



สปสช.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

พัฒนาร่วมกัน เฝ้าเห็นเรื่องร้องเรียน

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 13 กรุงเทพมหานคร

สิทธิการรับบริการสาธารณสุข

มาตรา 5 บุคคลทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุข
ที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดตาม
พระราชบัญญัตินี้

คณะกรรมการกำหนดให้บุคคลที่เข้ารับบริการ
สาธารณสุขต้องร่วมจ่ายค่าบริการในอัตราที่กำหนดให้แก่
หน่วยบริการในแต่ละครั้งที่เข้ารับบริการเว้นแต่ผู้ยากไร้
หรือบุคคลอื่นที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดไม่ต้องจ่าย
ค่าบริการ

คำนิยาม ผู้ร้องเรียน หมายถึง

“ผู้ถูกละเมิดสิทธิหรือผู้แทนและให้
หมายความรวมถึงผู้พบเห็นและอยู่ใน
เหตุการณ์การละเมิดสิทธิ”

บริการที่คุ้มครองค่าใช้จ่าย



ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติจะได้รับการคุ้มครองค่าใช้จ่ายบริการด้านสาธารณสุข ดังนี้





จึงต้องร้องเรียน

1. สื่อสาร ไม่เข้าใจ

➡ One way communication

2.ไม่ให้เกียรติ ดูถูกเหยียดหยาม

➡ No respect ,Disrespectful

3.ถูกเอาเปรียบ

➡ Exploited

4.ไม่พึงพอใจ

➡ Not satisfied

5.เกิดความเสียหายต่อร่างกายและจิตใจ

➡ Damage

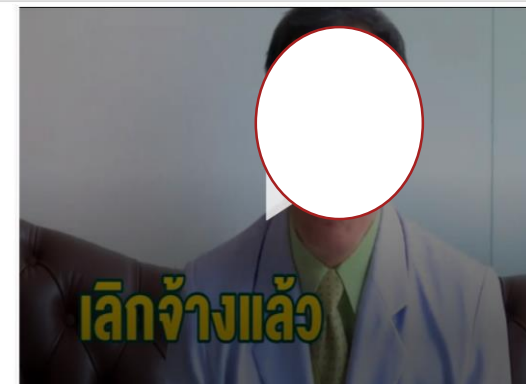
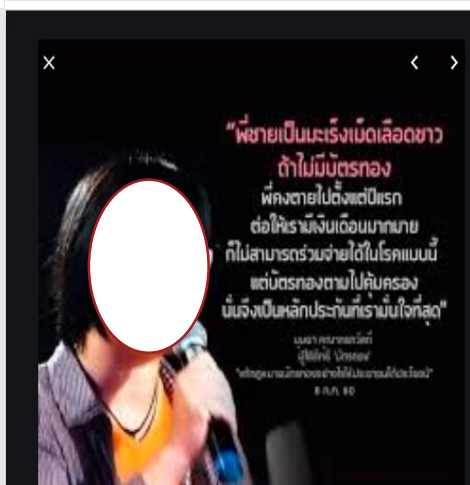
6.มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทาง

➡ 1330 fb line live สด 1111 TV digital

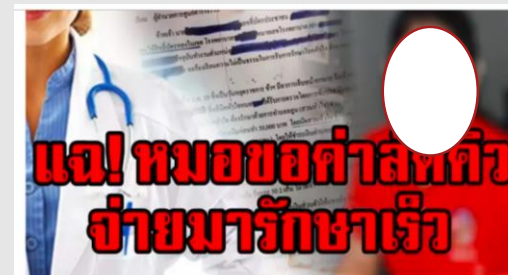
ตัวอย่างการสื่อสาร



สาวป่วย โคนหมอไล่"โรงพยาบาลนะ ไม่ใช่เซเวน" พร้อม
ดำเนินแพทย์เวร พูดจาไม่เหมาะสม รพ.รุชชอไทยถึงบ้าน แจ้งสาวป่วยหัดเดินเข้าไป
จังหวัดมีผู้ป่วยวิกฤตหลายราย หมอเวรเครียด-แถมป่วย เลยมักิรยาไม่เหมาะสม



