

การดำเนินงานคุ้มครองสิทธิ สปสช. เขต 5 ราชบุรี



โดย นางจันทนา พิณทิพย์ นักวิชาการหลักประกันสุขภาพ สปสช.เขต 5 ราชบุรี

กรอบการนำเสนอ

1. สถานการณ์เรื่องร้องเรียน ม.57 59

2. การพิจารณากรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย

3. การพิจารณาคำร้องกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหาย (มาตรา 41)



1

สถานการณ์เรื่องร้องเรียน ม.57 59

ร้องเรียน
ร้องทุกข์

เรื่องราวร้องทุกข์



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

มาตรา 57 : หน่วยบริการใดไม่ปฏิบัติตาม**มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข**ที่กำหนด

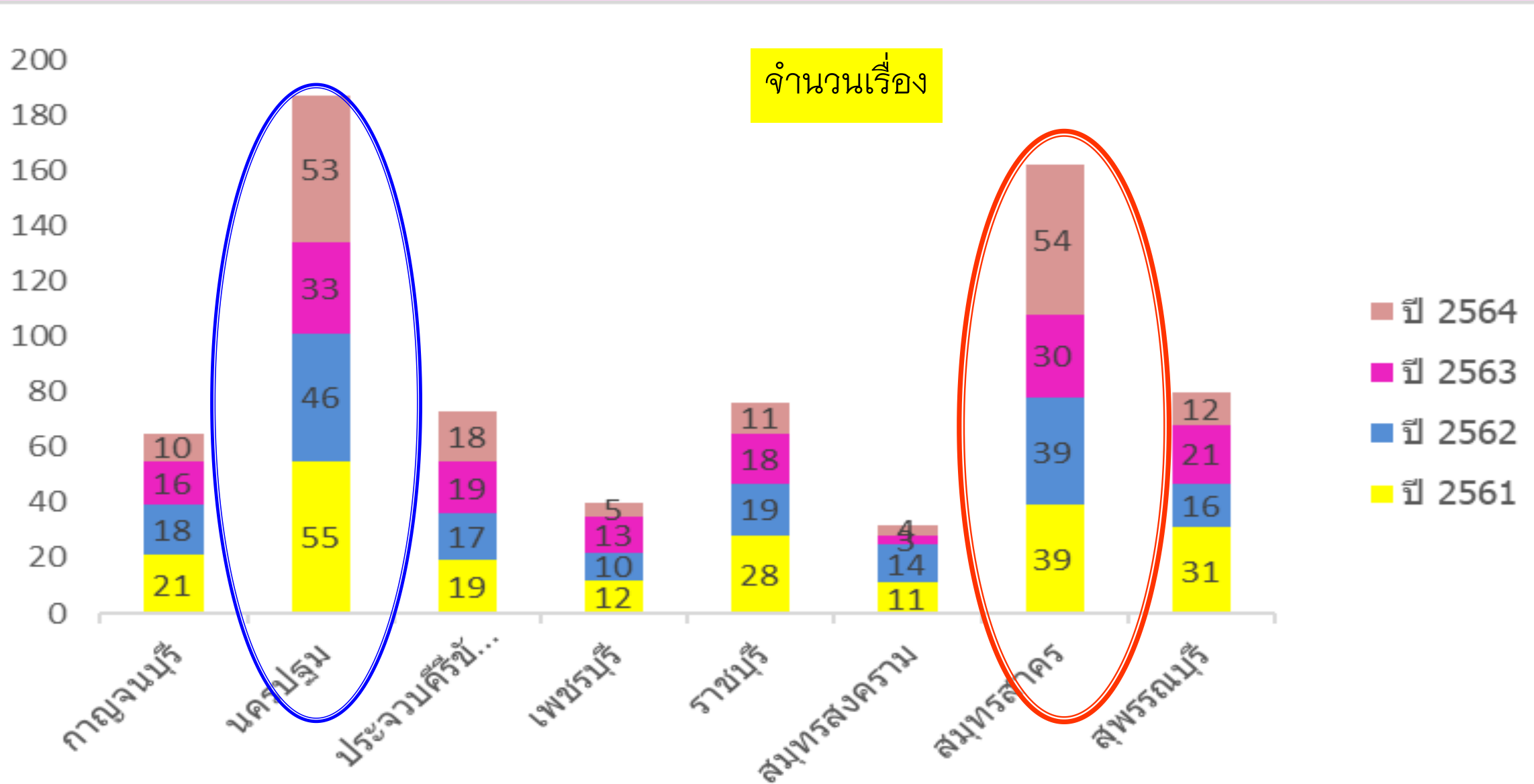
มาตรา 59 : กรณีที่ผู้รับบริการผู้ใด เกิดความเสียหายให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อสำนักงาน กรณี
ดังนี้

- **ไม่ได้รับความสะดวกสมควร**
- **ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด**
- **ถูกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ หรือ ไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันควร**

ความหมาย การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

1. ตรวจสอบเบื้องต้นข้อมูลมีมูลความจริง คือ หน่วยบริการขาดความรู้ความเข้าใจ หรือ เข้าใจผิด และ อาจตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ที่ละเมิดผู้รับบริการจริง เป็นผลให้ผู้รับบริการเสียหายที่พึงได้
2. ผู้ร้องเข้าใจผิด คือ ผู้รับบริการยังขาดความรู้ความเข้าใจในด้านสิทธิประโยชน์ระบบหลักประกันสุขภาพ จึงเข้าใจว่าตนเองต้องได้รับสิทธิ

