สปสช.
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

เรื่องเล่าผลงานเด่น

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง



สารบัญ

ภาคเหนือ หน้า

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เชียงราย 6
: เร่งประชาสัมพันธ์รู้จักองค์กร เตรียมพัฒนาศักยภาพทีมงาน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เชียงใหม่ 8
: ขยายศูนย์ประสานเพิ่มการเข้าถึงและคุ้มครองสิทธิบัตรทอง

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.พิษณุโลก 10
: เดินหน้าเผยแพร่ข้อมูลสิทธิบัตรทองแก่ ปชช.

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย 12
: ร่วมมือ 7 เครือข่าย ช่วยผู้ป่วยบัตรทองคลุม 9 อำเภอ

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กำแพงเพชร 14
: สร้างเครือข่ายเข้มแข็ง แก้ปัญหาการร้องเรียน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.อุทัยธานี 16
: เพื่อการเข้าถึง ขยายเครือข่ายกลุ่มคุ้มครองสิทธิ สู่ สอ./สสอ./อปท.

ภาคกลาง ตะวันตก ตะวันออก และ กทม.

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ปทุมธานี 20
: เน้น “เป็นกลาง” หัวใจสำคัญการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.พระนครศรีอยุธยา 22
: เร่งพัฒนาศักยภาพตัวแทนเครือข่ายใน กปท.

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กาญจนบุรี 24
: MOU 9 หน่วยงาน ช่วยคนไทยไร้สิทธิเข้า ถึงบริการมากขึ้น

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สมุทรสาคร 26
: เดินหน้าให้ความรู้สิทธิบัตรทองแก่ประชาชน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ฉะเชิงเทรา 28
: ผนึกกำลังท้องถิ่นทำโครงการ ‘รถรับ-ส่งผู้ป่วยไป รพ.

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ชลบุรี 30
: เตรียมเดินสายแนะนำตัวให้ รพ. รู้จัก

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายสลัม 4 ภาค กทม. 32
: ประสาน รพ. งดเรียกเก็บค่าสวนหัวใจผู้ป่วยบัตรทอง

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ยานนาวา กทม. 34
: ขับเคลื่อนการเข้าถึงสิทธิบัตรทองผ่านผู้นำชุมชน-เครือข่าย อสส.

สารบัญ

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หน้า

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น 38
: ทำงานเชิงรุก ร้องทุกข์ ‘สิทธิบัตรทอง’ ประสานรับการเยียวยา

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ร้อยเอ็ด 40
: ชูจุดยืน “เป็นกลาง-ไม่มุ่งเอาผิด” ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ม.41

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.หนองบัวลำภู 42
: เคล็ดลับ 3 ช่องทางส่งเสริมการเข้าถึงบริการและรับรู้สิทธิบัตรทอง

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เลย 44
: ชูกลยุทธ์เชื่อมประสานสมัชชาสุขภาพช่วยสอดส่องปัญหาร้องเรียน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.นครราชสีมา 46
: บูรณาการข้ามเครือข่ายพื้นที่ ดูแลผู้มีสิทธิบัตรทอง

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุรินทร์ 48
: ใช้กลไกคณะทำงานคุ้มครองสิทธิ แก้ปัญหาร้องเรียน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ศรีสะเกษ 50
: เคล็ดลับความสำเร็จ เฟ้นหาแกนนำตำบล ขยายเครือข่ายเชิงลึก

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ยโสธร 52
: เน้นสานสัมพันธ์เครือข่ายหน่วยบริการแก้ปัญหาร้องเรียนเชิงระบบ

ภาคใต้

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.นครศรีธรรมราช 56
: ทำงานเชิงรุก จับมือ อสม.รับเรื่องร้องเรียน ‘สิทธิบัตรทอง

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กระบี่ 58
: ทำงานเชิงรุก ‘สร้างเครือข่าย’ ในพื้นที่ รับเรื่องร้องทุกข์ผู้มีสิทธิบัตรทอง

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สตูล 60
: เน้นความร่วมมือ ขยายกลุ่มภาคี จัดตั้งศูนย์ประสานฯในพื้นที่ห่างไกล

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.นราธิวาส 62
: ผนึกกำลังท้องถิ่นทำโครงการ ‘รถรับ-ส่งผู้ป่วยไป รพ.

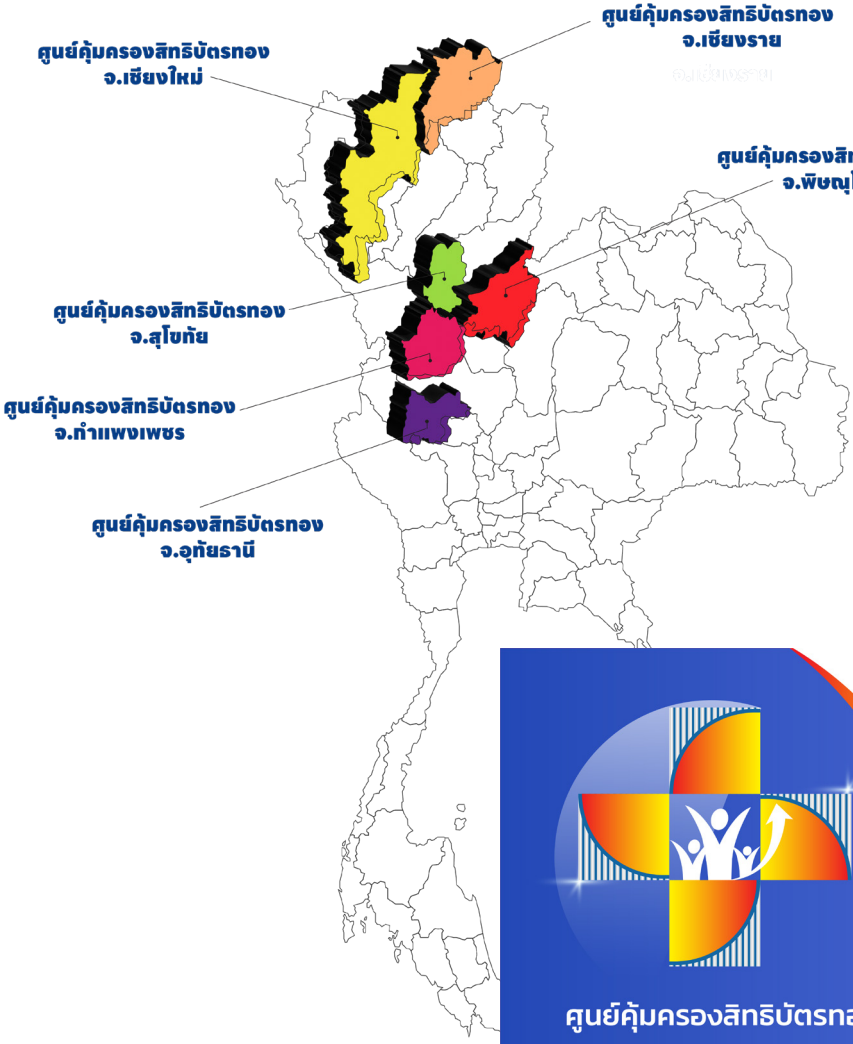
คำนำ

หนังสือ เรื่องเล่าผลงานเด่น “ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง” จัดทำขึ้นเพื่อสื่อสารกลยุทธ์และแนวทางการทำงานของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ที่มีความโดดเด่นทั้งด้านการคุ้มครองสิทธิ และด้านการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือ สิทธิบัตรทอง 30 บาท ซึ่งปัจจุบันมี“ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง”ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีอยู่จำนวน 149 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2566)

สำหรับในเล่มได้บอกเล่าเรื่องราวการทำงานของ “ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง” ที่โดดเด่นอาทิ การทำงานที่สำเร็จได้โดยสร้างเครือข่ายในพื้นที่ที่เข้มแข็ง การมีจุดยืน “เป็นกลาง-ไม่มุ่งเอาผิด” นำมาใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามมาตรา 41 การทำงานแบบเชื่อมประสานสมัชชาสุขภาพเพื่อช่วยสอดส่องปัญหาการร้องเรียน การสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติผ่านช่องทางกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านเพื่อเข้าถึงประชาชน การออกบูธแบบ One Stop Service การทำงานที่มุ่งเน้นสานสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายในพื้นที่ ถือเป็นการแก้ไขปัญหาร้องเรียนเชิงระบบ มีการจัดตั้งเป็นหน่วยย่อยรับเรื่องร้องเรียนใน อปท. หน่วยบริการสถานพยาบาล และจัดตั้งศูนย์ประสานฯในพื้นที่ห่างไกล เน้นการทำงานเชิงรุกผ่านผู้นำชุมชน-เครือข่าย อสส. /อสม. รับเรื่องร้องเรียนสิทธิบัตรทอง ชูกลไกภาคีเครือข่ายช่วยสอดส่องปัญหาการรับบริการสุขภาพในพื้นที่ รวมไปจนถึงเร่งพัฒนาศักยภาพตัวแทนเครือข่ายเป็นต้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ“ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง” ในพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งผู้ที่สนใจในการนำไปใช้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจตามคาดหวังต่อไป

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)



ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง

ภาคเหนือ

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เชียงราย
: เร่งประชาสัมพันธ์รู้จักองค์กร เตรียมพัฒนาศักยภาพทีมงาน

ถึงแม้ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เชียงราย ยังไม่สามารถครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล เช่น อ.แม่ฟ้าหลวง อ.แม่สรวย ที่มีลักษณะพื้นที่เป็นภูเขา ปีนี้จึงได้มีเครือข่ายศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนเพิ่มขึ้นอีก 4-5 แห่ง

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เชียงราย เร่งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักผ่านสื่อวิทยุ-ท้องถิ่น หวังให้รู้จักองค์กรมากกว่าตัวบุคคล พร้อมเตรียมพัฒนาศักยภาพทีมงาน เพิ่มขีดความสามารถในการรับเรื่องร้องเรียน

นายธนชัย ฟูเพื่อง ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เชียงราย ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 กล่าวถึงภาพรวมการดำเนินงานว่า โครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เชียงราย ประกอบด้วยคณะกรรมการที่มาจากเครือข่ายผู้ติดเชื้อ เครือข่ายแรงงาน และผู้ประสานงานจากศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพระดับอำเภอ ทำหน้าที่วิเคราะห์แผนงานและช่วยจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งโดยรวมแล้วก็จะเป็นการดำเนินงานตามบทบาทภารกิจที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) กำหนด