สว.เลิกจ้าง-แพทย์สกลส่งสอบ หมอขึ้นเสียงใส่คนไข้ ญาติเผยบ้าเสียชีวิตแล้ว ไม่ติดใจรพ.
ยังไม่ได้ปล่อยคลิบ



จุกแทน...นี่หมอหรือโจร!!! "สาวป่วยโรคหัวใจ" ร้องเจอหมอ
โรงพยาบาลดัง ขอค่าสทคิว 5 หมื่น มีเงินรักษาเร็ว ไม่มีเงิน
รอไปก่อน!!!



เครดิต:โรงพยาบาลนวมินทร์1

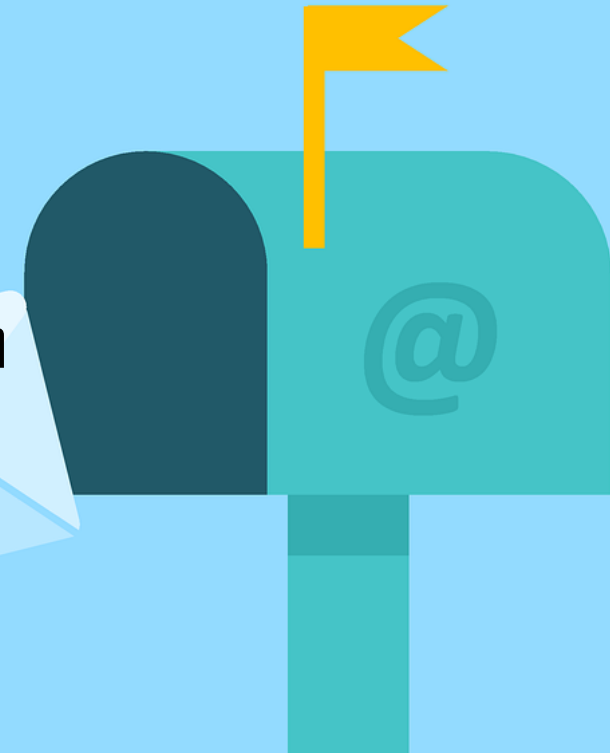
ช่องทางการบริการข้อมูลหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

 บริการทางโทรศัพท์ สายด่วน สปสช. 1330

 บริการข้อมูลทางสื่อสังคมออนไลน์

- bkk.nhso.go.th
- www.nhso.go.th
- facebook : @bkknhso (รู้จักสิทธิบัตรทอง สปสช. กทม.)

 สปสช. เขต 13 กรุงเทพมหานคร
เลขที่ 120 หมู่ 3 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการฯ
ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม.
โทรศัพท์ 02 142 1000 โทรสาร 02 1438772-3



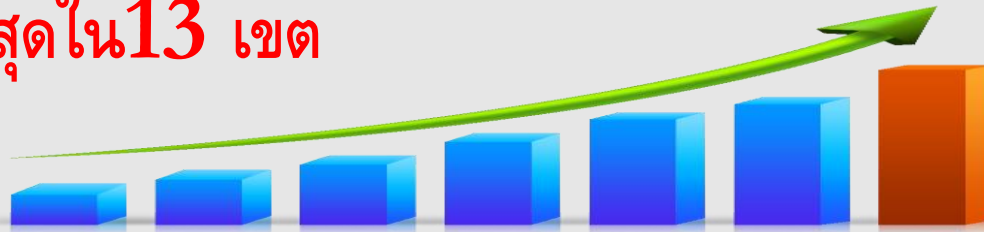
สถานการณ์เรื่องร้องเรียน เขตกรุงเทพมหานครปีงบประมาณ 2562

เรื่องร้องเรียน**มากที่สุด**ใน**13** เขต

ปี 2561

ทั้งหมด 3533 เรื่อง

มีมูล 49.36 % เข้าใจผิด 50.64%



↓ ปี 2562 ลดลง 22.9%

มีทั้งหมด	2724	เรื่อง
ใกล้เคียงยุติ	2623	เรื่อง (96.29%)
อยู่ระหว่างดำเนินการ	101	เรื่อง (3.71 %)
มีมูล	47.85%	เข้าใจผิด 52.15 %

ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร

ปี 61 ทั้งหมด 1383 เรื่อง
มีมูล 612 เรื่อง



ปี 62 ทั้งหมด 1046 เรื่อง
ยุติ 1042 เรื่อง
มีมูล 514 เรื่อง คิดเป็น 49.33 %



ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

ปี61 ทั้งหมด 1317 เรื่อง
มีมูล 612 เรื่อง



ปี62 ทั้งหมด 1067 เรื่อง
ยุติ 1053 เรื่อง
มีมูล 453 เรื่อง คิดเป็น 43%



สถานการณ์เรื่องร้องเรียน เขตกรุงเทพมหานครปีงบประมาณ 2562

ถูกเรียกเก็บเงิน

ปี 61 ทั้งหมด 758 เรื่อง
มีมูล 494 เรื่อง



ปี 62 ทั้งหมด 511 เรื่อง
ยุติ 463 เรื่อง
มีมูล 268 เรื่อง คิดเป็น 57.88%

เรื่องร้องเรียนมากที่สุด



ลดลง 22.9%

มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข

ปี 61 ทั้งหมด 74 เรื่อง
มีมูล 26 เรื่อง



ปี 62 ทั้งหมด 100 เรื่อง
ยุติ 65 เรื่อง มีมูล 20 เรื่อง คิดเป็น 30.77 %

ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด/ตามความจำเป็นทางการแพทย์



เจ็บป่วยทั่วไป



“สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยบัตรทองยังคงเหมือนเดิมทุกอย่าง ก็คือหากมีความจำเป็นทางการแพทย์ ผู้ป่วยก็สามารถใช้ยานอกบัญชียาหลักได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย”



อุบัติเหตุ/เจ็บป่วยฉุกเฉิน

สิทธิลงทะเบียนตามมติบอร์ด

ซื้อยา จ่ายค่ายาเอง

สิทธิว่าง ผู้พิการ ผู้พิการประกันตน



MRI



Pet scan



Hyperbaric chamber therapy



แนวทางการใช้ยานอก
บัญชี

ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



รอคิวตรวจนาน หมอเข้าตรวจช้า หมอไม่มาไม่แจ้งผู้ป่วย ให้คิดสุดท้ายไม่บอกเหตุผล....



