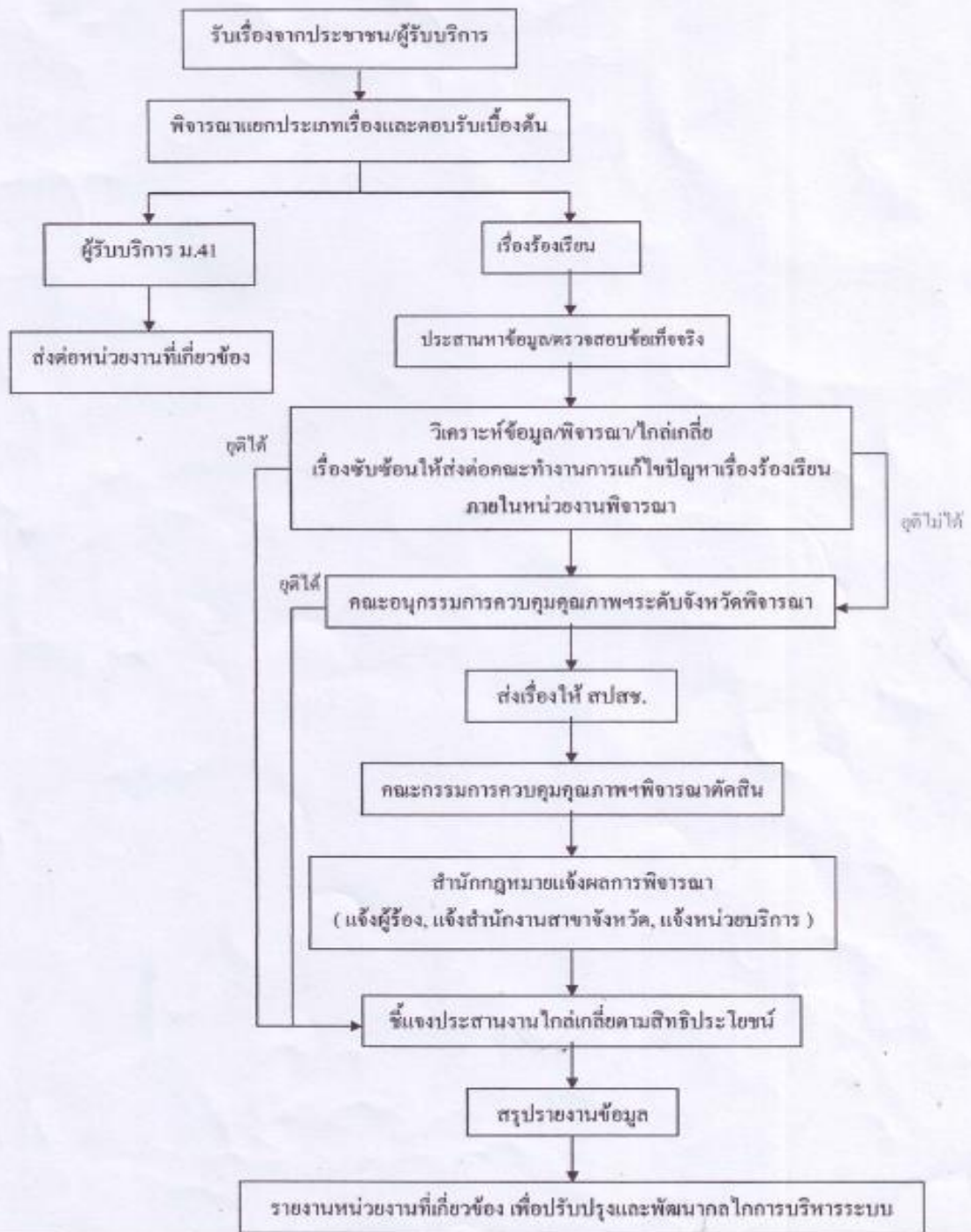


### ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



## งานรับเรื่องร้องเรียน และการคุ้มครองสิทธิ

### เรื่องสอบถาม

เป็นเรื่องที่ประชาชนติดต่อสอบถามเพื่อขอทราบข้อมูลหรือขอคำปรึกษาเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพและโครงการอื่นที่เกี่ยวข้อง

- การลงทะเบียนและออกบัตร

เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับวิธีการ สถานที่ หลักฐานที่ใช้ลงทะเบียน วิธีการดำเนินการแก้ไขรายละเอียดในบัตร รวมถึงเอกสารการปลดสิทธิซ้ำซ้อนข้าราชการ ประกันสังคม เป็นต้น