นายธนชัย กล่าวต่อไปว่าทางศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เชียงราย ได้จัดช่องทางการร้องเรียนหรือขอคำแนะนำในหลายช่องทาง ทั้งการร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผ่านผู้ประสานงานทั้ง 18 อำเภอ หรือผ่านช่องทาง Facebook, Line ซึ่งช่วงก่อนที่จะเกิดการระบาดของโควิด-19 นั้น มีเคสร้องเรียนที่ต้องขอรับเงินเยียวยาเบื้องต้นตามมาตรา 41 อยู่หลายเคส แต่ในช่วงของการระบาดโควิด-19 การร้องเรียนตามมาตร 41 กลับหายไป ส่วนมากจะกลายเป็นขอรับคำปรึกษาแทน เช่น ให้คำปรึกษากรณีเสียชีวิตหลังจากฉีดวัคซีนโควิด-19 4-5 ราย และกรณีที่ต้องรักษาต่อเนื่องอีกจำนวนหนึ่ง รวมทั้งกรณีให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเข้าถึงสิทธิและย้ายสิทธิ

ในส่วนของกลุ่มคนไร้สถานะทางทะเบียน ก็จะมีการขอความช่วยเหลือเข้ามาเป็นระยะ ซึ่งหากเป็นกลุ่มที่อยู่ในข่ายได้รับสิทธิตามกองทุนคืนสิทธิ ก็จะให้ตัวแทนพี่น้องชาติพันธุ์ช่วยดำเนินการเอารายชื่อเข้าไปอยู่ในกองทุน ส่วนเคสที่ไม่มีสถานะทางทะเบียนเลยก็จะเจอเป็นระยะๆ และมีหลายเคสที่ได้ช่วยเหลือไป เช่น เมื่อไม่นานมานี้มีเคสที่เป็นคนไทยโดยกำเนิด แต่ผู้ปกครองมีอาชีพรับเหมาก่อสร้าง ต้องย้ายที่อยู่ตลอด เมื่อ





มีลูกก็ไม่ได้ใส่ใจแจ้งเกิด พอลูกอายุมากกลับมาอยู่บ้านเดิม ช่วงโควิด-19 ก็เจอปัญหาไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ไม่มีเงินซื้อยารักษาโรคประจำตัว ทางศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองได้รับแจ้งก็ช่วยประสานงานจนโรงพยาบาลให้ไปรับยาได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น

ซึ่งในอนาคตจะเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองให้มากขึ้น เพราะที่เป็นปัญหาอยู่ในขณะนี้คือส่วนใหญ่ประชาชนจะรู้จักตัวบุคคลแต่ไม่รู้จักชื่อหน่วยงาน ทั้งที่โดยหลักการแล้วประชาชนควรรู้จักหน่วยงานมากกว่าจะรู้จักตัวบุคคล นี่จึงคือเรื่องที่ต้องพยายามแก้ไขให้ประชาชนรู้จักศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เชียงราย โดยจะเริ่มทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุและกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆภายใน 1-2 เดือนนี้

นอกจากเรื่องการประชาสัมพันธ์แล้ว ประเด็นที่จะขับเคลื่อนจะเป็นเรื่องการบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น การพัฒนาศักยภาพของทีมงานของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เชียงราย ซึ่งปัจจุบันมีทีมงาน 5-6 คน แต่ละคนก็จะมีความถนัดไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องพยายามพัฒนาศักยภาพในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนและการเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่างๆให้มากขึ้น เช่นเดียวกับระบบการส่งข้อมูลจากศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ไปยังระบบของ สปสช. ซึ่งขณะนี้มีตนเป็นผู้ส่งข้อมูลได้เพียงคนเดียว ดังนั้นจึงมีแผนที่จะพัฒนาทีมงานช่วยทำหน้าที่นี้อีก 1-2 คน ในกรณีที่ตนติดภารกิจก็จะได้มีทีมงานช่วยดำเนินการให้นั่นเอง



นายธนชัย ฟูเพื่อง
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.เชียงราย

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายชาติพันธุ์ จ.เชียงใหม่
: ขยายศูนย์ประสานเพิ่มการเข้าถึงและคุ้มครองสิทธิบัตรทอง

ปัจจุบันเรายังมีเครือข่ายไม่ครอบคลุมทุกอำเภอ เนื่องจากขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากร เราจึงใช้ศักยภาพของเครือข่ายภาคประชาชนเป็นหลัก และนอกจากปัญหาเรื่องงบประมาณ อุปสรรคอีกอย่างคือเรื่องศักยภาพของแกนนำในระดับอำเภอที่ต้องพิจารณาความสามารถในการให้ข้อมูล ความสามารถในการประสานงานหน่วยงานรัฐในพื้นที่ ความร่วมมือในพื้นที่เป็นอย่างไร

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายชาติพันธุ์ จ.เชียงใหม่ ขับเคลื่อนการเข้าถึงและคุ้มครองสิทธิแก่ประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ เน้นขยายศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพในระดับอำเภอ พร้อมพัฒนาศักยภาพแกนนำในการช่วยเหลือประสานงานแก้ไขปัญหาสถานะบุคคลแก่กลุ่มชนเผ่า

น.ส.กิ่งแก้ว จั๋นติ๊บ ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายชาติพันธุ์ จ.เชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 กล่าวถึงภาพรวมการดำเนินงานว่า สำหรับศูนย์ฯ เครือข่ายชาติพันธุ์จะเน้นการทำงานเพื่อการเข้าถึงและคุ้มครองสิทธิกับชนเผ่าชาติพันธุ์ต่างๆ โดยมีพื้นที่การทำงานใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน

น.ส.กิ่งแก้ว กล่าวอีกว่า สำหรับประเด็นปัญหาของกลุ่มชาติพันธุ์ค่อนข้างมีความหลากหลาย ทั้งเรื่องสิทธิสถานะ การเข้าถึงบริการและการคุ้มครองสิทธิ หรือแม้แต่ด้านการสื่อสารที่บางส่วนไม่สามารถใช้ภาษาไทยได้ การทำงานของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายชาติพันธุ์ จ.เชียงใหม่ จึงมีทั้งเชิงรุกและเชิงรับ โดยในส่วนของเชิงรุกจะร่วมมือกับหน่วยบริการในพื้นที่เพื่อประสานงานด้านสิทธิ รวมทั้งลงพื้นที่ให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการเข้าถึงสิทธิเป็นภาษาชนเผ่า ส่วนเชิงรับนั้นจะเน้นการประชาสัมพันธ์ร่วมกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อสนับสนุนหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับสิทธิบัตรทอง รวมทั้งการประสานงานขอความช่วยเหลือเป็นรายกรณีไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลหรือการรับเรื่องร้องเรียน

น.ส.กิ่งแก้ว กล่าวต่อไปว่า นอกจากการดำเนินงานข้างต้นแล้ว เพื่อให้การคุ้มครองสิทธิมีประสิทธิภาพมากขึ้น ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายชาติพันธุ์ ยังได้ริเริ่มขยายเครือข่ายศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพในระดับอำเภอ โดยเน้นไปในพื้นที่ที่มีกลุ่มชาติพันธุ์เป็นประชากรหลัก โดยได้เริ่มดำเนินการมา 3 ปี ปัจจุบันมีศูนย์ประสานงานฯ ที่เป็นรูปร่างและดำเนินการด้วยตัวเองได้แล้วในพื้นที่ 6 อำเภอ









ในจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน แม่ฮ่องสอน รวมทั้งได้มีการศูนย์ประสานงานในระดับจังหวัดอีก 4 จังหวัด โดยศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายชาติพันธุ์ จะทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ประสานงานและช่วยเหลือในประเด็นที่ได้รับการร้องขอมา

สำหรับแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานในอนาคตนั้น น.ส.กิ่งแก้ว กล่าวว่า ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายชาติพันธุ์ จะเน้นเรื่องการเชื่อมการทำงานกับภาคีเครือข่ายอื่นๆ ในการทำงานให้ครอบคลุมกลุ่มชาติพันธุ์ในภาคอื่นๆ ด้วย เช่น ภาคใต้ ภาคตะวันตก ขณะเดียวกัน ในส่วนของการขยายศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพในระดับอำเภอ ก็ต้องการขยายให้ครอบคลุมในพื้นที่ที่มีศักยภาพและอยู่ในพื้นที่ห่างไกล เช่น ใน จ.แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ เชียงราย และจังหวัดอื่นๆที่ยังไม่มีศูนย์ประสานงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าหมายระยะยาวให้ศูนย์ประสานงานฯเหล่านี้ยกระดับเป็นศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองระดับอำเภอในอนาคต

นอกจากนี้ ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายชาติพันธุ์ จะยังขับเคลื่อนเรื่องสิทธิและการพิสูจน์สถานะต่อไป เพราะถ้าจะเข้าถึงสิทธิการรักษาพยาบาลได้จะต้องมีการกำหนดเลข 13 หลักก่อนเพื่อจำแนกว่าจะได้สิทธิการรักษาแบบไหน ซึ่งก็เป็นความท้าทายอีกประการหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายระดับอำเภอให้สามารถช่วยเหลือประสานงานได้เมื่อมีประชาชน walk in เข้ามาขอความช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลให้ได้ว่ากลุ่มชาติพันธุ์มีสิทธิการรักษาอะไรบ้าง ช่องทางการเข้าถึงบริการและการคุ้มครองสิทธิมีช่องทางไหนบ้าง สามารถประสานหน่วยบริการได้ว่าจะได้รับสิทธิอะไรบ้าง



น.ส.กิ่งแก้ว จั๋นต๊บ
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายชาติพันธุ์ จ.เชียงใหม่

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.พิษณุโลก
:เดินหน้าเผยแพร่ข้อมูลสิทธิบัตรทองแก่ ปชช.