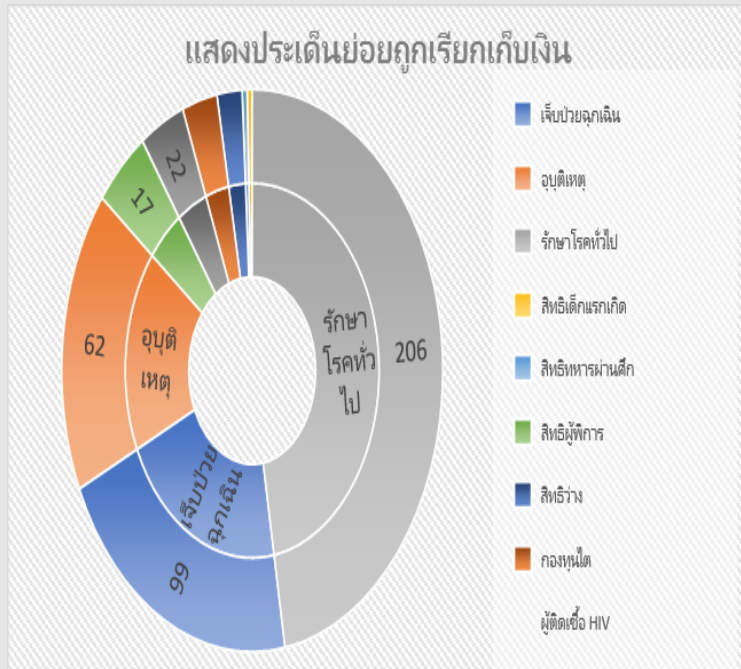
หนังสือส่งตัวล่าช้า

ต้องรอเฉพาะแพทย์เจ้าของคลินิกเท่านั้น
กำหนดเงื่อนไข ปฏิเสธส่งตามมีนัดรักษาต่อ



ปฏิเสธส่งตัวรักษาต่อ: คลินิกรักษาได้ทุกโรค ..แต่ไม่แจ้งแผนการรักษา

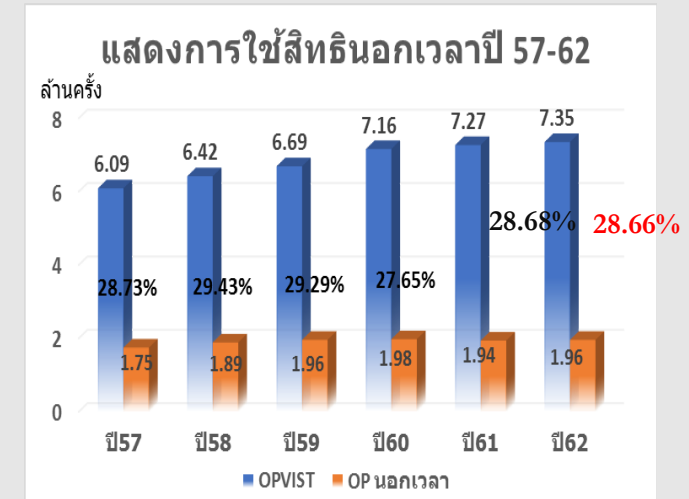
ลำดับที่ ถูกเรียกเก็บเงิน



ประเด็นย่อย	ทั้งหมด	มีมูล
เจ็บป่วยฉุกเฉิน	99	49
อุบัติเหตุ	62	41
รักษาโรคทั่วไป	206	111
สิทธิเด็กแรกเกิด	3	1
สิทธิทหารผ่านศึก	1	1
สิทธิผู้พิการ	17	11
สิทธิว่าง	6	5
กองทุนเอดส์	12	7
ผู้ติดเชื้อ HIV	1	0
การฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์	1	0
การบริหารจัดการโรคเฉพาะ	1	0
ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	22	9
รวม	431	235

ตัวอย่าง: ค่าวัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า ค่ายานอกบัญชีไม่ได้ร้องขอ ค่าฝากครรภ์ ค่าห้องพิเศษ ค่าเจาะเลือดตรวจวินิจฉัยไม่ได้ร้องขอ คลินิกเครือข่ายปิดทำการ ค่าเวชภัณฑ์ไม่ใช้ยาไม่ได้ร้องขอ ค่าผ่าตัดหน่วยเก็บส่วนต่าง เบิกสปสช.ไม่ได้ ค่าตรวจวินิจฉัยที่จำเป็นไม่ได้ร้องขอ MRI , PET Scan, Angiogram , Bone densitometry ค่าย้อมสีตาในห้องผ่าตัด ค่าอุปกรณ์ขยายหลอดเลือด ค่ารถพยาบาล ค่าทางด่วน (คิวเร็วขึ้น)

ใช้สิทธินอกเวลาที่รพ.เครือข่ายรับส่งต่อ



นอกเวลา หมายถึงการรับบริการ หลัง 1600น - ก่อน 0800 น.
รวม visit มีมารับบริการ เสาร์ - อาทิตย์

เรียกเก็บ ในเขต 8250 บาท/นอกเขต
9600 บาท ต่อ adj.Rw

ประเด็นเรียกเก็บเงิน หน่วยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ
มีมติให้คืนเงินพร้อมดอกเบี้ยร้อยละ 15



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ค่าตรวจวินิจฉัยราคาแพง PET SCAN CT ,MRI HBO THERAPY

มีความจำเป็นต้องได้รับการตรวจ
เพื่อการวินิจฉัยโรคและให้การรักษา
ไม่เสียค่าใช้จ่าย

มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขส่งต่อคณะทำงาน/กก.ที่เกี่ยวข้อง



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

หน่วยบริการ	คณะทำงาน คุ้มครอง สิทธิ	ส่งคณะ กก. ควบคุม	มตคค.		แจ้งหน่วยที่เกี่ยวข้อง		
			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน	กองประกอบ โรคศิลป์ กสร.	แพทย์สภา	ตักเตือน
คลินิก	38	4	2	2	-	-	2
รพ.เอกชน	64	26	6	20	2	1	20
รพ.รัฐบาล	24	15	15	-	-	-	-
ศบส.	-	-	-	-	-	-	-
รวม	126	45	23	22	2	1	22
ร้อยละ	100	35.7	51.1	48.9	4.4	2.2	48.9

หมวด ๘ การกำกับมาตรฐานหน่วยบริการ

มาตรา ๕๓ ในกรณีที่สำนักงานตรวจสอบพบว่าหน่วยบริการใดไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด ให้รายงานต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนพิจารณา



-ขอความร่วมมือขอประวัติเวชระเบียนที่เกี่ยวข้อง นำเข้าคณะทำงาน/คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาให้ความเห็น/มีมติ



ถ้าผลการสอบสวนปรากฏว่า หน่วยบริการไม่ได้กระทำตามที่ถูกร้องเรียนให้เลขาธิการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ผลการสอบสวนดังกล่าว

ในกรณีที่ผลการสอบสวนปรากฏว่า หน่วยบริการมีการกระทำตามที่ถูกร้องเรียนให้คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานมีอำนาจดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ตักเตือนเป็นหนังสือให้หน่วยบริการนั้นปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนให้เหมาะสมหรือถูกต้องตามสิทธิประโยชน์ของผู้ร้องเรียนนั้น สำหรับกรณีร้องเรียนว่าหน่วยบริการไม่อำนวยความสะดวกหรือไม่ปฏิบัติตามสิทธิประโยชน์ของผู้ร้องเรียน

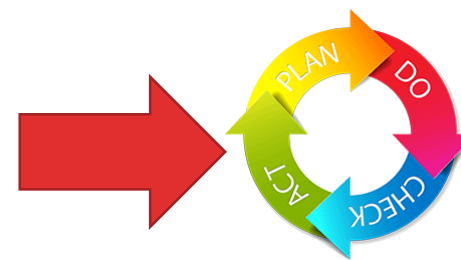
(๒) ออกคำสั่งเป็นหนังสือให้หน่วยบริการนั้นคืนเงินค่าบริการส่วนเกินหรือที่ไม่มีสิทธิเรียกเก็บให้แก่ผู้ร้องเรียนพร้อมดอกเบี้ยร้อยละสิบห้าต่อปีนับแต่วันที่เก็บค่าบริการนั้นจนถึงวันที่จ่ายเงินคืน และในกรณีที่ไม่มี การปฏิบัติตามคำสั่งให้นำความในมาตรา ๕๘ (๒) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา ๖๐ ในกรณีที่การกระทำผิดของหน่วยบริการตามมาตรา ๕๘ หรือมาตรา ๕๙ เป็นการกระทำผิดร้ายแรงหรือเกิดซ้ำหลายครั้ง ให้เลขาธิการรายงานต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานเพื่อพิจารณาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) สั่งเพิกถอนการขึ้นทะเบียนของหน่วยบริการนั้น

(๒) แจ้งต่อรัฐมนตรีผู้รักษาการตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลเพื่อพิจารณาดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

มติจากคณะกรรมการควบคุม



1. **ทบทวนแนวทางการจ่ายเงินชดเชย** เพื่อบริการสาธารณสุขสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติกรณี CT PET กำหนดให้ชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตประเภทสิทธิประโยชน์เพื่อให้ประชาชนรับรู้สิทธิ และเกิดความเป็นธรรมกับหน่วยบริการ
2. **ทบทวนแนวทางปฏิบัติเรื่องการออกหนังสือส่งต่อ** ผู้ป่วยสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
3. **แก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบที่ชัดเจน** เกี่ยวกับการส่งต่อกรณีทหารบกตลอดก่อนกำหนด และหรือมีน้ำหนักตัวน้อย และไม่มีหน่วยบริการที่สามารถรับส่งต่อได้ และไม่มีศูนย์ประสานงาน
4. **แจ้งให้หน่วยบริการปฏิบัติตามแนวทางการตรวจค้นและการวินิจฉัย** ภาวะจอตาผิดปกติจากเบาหวาน

การบริหารระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

อปสช.