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57 59 จำแนกรายจังหวัด ปีงบประมาณ 2561-2564



การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57 และ 59 ปึงบประมาณ 2564
 จำแนกตามประเด็นร้อง (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

ประเด็นร้อง	ตรวจสอบเบื้องต้น มีมูลความจริง	ผู้ร้องเข้าใจผิด	ไม่ระบุ	รวม
ไม่ได้รับความสะดวกตาม สมควร	23	23	5	51
ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่ กำหนด	32	54	2	88
ถูกเรียกเก็บเงิน	36	22	4	62
มาตรฐานการให้บริการ สาธารณสุข	1	2	4	7
รวม	92	101	15	208

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตามมาตรา 57 และ 59 ปึงบประมาณ 2564
 จำแนกตามประเด็นรอง รายจังหวัด (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

จังหวัด	ตรวจสอบเบื้องต้น		ไม่ระบุ	รวม
	มีมูลความจริง	ผู้ร้องเข้าใจผิด		
นครปฐม	28	28	9	65
สมุทรสาคร	32	30		62
ประจวบคีรีขันธ์	11	11	3	25
สุพรรณบุรี	3	14	2	19
ราชบุรี	5	8	1	14
กาญจนบุรี	5	7		12
เพชรบุรี	6	1		7
สมุทรสงคราม	2	2		4
รวม	92	101	15	208

2

การพิจารณา
กรณีผู้ให้บริการ
ได้รับความเสียหาย



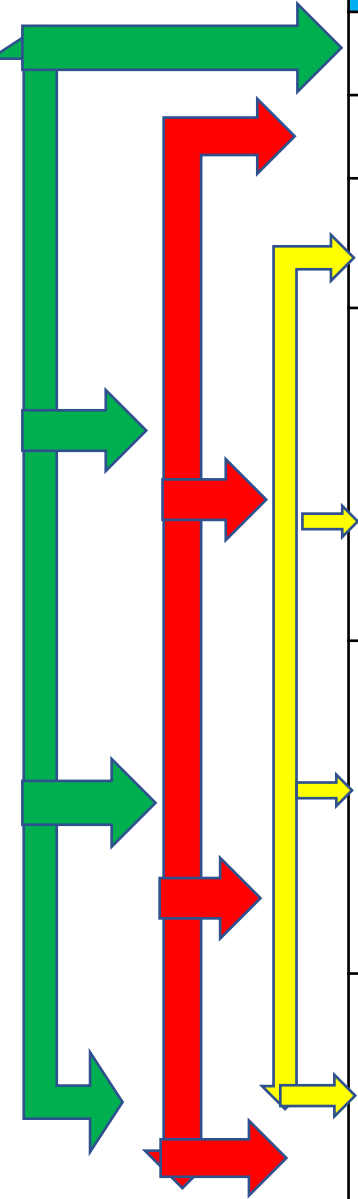
ข้อมูลกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย จำแนกตามประเภทความเสียหาย
ปีงบประมาณ 2561-2564

ความเสียหาย	ปีงบประมาณ				รวม
	2561	2562	2563	2564	
ติดเชื้อวัณโรค	17	20	9	18	64
ติดเชื้อโควิด-19				47	47
บาดเจ็บจากการกระทำของผู้ป่วย	5	7	6	5	23
เข็มตำหรือสัมผัสวัสดุคัดหลัง	7	2	9	3	21
อุบัติเหตุจรรยาจร	2	3	6	3	14
บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยจากการให้บริการ		5	3	2	10
บาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน	1	3	2		6
ติดเชื้อสุกฮือใส				3	3
บาดเจ็บหลังจากให้บริการ		3			3
รวม	32	43	35	81	191

กรอบการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือ
กรณีความเสียหายที่พบบ่อย

1. กรณีติดเชื้อไวรัสโรค

ข้อ	ความเสียหาย	ข้อมูลประกอบการพิจารณา	กรอบจำนวนเงิน
1	กรณีตรวจสุขภาพประจำปี	กรณีตรวจสุขภาพประจำปีพบรอยโรค	จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท
2	พบรอยโรคไม่พบเชื้อชัดเจน		จ่ายไม่เกิน 10,000 บาท
3	พบรอยโรค พบเชื้อชัดเจน	มีผลตรวจเสมหะเพาะเชื้อ โดยพิจารณาจากความรุนแรงของเชื้อที่ตรวจพบและความรุนแรงของโรค	ตั้งแต่ 15,000 - 20,000 บาท
4	มีอาการข้างเคียงหลังรับประทานยาต้านไวรัส หรือมีอาการแพ้ยา	ให้จ่ายเงินช่วยเหลือเพิ่มตามอาการข้างเคียง	
		4.1 อาการข้างเคียงเล็กน้อย	ตั้งแต่ 1,000 - 2,000 บาท
		4.2 อาการข้างเคียงปานกลาง	ตั้งแต่ 2,000 - 5,000 บาท
5	มีภาวะแทรกซ้อนอื่น เช่น มีน้ำในช่องเยื่อหุ้มปอด ฝีในปอด ไวรัสต่อมน้ำเหลือง เป็นต้น	ให้จ่ายเงินช่วยเหลือเพิ่มอีกตามภาวะแทรกซ้อนที่เกิดขึ้น	
		5.1 อาการแทรกซ้อนเล็กน้อย	ตั้งแต่ 1,000 - 5,000 บาท
		5.2 อาการแทรกซ้อนปานกลาง	ตั้งแต่ 5,000 - 10,000 บาท
6	ใช้ระยะเวลาในการรักษานาน	ให้จ่ายเงินช่วยเหลือเพิ่มอีก	
		6.1 มากกว่า 6 - 12 เดือน	จ่ายเพิ่มอีก 5,000 บาท
		6.2 มากกว่า 12 เดือนขึ้นไป	จ่ายเพิ่มอีก 20,000 บาท