โชคดีที่โรงพยาบาลรู้จักและสนิทกับเรา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็มีการสื่อสารกัน บางทีโรงพยาบาลก็แจ้งให้เราเข้าไปช่วยดูแลผู้เสียหายเพราะทำได้เร็วกว่าโรงพยาบาลส่งเอง หรือถ้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ เราก็จะพยายามสื่อสารกับโรงพยาบาลเพื่อขอให้มีการวางแนวทางหรือระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้มีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นซ้ำอีก

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.พิษณุโลก ชี้แม้มีบัตรทองมานานกว่า 20 ปี แต่ประชาชนยังไม่เข้าใจสิทธิที่พึงมีโดยเฉพาะการร้องเรียน หวังเดินหน้าเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนมีความเข้าใจเรื่องสิทธิบัตรทองที่ลึกขึ้น ไม่ใช่รู้แค่รักษาฟรีอย่างเดียว

นายรุ่งฤทธิ์ เรืองรุ่ง ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.พิษณุโลก ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 กล่าวถึงการดำเนินงานของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.พิษณุโลก ว่ามีการดำเนินงานมาเกือบ 20 ปีแล้ว ตั้งแต่เริ่มมีการก่อตั้งศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนขึ้นมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งเครือข่ายหลักที่ช่วยในการทำงานคือกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เนื่องจากตนเคยเป็นประธาน อสม. จังหวัดพิษณุโลก จึงมีข้อได้เปรียบในด้านสานสัมพันธ์กับ อสม. ในแต่ละอำเภอ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ทางเครือข่าย อสม. ในพื้นที่นั้นๆ ก็จะติดต่อแจ้งข้อมูลรายละเอียดมาให้ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.พิษณุโลกทันที และทางหน่วยก็จะดำเนินการช่วยเหลือ แก้ไข หรือส่งเรื่องเข้าคณะอนุกรรมการมาตรา 41 ให้เลย

นายรุ่งฤทธิ์ กล่าวต่อไปว่า ในส่วนข้อจำนวนการร้องเรียนที่เกิดขึ้นนั้น แต่ละปีจะมีกรณีร้องเรียนเข้ามาปีละหลายกรณี โดยเฉพาะการขอรับเงินเยียวยาเบื้องต้นตามมาตรา 41 มีประมาณปีละ 2-3 เคส เช่น การคลอดลูกแล้วเสียชีวิตก็มีกรณีร้องเรียนมากพอสมควร บางครั้งก็เป็นเคสแปลกๆ เช่น ลืมอุปกรณ์ไว้ในร่างกายหลังผ่าตัด ซึ่งทางศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.พิษณุโลก ก็พยายามสื่อสารกับโรงพยาบาลเพื่อให้มีระบบป้องกันเหตุการณ์ในลักษณะนี้





“หลายๆเคสมีความยาก เช่น มีเด็กถูกงูเห่ากัดแล้วแพทย์ไม่ได้ฉีดเซรุ่มเพราะวินิจฉัยแล้วไม่มีพิษเข้าสู่ร่างกาย แต่ประชาชนไม่เข้าใจ ต่อมาเด็กเสียชีวิตซึ่งจากการชันสูตรพบว่าไม่เกี่ยวกับงูกัด แต่เกิดจากการติดเชื้อในกระแสเลือด ก็ต้องเข้าไปไกล่เกลี่ย 2-3 เที่ยวกว่าจะทำความเข้าใจกันได้ ซึ่งเราไม่ได้ต้องการเข้าไปช่วยเจ้าหน้าที่นะ สิ่งที่เราต้องการคือทำให้เกิดความพึงพอใจกันทั้ง 2 ฝั่ง เพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่ก็พลาดจริงๆ มีเคสหนึ่ง เด็กวิ่งชนกระจกจนแตก ปรากฏว่าเศษแก้วทิ่มแก้วตา แต่แพทย์ไม่ได้สังเกตเห็น ทำแผลแล้วให้กลับบ้าน เด็กก็ยังเจ็บอยู่ จนต้องพาไปโรงพยาบาลอื่น สุดท้ายเด็กตาบอด จนเกิดการร้องเรียนกัน หรือล่าสุดก็มีกรณีคลอดลูกแล้วเสียชีวิตแต่ไม่กล้าร้องเรียนเพราะกลัวมีปัญหากับหมอ ทางผู้เสียหายก็แจ้งมาที่เรา เราก็ติดตามดำเนินการให้”นายรุ่งฤทธิ์ กล่าว

นายรุ่งฤทธิ์ กล่าวต่อไปว่า ในส่วนการทำงานกับหน่วยบริการนั้น ด้วยความที่ตนทำงานมานานรวมทั้งเคยเป็นอนุกรรมการมาตรา 41 หลายปี ทำให้มีความคุ้นเคยกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลในพื้นที่เป็นอย่างดี รวมทั้งทางหน่วยฯ จะมีโครงการในลักษณะที่เชิญผู้รับผิดชอบงานประกันสุขภาพของแต่ละโรงพยาบาลเข้ามาร่วมหารือแลกเปลี่ยนประสบการณ์และประเด็นปัญหา ทำให้เกิดความรู้จักกัน สามารถติดต่อประสานงานเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น โดยเน้นหลักการสำคัญคือการพูดคุยหาทางออกร่วมกัน

สำหรับทิศทางการทำงานในอนาคตนั้น นายรุ่งฤทธิ์มองว่ายังคงต้องทำงานด้านการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องสิทธิให้ประชาชนทั่วไปเข้าใจสิทธิของตัวเองในระบบบัตรทองให้มากขึ้น เพราะต้องยอมรับว่าแม้จะมีระบบนี้มานานกว่า 20 ปี แต่ถ้าไม่ได้เจอกับตัวเอง ประชาชนก็ยังไม่ค่อยทราบข้อมูลขั้นตอนการร้องเรียน ดังนั้นจึงยังต้องการทำเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนได้รู้และเข้าใจสิทธิที่พึงมีของตัวเองในขั้นที่ลึกขึ้น ไม่ใช่รู้แค่ว่ารักษาฟรีอย่างเดียว



นายรุ่งฤทธิ์ เรืองรุ่ง
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.พิษณุโลก

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย
:ร่วมมือ 7 เครือข่าย ช่วยผู้ป่วยบัตรทองคลุม 9 อำเภอ

เป็นการทำงานเชิงรุกของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย ที่ออกไปให้บริการกับประชาชนสิทธิบัตรทอง โดยเฉพาะองค์ความรู้ด้านสุขภาพร่วมกับเครือข่ายอื่นๆ และสิทธิประโยชน์ทางสุขภาพของตัวเองที่ควรได้รับจากสิทธิบัตรทอง เพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างเข้าใจมากขึ้น

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย ร่วมมือ 7 เครือข่ายช่วยผู้ป่วยบัตรทองคลุม 9 อำเภอ อนาคตพร้อมแบ่งโซนอำเภอ 3 โซน มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยประจำจุด พร้อมดึงเกษียณที่ยังแข็งแรงเป็นแรงหนุนสร้างความเข้าใจสิทธิสุขภาพให้กับสูงวัยด้วยกัน

นางผ่องนภา เนียมน่วม ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 เปิดเผยว่า ได้ช่วยเหลือประชาชน ผู้ป่วยสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง 30 บาท) ที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาตามมาตรา 41 พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพฯ เพื่อให้ได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้นโดยไม่ต้องพิสูจน์ถูกผิด โดยได้ประสานการช่วยเหลือกรณีผู้ป่วยสิทธิบัตรทองในพื้นที่ ให้ได้รับการช่วยเหลือเยียวยาโดยเฉพาะกรณีที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาทางการแพทย์ให้ได้รับการเยียวยาจากสปสช.โดยเร็วที่สุด

ทั้งนี้ การช่วยเหลือที่รวดเร็วนับตั้งแต่รับเรื่อง ไปจนถึงการลงพื้นที่และประสานส่งต่อข้อมูลให้กับคณะกรรมการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 2 พิษณุโลก ซึ่งรับผิดชอบดูแลจ.สุโขทัยด้วย ให้ได้เข้าถึงผู้ป่วยและได้ช่วยเหลือเยียวยาได้ทันทีนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย ได้สร้างเครือข่ายการทำงานในพื้นที่ให้เกิดขึ้น และให้ครอบคลุมทุกอำเภอรวม 9 อำเภอ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน และคอยให้คำแนะนำกับผู้ป่วยสิทธิบัตรทองถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ อีกทั้งยังช่วยเหลือในกรณีที่อาจไม่ได้รับความสะดวกหรือเกิดปัญหาในการไปรับบริการสุขภาพ รวมถึงได้รับความเสียหายจาการรับบริการทางการแพทย์

นางผ่องนภา กล่าวอีกว่า เครือข่ายทั้ง 7 ด้าน ที่เข้าร่วมขับเคลื่อนเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยสิทธิบัตรทองใน จ.สุโขทัย เกือบทั้งหมดเป็นภาคประชาชนในพื้นที่ อาทิ กลุ่มสตรี กลุ่มเกษตรกร กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กลุ่มผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละอำเภอ กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้ป่วยในพื้นที่ และกลุ่มผู้ให้บริการ ซึ่งก็คือหน่วยบริการ และโรงพยาบาล ที่นอกจากจะช่วยผู้ป่วยสิทธิบัตรทองทั้งให้คำแนะนำ และช่วยเหลือในด้านอื่นๆ แล้ว ยังรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ป่วยสิทธิบัตรทองในแต่ละอำเภอ









เพื่อส่งต่อมายัง ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย เพื่อดำเนินการเข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง และส่งเรื่องต่อมายังสปสช.เขตพื้นที่ 2 เพื่อดำเนินการเข้าไปช่วยเหลือต่อไป

นางผ่องนภา กล่าวด้วยว่า การให้เครือข่ายแต่ละกลุ่มได้เข้าไปแนะนำกับประชาชนในกลุ่มของตัวเองที่ใช้สิทธิบัตรทอง ถือว่าเป็นการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพอย่างมาก โดยเครือข่ายได้รับการอบรม และแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์บัตรทองจาก สปสช.เขต 2 พิษณุโลก และศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย ที่จะหมุนเวียนไปทุกอำเภอเพื่อประชุมร่วมกันกับเครือข่ายแต่ละกลุ่ม ทำให้เครือข่ายสามารถอัพเดตข่าวสาร สิทธิประโยชน์ใหม่ๆ ที่ สปสช.อาจมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้นำไปแจ้งกับประชาชนในพื้นที่ หรือประชาชนที่ใช้สิทธิบัตรทองในกลุ่มของเครือข่ายต่างๆ ต่อไป

“เรากำลังจะเพิ่มเครือข่ายเข้ามาทำงานร่วมกันกับ ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย โดยจะมีกลุ่มผู้สูงอายุ ที่เป็นกลุ่มวัยเกษียณจากการทำงาน แต่ยังแข็งแรงและมีองค์ความรู้ด้านสุขภาพ เพื่อให้มาช่วยในการให้คำแนะนำถึงสิทธิในหลักประกันสุขภาพ หรือสิทธิบัตรทอง กับผู้สูงอายุที่อยู่ด้วยกันในชุมชนให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นการทำงานเชิงรุกของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย ที่เราเองก็มีบุคลากรน้อย แต่อาศัยความร่วมมือจากเครือข่ายในจังหวัด

