



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

แนวทางการดำเนินงาน คุ้มครองสิทธิ

ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



โดย...สำนักบริการประชาชน(Contact Center)
วันที่ 12 พฤษภาคม 2566



ร้องเรียน

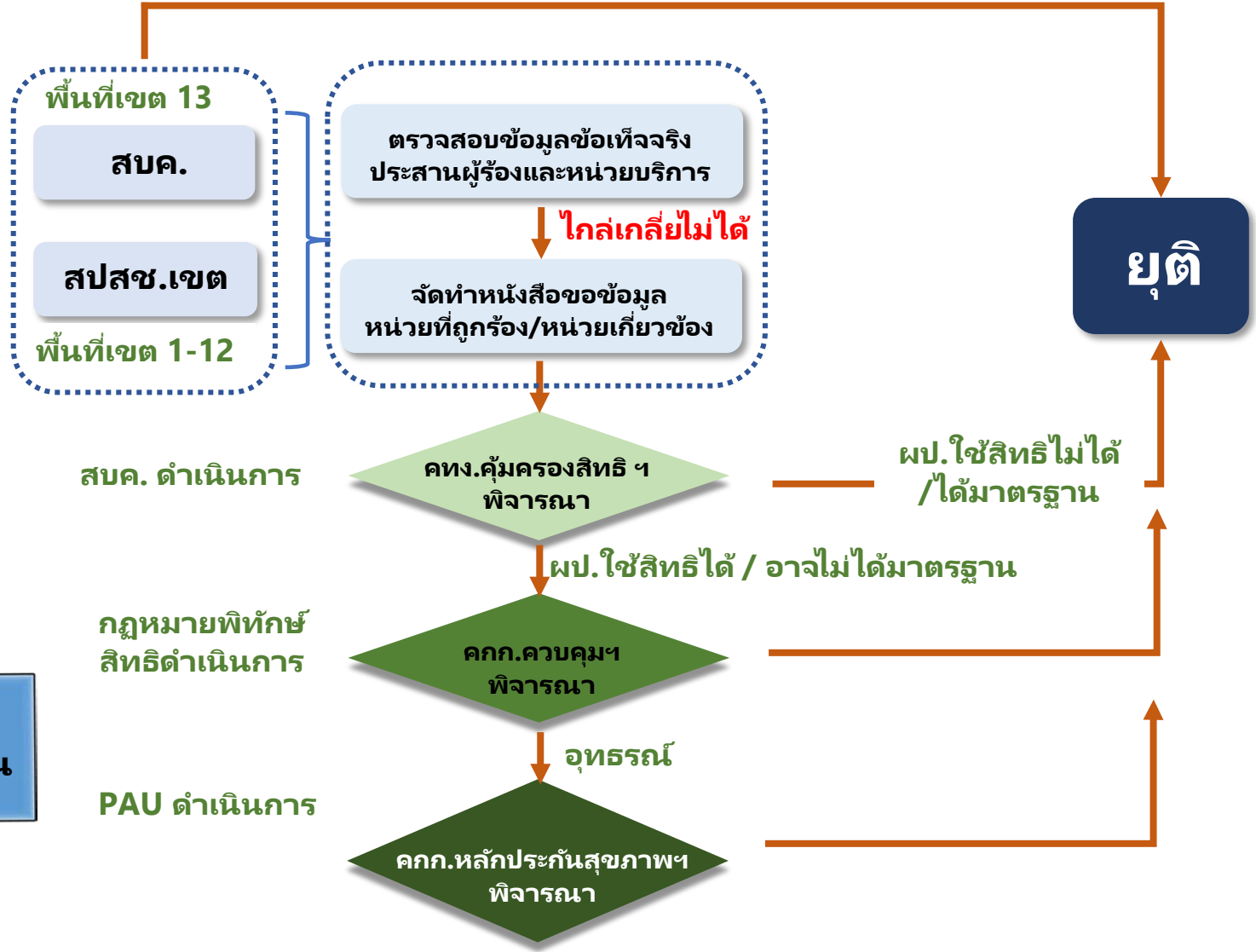
บันทึกในระบบ CRM / อินโบบางาน

Report & Dashboard



Drive T : ร้องเรียน ร้องทุกข์ สบค.

