

วาระที่ 3.7 การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57 59

เสนอ

คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เขต 5 ราชบุรี

วันที่ 7 กันยายน 2565



1

ความหมายเรื่องร้องเรียน มาตรา 57 , 59 ตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545

มาตรา 57 : หน่วยบริการใดไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด

มาตรา 59 : กรณีที่ผู้รับบริการผู้ใดเกิดความเสียหายให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อสำนักงาน

- ➔ ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิที่จะเก็บ หรือเก็บเกินกว่าอัตราที่กำหนด
- ➔ ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดตาม พรบ.
- ➔ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร



2

2

การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น



ข้อมูลมีมูลความจริง

คือ หน่วยบริการขาดความรู้ความเข้าใจหรือเข้าใจผิด และอาจตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ที่ละเมิดผู้รับบริการจริง เป็นผลให้ผู้รับบริการเสียสิทธิที่พึงได้

ผู้ร้องเข้าใจผิด

คือ ผู้รับบริการยังขาดความรู้ความเข้าใจในด้านสิทธิประโยชน์ ระบบหลักประกันสุขภาพจึงเข้าใจว่าตนเองต้องได้รับสิทธิ



3

3

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



Traffy Fondue



4

4



Traffy Fondue คืออะไร??

แอปพลิเคชันที่จัดทำขึ้นสำหรับสื่อสารปัญหาต่างๆ ระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น ปัญหาความสะอาด ขยะ สุขภาพ อื่นๆ และประชาชนยังติดตามการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้

ปัญหา → **Traffy Fondue** → **ข้อมูลสำหรับผู้บริหาร**

ข้อมูลประกอบการรับเรื่อง

- รายละเอียดของปัญหา
- รูปภาพ (ภาพเคลื่อนไหว และเสียง)
- ประเภทปัญหา
- พิกัด ตำแหน่ง
- 14 ประเภทปัญหาที่รับแจ้ง
- 1) ความสะอาด ขยะ
- 2) ไฟฟ้า ประปา
- 3) โทรมนเสีย
- 4) ถนน ทางเท้า
- 5) อาคารสถานที่ชำรุด
- 6) อุปกรณ์ครุภัณฑ์ชำรุด
- 7) ขยะเสียง
- 8) สาธารณภัย: น้ำท่วม ไฟไหม้ หนาวไหม้
- 9) ต้นไม้ กิ่งไม้ เสาธง สัตว์
- 10) ซ้ำหมดเบี่ยง ประชาสัมพันธ์
- 11) ความช่วยเหลือ
- 12) สุขภาพ
- 13) เบบะและสุรจัด
- 14) อื่นๆ



ประชาชน • แจ้งปัญหา

เจ้าหน้าที่

- ดำเนินการแก้ไขปัญหา/ส่งต่อหน่วยงานอื่น
- ปิดงาน

ผู้บริหาร

- ติดตามการแก้ไขปัญหาในพื้นที่
- มีข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจหรือบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ

การใช้งานหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่

SET IT ON
Google Play Available on the
App Store



รับเรื่องและบริหารจัดการ Traffy Fondue
App หรือ citydata.traffy.in.th

- แจ้งปัญหาที่พบผ่าน LINE [@TraffyFondue](https://lin.ee/@TraffyFondue)
- หรือคลิกที่ลิงค์ <https://lin.ee/nwxfnHw>



พบปัญหา? แจ้งได้ ง่ายนิดเดียว

**** ประโยชน์สำหรับประชาชน ****

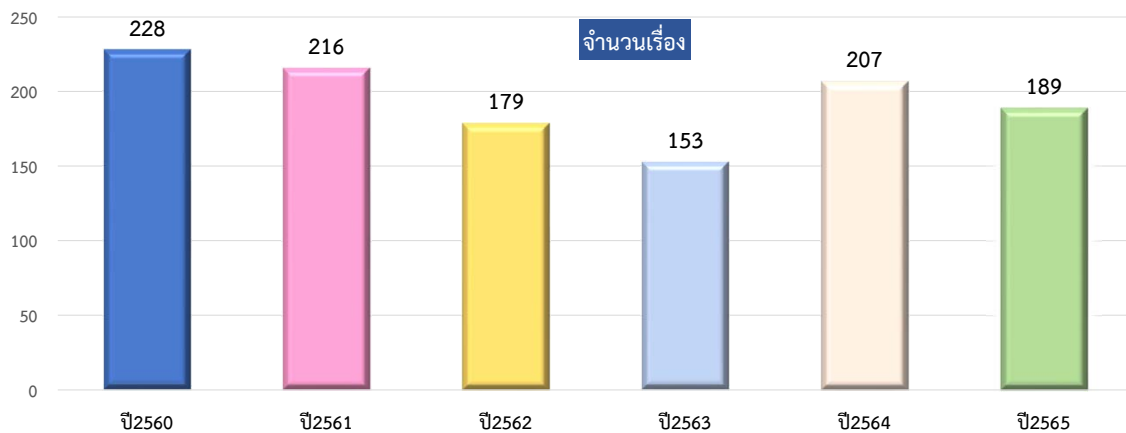
- มีช่องทางการสอบถามข้อสงสัย /การแจ้งเรื่องเพิ่มขึ้น
- การสอบถาม การแจ้งเรื่อง-ติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สะดวก รวดเร็ว ๆ