นางผ่องนภา กล่าวอีกว่า สำหรับแนวทางการขับเคลื่อนศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย อนาคตนั้น ได้ร่วมพูดคุยถึงแนวทางการทำงานจากนี้กับสปสช.เขต 2 เบื้องต้นจะมีการแบ่งโซนอำเภอในจ.สุโขทัยทั้ง 9 อำเภอออกเป็น 3 โซนๆ ซึ่งแต่ละโซนจะมีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตามมาตรา หน่วย 50 (5) ประจำอยู่ในแต่ละพื้นที่ เพื่อคอยรับเรื่องร้องทุกข์ เรื่องไม่สบายใจจากการเข้ารับบริการสุขภาพในหน่วยบริการ เพื่อที่ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองที่อยู่ในโซนพื้นที่จะได้เข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ต่างจากเดิมที่ทุกอย่างจะต้องส่งมารวมศูนย์ยังศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองที่มีเพียงจุดเดียว แต่ต้องช่วยดูแลสิทธิบัตรทองทั้งจังหวัด



นางผ่องนภา เนียมน่วม
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุโขทัย

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดกำแพงเพชร
:เดินสายเข้าหาทุกรพ. สร้างเครือข่ายเข้มแข็ง แก้ปัญหาการร้องเรียน

จากการทำงานที่ผ่านมา รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ช่วยทำให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิได้มากขึ้น ปัญหาระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการน้อยลง และได้เพื่อนดีๆ จากโรงพยาบาลต่างๆ

“ ถอดกลยุทธ์ ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดกำแพงเพชร ใช้วิธีเดินสายเข้าหาทุกโรงพยาบาล เพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันแก้ปัญหาการร้องเรียน ”

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 มีความโดดเด่น และเป็นที่ยอมรับจากหน่วยบริการในพื้นที่ และสามารถช่วยกันแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีเครือข่ายที่เข้มแข็งในการให้ความรู้ในด้านสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทองแก่ประชาชน ซึ่งในระยะแรกเริ่มจากการเป็นศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดกำแพงเพชร เน้นในเรื่องการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์สิทธิบัตรทองเป็นหลัก จนต่อมาเมื่อคุณสมบัติเข้าเกณฑ์ที่สามารถขึ้นทะเบียนได้ จึงได้ขึ้นทะเบียนเป็นศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ซึ่งทำให้ทำงานได้ครอบคลุมมากขึ้น ทั้งการให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ

โดย นายสุชาติ ภู่สีทอง ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดกำแพงเพชร กล่าวว่า หลังจาก ขึ้นทะเบียนเป็นศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ตามมาตรา 50(5) แล้ว โดยวางแนวทางการทำงานแบบสร้างเครือข่าย หากประชาชนไม่ได้รับความสะดวกเวลาไปรับบริการก็ต้องทำงานประสานกับโรงพยาบาล จึงใช้วิธีเดินทางไปตามโรงพยาบาลทุกแห่งในจังหวัด เพื่อแนะนำตัวและขอความร่วมมือทำงานร่วมกันแบบเครือข่าย มีการขอชื่อ หมายเลขติดต่อ ของผู้ที่รับผิดชอบงานทางด้านนี้ และมีการจัดตั้งกลุ่มไลน์ซึ่งจะมีตัวแทนจากทุกโรงพยาบาลอยู่ในกลุ่ม เมื่อมีประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนเกิดขึ้นก็จะแจ้งเข้าไปแล้วหาทางแก้ปัญหาร่วมกัน

“ครั้งแรกการจัดตั้งศูนย์ ยังไม่มีใครรู้จักเรา ต้องแนะนำตัวตนให้รู้จักมากขึ้น ทั้งเครือข่ายที่ทำงานร่วมกัน ไปแนะนำตัว แล้วก็ขอรายชื่อผู้รับผิดชอบเพื่อเอาไว้ติดต่อกันในอนาคต ซึ่งทางโรงพยาบาลก็ไม่ขัดข้อง การเข้าไปทำความรู้จัก มีข้อดีอย่างหนึ่งคือในโรงพยาบาลก็มีศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ มีการแอดกลุ่มไลน์แล้วแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ตอนนี้มีไลน์ มีเบอร์โทรทุกโรงพยาบาล เวลามีข้อร้องเรียนก็จะแจ้งให้ทราบในกลุ่ม แล้วช่วยร่วมกันแก้ปัญหา เพราะบางทีประชาชนคุยกับเจ้าหน้าที่ไม่รู้เรื่อง ไม่เข้าใจวิธีการทำงานของหมอ ก็ประสานมา เราจะเป็นสื่อกลางในการสร้างความเข้าใจให้” นายสุชาติ กล่าว

ในส่วนของกลไกขับเคลื่อนการเข้าถึงสิทธินั้น ด้วยความที่ตนเคยเป็นประธาน อสม.จังหวัดมาก่อน จึงมีเครือข่ายกลุ่ม อสม. ที่ช่วยเข้าไปให้ความรู้เรื่องสิทธิในพื้นที่ และเร็วๆนี้จะมีการอบรมและจัดตั้งตั้งศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพในอีก 3 อำเภอ เพื่อให้ประชาชนมีศูนย์นี้ไว้คอยให้คำปรึกษา หากไม่สะดวกมาที่ศูนย์ระดับจังหวัด

ขณะเดียวกัน ก็ใช้ช่องทางวิทยุกระจายเสียงในการบอกเล่าข่าวสารและสิทธิประโยชน์ใหม่ๆ ประกอบกับศูนย์คุ้มครองสิทธิ จ.กำแพงเพชร มีตัวแทนภาคประชาชนเข้าไปเป็นกรรมการตามมาตรา 41 รวมทั้งอนุกรรมการเขต ก็จะนำข้อมูลหลายๆ ด้านมาพูดคุยให้ประชาชนทราบ รวมทั้งที่ห้องประชาสัมพันธ์ของทุกโรงพยาบาลจะมีป้ายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนติดไว้ เพื่อให้ประชาชนทราบช่องทางขอรับคำปรึกษาหรือแจ้งเรื่องร้องเรียน รวมถึงมีกลุ่มไลน์สำหรับให้ประชาชนแจ้งความไม่สะดวกในการรับบริการเข้ามาอีกช่องทางหนึ่งด้วย

แต่ละปีก็มีเรื่องเข้ามาหลายสิบเคส ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการสอบถาม เช่น ตอนนี้ สปสช. ประชาสัมพันธ์เรื่องใช้สิทธิที่ไหนก็ได้ แต่บางคนก็ยังไม่เข้าใจว่าหน่วยปฐมภูมิคืออะไร เป็นต้น

“เมื่อก่อนก็กลัวว่าจะทำงานด้วยยากไหม แต่พอไปตามโรงพยาบาลต่างๆ เขาก็ให้ความร่วมมือและเป็นพันธมิตรที่ดีต่อกัน เป็นความภูมิใจว่าทำงานแล้วเขาเห็นความสำคัญของเราและเต็มใจช่วยเหลือโดยไม่ได้คิดว่าภาคประชาชนต่ำต้อย ทุกคนให้เกียรติเรา ทั้งโรงพยาบาลและ สปสช.เขต 3 ทุกคนช่วยกันอย่างดี มันทำให้สนุกกับการทำงาน”นายสุชาติ กล่าว











นายสุชาติ ภู่สีทอง
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดกำแพงเพชร

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดอุทัยธานี
:เดินหน้าตั้งหน่วยย่อยรับเรื่องร้องเรียนใน อปท.

> **ตอนนี้เราเปิดหน่วยย่อยของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.อุทัยธานีไปได้ประมาณ 7 ตำบลใน 3 อำเภอ แต่เป้าของเราคือพยายามเปิดให้ได้ครบทั้ง 62 อปท. ใน 8 อำเภอครอบคลุมทั้งจังหวัด ซึ่งก็ถือว่ายังเป็นเส้นทางที่ต้องเดินอีกยาวไกล**

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.อุทัยธานี สานพลังเครือข่ายกับ สสอ. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร่วมเผยแพร่ความรู้สิทธิบัตรทองไปด้วยกัน พร้อมเดินหน้าจัดตั้งหน่วยย่อยรับเรื่องร้องเรียนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ครบทุก อปท. ทั้งจังหวัด

นายสุทธิพร สุทธาภัทร ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.อุทัยธานี ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 กล่าวว่าศูนย์ได้ขึ้นทะเบียนเมื่อปี 2556 และเริ่มเดินสายแนะนำตัวให้ประชาชน หน่วยงานราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รู้จักบทบาทหน้าที่ ตลอดสร้างเครือข่ายสนับสนุนการทำงานร่วมกัน

นายสุทธิพร กล่าวว่า ในเบื้องต้นนั้นได้เข้าไปเป็นเครือข่ายกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) ทุกอำเภอของ จ.อุทัยธานี เพื่อเข้าไปประชาสัมพันธ์ภารกิจของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.อุทัยธานี ในเวทีประชุมต่างๆ ของ สสอ. ตลอดจนการจัดเวทีให้ความรู้เรื่องสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในกลุ่มชนเผ่าต่างๆที่อยู่ใน จ.อุทัยธานีด้วย

ขณะเดียวกัน เนื่องจากตนรู้จักกับผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกว่า 70-80% ของจังหวัด จึงได้ใช้โอกาสนี้เข้าไปสร้างเครือข่ายกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการทำงานประชาสัมพันธ์หรือการทำงานร่วมกันต่างๆ ซึ่งก็ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี เช่นเดียวกับ กรรมการของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง และกรรมการศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพภาคประชาชนในระดับอำเภอและจังหวัด ซึ่งมีใจและให้ความสำคัญกับการทำงาน คอยแนะนำหน่วยฯให้ประชาชนได้รู้จักตามโอกาสต่างๆ ทั้งในเวลางานหรือเวลาส่วนตัว ทำให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น