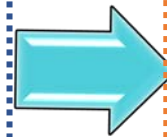
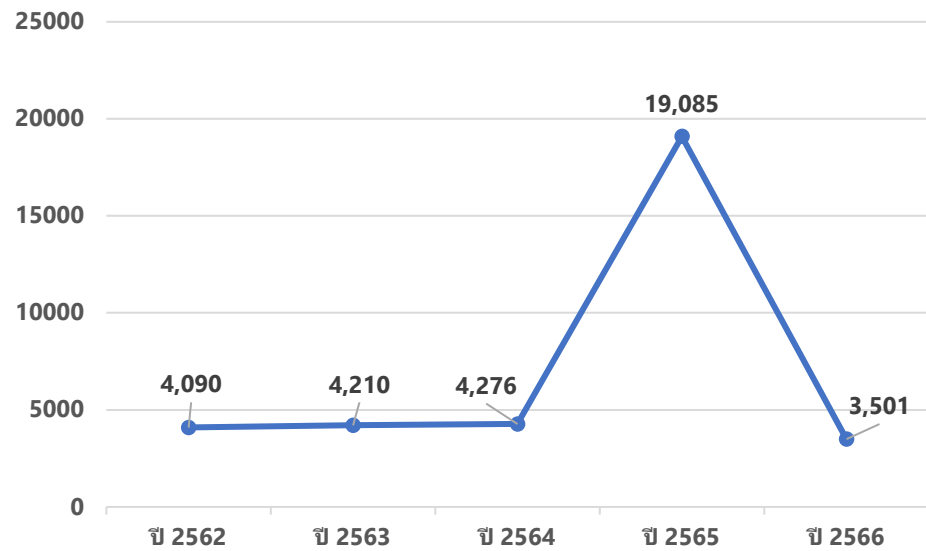
ข้อมูลเรื่องร้องเรียน



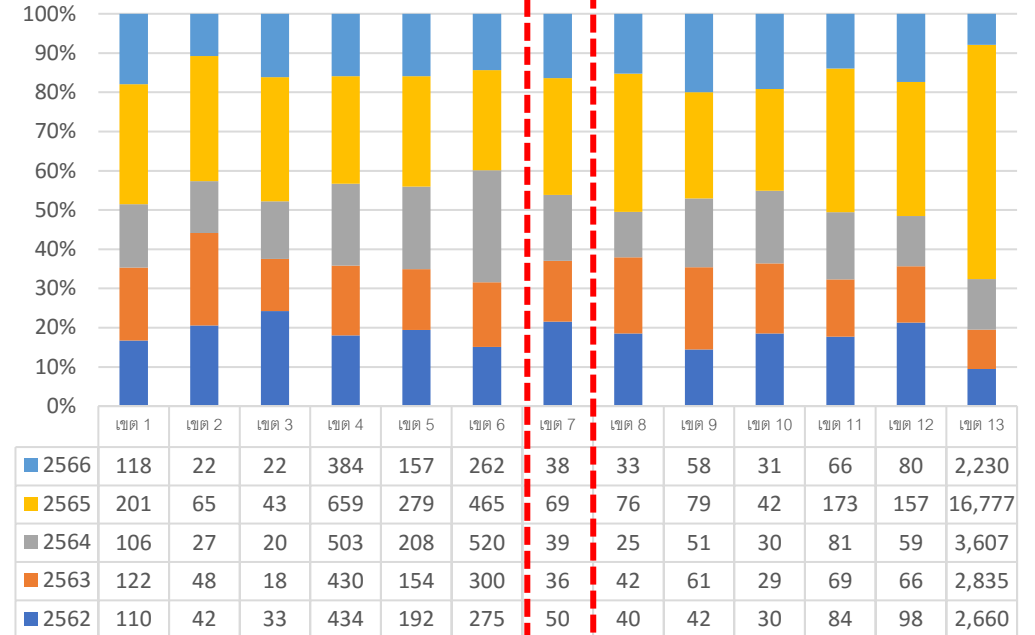
สถานการณ์เรื่องร้องเรียน 5 ปี : ข้อมูล 1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2566



สถานการณ์เรื่องร้องเรียนจำแนกรายปี



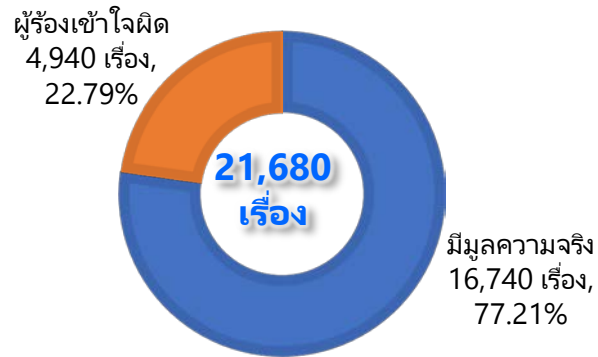
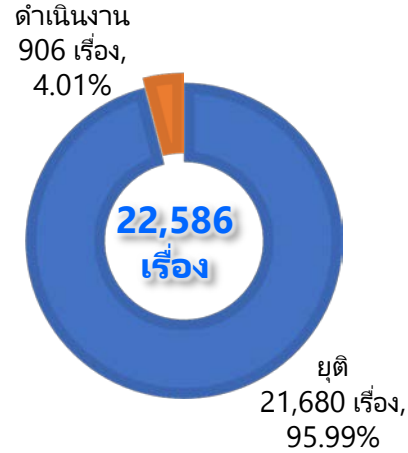
สถานการณ์เรื่องร้องเรียนจำแนกรายเขต