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57 59

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 5 ราชบุรี

ปีงบประมาณ 2565 (ไตรมาส 3)

จำนวนเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57, 59 ปีงบประมาณ 2560 – 2565 (ต.ค. 64 – ก.ค. 65)
สปสช.เขต 5 ราชบุรี



ที่มา : โปรแกรม CRM ณ วันที่ 31 ส.ค. 65

7

7

ผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ จำแนกรายเขต ปีงบ 2565 (ไตรมาส 3)

สปสช.เขต	ประเด็นร้องเรียน				รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (เรื่อง)	การแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จภายใน 25 วันทำการ (ร้อยละ)
	ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข (ม.57)	ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ (ม.59)	ถูกหน่วยบริการเรียกเก็บค่าบริการ (ม.59)	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด (ม.59)		
	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)	จำนวน (เรื่อง)		
สาขาเขต 1 เชียงใหม่	8	69	35	34	146	93.80
สาขาเขต 2 พิษณุโลก	5	21	4	13	43	85.37
สาขาเขต 3 นครสวรรค์		19	0	9	28	100.00
สาขาเขต 4 สระบุรี	20	189	92	126	427	65.24
สาขาเขต 5 ราชบุรี	10	64	33	63	170	91.82
สาขาเขต 6 ระยอง	12	140	91	86	329	88.93
สาขาเขต 7 ขอนแก่น	2	29	8	9	48	89.13
สาขาเขต 8 อุตรธานี	6	31	7	16	60	93.10
สาขาเขต 9 นครราชสีมา	1	31	11	15	58	94.64
สาขาเขต 10 อุบลราชธานี	2	20	2	4	28	92.31
สาขาเขต 11 สุราษฎร์ธานี	2	71	25	38	136	97.76
สาขาเขต 12 สงขลา	5	56	23	31	115	98.23
สาขาเขต 13 กทม.	49	14,536	394	694	15,673	94.59
รวม	122	15,276	725	1,138	17,261	93.82

ที่มา : โปรแกรม CRM ณ วันที่ 31 ส.ค. 65

8

8

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ม.57,59 จำแนกรายเขต ปีงบประมาณ 2565 (1ต.ค.64-31ก.ค.65)

สปสข.เขต	ถูกเรียกเก็บเงิน	มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด	รวม
เขต 1 เชียงใหม่	37	8	316	34	395
เขต 2 พิษณุโลก	4	3	26	13	46
เขต 3 นครสวรรค์	1		17	11	29
เขต 4 สระบุรี	113	18	550	161	842
เขต 5 ราชบุรี	38	6	73	72	189
เขต 6 ระยอง	93	13	306	104	516
เขต 7 ขอนแก่น	8	1	149	11	169
เขต 8 อุดรธานี	6	2	88	16	112
เขต 9 นครราชสีมา	6	1	34	13	54
เขต 10 อุบลราชธานี	23	3	52	18	96
เขต 11 สุราษฎร์ธานี	28	3	90	43	164
เขต 12 สงขลา	18	5	170	24	217
เขต 13 กรุงเทพมหานคร	387	48	13,543	742	14,720
รวม	762	111	15,414	1,262	17,549

ที่มา : โปรแกรม CRM ณ วันที่ 31 ส.ค. 65

9

9

จำนวนเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57, 59 ปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 64 - ก.ค. 65)

สปสข.เขต 5 ราชบุรี จำแนกตามประเด็นย่อย

จังหวัด	ตรวจสอบเบื้องต้นมีมูลความจริง	ผู้ร้องเข้าใจผิด	ไม่ระบุ	รวม
นครปฐม	23	23	7	53
สมุทรสาคร	29	14	3	46
ประจวบคีรีขันธ์	7	13	3	23
ราชบุรี	11	10	1	22
สุพรรณบุรี	8	9	2	19
เพชรบุรี	3	8		11
กาญจนบุรี	5	7	1	13
สมุทรสงคราม	1	-	1	2
รวม	87	84	18	189