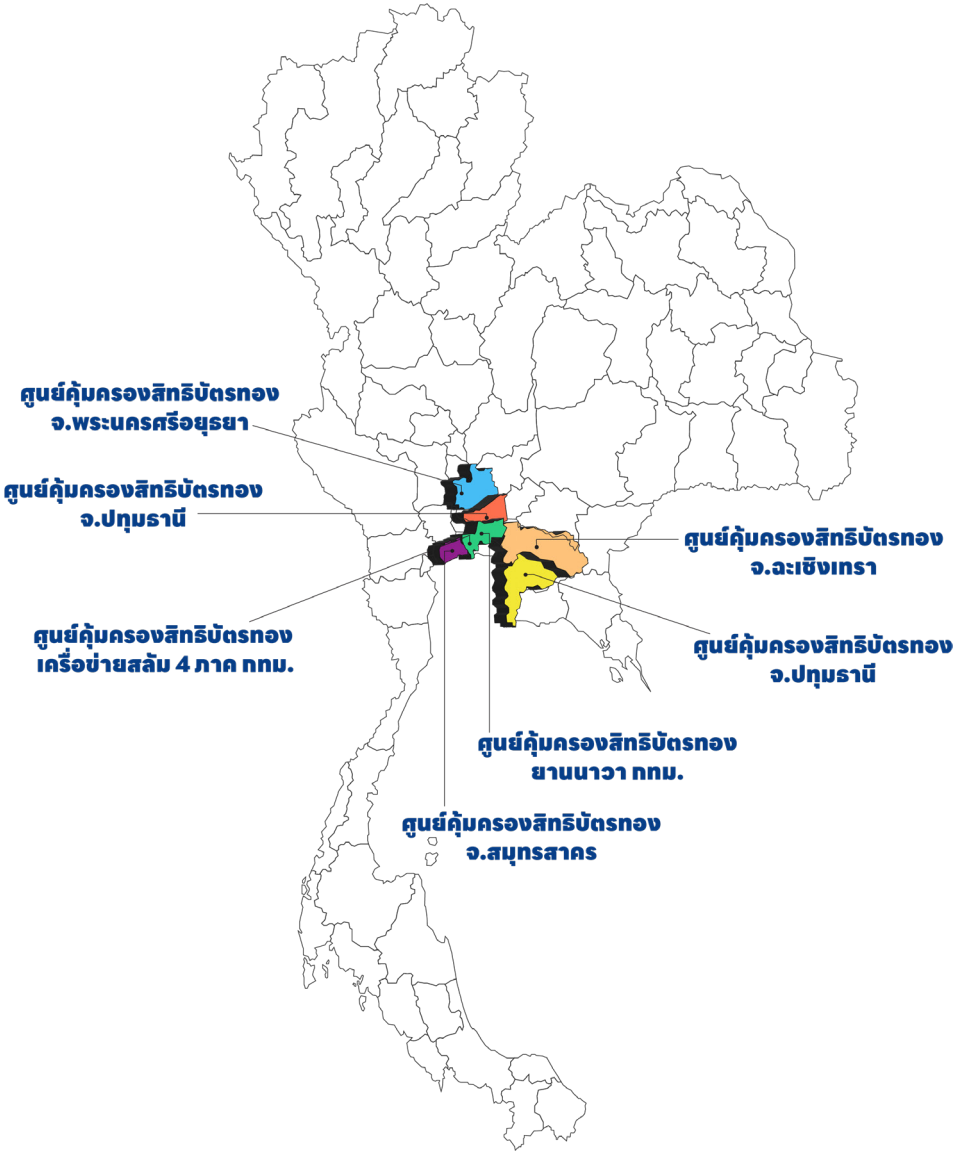

“ตัวกรรมการของหน่วยฯ และศูนย์ประสานงานฯ ยังมีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลผลักดันให้ภาคประชาชนจัดทำโครงการส่งเสริมสุขภาพโดยใช้งบประมาณจากกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ (กปท.) อีกด้วย แต่เดิมชาวบ้านเข้าใจว่ากองทุนนี้มีแต่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) หรือองค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล ที่มีสิทธิเขียนโครงการได้ กรรมการหน่วยฯ ในระดับอำเภอก็จะพูดเรื่องนี้ให้ประชาชนเข้าใจว่าใครสามารถของบได้บ้าง รวมทั้งแนะนำวิธีการเขียนโครงการต่างๆ ทำให้ขณะนี้ภาคประชาชนก็เริ่มเข้าใจและเริ่มเขียนโครงการขอใช้งบมากขึ้นพอสมควร

นายสุทธิพร กล่าวต่อไปว่า สำหรับทิศทางการดำเนินงานในอนาคตนั้น ตั้งเป้าอยากให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ เป็นตัวแทนหรือหน่วยย่อยของศูนย์ มีที่ทำการใน อบต./เทศบาล และมีคณะกรรมการคอยดูแลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนหรือให้คำปรึกษาแก่ประชาชนด้วยตัวเอง เพราะหน่วยย่อยเหล่านี้จะอยู่ในพื้นที่ มีความใกล้ชิด ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งแนวทางในการขับเคลื่อนจะเน้นความสมัครใจของท้องถิ่นนั้นๆ รวมทั้งเปิดให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานมีความยั่งยืนในระยะยาว



นายสุทธิพร สุทธาภัทร
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.อุทัยธานี


ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
ภาคกลาง ตะวันตก
ตะวันออก และ กทม.


ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.พระนครศรีอยุธยา
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.ปทุมธานี
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
เครือข่ายสลัม 4 ภาค กทม.
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.ฉะเชิงเทรา
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.ปทุมธานี
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
ยานนาวา กทม.
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.สมุทรสาคร

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดปทุมธานี
: เน้น “เป็นกลาง” หัวใจสำคัญการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

การดูแลผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับความเสียหาย บางครั้งเรื่องก็เกิดจากการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน การไกล่เกลี่ยที่ ใช้คำพูด การอธิบายที่เข้าใจได้ง่าย ผู้ร้องเรียนก็มักจะรับฟัง หรือ กรณีที่เกิดความเสียหาย พิการ เสียชีวิต ก็จะช่วยผู้เสียหายอย่างเต็มที่จนได้รับเงินช่วยเหลือตามมาตรา 41 และไม่เคยคิดค่าใช้จ่ายหรือเรียกรับผลประโยชน์ใดๆ

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดปทุมธานี ชูความเป็นกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จนได้รับความไว้วางใจจากทั้งประชาชนและหน่วยบริการในการประสานความเข้าใจเมื่อเกิดปัญหาจากการรักษาพยาบาล

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ที่มีจุดเด่นในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ข้อร้องเรียนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ กล่าวถึงแนวทางการทำงานว่า ในกรณีที่มีปัญหาร้องเรียนหรือเกิดความเสียหายจากการให้บริการเกิดขึ้น ตนจะเน้นในเรื่องความเป็นกลางไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ขณะเดียวกันก็จะประสานงานช่วยเหลือผู้ได้รับความเสียหายอย่างเต็มที่โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ไม่เรียกรับผลประโยชน์ใดๆ ทำให้ได้รับความไว้วางใจจากทั้งประชาชนและหน่วยบริการในพื้นที่ จ.ปทุมธานี ให้เป็นคนกลางคอยไกล่เกลี่ยหรือประสานความเข้าใจระหว่างกัน

น.ส.อรกัลยา พิชชาออน ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดปทุมธานี กล่าวว่า หากพูดถึงบทบาทภารกิจแล้ว ฟังดูเหมือนอยู่ฝ่ายตรงข้ามกับหน่วยบริการ เพราะขึ้นชื่อว่าเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน แต่ในความจริงแล้วหน้าที่ของศูนย์ฯ คือการเป็นตัวกลางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ไม่ใช่รับฟังปัญหาจากผู้รับบริการแล้วอินจนกลายเป็นคู่กรณีเล่นงานโรงพยาบาล ขณะเดียวกัน ก็ต้องพยายามพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้รับบริการโดยไม่ทำให้รู้สึกว่าไปแก้ตัวแทนโรงพยาบาลเช่นกัน

น.ส.อรกัลยา กล่าวต่อไปว่า ด้วย Mind Set ที่เป็นกลางแบบนี้ ทำให้หน่วยบริการเกิดความไว้วางใจเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น หลายครั้งโรงพยาบาลก็จะแจ้งมาที่ศูนย์ฯ เองโดยไม่ต้องรอให้มีการร้องเรียน หรือเมื่อมีการร้องเรียน/ข้อพิพาทเกิดขึ้น โรงพยาบาลก็จะไม่ไกล่เกลี่ยเอง แต่แจ้งให้หน่วยรับเรื่องร้องเรียนสิทธิบัตรทองเข้าไปพูดคุยแทน






“แต่กว่าจะเป็นแบบนี้ได้ก็ใช้เวลาสร้างความมั่นใจกับโรงพยาบาลอยู่ 2-3 ปี แรกๆเราก็ใช้วิธีเข้าหาผู้อำนวยการโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อแนะนำว่าศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองคือใคร ทำหน้าที่อะไร และถ้ามีโอกาสได้ขึ้นพูดตามเวทีใดๆ ก็จะย้ำเสมอว่าหากเกิดเรื่องอะไรขอให้ช่วยบอกเรา เพราะเราไม่ใช่คู่กรณี เราเป็นคนอื่น แต่ถ้าโรงพยาบาลไปไกล่เกลี่ยเองก็จะประทะกันทุกครั้งทุกเรื่อง ดังนั้นขอให้เราได้ช่วยคุยกับคนไข้ให้ จนมีอยู่ครั้งหนึ่งมีเคสคนไข้มาโรงพยาบาล A อยู่ 2-3 รอบ โรงพยาบาลก็ส่งกลับบ้านทุกครั้ง จนญาติทนไม่ไหวส่งไปโรงพยาบาลอื่น ปรากฏว่าเป็นนิ่วและกรวยไตอักเสบและส่งตัวกลับมาโรงพยาบาล A ปรากฏว่าพอมาถึงโรงพยาบาลก็เสียชีวิตเลย ญาติไม่พอใจจึงติดต่อสื่อมวลชนเลย แต่พอเราทราบเรื่องก็เข้าไปทำความเข้าใจกับญาติก่อนที่จะเป็นข่าว ช่วยไกล่เกลี่ยและดำเนินการจนได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ซึ่งเคสนี้ก็ทำให้โรงพยาบาลเห็นว่าเราทำได้จริงๆ หลังจากนั้นพอมีเรื่องอะไรเกิดขึ้น หน่วยบริการก็จะแจ้งมาที่เรา เราก็เข้าไปช่วยไกล่เกลี่ยให้”น.ส.อรกัลยา กล่าว

ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญอีกประการคือเมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ต้องมีการสืบเสาะหาข้อมูลในเบื้องต้นก่อนจะทำการไกล่เกลี่ย เพราะบางครั้งผู้ร้องเรียนก็ไม่ยอมบอกว่าตัวเองผิดแต่จะโยนให้โรงพยาบาลผิดให้ได้ และบางครั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นก็เป็นเรื่องที่สุดวิสัยจริงๆ ยิ่งในปีนี้ตนได้เข้าร่วมเป็นคณะทำงานพิจารณาเงินเยียวยาเบื้องต้นตามมาตรา 41 ด้วย ก็ยิ่งเห็นว่าไม่มีใครอยากให้เกิดความเสียหายขึ้น มีหลายเคสหมอแทบจะร้องไห้ ซึ่งนอกจากต้องไกล่เกลี่ยแล้วยังต้องส่งดอกไม้ไปปลอบใจหมอด้วย



น.ส.อรกัลยา พิชชาออน
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดปทุมธานี

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
: เร่งพัฒนาศักยภาพตัวแทนเครือข่ายใน กปท.