2. เข็มตำหรือสัมผัสสารคัดหลั่ง

ข้อ	ความเสียหาย	ข้อมูลประกอบการพิจารณา	กรอบจำนวนเงิน
1	เข็มตำหรือสัมผัสสารคัดหลั่ง	ผู้รับบริการไม่มีข้อมูลว่าติดเชื้อ	ไม่จ่ายเงินช่วยเหลือ
2	เข็มตำหรือสัมผัสสารคัดหลั่ง	ผู้รับบริการมีข้อมูลว่าติดเชื้อในโรคที่รุนแรงและสามารถติดต่อกับผู้อื่นได้	ให้จ่ายเงินไม่เกิน 10,000 บาท
3	มีอาการข้างเคียงหลังจากการรับประทานยาต้านไวรัส HIV ตามแพทย์สั่ง	ให้จ่ายเงินช่วยเหลือเพิ่มตามอาการข้างเคียงที่เกิดขึ้น	
		3.1 อาการข้างเคียงเล็กน้อย	ตั้งแต่ 1,000 - 2,000 บาท
		3.2 อาการข้างเคียงปานกลาง	ตั้งแต่ 2,000 - 5,000 บาท
		3.3 อาการข้างเคียงที่รุนแรง	ตั้งแต่ 5,000 - 10,000 บาท
4	มีภาวะแทรกซ้อนอื่น	ให้จ่ายเงินช่วยเหลือเพิ่มอีกตามภาวะแทรกซ้อนที่เกิดขึ้น	
		4.1 อาการแทรกซ้อนเล็กน้อย	ตั้งแต่ 5,000 - 10,000 บาท
		4.2 อาการแทรกซ้อนปานกลาง	ตั้งแต่ 10,000 - 20,000 บาท
		4.3 อาการแทรกซ้อนที่รุนแรง	ตั้งแต่ 20,000 - 50,000 บาท

3. บาดเจ็บจากการกระทำของผู้ป่วยหรือเจ็บป่วยจากการให้บริการ

1. บาดเจ็บเล็กน้อย
รักษาไม่เกิน 3 วัน

- จ่ายไม่เกิน 5,000 บาท

2. บาดเจ็บปานกลาง
รักษาไม่เกิน 7 วัน

- จ่ายไม่เกิน 10,000 บาท

3. บาดเจ็บมาก
รักษาไม่เกิน 20 วัน

- จ่ายไม่เกิน 20,000 บาท

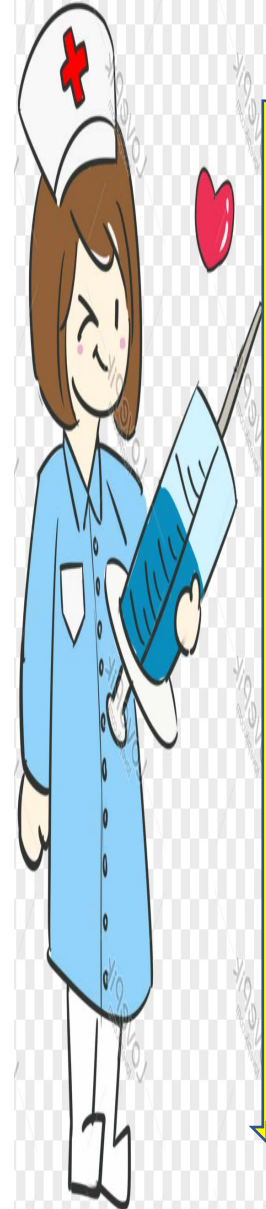
4. บาดเจ็บสาหัส
รักษาเกิน 20 วัน

- จ่ายไม่เกิน 60,000 บาท

5. บาดเจ็บรุนแรงและสาหัส
แต่ไม่ถึงเสียชีวิตหรือพิการ

- จ่ายไม่เกิน 100,000 บาท

4. กรณีติดเชื้อโควิด 19 (เริ่ม สค.64)



ข้อ	ความเสียหาย	ข้อมูลประกอบการพิจารณา	กรอบจำนวนเงิน
1	พบเชื้อไม่มีอาการหรือมีอาการเล็กน้อย	กักตัวในโรงพยาบาลหรือโรงพยาบาลสนาม หรือ HI หรือ CI (1 - 14 วัน)	จ่าย 10,000 บาท
2	อาการรุนแรงของโรค	ให้จ่ายเงินช่วยเหลือเพิ่มเติมตามอาการ	จ่ายเพิ่ม
		2.1 อาการปานกลาง : A มีการให้ยา favipiravir B เข้าห้อง AIIR	ตั้งแต่ 5,000 - 20,000 บาท
		2.2 อาการรุนแรงมาก A มีการใช้ high flow B Respirator	ตั้งแต่ 20,001 - 50,000 บาท
3	ผลข้างจากการรับประทานยา หรือจากการรักษา	ให้จ่ายเงินช่วยเหลือเพิ่มเติมอีกตามภาวะแทรกซ้อนที่เกิดขึ้น	จ่ายเพิ่ม
		3.1 อาการแทรกซ้อนเล็กน้อย	ตั้งแต่ 1,000 - 5,000 บาท
		3.2 อาการแทรกซ้อนปานกลาง	ตั้งแต่ 5,001 - 10,000 บาท
		3.3 อาการแทรกซ้อนมากอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต	ตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาท
4	ใช้ระยะเวลาในการนอนโรงพยาบาล	ให้จ่ายเงินช่วยเหลือเพิ่มเติมอีก	จ่ายเพิ่ม
		ให้จ่ายเงินช่วยเหลือเพิ่มขึ้นตั้งแต่วันที่ 15 เป็นต้นไป	จ่ายเพิ่มอีกวันละ 500 บาท

การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหาย ปีงบประมาณ 2564

จังหวัด	เจ็บป่วยจากการให้บริการ		ติดเชื้อโควิด-19		ติดเชื้อวัณโรค		ติดเชื้ออีสุกอีใส		ถูกเข็มตำ		ถูกผู้ป่วยกระทำ		สัมผัสสารคัดหลั่ง		อุบัติเหตุจราจร		รวม	
	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน	ราย	จำนวนเงิน
เพชรบุรี			4	40,000	4	122,000											8	162,000
กาญจนบุรี	2	18,000	16	209,000	1	25,000											19	252,000
นครปฐม			2	14,000	3	37,000	3	21,000	1	7,000	2	8,000					11	87,000
ประจวบคีรีขันธ์					1	5,000			1	10,000	3	6,000	1	-			6	21,000
ราชบุรี			24	345,000											2	28,000	26	373,000
สมุทรสาคร			1	ยกคำร้อง	5	75,000											6	75,000
สุพรรณบุรี					4	31,000									1	240,000	5	271,000
รวม	2	18,000	47	608,000	18	295,000	3	21,000	2	17,000	5	14,000	1	-	3	268,000	81	1,241,000

การจ่ายเงินกรณี Covid 19 Min(ต่ำสุด) = 5,000 / Max(สูงสุด) = 23,000 / Mean(ค่าเฉลี่ย) = 13,217 / Mode(ฐานนิยม) = 15,000 16

ปัญหาที่พบจากการยื่นคำร้องผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย

1. เอกสารแนบไม่ครบถ้วน

- 1.1 แนบเอกสารที่จำเป็นไม่ครบ เช่น บัตรประชาชน / ใบแสดงผลจากห้องปฏิบัติการ / สำเนาเวชระเบียนผู้รับบริการ / ใบตรวจสอบประวัติสิทธิผู้รับบริการที่อ้างถึง
- 1.2 อ้างอิงผู้รับบริการที่ไม่สอดคล้องหรือไม่มีผู้รับบริการ

2. เอกสารไม่ถูกต้อง

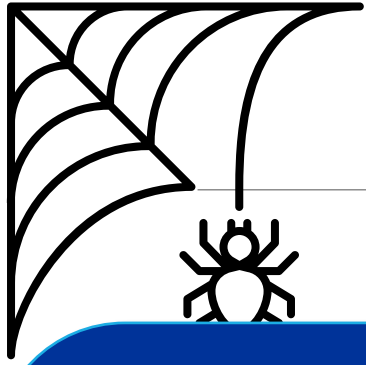
- 2.1 ไม่รับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารที่ถ่ายสำเนา
- 2.2 กรอกเนื้อหาในแบบฟอร์มผิด
- 2.3 เขียนไม่ชัดเจนในแบบยื่นข้อ 3.2 เหตุและความเสียหาย
- 2.4 ตารางปฏิบัติงาน ไม่ลงนามโดยผู้มีอำนาจ

3. เอกสารไม่ชัดเจน

- 3.1 เขียนด้วยลายมือแบบหวัดหรือโยงข้อความไปมา
- 3.2 ถ่ายเอกสารไม่ชัด
- 3.3 จัดเรียงเอกสารปะปนกัน

- ## 4. แนบเอกสารที่ไม่จำเป็นมาด้วย เช่น ประวัติการรักษาของผู้รับบริการที่ไม่ใช่ช่วงที่ทำให้ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย

แนวทางแก้ไขการยื่นคำร้องผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย



1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
และหน่วยบริการ ควร
ตรวจสอบความถูกต้องและ
เอกสารให้ครบถ้วนก่อนส่ง
เอกสารมา สปสช.เขต 5 ราชบุรี



2. ควรจัดเรียงเอกสาร ดังนี้

• ส่วนผู้ให้บริการ

- ✓ 1. แบบยื่นคำร้อง
- ✓ 2. บัตรประจำตัวประชาชน
- ✓ 3. หนังสือรับรอง (กรณีปฏิบัติงานไม่ตรงกับหน้าที่รับผิดชอบ)
- ✓ 4. ใบรับรองแพทย์ หรือใบความเห็นแพทย์
- ✓ 5. ตารางปฏิบัติงานหรือตารางเวร
- ✓ 6. ผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ (กรณีติดโควิด หรือTB)

• ส่วนของผู้รับบริการ

- ✓ 1. ใบตรวจสอบประวัติ
- ✓ 2. ผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ (กรณีติดโควิด หรือTB)
- ✓ 3. ประวัติการรักษาเฉพาะช่วงที่มารับบริการและทำให้ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย

แนวทางการพิจารณาค่า
ร้องขอรับเงินช่วยเหลือ
เบื้องต้นกรณีผู้ให้บริการ
ได้รับความเสียหาย



ผู้ให้บริการสาธารณสุข



หมายความว่า บุคคลซึ่งให้บริการสาธารณสุข และให้หมายความรวมถึงบุคคลที่ให้การช่วยเหลือ หรือ สนับสนุนการให้บริการสาธารณสุข หรือสนับสนุนการให้บริการสาธารณสุขไม่ว่าจะมีหน้าที่โดยตรงหรือไม่ ให้พิจารณา ดังนี้

(1) เป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณสุข โดยเป็นเจ้าของหน้าที่ของหน่วยบริการ นั้น

(2) เป็นผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากหน่วยบริการ ให้ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณสุข แม้มิใช่เป็นเจ้าของหน้าที่ของหน่วยบริการ นั้น

(3) เป็นผู้ถูกมอบหมายให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือหรือสนับสนุน การให้บริการสาธารณสุข โดยไม่ว่าผู้นั้นจะมีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม

ผู้ให้บริการสาธารณสุข (ต่อ 1)

(1) เป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณสุข โดยเป็นเจ้าของหน้าที่ของหน่วยบริการ นั้น

ตัวอย่าง : พนักงานซักฟอก คนงาน เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน ไม่ใช่ผู้ให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น

ดังนั้น ผู้ให้บริการสาธารณสุข คือ ผู้ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อวัตถุประสงค์ ดังนี้



1.1 ให้บริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

1.2 ให้บริการตรวจวินิจฉัย

1.3 ให้บริการการปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุข

1.4 ให้บริการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพ

ทำให้บริการสาธารณสุข(ต่อ2)



(2) เป็นผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากหน่วยบริการ ให้ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณสุข แม้มิใช่ เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการ นั้น

- ตัวอย่าง : การจ้างพยาบาล (Part-time) ซึ่งไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการ แต่เป็นพนักงานที่หน่วยบริการจ้างเป็นรายบุคคล ถือเป็นผู้ได้รับมอบหมายโดยตรง (เพิ่ม) ยกเว้น พนักงานที่บริษัทหรือมูลนิธิจ้างไว้จากหน่วยงานภายนอกหน่วยบริการ ไม่ถือเป็นผู้รับมอบหมายโดยตรง

(3) เป็นผู้ถูกมอบหมายให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือหรือสนับสนุนการให้บริการสาธารณสุข โดยไม่ว่าผู้นั้นจะมีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม

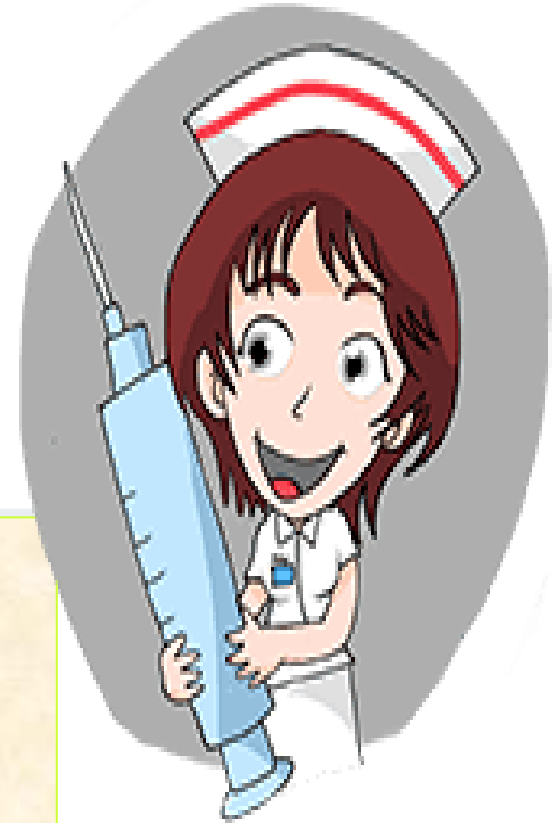
- ตัวอย่าง : 1) พนักงานเป็ลรับมอบหมายให้จับยึดผู้ป่วย 2) อสม.รับมอบหมายจากหน่วยบริการให้เป็นพี่เลี้ยงในการกำกับดูแลให้ยาวัคซีน(เพิ่ม)

ผู้ให้บริการของหน่วยบริการ

ผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยบริการให้เป็นผู้ให้บริการ
สาธารณสุข ซึ่งบุคคลนั้นอาจจะอยู่ในสังกัดของหน่วยบริการนั้นหรือไม่ก็ได้

หน่วยบริการ คือ โรงพยาบาล หรือสถานบริการที่ได้ขึ้นทะเบียนตาม
กฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

สรุปคือ ผู้ให้บริการของหน่วยบริการ หมายถึง บุคคลที่ให้การช่วยเหลือ หรือ
หรือสนับสนุนการให้บริการสาธารณสุขไม่ว่าจะมีหน้าที่โดยตรงหรือไม่
ซึ่งบุคคลนั้นอาจจะอยู่ในสังกัดของหน่วยบริการนั้นหรือไม่ก็ได้ ที่ได้รับความ
เสียหายจากการบริการใน โรงพยาบาล หรือสถานบริการที่ได้ขึ้นทะเบียนตาม
กฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



ใครคือผู้รับรองว่า “เป็นผู้ถูกมอบหมายให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือหรือสนับสนุน”?