ที่มา : โปรแกรม CRM ณ วันที่ 31 ส.ค. 65

10

10

จำนวนเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57,59 ปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 64 – ก.ค. 65)
สปสข.เขต 5 ราชบุรี จำแนกตามจังหวัด

จังหวัด	ถูกเรียกเก็บเงิน	ไม่ได้รับบริการตามลิตีที่กำหนด	มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข	ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร	รวม
นครปฐม	8	22	1	22	53
สมุทรสาคร	12	20	-	14	46
ราชบุรี	6	10	1	6	23
ประจวบคีรีขันธ์	6	6	2	9	23
สุพรรณบุรี	4	5	1	9	19
กาญจนบุรี	1	7	1	4	13
เพชรบุรี	1	2	-	8	11
สมุทรสงคราม	-	-	-	1	1
เขต 5 ราชบุรี	38	72	6	73	189

ที่มา : โปรแกรม CRM ณ วันที่ 31 ส.ค. 65

11

11

จำนวนเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57,59 ปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 64 – ก.ค. 65)
กรณี ถูกเรียกเก็บเงิน

ถูกเรียกเก็บเงิน		
หน่วยบริการ	จำนวนเรื่อง	ประเด็น
รพ. บ้านแพ้ว	5	1. ค่ารักษาพยาบาล (2 เรื่อง) 2. ตรวจสอบเครื่องความเสี่ยง (3 เรื่อง)
รพ. สมุทรสาคร	4	1. ค่ารักษาพยาบาล (3 เรื่อง) 2. ตรวจสอบเครื่องความเสี่ยง (1 เรื่อง)
รพ. นครปฐม	4	1. ค่ารักษาพยาบาล (3 เรื่อง) 2. ตรวจสอบเครื่องความเสี่ยง (1 เรื่อง)
รพ. หัวหิน	3	1. การตรวจวินิจฉัยและรักษาทางรังสีวิทยา (X-ray) (1 เรื่อง) 2. ตรวจสอบเครื่องความเสี่ยง (1 เรื่อง) 3. อวัยวะเทียม/อุปกรณ์เวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยา (1 เรื่อง)
รพ. ราชบุรี	3	1. การตรวจวินิจฉัยทางเทคนิคการแพทย์และพยาธิวิทยา(1 เรื่อง) 2. ค่ายานอกบัญชียาหลัก (1 เรื่อง) 3. ค่ารักษาพยาบาล (1 เรื่อง)
รพ. โพธาราม	3	1. ค่ารักษาพยาบาล (3 เรื่อง)

12

12

จำนวนเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57,59 ปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 64 – ก.ค. 65)
กรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด จำแนกตามหน่วยบริการ

ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด		
หน่วยบริการ	จำนวนเรื่อง	ประเด็น
รพ. ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก	4	1.กรณีรักษาโรคทั่วไป (2 เรื่อง) 2. กรณีสิทธิผู้พิการ(2 เรื่อง)
รพ. มหาชัย	3	1. ตรวจคัดกรองโรค Covid-19(2 เรื่อง) 2. โรค covid-19(1 เรื่อง)
รพ. บ้านแพ้ว	3	1.Antigen Test Kit (ATK)(1 เรื่อง) 2. กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน(1 เรื่อง) 3. กรณีรักษาโรคทั่วไป(1 เรื่อง)
รพ. กระทุ่มแบน	2	1. กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน(1 เรื่อง) 2. กรณีรักษาโรคทั่วไป(1 เรื่อง)
รพ. บ้านโป่ง	2	1.กรณีรักษาโรคทั่วไป(1 เรื่อง) 2.การคลอดและทารกแรกเกิด (1 เรื่อง)
รพ. สมุทรสาคร	2	1. ปฏิเสธการส่งตัว(1 เรื่อง) 2. กรณีสิทธิผู้พิการ(1 เรื่อง)
รพ. สามพราน	2	1. โรค covid-19(2 เรื่อง)

หมายเหตุ : เฉพาะตรวจสอบข้อมูลเป็นจริงและเรื่องร้องเรียนมากกว่า 1 เรื่อง

13

13

จำนวนเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57,59 ปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 64 – ก.ค. 65)
กรณีมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข จำแนกตามหน่วยบริการและเรื่อง