การวางระบบการทำงานในลักษณะนี้ช่วยลดข้อพิพาทระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้พอสมควร เช่น บางกรณีที่ประชาชนไม่พอใจการให้บริการแต่ไม่กล้าร้องเรียนกับหน่วยบริการโดยตรง ก็กล้าที่จะมาร้องเรียนกับเครือข่ายในพื้นที่แทน ถ้าเข้าข่ายการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข หรือไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ หรือถูกเรียกเก็บเงิน ทางเครือข่ายในพื้นที่ก็สามารถส่งเรื่องเข้ามาที่ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองจังหวัด บางครั้งการร้องเรียนที่เกิดขึ้นเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้รับบริการ ทางศูนย์ก็จะช่วยอธิบายสร้างความเข้าใจ ซึ่งลดโอกาสที่ผู้รับบริการจะเกิดความขัดแย้งกับผู้ให้บริการได้เช่นกัน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เน้นการทำงานผ่านเครือข่าย พร้อมเร่งพัฒนาศักยภาพตัวแทนหน่วย 50(5) ที่นั่งเป็นกรรมการในกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นทั้ง 157 แห่งทั่วจังหวัด ให้สามารถผลักดันโครงการต่างๆในกองทุน รวมทั้งสามารถรับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ได้

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิ่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 โดยทำงานผ่านเครือข่าย ใน 2 ส่วน ส่วนหนึ่งคือการทำงานกับเครือข่ายในพื้นที่ เครือข่ายเหล่านี้จะเข้าไปเป็นตัวแทนของหน่วยฯ 50(5) ในกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ (กปท.) ซึ่งใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีทั้งหมด 157 กองทุน

น.ส.ชลดา บุษเกษม ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กล่าวว่าเครือข่ายเหล่านี้ นอกจากทำหน้าที่เป็นกรรมการกองทุนแล้ว ยังจะเป็นตัวแทนของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ในพื้นที่นั้นๆ ในการให้คำปรึกษา แนะนำสิทธิ รวมทั้งการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ทำหน้าที่แบบเดียวกับ หน่วย 50(5) (ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง) ระดับจังหวัดเพียงแต่ครอบคลุมเฉพาะพื้นที่ที่ตนเองรับผิดชอบ และหากมีข้อสงสัยที่ตอบคำถามประชาชนไม่ได้ หรือได้รับการร้องเรียนต่างๆ ก็จะประสานมาที่หน่วยฯ 50(5) ระดับจังหวัดเพื่อดำเนินการต่อไป

ขณะเดียวกัน ในฝั่งของผู้ให้บริการ ทาง หน่วย 50(5) (ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง) ระดับจังหวัดจะเน้นการทำงานร่วมกับกลุ่มงานประกันสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งในส่วนของกลุ่มงานประกันสุขภาพก็ได้สร้างเครือข่ายเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้อร้องเรียนต่างๆ









ในทุกอำเภออยู่แล้ว ทางหน่วย 50(5) ก็จะเชิญเครือข่ายเหล่านี้มาทำงานร่วมกัน เช่น เวลามีเคสร้องเรียนต่างๆ ก็จะลงพื้นที่ไปด้วยกันเพราะร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้แล้วยังมีการจัดเวทีประชุมร่วมกับหน่วยบริการ เพื่อเป็นเวทีพบปะพูดคุยกันทุกปี

ขณะเดียวกันยังเน้นความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายที่นั่งเป็นตัวแทนหน่วย 50(5) อยู่ในกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่น ซึ่งตัวแทนเหล่านี้มาจากเครือข่ายที่หลากหลาย ทั้งผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ ผู้สูงอายุ ผู้นำสตรี กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สื่อมวลชน ฯลฯ ประกอบกับปีนี้เป็นปีที่กรรมการบางส่วนหมดวาระและต้องตั้งกรรมการคนใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงมีการจัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพ โดยเชิญตัวแทนหน่วย 50(5) จากทั้ง 157 กองทุน มาร่วมพูดคุยทำความรู้จัก เสริมพลัง สร้างเข้าใจกับบทบาทหน้าที่ในการเสนอโครงการ การกระตุ้นผลักดันโครงการต่างๆ ในกองทุน รวมถึงการอัพเดทสถานการณ์ใหม่ๆ ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพในด้านการรับเรื่อง โดยได้รับความร่วมมือจาก สปสช.เขต 4 สระบุรีที่ส่งทีมงานวิทยาการมาร่วมให้ความรู้



น.ส.ชลดา บุษเกษม
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดกาญจนบุรี
: MOU 9 หน่วยงาน ช่วยคนไทยไร้สิทธิเข้าถึงบริการมากขึ้น

ส่วนใหญ่เคสที่ให้การช่วยเหลือจะเป็นผลงานของชุดประสานงานหลักประกันสุขภาพในพื้นที่เกือบ 100% และมีบางส่วนที่ inbox เข้ามาที่ Facebook ของเรา ส่วนทิศทางการทำงานในอนาคต ผมคิดว่าเราน่าจะขยับไปจับงานด้านนโยบายและการสร้างความร่วมมือให้มากขึ้น ต้องชื่นชมหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและโรงพยาบาลที่ผ่อนคลายบรรยากาศความเป็นฝั่งตรงข้ามลงได้อย่างดี การเปิดเผยข้อมูล การเปิดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยบริการทำได้ดีมากขึ้น ในอนาคตเราอยากร่วมสร้างความร่วมมือเพื่อพัฒนาบริการ แทนที่จะยื่นข้อเสนออย่างเดียว

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กาญจนบุรี ชี้หลังจาก สปสช.เซ็น MOU ร่วมกับ 9 หน่วยงาน ทำให้การทำงานช่วยเหลือกลุ่มคนไทยไร้สิทธิให้เข้าถึงบริการด้านสุขภาพสะดวกมากยิ่งขึ้น

นายสุนทร สุริโย ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กาญจนบุรี ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 กล่าวถึงภาพรวมการทำงานของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กาญจนบุรี ว่า จะรับผิดชอบพื้นที่กาญจนบุรีโซนล่าง โดยมีการพัฒนาเครือข่ายการทำงาน โดยยกระดับจากแกนนำในแต่ละอำเภอให้เป็นชุดประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน โดยแต่ละชุดประสานงานจะมีคณะกรรมการ มีการบริหารจัดการในรูปแบบองค์กร จากเดิมที่มีลักษณะยึดโยงกับตัวบุคคล ทำให้มีการขยายงานทั้งในระดับอำเภอหรือตำบลได้มากขึ้น

สำหรับภาพรวมและปัญหาในพื้นที่นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ยุค ยุคแรกในช่วงที่ยังเป็นศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพมาจนถึงประมาณปี 2553 ปัญหาในพื้นที่จะเป็นเรื่องของความเข้าใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพ มีความเข้าใจว่าเป็นระบบสุขภาพของคนจนเท่านั้น ยุคต่อมาหลังจากได้ยกสถานะขึ้นเป็นศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กาญจนบุรี แล้ว ปัญหาที่พบส่วนมากจะเป็นเรื่องมาตรฐานบริการ การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น และตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาการเข้าถึงบริการของกลุ่มเปราะบาง บุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทย เช่น คนไร้บ้านที่ไม่มีบัตรประชาชนและเข้าไม่ถึงบริการ คนพิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น








อย่างไรก็ดี หลังจากที่ สปสช. ได้ทำ MOU ร่วมกับ 9 หน่วยงาน เพื่อขับเคลื่อนการเข้าถึงสิทธิของผู้มีปัญหาสถานะในปี 2562 ทำให้ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กาญจนบุรี ทำงานได้สะดวกมากขึ้น ซึ่งหากจะกล่าวถึงคนกลุ่มนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ 1.คนไทยไร้สิทธิ และ 2.กลุ่มคนไร้รัฐไร้สัญชาติ ในส่วนของคนไทยไร้สิทธินั้น ในยุคแรกๆ ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จะทำงานกับกลุ่มคนไร้บ้านร่วมกับมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย เช่น เมื่อมูลนิธิฯช่วยเหลือจนคนกลุ่มนี้ได้บัตรประชาชนแล้ว ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ก็จะรับช่วงในการตรวจสอบสิทธิ ย้ายสิทธิรักษาพยาบาลเพื่อให้รับบริการในพื้นที่กาญจนบุรีได้

นอกจากนี้ ยังกลุ่มที่เกิดในประเทศแต่ตกสำรวจ และผู้ที่อยู่ในทะเบียนบ้านกลาง ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กาญจนบุรี ก็จะช่วยสนับสนุนให้เข้าถึงกระบวนการพิสูจน์ความเป็นคนไทยด้วยวิธีตรวจ DNA ซึ่งด้วยผลจากการเซ็น MOU ของ สปสช. ก็ทำให้กระบวนการตรวจสอบมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

นายสุนทร กล่าวต่อไปว่า ในส่วนของกลุ่มคนไร้รัฐไร้สัญชาติ จะมีความยากในการทำงานไปอีกระดับหนึ่ง แต่ยังดีที่มีความชัดเจนว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบเรื่องสิทธิสุขภาพ ซึ่งบทบาทของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กาญจนบุรี ส่วนมากจะเป็นการสร้างความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมาย ประสานงานตรวจสอบสิทธิ และส่งเสริมกระบวนการวิธีการเข้าถึงสิทธิเป็นหลัก แม้ไม่ใช่ผู้มีสิทธิบัตรทองโดยตรง แต่เมื่อทำงานในพื้นที่แล้วทุกคนที่มาขอคำแนะนำต้องได้คำตอบ