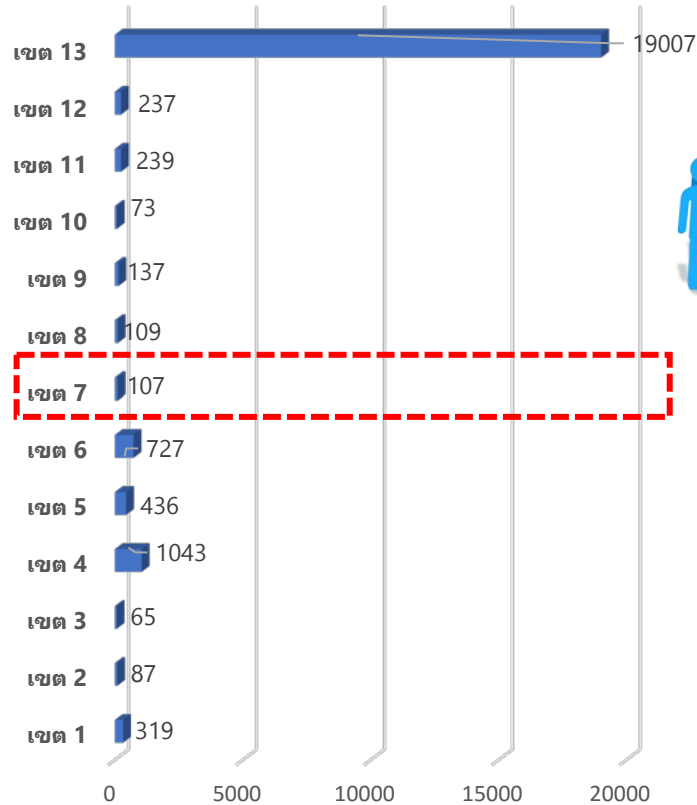
สถานการณ์เรื่องร้องเรียน : ข้อมูล 1 ตุลาคม 2564 – 31 มีนาคม 2566



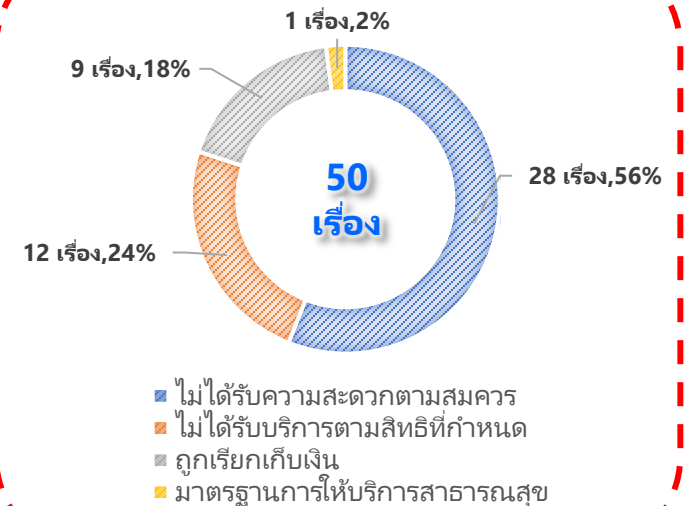
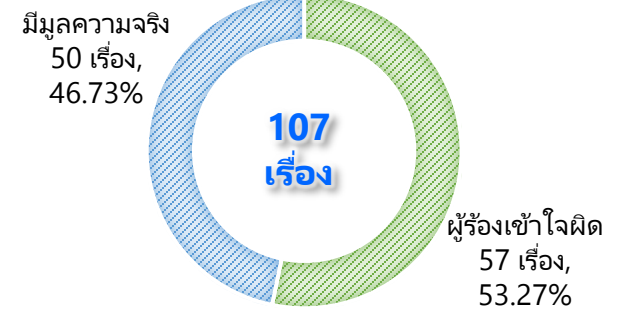
เรื่องร้องเรียน จำนวน **22,586** เรื่อง



จำแนกตามพื้นที่



เรื่องร้องเรียนเขต 7





สถานการณ์เรื่องร้องเรียนสปสช. เขต 7 ขอนแก่น



รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
กรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิ
ที่กำหนด จำนวน 12 เรื่อง

1. กรณีรักษาโรคทั่วไป **8** เรื่อง เช่น การรักษาโรค Covid-19 HD
2. กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน **3** เรื่อง
3. ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค (PP) โครงการ ผากห้องทุกที่ฟรีทุกสิทธิ **1** เรื่อง

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
กรณีถูกเรียกเก็บเงิน จำนวน 9 เรื่อง

1. กรณีรักษาโรคทั่วไป **6** เรื่อง เช่น การรักษาโรค Covid-19 การฟอกไต HD ส่วนเกินสิทธิ
2. กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน **2** เรื่อง
3. ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค (PP) การตรวจคัดกรองโรค Covid-19 **1** เรื่อง