ศ.เกียรติคุณแพทย์หญิงสมศรี เผ่าสวัสดิ์
ประธานคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพ
ระดับเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การบริหารระบบคุณภาพ มาตรฐานบริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร

ศ.คลินิกเกียรติคุณ พ.ญ.วิบูลวรรณ ฐิตะดิลก
ประธานคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการ
สาธารณสุข เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

อคม.



พ.ญ.ศิริวัฒน์ มโนธรรม
ประธานคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัย
คำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ม.41)



ม.41

คำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ปีงบประมาณ 2562 (ต.ค.61-ก.ย.62)

- จำนวนทั้งหมด 59 ราย

* โรงพยาบาลรัฐบาล 33 ราย

* โรงพยาบาลเอกชน 22 ราย

* คลินิกชุมชนอบอุ่น 4 ราย

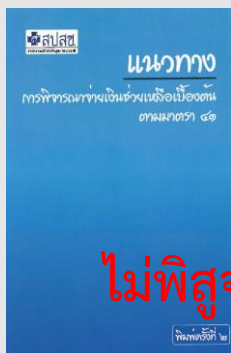
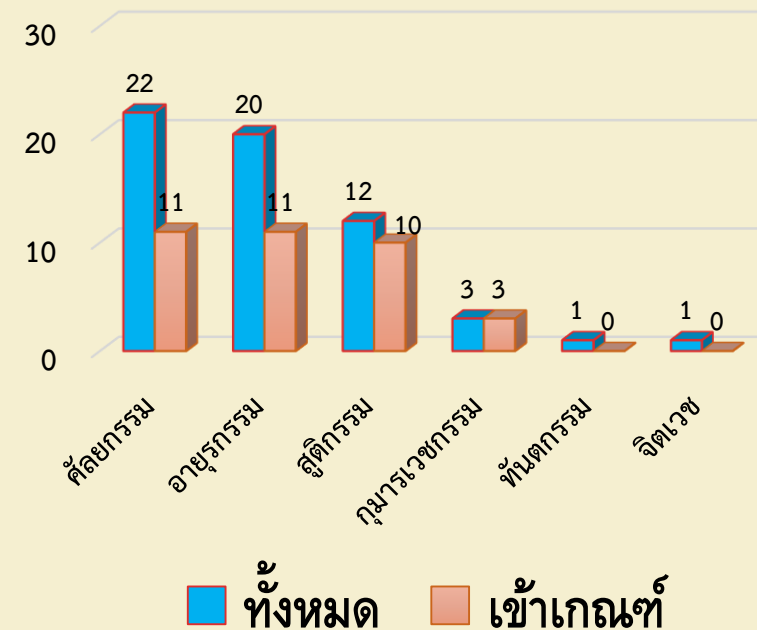
เข้าเกณฑ์ 35 ราย ไม่เข้าเกณฑ์ 24 ราย

- จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น 10,316,000 บาท

* uthorn 960,000 รวมจ่ายทั้งหมด 11,276,000 บาท

หน่วยบริการ	ทั้งหมด	ไม่ เข้าเกณฑ์	เข้าเกณฑ์
คณะแพทย์	10	6	4
รัฐนอกสธ.	2	1	1
กรมสุขภาพจิต	1	0	1
สังกัด กทม.	13	4	9
สังกัดกรมการแพทย์	7	2	5
เอกชน	22	9	13
คลินิก	4	2	2
รวม	59	24	35

แสดงแผนกยื่นคำร้องและมติเข้าเกณฑ์
จ่ายเงินช่วยเหลือม.41



แนวทางจ่ายทำห้มนแ
ลัวตั้งครรภ

ไม่พิสูจน์ถูกผิด ลดความขัดแย้ง เยียวยาเบื้องต้น

- ส่งกก.ควบคุม 10 ราย
- ส่งคณะกรรมการคุ้มครองสิทธิ 3 ราย
- อคม.ลงเยี่ยมหน่วยบริการ รัฐ 3 แห่งเอกชน 4 แห่ง

คำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย ฯ ปี 62 (ต.ค.61-ส.ค.62)

มีผู้ยื่นคำร้องทั้งหมด 31 ราย เข้าเกณฑ์ 30 ราย ไม่เข้าเกณฑ์ 1 ราย

หน่วยบริการ	จำนวน(ราย)
รพ.รัฐ	30
รพ.เอกชน	0
ศูนย์บริการสาธารณสุข	1
คลินิกชุมชนอบอุ่น	0
รวม	31

ความเสียหาย	จำนวน (ราย)
วัณโรค	18
ถูกทำร้ายร่างกาย	7
เข็มตำ / มีดบาด (HIV)	2
โรคสุกใส	2
ไวรัสตับอักเสบบี	1
อุบัติเหตุ	1
รวม	31

ให้บริการผู้ป่วยสิทธิหลักประกันสุขภาพ ที่หน่วยบริการ
ในระบบหลักประกันสุขภาพ ความเสียหายไม่เกิน 1 ปี

- รวมจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวนเงิน 514,000 บาท (ห้าแสนหนึ่งหมื่นสี่พันบาทถ้วน)

เสริมหนุนคุณภาพบริการให้หน่วยบริการ

การสร้างเสริมเข้มแข็งด้านวิชาการ
ให้หน่วยบริการ

การอบรมเพิ่มศักยภาพผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข
(2P Safety) ในพื้นที่ กทม. 2 รุ่น



ประชุม Case conference ที่โรงพยาบาลเอกชน

สูติกรรม และ NCD

พัฒนามาตรฐานTriage
ในคลินิกชุมชนอบอุ่น



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
13 กรกฎาคม 2018

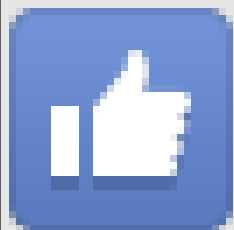
วันที่ 13 ก.ค. 61 สปสช. เขต 13 กรุงเทพมหานคร ประชุมการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการกำกับคุณภาพมาตรฐานและการคุ้มครองสิทธิ ณ โรงแรมมารีเออร์พาร์ค ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดย ศ.คลินิกเกียรติคุณแพทย์หญิงวิมลพรรณ รุติติลลิก ประธาน อคม.กทม./คณะอคม. และพญ.ศิริวัฒน์ มโนธรรม ประธานคณะอนุ ม.41 และคณะ เป็นการประชุมเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการกำกับคุณภาพมาตรฐานและการคุ้มครองสิทธิ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ การเชื่อมโยงข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการพัฒนาสู่ระบบบริการอย่างยั่งยืนโดยเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลตามมาตรา 57, 59 ร่วมกันการประชุมครั้งนี้ เพื่อร่วมพัฒนาการทำหน้าที่ของคณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขระดับเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างเข้มแข็งในการขับเคลื่อนงานกำกับและควบคุมมาตรฐานหน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครให้มีคุณภาพต่อไป
ที่มา: สปสช. เขต 13 กรุงเทพมหานคร



ข้อมูลจากมติอนุฯ
ม. 41 สู่การกำกับ
มาตรฐานหน่วย
บริการ ในพื้นที่
และลงเยี่ยมหน่วย
บริการ



- หน่วยบริการที่ ที่มีข้อร้องเรียนในระดับน้อยมาก
- ในปีงบประมาณ 2562



◦โรงพยาบาลเอกชน

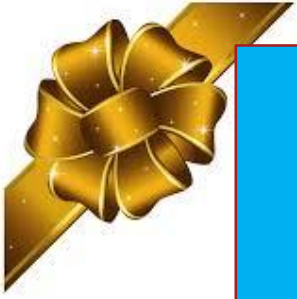
◦ศูนย์บริการสาธารณสุข

◦รัฐบาล

1. โรงพยาบาลนวมิสมเต็จย่า
2. สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง

1. โรงพยาบาลคลองตันโรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก
2. โรงพยาบาลอรรณโรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก

ศูนย์บริการสาธารณสุข 68 แห่ง 51 แห่ง
ไม่มีข้อร้องเรียน



คลินิกชุมชนอบอุ่น ที่ไม่มีข้อร้องเรียน

- ❖ มิตรชุมชนคลินิกเวชกรรม สาขาจันทร์เบกษา
- ❖ ธรรมวรรณสหคลินิก(เวชกรรมและการแพทย์แผนไทย)
- ❖ คลินิกเวชกรรมไกล่บ้าน
- ❖ ลภาราม 1 คลินิกเวชกรรม
- ❖ ดินแดงคลินิกเวชกรรม
- ❖ คลินิกเวชกรรมแพทย์ศรีนครินทร์ สาขาพัฒนาการ



- ❖ สายไหมคลินิกเวชกรรม สาขาเคหะร่มเกล้า
- ❖ สหคลินิกแพทย์ปัญญา 3
- ❖ . สหคลินิกกล้วยน้ำไท สาขาสุขุมวิท 93
- ❖ นวมินทร์การแพทย์สหคลินิก สาขาหน้านิคม
อุตสาหกรรมลาดกระบัง
- ❖ นวมินทร์คลินิกเวชกรรม สาขาเคหะร่มเกล้า
- ❖ คลินิกเวชกรรมท่าพระ

รับมือกับเรื่องเรียนอย่างไร ? ไม่ให้เรื่องไปต่อถึงกรรมการ

- ให้บริการตามสิทธิประโยชน์ตามพรบ. ประกาศ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
- สื่อสารข้อมูลแผนการรักษา/ข้อแนะนำ/ข้อจำกัดที่ถูกต้องให้ผู้ใช้บริการทราบ
- หน่วยบริการเบิกตรวจคัดกรองความเสี่ยง โดย**ไม่ได้ให้บริการ**ทำให้ใช้สิทธิไม่ได้
- หน่วยบริการใหม่/เก่า ที่จะออกหน่วยรับลงทะเบียนนอกสถานที่ มีมติจาก คณะทำงานลงทะเบียนฯ(อ.โสภณ) **ให้แจ้งขออนุญาตและได้รับอนุญาตจาก** สำนักงานฯก่อนลงพื้นที่ทุกครั้ง
- เมื่อผู้รับบริการเกิดความเสียหาย ขณะให้บริการในหน่วยบริการ รีบชี้แจงทำความเข้าใจและ**ยื่นเอกสารขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นม.41** ให้ (ลดการฟ้องร้อง/ไม่พึงพอใจ)

ประกาศแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง



แนวทางการรักษายาน
อกบัญชี



กรณี คลินิกปิดทำการ



ซักซ้อมความเข้าใจกา
รเรียกเก็บค่าบริการ

คู่มือแนวทางการจ่าย
ชดเชยประจำปี



feedback เรื่องร้องเรียน ที่มีมูล ให้หน่วยบริการทุกเดือน

คืนข้อมูล มติ คำร้องมาตรา41 ให้หน่วยทราบ ทุกเดือน / สรุปปีงบประมาณ ภาพรวมปีละครั้ง



ปรึกษา/หาหรือความเห็นทางการแพทย์ กับคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานฯเขต
ผ่าน จนท.คุ้มครองสิทธิ กรุงเทพมหานคร โทร . 02-1420932 หรือ 090-1975271



สวัสดีค่ะ

กลุ่มงานบริการประชาชนและคุ้มครองสิทธิ
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 13 กรุงเทพมหานคร