นายสุนทร สุริโย
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กาญจนบุรี

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดสมุทรสาคร
: เดินหน้าให้ความรู้สิทธิบัตรทองแก่ประชาชน

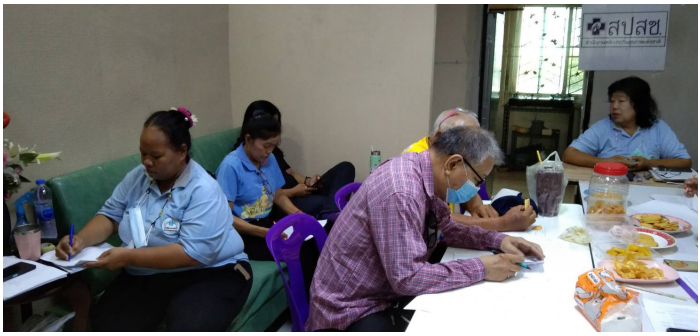
สำหรับแนวทางการขับเคลื่อนงานในอนาคต ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์แจ้งสิทธิให้ประชาชนทราบว่าบริการไหนใช้สิทธิได้ บริการไหนใช้ไม่ได้ เพราะแม้ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สมุทรสาคร จะทำเรื่องประชาสัมพันธ์ แต่จะให้เป็นที่รับรู้ในพื้นที่ทั้งหมดก็คงยาก รวมทั้งประเด็นเรื่องการเรียกเก็บเงิน extra billing เช่น เก็บค่ายานอกบัญชียาหลัก ซึ่ง จ.สมุทรสาครมีค่อนข้างมาก แต่ส่วนใหญ่ผู้ป่วยจะไม่ติดใจ คิดว่าเงินไม่กี่บาท ไม่อยากมีเรื่องร้องเรียนเลยยอมจ่าย

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สมุทรสาคร เดินหน้าให้ความรู้สิทธิบัตรทองแก่ประชาชน หวังช่วยประชากรย้ายถิ่น-แรงงานข้ามชาติ เข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขมากขึ้น

นางอรุณรัตน์ น้อมนพ ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สมุทรสาคร ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 กล่าวถึงภาพรวมการทำงานของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองภายในจังหวัดว่า จังหวัดสมุทรสาคร แม้จะมีขนาดเล็กเพียง 3 อำเภอ แต่ก็มีความซับซ้อนของประชากรสูงมาก เพราะประชากรส่วนมากไม่ใช่ผู้ที่อยู่อาศัยมาแต่เดิม แต่เป็นคนที่ย้ายถิ่นเข้ามาทำงานในพื้นที่ มีทั้งแรงงานข้ามชาติ รวมทั้งผู้ติดตามแรงงานทั้งที่เป็นคนไทยและชาวต่างชาติ การทำงานด้านการเผยแพร่ความรู้และคุ้มครองสิทธิจึงค่อนข้างยาก เช่นเดียวกับการใช้สิทธิรักษาในโรงพยาบาลที่ยังมีปัญหา ซึ่งทางศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองและเครือข่ายก็พยายามให้ความรู้แก่คนที่เข้ามาทำงานในจังหวัดเพื่อให้ได้รับสิทธิในการรักษาพยาบาล ไม่เช่นนั้นเวลาเจ็บป่วยก็ต้องจ่ายเงินเองทั้งๆ ที่มีโอกาสได้รับการดูแลในระบบบัตรทอง

นางอรุณรัตน์ กล่าวต่อไปว่า แนวทางการทำงานของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สมุทรสาคร นั้น จะอาศัยเครือข่ายช่วยกันทำงาน ทั้งนี้เพราะเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่นั้นไม่ได้ขับเคลื่อนแค่เรื่องบัตรทองอย่างเดียว แต่ทำงานในประเด็นอื่นๆด้วย ดังนั้นในเวทีประชุมต่างๆจึงมีการหยิบยกเคสต่างๆเข้ามาพูดคุยกันได้ทุกเรื่อง มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน ทำให้เครือข่ายมีความเข้มแข็งและไม่มีข้อติดขัดในการทำงาน ซึ่งเมื่อมีเครือข่ายที่เข้มแข็งแล้ว ในระยะที่ผ่านมาได้มีการขยายเครือข่ายการทำงานจากระดับอำเภอลงไปถึงระดับตำบล ทั้งเครือข่าย อสม. และภาคีภาคประชาชนอื่นๆ ในการลงไปให้ความรู้ ให้คำแนะนำ รวมทั้งรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาต่างๆจากในพื้นที่





“ถ้าเครือข่ายพบเคสและแก้ปัญหาได้ เขาก็ดำเนินการได้เลย แต่ถ้าแก้ปัญหาไม่ได้ก็จะส่งมาที่หน่วยระดับจังหวัด เราก็จะลงไปประสานงานช่วยเหลือเป็นเคสๆ ไป ปัญหาร้องเรียนไม่ค่อยมี หน่วยบริการก็ดำเนินการไปตามมาตรฐาน แต่ที่พบส่วนมากเป็นเรื่องการให้คำแนะนำและพฤติกรรมบริการ การใช้คำพูดกับผู้ป่วยไม่ดี แม้แต่เรื่องร้องเรียนตามมาตรา 41 ส่วนใหญ่ที่มีข้อติดใจก็ยังเป็นประเด็นเรื่องพฤติกรรมบริการ เช่น แจ้งข้อมูลไม่ครบ ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่พูดคุยอย่างครบถ้วนญาติก็ไม่ได้มีปัญหาอะไร ปัญหาเหล่านี้เราพยายามประสานให้โรงพยาบาลแก้ไข แต่มันก็ยังไม่เห็นผลทันตา”นางอรุณรัตน์ กล่าว

นอกจากนี้ เรื่องคนไร้สิทธิ ไม่มีเอกสารหรือบัตรประชาชน ซึ่งก็เป็นอีกประเด็นที่พบปัญหาค่อนข้างมาก การแก้ปัญหานี้กทำได้เพียงเคสบายเคส เพราะไม่รู้ว่าคนกลุ่มนี้อาศัยอยู่ที่ไหนบ้าง ถ้าพบตัวก็จะช่วยประสานงานให้ได้รับสิทธิ เช่นล่าสุด มีชาวบุรีรัมย์อายุ 76 ปี มาทำงานตั้งแต่อายุ 20 ปี แต่ลงเรือออกทะเล แล้วเอกสารหายหมด ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สมุทรสาคร พยายามช่วยเหลือให้ได้บัตรประชาชน แต่ก็ยังอยู่ระหว่างขั้นตอนการสืบค้น



นางอรุณรัตน์ น้อมนพ
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สมุทรสาคร

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดฉะเชิงเทรา

: ผนึกกำลังท้องถิ่นทำโครงการ ‘รถรับ-ส่งผู้ป่วยไป รพ.’ เข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม

ผลตอบรับโครงการ ‘รถรับ-ส่งผู้ป่วยไป รพ. ดีอย่างมาก เพราะผู้ป่วยเข้าถึงบริการสุขภาพได้มากขึ้น ไม่มีใครถูกทอดทิ้ง ขณะเดียวกันก็ยังค้นหาผู้ป่วยเพิ่มเติมที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ ซึ่งเป็นอีกบทบาทของหน่วยฯ ในการทำงาน มากกว่าการนั่งรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนสิทธิบัตรทอง

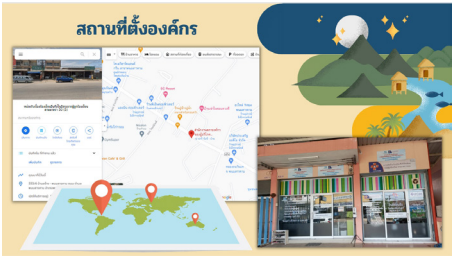
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ฉะเชิงเทรา เผย ผสานกำลังจากท้องถิ่น ทำโครงการรถรับ-ส่งผู้ป่วยไป รพ. เน้นกลุ่มสูงวัยติดเตียง-คนพิการ ช่วยผู้ป่วยเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างเท่าเทียม

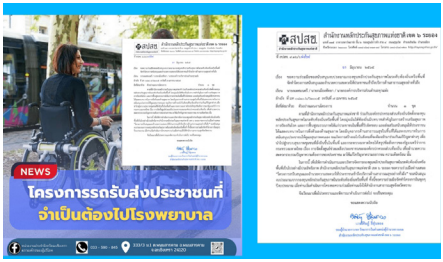
นางสุภาวดี วิเวก ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 เปิดเผยว่า ทางศูนย์ฯ ได้ดำเนินการเชิงรุกในการช่วยเหลือประชาชนที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง) ซึ่งมีความจำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษา แต่ติดปัญหาเรื่องการเดินทาง โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง รวมถึงผู้ป่วยที่มีความพิการ ให้ได้เข้าถึงบริการสุขภาพอย่างเท่าเทียม ผ่านการผลักดันและสนับสนุน จนทำให้เกิดบริการรถรับ-ส่งไปโรงพยาบาล โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ตั้งแต่กลางปี 2565

นางสุภาวดี กล่าวว่า โครงการรถรับ-ส่งไปโรงพยาบาลดังกล่าว เกิดขึ้นเพราะที่ผ่านมาได้รับการร้องขอจากประชาชนสิทธิบัตรทองโดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่จำเป็นต้องไปรับการดูแลรักษาที่หน่วยบริการ หรือโรงพยาบาล แต่การเดินทางเต็มไปด้วยความยากลำบาก และไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับเดินทาง รวมถึงได้รับการประสานจากเครือข่ายของหน่วยฯ ประจำอำเภอทั้ง 9 แห่ง ที่ทำการสำรวจแล้วพบว่า มีผู้ป่วยสิทธิบัตรทองใน จ.ฉะเชิงเทรา จำนวนมากยังเข้าไม่ถึงระบบบริการสุขภาพ

เนื่องจากที่ผ่านมาหน่วยบริการ รวมไปถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในระดับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่เคยให้บริการ ถูกตัดลดงบประมาณ หรือไม่มีงบประมาณเพียงพอในการให้บริการกับผู้ป่วย จึงทำให้ไม่สามารถดูแลผู้ป่วยในพื้นที่ได้เหมือนเดิม เหล่านี้ส่งผลให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงบริการสุขภาพ

นางสุภาวดี กล่าวต่อไปว่า โดยทางศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ฉะเชิงเทรา ได้ประสานหาทางช่วยเหลือผู้ป่วยกลุ่มนี้ กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เขต 6 ระยอง และสำนักงานสาธารณสุข