หน่วยบริการ	เรื่อง
รพ.นครปฐม	แพทย์ให้ยุติการตั้งครรภ์โดยการเหนี่ยวยาทางช่องคลอด ต่อมาผู้ป่วยเสียชีวิต
รพ.หัวหิน	แพทย์ยังไม่ให้การรักษานำให้กลับไปขอผล CT ที่ รพ.ประจวบคีรีขันธ์ก่อน เนื่องจากเปิดแผ่นซีดีไม่ได้ ทำให้ ได้รับการรักษาล่าช้า
รพ.ราชบุรี	ไม่รับไว้รักษาในโรงพยาบาล แจ้งว่าเป็นการส่งต่อข้ามเขต

14

14

จำนวนเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57,59 ปีงบประมาณ 2565 (ต.ค. 64 – ก.ค. 65)
กรณีไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร จำนวนตามหน่วยบริการ

หน่วยบริการ	จำนวน	ประเด็น	
		ด้านระบบการให้บริการ	ด้านพฤติกรรมการบริการ
รพ. เจ้าพระยามรราช	3	บริการไม่ดี /ไม่อำนวยความสะดวก (2 เรื่อง)	แพทย์ (1 เรื่อง)
รพ. นครปฐม	3	บริการไม่ดี /ไม่อำนวยความสะดวก (2 เรื่อง)	พยาบาล (1 เรื่อง)
รพ. เมตตาประชารักษ์(วัดไร่ขิง)	3	1.ไม่มีแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ (2 เรื่อง) 2.รอคิวตรวจนาน (2 เรื่อง)	-
รพ. สมุทรสาคร	3	1. ถูกเลื่อนนัดการรักษา (1 เรื่อง) 2. ไม่มีแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ(1 เรื่อง)	พยาบาล (1 เรื่อง)
รพ. สามพราน	3	1. การให้ข้อมูลสื่อสารไม่ชัดเจน (1 เรื่อง) 2. ไม่มีแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการ (1 เรื่อง) 3. รอคิวตรวจนาน (1 เรื่อง)	-
รพ. กระทุ่มแบน	2	-	เจ้าหน้าที่อื่นๆ (2 เรื่อง)
รพ. บ้านแพ้ว	2	การให้ข้อมูลสื่อสารไม่ชัดเจน (1 เรื่อง)	พยาบาล (1 เรื่อง)

หมายเหตุ : เฉพาะตรวจสอบข้อมูลเป็นจริงและเรื่องร้องเรียนมากกว่า 1 เรื่อง

15

15

กรณีตัวอย่าง
การแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขเชิงระบบ

16

16

1. กรณีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (คนพิการ)
ถูกเรียกเก็บเงินจากศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
มหาวิทยาลัยมหิดล



17

17

ประเด็นร้องเรียน

ผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (คนพิการ) ของจังหวัดนครปฐม เข้ารับการรักษายาบาลที่ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดลแล้วถูกเรียกเก็บเงิน ข้อมูลตั้งแต่เดือน ต.ค. 64 - ก.ค. 65 จำนวน 9 ราย

การแก้ไขปัญหา

1. ทบทวนประกาศ/ข้อหารือ/คู่มือบริหารกองทุน
2. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สสจ.นครปฐม และศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกฯ)
3. นำเข้าคณะกรรมการกำหนดแนวทางการใช้จ่ายเงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติของหน่วยบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ระดับเขตสุขภาพที่ 5 (คณะกรรมการ 5X5)

ผลลัพธ์เชิงระบบ

1. ผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (คนพิการ) ของจังหวัดนครปฐม เข้ารับบริการจากศูนย์การแพทย์ฯ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยศูนย์การแพทย์ฯ เรียกเก็บจากหน่วยบริการประจำ ตามข้อตกลง
2. ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข เขต 5 แจ้งผู้บริหารหน่วยบริการทุกระดับ ให้บริการสิทธิผู้พิการ โดยไม่เรียกเก็บเงิน พร้อมทั้งให้ สปสช.เขต 5 ราชบุรี แจ้งเวียนประกาศฯ ปี 2556 ให้หน่วยบริการทุกแห่งทราบอีกครั้ง

18

18

ความช่วยเหลือ

สสจ.ราชบุรีประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. พม. จะนำเรื่องเข้าคกก.พิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม จ.ราชบุรี เมื่อผ่านการพิจารณา จะได้รับเงินช่วยเหลือ 3,000 บาท
2. อบต. มอบถุงยังชีพ และจะเสนอ อบจ.ราชบุรี พิจารณาให้ความช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ครั้งละไม่เกิน 2,000 บาท จำนวน 3 ครั้งต่อปี
3. ผู้อำนวยการ สปสข. เขต 5 ราชบุรี ประสานและทำหนังสือแจ้งรพ.กรุงเทพมหานคร ไม่เก็บค่าอุปกรณ์ฟอกเลือดเพิ่ม

21