

กลไกคณะอนุกรรมการควบคุมและ มาตรฐานบริการ เขตพื้นที่กทม.



นพ.พลเลิศ พันธุ์ธนากุล

ที่ปรึกษา คณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและบริการสาธารณสุข

เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน เขต13 กทม



<p>ผู้ทรงคุณวุฒิจากราชวิทยาลัยแพทย์เฉพาะทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> • สาขาสุนัขตีวีเวชกรรม • สาขาศัลยกรรม • สาขาอายุรกรรม • สาขากุมารเวชกรรม • สาขาจิตเวช 	<p>ศ.คลินิกเกียรติคุณ พญ.วิบูลพรรณ ฐิตะดิลก นายแพทย์ชาญเวช ศรีธธาพุทธ นายแพทย์อมร ลีลาธรรม แพทย์หญิงวิรัตน์ดา ปิยะศิลป์ ร.อ.นายแพทย์ปิยะวัฒน์ เต๋นดำรงกุล</p>
<p>ผู้แทนสภาการพยาบาล ผู้แทนทันตแพทยสภา ผู้แทนสภาเภสัชกรรม ผู้แทนสภากายภาพบำบัด ผู้แทนสภาเทคนิคการแพทย์</p>	<p>ดร.ยวดี เกตสัมพันธ์ ทันตแพทย์หญิงวรวรรณ แสงกล้า เกษีชมกรมนตรี สุวณิชย์ นางสาวจิตรา ชิงอมรเกียรติ นายสมชัย เจ็ดเสริมอนันต์</p>
<p>ผู้แทนโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย</p>	<p>นายแพทย์พลเลิศ พันธุ์นากุล</p>
<p>ผู้แทนโรงพยาบาลสังกัดกองทัพ</p>	<p>นายแพทย์ดนูกฤต กลัมพากร</p>
<p>ผู้แทนโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์</p>	<p>ผศ.ชัยรัตน์ มานะเสถียรกิจ</p>
<p>ผู้แทนโรงพยาบาลเอกชน</p>	<p>แพทย์หญิงมะลิ วิโรจน์สกุลชัย</p>
<p>ผู้แทนคลินิกชุมชนอบอุ่น ผู้แทนสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ผู้แทนพนักงานอัยการ สังกัดสำนักงานคดีปกครอง</p>	<p>นายแพทย์พงษ์ศักดิ์ ศรีมุขิกโพธิ์ นางประไพ ตรีกาลนนท์ นายวุฒิมิรัตน์ มีผดุง</p>

คณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน เขต 13 กทม



ผู้แทนผู้ประกอบการศิลปะ สาขาเทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก สาขาการแก้ไขความผิดปกติของการสื่อความหมาย	นางสาวพรมพร ดร.ศรวิมล	เพชรยุงทอง มโนเชียวพินิจ
ผู้แทนสำนักการแพทย์	นายแพทย์สมชาย	จึงมิโชค
ผู้แทนสำนักอนามัย	แพทย์หญิงภาวิณี	รุ่งทนต์กิจ
ผู้แทนองค์กรเอกชน 9 ด้านตามกฎหมาย ด้านสตรี ด้านคนพิการหรือผู้ป่วยจิตเวช ด้านผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ป่วยเรื้อรังอื่นๆ ด้านผู้ใช้แรงงาน ด้านชุมชนแออัด ด้านเกษตรกร	นางสาวณัฐวดี นายวิเชียร นายอภิวัฒน์ นางสุจิน นางประจวบ นางพรรณี	มิ่งชัย หัสถาดล กวางแก้ว รุ่งสว่าง ทิทอง มานหมัด
รวม		27 คน

อำนาจหน้าที่



ข้อ ๕ คณะอนุกรรมการตามข้อ ๓ และข้อ ๔ มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

- (๑) รับข้อมูลผลการพิจารณาคำร้องกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ สาธารณสุขของหน่วยบริการในเขตพื้นที่ สรุปล วิเคราะห์ ข้อจำกัดของระบบการให้บริการสาธารณสุข รวมทั้งจัดทำรายงานข้อเสนอเชิงป้องกันแก้ไข ให้สอดคล้องกับสภาพของหน่วยบริการในเขตพื้นที่
- (๒) ควบคุมและกำกับคุณภาพและมาตรฐานหน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการ ตาม มาตรา ๕๐(๑) และ (๒) แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
- (๓) กำหนดมาตรการควบคุมและส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหน่วยบริการและเครือข่าย หน่วยบริการ ตามมาตรา ๕๐ (๓) แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนหน่วยบริการตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขกำหนดตามมาตรา ๕๐(๕)

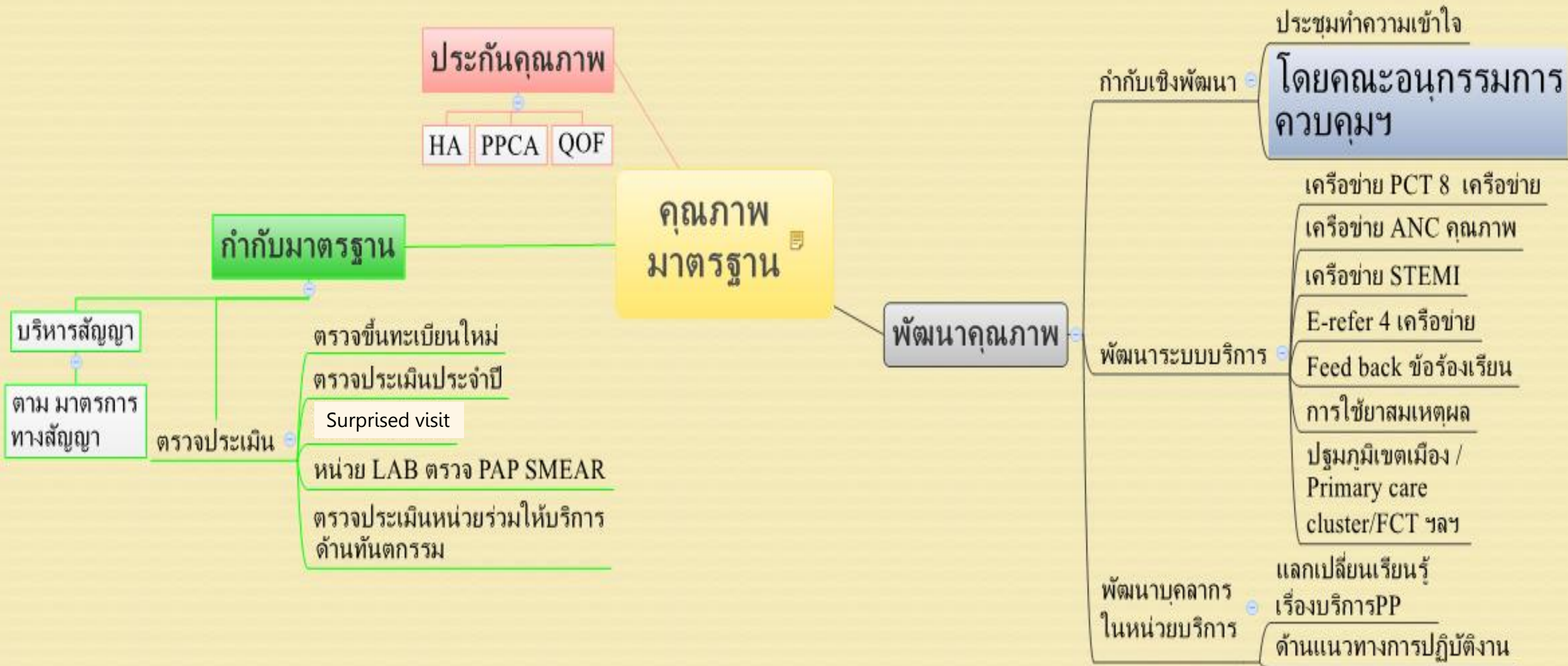


(๕) รายงานผลการตรวจตราและการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานหน่วยบริการและ
เครือข่ายหน่วยบริการต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข พร้อมทั้งแจ้ง
หน่วยบริการและหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อปรับปรุงแก้ไขและติดตามประเมินผลในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพ
และมาตรฐาน ตามมาตรา ๕๐(๖) แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

(๖) ส่งเสริมความเข้าใจและสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนตามมาตรา ๕๐(๗) และ (๘)
แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

(๗) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

การทำงานร่วมกับสปสช.กทม. ปีงบประมาณ 2560





**ประสบการณ์ 2 ปี และแนวทางการ
ทำงานของคณะอนุกรรมการ
ควบคุมฯกทม. ปี 2560**

ประสบการณ์ ผลงานที่ผ่านมา



Input บทบาท/หน้าที่ตามกฎหมาย นโยบายคกก.ควบคุมคุณภาพฯ
ข้อมูลพื้นฐานเขตกทม. ข้อร้องเรียนจาก call center
ข้อมูลจากคณะกรรมการ.41 แผนงานสปสช.กทม.

Process ประชุมร่วมกับคณะอนุฯม.41
ประชุมคณะกรรมการฯ 6 ครั้ง
เยี่ยมหน่วยบริการฯ 1 ครั้ง

Output ชี้นทะเบียนหน่วย 50(5)
สนับสนุนให้มี feed back ข้อมูลร้องเรียนให้หน่วยบริการทราบ
แผนการดำเนินงานปี 2560

1. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ

มีมูล 406

เข้าใจผิด 472



ร้องเรียนทั้งหมด 2,772 เรื่อง
มีมูลตามที่ร้อง 1,075 เรื่อง
ผู้ร้องเข้าใจผิด 1,150 เรื่อง

2. ไม่ได้รับความสะดวก

มีมูล 330

เข้าใจผิด 221



3. ถูกเรียกเก็บเงิน

มีมูล 263

เข้าใจผิด 177



4. มาตรฐานบริการสาธารณสุข

มีมูล 76 **standard**

เข้าใจผิด 280

บทบาทคณะอนุกรรมการฯ

**การเยี่ยมเชิงพัฒนาหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่น
ที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50 (5)
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร**



หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระ
จากผู้ถูกร้องเรียน ตามมาตรา 50(5)

สปสช.
สำนักงานส่งเสริมสุขภาพแห่งชาติ
www.nhso.go.th



บทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ

- ❖ เป็น “กลไกคุ้มครองสิทธิ” ให้ประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพ
- ❖ สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิหลักประกันสุขภาพ
- ❖ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้ประชาชน
- ❖ รับเรื่อง ส่งต่อ เรื่องร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ เพื่อประสานเรื่อง และดำเนินการแก้ไขปัญหา



ในปี 2559 ผู้แทนคณะอนุกรรมการฯ ได้ดำเนินการเยี่ยม
เชิงพัฒนาหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระ มาตรา 50(5)
เมื่อวันที่ 15 - 16 กันยายน 2559 จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- 1 เขตสายไหม - บางเขน
- 2 เครือข่ายชุมชนสหกรณ์ เขตบึงกุ่ม
- 3 เขตบางกะปิ - วังทองหลาง
- 4 เขตลาดกระบัง - ประเวศ
- 5 แรงงานนอกระบบ เขตหนองจอก
- 6 เครือข่ายชุมชนแออัดเขตบางนา
- 7 เขตทุ่งครุ



ภาพบรรยากาศ วันที่ 15 กย.59



เขตสายไหม - บางเขน



เครือข่ายชุมชนสหกรณ์ เขตบึงกุ่ม



เขตบางกะปิ - วังทองหลาง



เขตลาดกระบัง - ประเวศ

ภาพบรรยากาศ วันที่ 16 กย.59



แรงงานนอกระบบ เขตหนองจอก



เครือข่ายชุมชนแออัดเขตบางนา



เขตทุ่งครุ

แนวทาง ปี 2560 : แผนการกำกับ เชิงพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน หน่วยบริการ



แผนงานคณะอนุกรรมการควบคุมฯ ปี 2560

1. ทำ Gap Analysis วิเคราะห์ข้อร้องเรียนราย Case
2. กำหนดแนวทางส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยบริการมีการพัฒนาระบบบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน
 - ประชุมทำความเข้าใจกับหน่วยบริการ
 - รับฟังความคิดเห็นของหน่วยบริการ และผู้ใช้บริการ
 - เยี่ยมหน่วยบริการ
3. มีมาตรการควบคุมกำกับหน่วยบริการ
 - จัดทำแบบประเมินตนเอง (Self Assessment)

***ทั้งนี้อยู่ระหว่างหารือรายละเอียดเพิ่มเติมของคณะอนุกรรมการฯ



ตัวอย่างโครงการปี 2560 “เยี่ยมหน่วยบริการที่มีเรื่องร้องเรียนในประเด็นคุณภาพหรือประเด็นซ้ำๆ”

เพื่อร่วมหาแนวทางป้องกันและไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำ

1. Set timing to visit
2. Site visit to hospital
3. Brain Storming (คณะอนุกรรมการฯ)
4. Meeting ร่วมกันระหว่างคณะอนุกรรมการฯและคณะอนุกรรมการตาม ม.41
5. ให้ประชาชนทราบขั้นตอนการขอเอกสารทางการแพทย์ เช่น OPD Card ให้ผู้ป่วยได้รับรู้และรับทราบและนำกลับ

***ทั้งนี้อยู่ระหว่างหารือรายละเอียดเพิ่มเติมของคณะอนุกรรมการฯ

ขอขอบคุณครับ