เป็นผู้ถูก
มอบหมายให้ทำ
หน้าที่ช่วยเหลือ
หรือสนับสนุน
การให้บริการ
สาธารณสุข โดย
ไม่ว่าผู้นั้นจะมี
หน้าที่เกี่ยวข้อง
หรือไม่ก็ตาม



สำนักกฎหมายพิจารณาข้อหารือประกอบแนวทางการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นฯ แล้ว เห็นว่า การพิจารณาความหมายของคำว่า “ผู้ให้บริการสาธารณสุข” ตามข้อ ๒๕ ของประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การรับเงิน การจ่ายเงิน การรักษาเงิน และรายการ ของค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อการสนับสนุนและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุขและค่าใช้จ่ายอื่น พ.ศ. ๒๕๕๙ ที่ระบุในข้อ ๑(๓) ของแนวทางการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ในประเด็น ผู้ที่หน่วยบริการมอบหมายให้ทำหน้าที่ช่วยเหลือหรือสนับสนุนการให้บริการสาธารณสุข โดยไม่ว่าผู้นั้นจะมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณสุขหรือไม่ก็ตาม นั้น การมอบหมายจากหน่วยบริการให้ผู้นั้นทำหน้าที่ช่วยเหลือหรือสนับสนุนการให้บริการสาธารณสุขดังกล่าว ผู้มอบหมายจะต้องเป็นหัวหน้าหน่วยบริการ ผู้รักษาราชการแทน หรือผู้ได้รับมอบอำนาจจากหัวหน้าหน่วยบริการ ตามกฎ ระเบียบของหน่วยบริการนั้น

ความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข

1. ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ โดยตรง แก่ผู้รับบริการที่มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (UC) และ สิทธิองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
2. การให้การสนับสนุนและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุขแก่หน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หมายถึง การเข้าไปช่วยเหลือแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการสาธารณสุข

ตัวอย่าง : 1) เข้าไปช่วยจับผู้ป่วยจิตเวชเพื่อให้ฉีดยา

2) กรณีรถส่งต่อผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุในระหว่างการนำส่งผู้ป่วย กรณีเหตุภัยพิบัติหรือก่อการร้ายที่เกิดแก่ผู้ให้บริการในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ด้วย

ความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข

แบ่งเป็น 4 กลุ่ม

1. เกิดในขณะที่ให้บริการสาธารณสุข

2. เกิดจากการกระทำ หรือผลของการกระทำของผู้ป่วย

3. ไม่ใช่เกิดในขั้นตอนเตรียมให้บริการ หรือสิ้นสุดการให้บริการ

4. ไม่ใช่เกิดจากความชำรุดบกพร่องของเครื่องมือ เครื่องใช้

1. เกิดในขณะที่ให้บริการสาธารณสุข

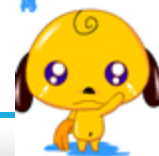
หมายความว่า เป็นความ
เสียหายที่เกิดในขณะที่กำลัง
ให้บริการแก่ผู้รับบริการ
เช่น เข็มตำขณะกำลังเจาะ
เลือด หรือ เลือดจากแผล
กระเด็นเข้าตาขณะทำแผล
 เป็นต้น



2. เกิดจากการกระทำ หรือผลของการกระทำของผู้ป่วย



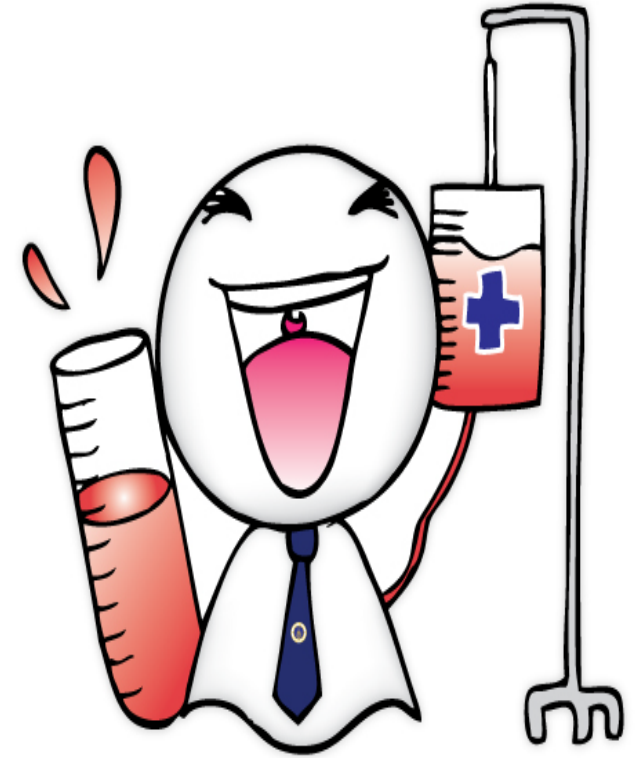
หมายความว่า เป็นความเสียหายที่เกิดจาก ผู้รับบริการเป็นผู้กระทำต่อผู้ให้บริการโดยตรง หรือเป็นผลจากการกระทำของผู้รับบริการต่อ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรืออื่น ๆ และมีผล ทำให้ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย เช่น ผลัก ประตูกระจกแตก ปาสิ่งของ ดึงสายน้ำเกลือ



3. ไม่ใช่เกิดในขั้นตอนเตรียมให้บริการ หรือสิ้นสุดการให้บริการ

3.1 **การจัดเตรียมอุปกรณ์** ไว้สำหรับจะไปให้บริการแก่ผู้รับบริการ ถือว่าอยู่ในขั้นตอนเตรียมการให้บริการ เช่น เตรียมยาจะไปฉีดให้ผู้ป่วย ถูกเข็มที่ติดอยู่กับกระบอกฉีดยาหล่นดำเท้า เป็นต้น

3.2 **บริการที่ให้กับผู้รับบริการสิ้นสุด** คือ กิจกรรมที่ไม่ได้มีการกระทำใดๆต่อผู้รับบริการโดยตรง แต่หากเกิดจากความไม่ระมัดระวังของผู้ให้บริการเอง หรือการปฏิบัติผิดพลาดหลักวิชาการ เช่น เข็มตำขณะเก็บเข็มที่ใช้เจาะเลือดผู้ป่วยใส่ปลอกเข็ม หรือหลังเจาะเลือดแล้ว นำหลอดแก้วที่มีเลือดผู้ป่วยปักลงบนดินน้ำมัน หลอดแก้วหักบาดนิ้ว หรือ ถูกเครื่องมือที่ใช้กับผู้ป่วยบาดขณะล้างทำความสะอาด เป็นต้น



4. ไม่ใช่เกิดจากความชำรุดบกพร่องของเครื่องมือ เครื่องใช้



หมายความว่า

: เครื่องมือ เครื่องใช้ที่นำไปใช้ในการให้บริการแก่ผู้ป่วย เกิดชำรุดบกพร่องโดยผู้ป่วยไม่ได้เป็นผู้ทำให้เกิดความชำรุด หรือบกพร่องนั้น

ไม่ถือว่า ความเสียหายที่เกิดแก่ผู้ให้บริการอันเกิดจากความชำรุดบกพร่องของเครื่องมือ เครื่องใช้ นั้น เป็นความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข เช่น ตู้สองไฟเต็กแรกเกิดไฟฟ้าลัดวงจร ดูดผู้ให้บริการ หรือขณะค้นหาความเข้มข้นของเลือด หลอดแก้วกระเด็น ออกมาจากเครื่องปั่นบาดถูกแขน

เกณฑ์ในการพิจารณาวินิจฉัย สปสช.

1. เป็นผู้ให้บริการของหน่วยบริการตาม พ.ร.บ. หลักประกันฯ

2. เป็นความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข

3. เป็นการให้บริการสาธารณสุข แก่ผู้รับบริการ สิทธิ UC หรือสิทธิอพท.

4. ยื่นคำร้องภายใน 1 ปี นับจากวันที่ทราบความเสียหาย

หมายเหตุ : กรณีไม่เข้าเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งถือว่าไม่เข้าเกณฑ์การพิจารณา

ประเภทของความเสียหาย



1. เสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร จ่ายเงินช่วยเหลือได้ตั้งแต่ 240,000 - ไม่เกิน 400,000 บาท



2. พิการหรือสูญเสียอวัยวะ จ่ายเงินช่วยเหลือได้ตั้งแต่ 100,000 - ไม่เกิน 240,000 บาท



3. บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง จ่ายเงินช่วยเหลือได้ไม่เกิน 100,000 บาท

วิธียื่นคำร้องและสถานที่

วิธีการยื่น:

1. ยื่นด้วยตนเอง
2. ทางไปรษณีย์ (ใช้วันที่ประทับตราของไปรษณีย์ เป็นวันยื่นคำร้อง)

สถานที่ยื่น :

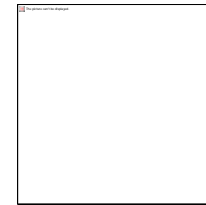
1. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขต
2. หน่วยบริการ

(สามารถยื่นที่สาธารณสุขจังหวัด และรีบส่งต่อ สปสช.เขต)

ข้อ ความที่ควรระบุในคำร้อง

1. ชื่อ ตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ สถานที่ที่ติดต่อได้
สะดวก หมายเลขโทรศัพท์มือถือ
2. ชื่อของหน่วยบริการ ที่ปฏิบัติงาน และเกิดความเสียหาย
3. ชื่อ สกุล, สิทธิในการรักษา ผู้ที่ทำให้เกิดความเสียหาย
4. วันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น
5. วัน เวลา และพฤติการณ์ที่เกิดความเสียหาย

เอกสารยื่นพร้อมคำร้อง



1. สำเนาเวชระเบียนและเอกสารประกอบการรักษาของผู้ให้บริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความเสียหาย

2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรข้าราชการ ผู้ให้บริการ

3. ใบรับรองแพทย์, ตารางเวร หรือบันทึกการลงชื่อปฏิบัติงานผู้ให้บริการ หรือเอกสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา

4. กรณีติดเชื้อไวรัสโรคต้องแนบฟิล์มเอกซเรย์ ของผู้ให้บริการ หรือกรณีติดเชื้อโควิด 19 ต้องแนบผลตรวจทางปฏิบัติการ

5. เอกสารผู้รับบริการ

- ▶ แสดงสิทธิของผู้รับบริการและประวัติสิทธิการรักษา
- ▶ กรณีติดเชื้อโควิด 19 ต้องแนบผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ

ระยะเวลา :

ยื่นภายใน 30 วันนับแต่วันทราบผล
การวินิจฉัยของคณะกรรมการ

สถานที่ :

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

3

การพิจารณาคำร้อง
กรณีผู้รับบริการได้รับ
ความเสียหาย
(มาตรา 41)