- สิทธิประโยชน์การรับบริการ

เป็นเรื่องสอบถามเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การบริการสาธารณสุขที่ได้รับความคุ้มครองและไม่ได้รับความคุ้มครอง ว่าโรคที่เป็น ยาที่ใช้สามารถใช้สิทธิได้หรือไม่

- วิธีการใช้บริการตามสิทธิ

เป็นการสอบถามเกี่ยวกับวิธีการไปใช้บริการในกรณีต่างๆ ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรบ้าง เช่น การใช้บริการขณะที่ยังไม่ได้รับบัตรทอง ประสบอุบัติเหตุเข้ารับบริการที่หน่วยบริการต่างบัตรจะต้องดำเนินการอย่างไร เป็นต้น

- ตรวจสอบสิทธิ

เป็นการติดต่อเพื่อขอตรวจสอบสิทธิต่างๆ ผ่านหน้า Web site เช่น ตรวจสอบสิทธิบัตรทอง ตรวจสอบสิทธิซ้ำซ้อน ตรวจสอบผลการอนุมัติสิทธิซ้ำซ้อน ตรวจสอบผลการลงทะเบียน เป็นต้น

- สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่น

เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการอื่น เช่น สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม เป็นต้น

- อื่นๆ

เป็นการสอบถามข้อมูลอื่นเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เช่น ข้อมูลองค์กรข้อมูลหน่วยบริการ ข่าวประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

### เรื่องร้องเรียน

เป็นเรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

- มาตรฐานการรักษา

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลตามวิชาชีพ ได้แก่ ตรวจวินิจฉัยแผนการรักษาไม่เหมาะสม แพทย์ไม่จ่ายยาตัวเดิม ให้ยาผิด เป็นต้น

- ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความสะดวกในหน่วยบริการ ได้แก่ รอนาน บริการช้า สถานที่ไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่ให้การต้อนรับ หน่วยบริการอยู่ไกล เป็นต้น

- ถูกเรียกเก็บค่าบริการ โดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการถูกเรียกเก็บค่าบริการในหน่วยบริการ ได้แก่ ถูกเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติม ถูกเรียกเก็บค่าอุปกรณ์ต่างๆ เพิ่ม เช่น เลนส์ตา ถังออกซิเจน ถังบีบสภาวะ Syring เข็มฉีดยา เป็นต้น

- ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด

เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับหน่วยบริการปฏิเสธการใช้สิทธิบัตรทอง ปฏิเสธการส่งตัวเพื่อการรักษาต่อกรณีเกินศักยภาพ ปฏิเสธการรับผิดชอบค่าใช้จ่าย เป็นต้น

### เรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการต่างๆ

- การลงทะเบียนและออกบัตร

เป็นเรื่องทุกข์ที่ไม่ได้รับความสะดวกเกี่ยวกับการลงทะเบียนและออกบัตร ได้แก่ ถูกปฏิเสธการลงทะเบียน ลงทะเบียนแล้วยังไม่ได้รับสิทธิ รายละเอียดในบัตรผิด สิทธิหน้า Web กับบัตรทองไม่ตรงกัน รายละเอียดในบัตรทองผิด เป็นต้น

- สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)

เป็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับสิทธิการรักษาปัจจุบันไม่ตรงตามจริง ได้แก่ สิทธิซ้ำซ้อน ข้าราชการ สิทธิซ้ำซ้อนประกันสังคม สิทธิคนไทยในต่างประเทศ เป็นต้น

- เรื่องอื่นๆ

- ขอความช่วยเหลือ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ที่อยู่ในสิทธิประโยชน์และไม่อยู่ในสิทธิประโยชน์ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือการใช้สิทธิกรณีไต่ถามเรื่องร้องขอความช่วยเหลือเรื่องการใช้สิทธิอื่นๆ เป็นต้น

- ข้อเสนอแนะ เป็นเรื่องข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพ เพื่อให้ได้รับการแก้ไข ปรับปรุง เช่น ต้องการให้ไต่ถามอยู่ในสิทธิประโยชน์ ขอให้ สปสช. จัดสรรงบประมาณส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคให้สูงขึ้น เป็นต้น

### เรื่องมาตรา 41

เป็นเรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล