

การดำเนินงานของ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในหน่วยบริการ



- ประชุมเครือข่ายศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ
 - วันที่ 7 สิงหาคม 2566
- นำเสนอโดย.....นางสาวดวงนภา พิเชษฐกุล

กรอบการนำเสนอ



ความเป็นมาของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ



พัฒนาการการดำเนินงานของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ



**ผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้ให้บริการและองค์กรภาคี ต่อการรับรู้
และใช้บริการช่องทางบริการข้อมูลข่าวสาร จาก ศูนย์บริการหลักประกัน
สุขภาพในหน่วยบริการ ปี 2565**



ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ

❖ ความเป็นมา

มาตรา 26(8) สปสช. มีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการเสนอเรื่องร้องเรียนกรณีถูกละเมิดสิทธิจากการรับบริการสาธารณสุข

❖ ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ส่วนใหญ่เป็นเรื่องความไม่เข้าใจกัน ที่มีสาเหตุจากความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง ความไม่เข้าใจจากการสื่อสารในภาษาทางการแพทย์ ซึ่งยากที่จะเข้าใจ จากภาระงานที่เพิ่มขึ้นจนทำให้เจ้าหน้าที่เหนื่อยล้าไม่มีเวลาอธิบาย ประกอบกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่ง**สถานที่เกิดเหตุคือหน่วยบริการ**

ปีงบประมาณ 2549

สปสช. สนับสนุนพัฒนา “นำร่อง” การจัดตั้ง ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ (Customer service center & Customer protection)

เพื่อเป็นกลไกคุ้มครองสิทธิ ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ คลี่คลายแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการ โดยศูนย์ฯ ในหน่วยบริการเป็นตัวกลาง เชื่อมระหว่างประชาชนกับโรงพยาบาล เชื่อมการทำงานกับระบบคุณภาพในโรงพยาบาล และเชื่อมประสานระหว่างโรงพยาบาลและเครือข่ายในพื้นที่ **นำเรื่องร้องเรียนสู่การพัฒนาคุณภาพบริการ**

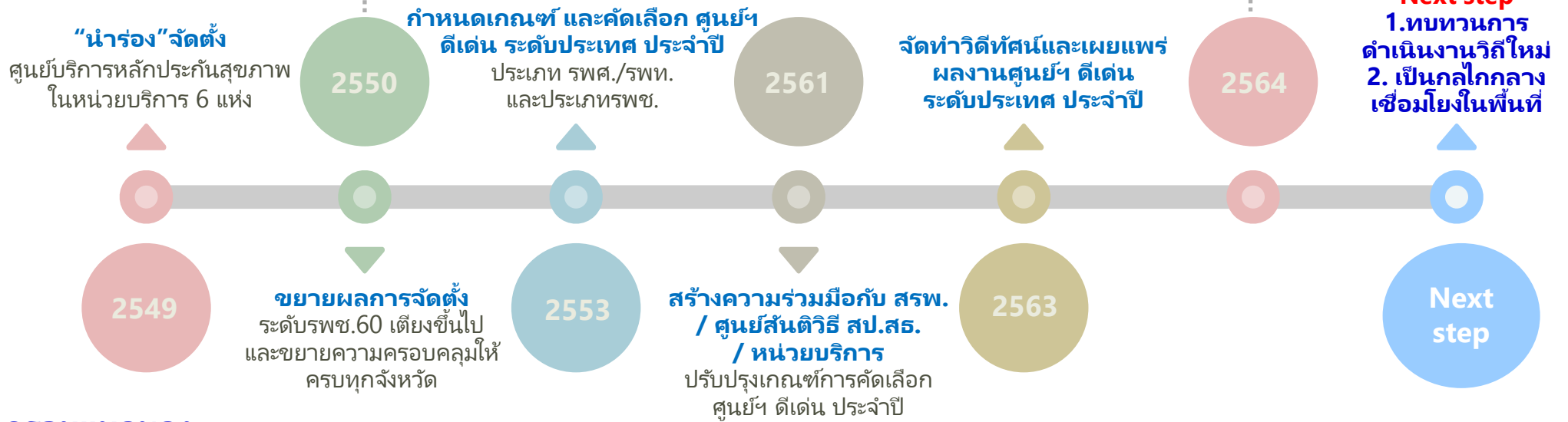
ปัจจุบัน

1. มีครอบคลุมทั่วประเทศ **77** จังหวัด ในรพ.ระดับ 30 เพิ่มขึ้นไป ทั้งหมด **883** แห่ง
2. มีศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ ดีเด่นระดับประเทศ ทั้งหมด **62** หน่วยงาน ครบทุกสปสช.เขต 13 เขต

พัฒนาการการดำเนินงานของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ

ยกระดับบริการ : Customer service center & Customer protection สู่อะดับ Quality service

ปี 2554 ถึง 2564 จัดเวที **AWARD เชิดชูเกียรติ** มอบโล่และประกาศนียบัตร ให้หน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเด่นประจำปี ระดับประเทศ และระดับเขต ในงาน สัมมนาเครือข่ายรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิ ประจำปี



กรอบแนวทาง

หน่วยบริการ จัดตั้ง “ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ” ในบริเวณ OPD หรือ บริเวณที่ประชาชนสามารถไปรับบริการได้โดยสะดวก โดยมีการติดตั้งป้ายชื่อ และมีป้ายประชาสัมพันธ์การบริการ ที่ชัดเจน

หน่วยบริการ ใช้มาตรฐานการดำเนินงานเป็นข้อกำหนดพื้นฐาน โดย ต้องผ่านเกณฑ์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ด้านระบบข้อมูล และ ด้านการพัฒนาบริการเชิงรุก

สปสช. สนับสนุนศักยภาพ : การอัปเดตความรู้ อบรมทักษะการเจรจาไกล่เกลี่ยและ การจัดการความขัดแย้งในระบบสาธารณสุข สร้างความเชื่อมโยงการทำงานกับเครือข่าย



ตัวอย่างภาพกิจกรรม การคัดเลือกศูนย์ฯ และการมอบรางวัลศูนย์ฯ ในหน่วยบริการดีเด่น ระดับประเทศ ประจำปี

ตัวอย่าง ผลงานเด่นการดำเนินงานของศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ รพ.ตราด



ลดอุปสรรค อำนาจความสะดวกให้กับผู้ป่วยโรคมะเร็ง
ตามนโยบาย Cancer Anywhere
โดยสื่อสารนโยบาย และขับเคลื่อนเชื่อมโยงกับ
สหวิชาชีพภายในหน่วยงาน และหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล

คุ้มครองประชาชนในพื้นที่ และลดภาระค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล
โดยสร้างความร่วมมือ เชื่อมโยงการดำเนินงานกับ
หน่วยงานและสหวิชาชีพภายในโรงพยาบาล และหน่วยงานหลักในพื้นที่
ช่วยกลุ่มคนไทยที่มีปัญหาสถานะทางทะเบียนให้ได้รับสิทธิ และเข้าถึงสิทธิ



โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้ให้บริการและองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง
ต่อการดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2565

ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 18 มี.ค. ถึง 15 มิ.ย. 65

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูล คือ 1) ประชาชนที่มีสิทธิฯ 2) ผู้ให้บริการ 3) ผู้นำชุมชน-ภาคประชาสังคม รวม 136 คน



ประชาชน

อายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิบัตรทอง
(ไม่รวม 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้)

13 เขต 39 จังหวัด

4,253 ครัวเรือน 8,826 ตัวอย่าง

ภาคสนาม

สัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม

Response Rate
ครัวเรือน 99.5%
ประชาชน 81.7%



ผู้ให้บริการ

บุคลากรที่ทำงาน
ในหน่วยบริการที่ขึ้นทะเบียน

13 เขต 39 จังหวัด

676 หน่วยบริการ 5,943 ตัวอย่าง

ภาคสนาม

สัมภาษณ์และให้ตอบเอง

Response Rate
หน่วยบริการ 99.7%
ผู้ให้บริการ 82.2%



อปท.

ผู้บริหารและผู้ได้รับมอบหมาย
ให้บริหารกองทุน

ฐานข้อมูลที่สุ่มแล้ว

3,169 แห่ง 6,344 ตัวอย่าง

โทรสัมภาษณ์และอีเมล

สัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม

และให้ผู้ตอบเป็นผู้ตอบเอง
Response Rate
อปท. 73.7%



ภาคีเครือข่าย

ภาคีที่มีส่วนร่วมดำเนินงาน
ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ฐานข้อมูล

407 ตัวอย่าง

โทรสัมภาษณ์และอีเมล

สัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม

และให้ผู้ตอบเป็นผู้ตอบเอง
Response Rate
อปท. 81.4%

Stratified Three-Stage Sampling

Quota Sampling

Systematic Sampling

Census

โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้ให้บริการและองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้อง ต่อการดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2565

การรับรู้และเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



ประชาชน

ช่องทางบริการข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนรับรู้และใช้บริการมากที่สุด คือ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
ในหน่วยบริการ (โรงพยาบาล) (รับรู้ร้อยละ 50.0 และเคยใช้บริการร้อยละ 35.2)



ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการรับรู้ช่องทางบริการข้อมูลข่าวสารเฉลี่ย 10 ช่องทาง โดยช่องทางที่รับรู้และใช้บริการมากที่สุด คือ
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ (โรงพยาบาล) (รับรู้ร้อยละ 96.5 และเคยใช้บริการร้อยละ 66.3)



อปท.

ผู้บริหารและผู้ได้รับมอบหมายให้บริหารกองทุน อปท. รับรู้และใช้บริการช่องทางบริการข้อมูลข่าวสาร จาก
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ (โรงพยาบาล) (รับรู้ร้อยละ 64.6 และเคยใช้บริการร้อยละ 36.4)