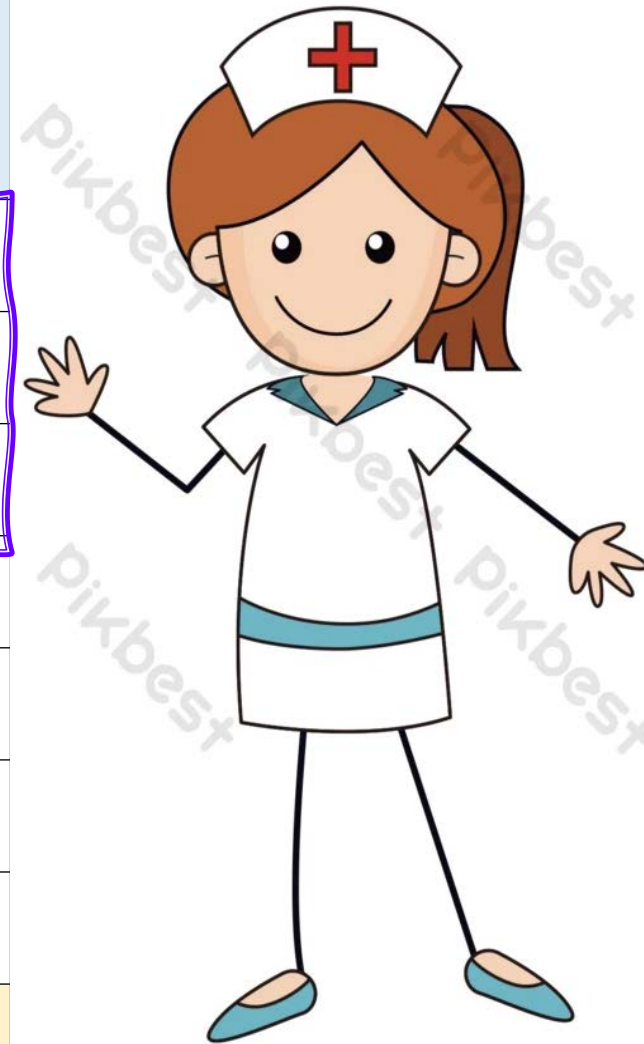
จำนวนการยื่นและมติจ่ายเงิน มาตรา 41 จำแนกรายจังหวัด
ข้อมูลปีงบประมาณ 2564

จังหวัด	จำนวน (ราย)	จำนวนเงินที่จ่าย
สมุทรสาคร	18	5,270,000
ราชบุรี	18	4,932,000
กาญจนบุรี	18	3,960,000
เพชรบุรี	13	2,868,000
นครปฐม	10	2,110,000
ประจวบคีรีขันธ์	4	1,480,000
สุพรรณบุรี	2	270,000
รวม	83	20,890,000



มาตรา 41 จำแนกตามความรุนแรง
ข้อมูลปีงบประมาณ 2564

จังหวัด	ความรุนแรง				รวม
	ไม่จ่าย	6(3)	6(2)	6(1)	
กาญจนบุรี	3	6		9	18
ราชบุรี	1	4	3	10	18
สมุทรสาคร	2	1	2	13	18
เพชรบุรี	1	5	2	5	13
นครปฐม	1	3	3	3	10
ประจวบคีรีขันธ์				4	4
สุพรรณบุรี		1	1		2
รวม	5	7	4	26	83

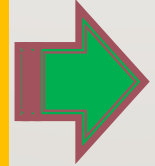


สิ่งที่เปลี่ยนแปลงและขอความร่วมมือ

การดำเนินงาน มาตรา 41 ปิงบประมาณ 2565

1. มีโปรแกรม ระบบรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากการรับบริการ มาตรา 41 (ส่วนกลางจัดอบรมให้วันที่ 20 ตุลาคม 2564 เวลา 09.00 – 12.00 น.)

2. การเบิกจ่ายให้ผู้รับบริการหรือทายาท จะโอนตรงจาก สปก. (สำหรับค่าจัดประชุมเบิกจาก สปสช.เขต เหมือนเดิม)



1. ขอความร่วมมือบันทึกในโปรแกรม ระบบรับคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากการรับบริการ



2. ควรตรวจสอบเอกสารส่งเบิกค่าจัดประชุม ตามแบบ checklist เพื่อความครบถ้วน ถูกต้อง

ช่องทางในการคืนข้อมูลและสื่อสาร

<https://ratchaburi.nhso.go.th/FrontEnd/index.aspx>

17/10/64

สปสช. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เขต 5 ราชบุรี
National Health Security Office (NHISO) District 5, Ratchaburi

เปลี่ยนภาษา TH EN

หน้าแรก ประชาชน หน่วยบริการ เกี่ยวกับเรา เครือข่าย เขต 5 ราชบุรี บริการข้อมูล เกาะติดช่องทางสื่อสาร ติดต่อเรา

ศูนย์ข้อมูลกฎหมาย

ระบบเบิกจ่ายตรงสิทธิ อปท.

ระบบยาและเวชภัณฑ์

กองทุนหลักประกันสุขภาพพื้นที่

โครงการพิเศษ

สื่อประชาสัมพันธ์

กองทุนดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (LTC)

ร้องเรียน/1330

ช่วยเหลือเบื้องต้นผู้รับบริการตามมาตรา 41

ชดเชยผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย

ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

สวัสดีค่ะ



ติดต่อ

คุณจันทนา พิณทิพย์

Tel. 032-332590 ต่อ 5406

มือถือ 084-7512554

Email-address juntana.p@nhso.go.th

ID Line : [juntana.p](https://www.line.me/juntana.p)