จังหวัดฉะเชิงเทรา (สสจ.) รวมไปถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา (อบจ.) ที่มีงบประมาณสนับสนุนให้กับท้องถิ่น เพื่อเข้ามาเป็นเครือข่ายเข้าร่วมอนุเคราะห์ผ่านกำลังหลักคือหน่วยกู้ชีพกู้ภัยที่ประจำอยู่กับ อบต. ซึ่งได้รับการอบรมการดูแลผู้ป่วยระหว่างรับ-ส่งอย่างถูกต้อง ทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“ผู้ป่วยบางรายจำเป็นต้องได้รับการส่งตัวไปโรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลจังหวัด เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) หรือเป็นผู้ป่วยตามนัดหมายของแพทย์ ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ไปรับ-ส่งผู้ป่วย จะมีทั้งรอรับกลับ รวมไปถึงนัดหมายเวลาเพื่อมารับกลับก็ได้ ขณะเดียวกันโรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลจังหวัดที่ต้องการส่งตัวผู้ป่วยกลับมาหลังได้รับการรักษา บางส่วนก็ยังได้ประสานมายัง อบต. เพื่อให้ไปรับตัวผู้ป่วยกลับไปอีกด้วย” นางสุภาวดี ระบุ

นอกจากนี้ ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ฉะเชิงเทรา ยังได้ขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ร้องเรียนจากผู้ป่วยสิทธิบัตรทอง โดยใช้การสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาผ่านทางกรุ๊ปไลน์ ระหว่างหน่วยฯ กับหน่วยบริการต่างๆ ในพื้นที่ ซึ่งเมื่อมีการร้องทุกข์ เรื่องจะถูกส่งมายังกรุ๊ปไลน์เพื่อดำเนินการแก้ไข ซึ่งแต่ละกรณีขึ้นส่วนใหญ่เป็นปัญหาการใช้สิทธิ รวมถึงการถูกเรียกเก็บเงินจากหน่วยบริการ

อย่างไรก็ตาม ทุกปัญหาสามารถจัดการแล้วเสร็จได้ไม่เกิน 15 นาที โดยเป็นเพราะในพื้นที่เห็นความสำคัญกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยบัตรทองที่มาใช้บริการสุขภาพ ทำให้ผลักดันปัญหาต่างๆ และคลี่คลายได้เร็วขึ้น รวมถึงบางกรณี โรงพยาบาลหรือหน่วยบริการก็จะขอให้หน่วยฯ เข้าไปช่วยเจรจาไกล่เกลี่ยกับผู้เสียหาย

“ผลที่เกิดขึ้นมาจากการทำงานเชิงรุกของหน่วยฯ ที่ประสานให้การช่วยเหลือจากภาคีเครือข่าย ขณะเดียวกันยังได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานในพื้นที่ที่เห็นความสำคัญของผู้ป่วยโดยเฉพาะการเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ทำให้เกิดการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วยที่จำเป็นต้องไปโรงพยาบาล



นางสุภาวดี วิเวก
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ฉะเชิงเทรา

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ชลบุรี

: เตรียมเดินสายแนะนำตัวให้ รพ. รู้จัก

รู้สึกประทับใจที่ได้ช่วยให้เด็กได้มีบัตรประจำตัวคนพิการ ได้เห็นพ่อแม่ยินดีที่ลูกจะได้มีสถานที่ฝึกทักษะชีวิต รวมทั้งการออกไปให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิบัตรทองในโรงเรียนก็เป็นการเรียนรู้ร่วมกันที่สนุกทั้งเด็กและเราด้วย ถือเป็นความประทับใจในการทำงาน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ชลบุรี เตรียมเดินสายแนะนำตัวให้หน่วยบริการรู้จัก พร้อมเดินหน้าขับเคลื่อนประชาสัมพันธ์ให้ความรู้สิทธิบัตรทองแก่เด็กวัยเรียน หวังเด็กนำไปสื่อสารต่อให้ผู้ปกครอง

น.ส.อารยา แดงแสง ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ชลบุรี ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 เปิดเผยว่า ศูนย์ฯแห่งนี้ ยกระดับมาจากศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดชลบุรี เครือข่ายคนพิการ และได้ขึ้นทะเบียนเป็นศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เมื่อเดือน มิ.ย. 2565 จึงยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก ซึ่งทิศทางการดำเนินงานหลังจากนี้ มีแผนงานที่จะออกไปแนะนำตัวให้หน่วยบริการต่างๆได้รู้จัก และดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องสิทธิและการเข้าถึงสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพโดยเน้นในกลุ่มเด็กวัยเรียน

เดิมศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดชลบุรี มีการดำเนินงานที่โดดเด่นเกี่ยวกับผู้พิการ โดยเฉพาะการประสานขอใบรับรองความพิการให้แก่เด็กเล็ก ซึ่งหากทางครอบครัวของเด็กดำเนินการเอง อาจต้องใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 6 เดือน แต่เนื่องจากบทบาทของศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน จังหวัดชลบุรี เครือข่ายคนพิการ ยังทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการคนพิการของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ซึ่งด้วยการทำงานเกี่ยวกับเด็กออทิสติกและผู้พิการทางสติปัญญามานานกว่า 10 ปี จึงมองออกว่าเด็กคนไหนเป็นออทิสติก คนไหนพิการทางสติปัญญา เมื่อช่วยทำเรื่องประสานขอใบรับรองความพิการไป แพทย์จึงให้ความร่วมมือออกใบรับรองให้ภายใน 1 เดือน

“ที่ผ่านมาก็ประสานงานช่วยขอใบรับรองความพิการให้หลายราย เฉพาะปีนี้ก็ 6-7 รายแล้ว บางรายใช้เวลา 2-3 ปีแพทย์ก็ยังไม่กล้าออกใบรับรองความพิการให้เพราะกลัวว่าผู้ปกครองจะรับไม่ได้ว่าลูกตัวเองพิการ เราก็สื่อสารกับแพทย์ว่าถ้าน้องเขาไม่มีบัตร เขาก็ไปรับบริการที่ศูนย์บริการคนพิการไม่ได้นะ รวมทั้งพูดคุยทำความเข้าใจกับผู้ปกครองว่าเด็กยังเล็ก ยังมีโอกาสพัฒนาได้ แต่ถ้าปล่อยไปเรื่อย ๆ เด็กจะเสียโอกาสในการพัฒนา ผู้ปกครองก็เข้าใจและให้เราช่วยดำเนินการประสานขอใบรับรองความพิการให้ พอเขามีบัตรประจำตัวคนพิการ เขาก็จะได้สิทธิการรักษาพยาบาลผู้พิการ (ท74) สิทธิการศึกษาในโรงเรียนเฉพาะทาง และสิทธิในการรับการฝึกทักษะในศูนย์บริการคนพิการ”น.ส.อารยา กล่าว







ในส่วนของงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิบัตรทองนั้น น.ส.อารยา กล่าวว่า ที่ผ่านมาศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดชลบุรี เครือข่ายคนพิการ เน้นเข้าไปประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในโรงเรียน เพราะมองว่าเด็กจะสามารถกลับไปถ่ายทอดสื่อสารให้กับผู้ปกครองอีกต่อหนึ่งได้ โดยใช้กลยุทธ์การให้ความรู้ที่สนุกสนาน มีรางวัลกระตุ้นให้เด็กมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม เป็นต้น รวมทั้งการออกไปแจกเอกสารแผ่นพับ คู่มือสิทธิบัตรทอง ตามตลาดนัดหรือตามบูธในอีเว้นท์ต่างๆ และเมื่อยกระดับเป็นหน่วย 50(5) แล้วก็จะดำเนินการต่อไป



น.ส.อารยา แดงแสง
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ชลบุรี

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายสลัม 4 ภาค กรุงเทพมหานคร

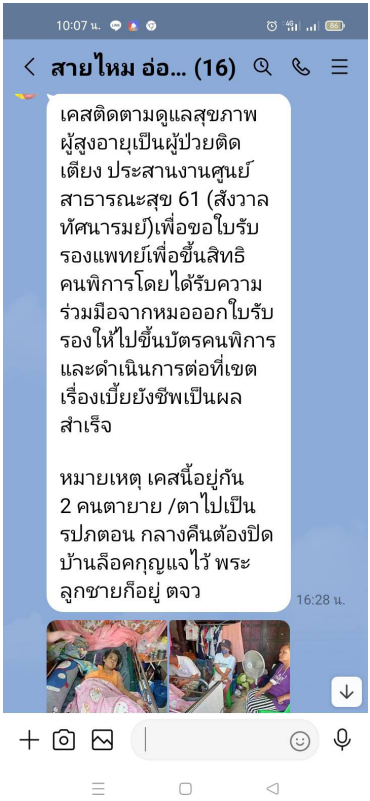
: ประสาน รพ. งดเรียกเก็บค่าสวนหัวใจผู้ป่วยบัตรทอง

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ทำเรื่องไกล่เกลี่ย สอบถามข้อมูลมาคุยกันก่อน ยังไม่รับเรื่องร้องเรียน จากนั้นก็มีการประสานกันหลายหน่วยงาน ทั้ง สปสช. ทั้งมูลนิธิพัฒนาที่อยู่อาศัย มีการหารือกันที่โรงพยาบาล จากนั้นผลสุดท้ายโรงพยาบาลก็แจ้งกับคนไข้ว่าไม่ต้องจ่ายเงินแล้ว ให้เข้ารับการรักษาได้เลย

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายสลัม 4 ภาค กทม. เผยช่วยประสานโรงพยาบาลเรียกเก็บเงินค่าสวนหัวใจขยายหลอดเลือดผู้ป่วยบัตรทอง 4-5 หมื่นบาท เจรจาจนในที่สุดผู้ป่วยไม่ต้องจ่ายเงินเอง

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายสลัม 4 ภาค กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 โดยในช่วงก่อนเกิดการระบาดของโควิด-19 มีเคสผู้ใช้สิทธิบัตรทองรายหนึ่งซึ่งอาศัยอยู่ในชุมชนพูนทรัพย์ เขตสายไหม กทม. มีอาการเจ็บป่วยเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งและถูกเรียกเก็บเงินค่ารักษาประมาณ 4-5 หมื่นบาท ทางหน่วยได้ทำการประสานพูดคุยกับโรงพยาบาลจนที่สุดแล้วผู้ป่วยรายนี้ไม่ต้องร่วมจ่ายค่ารักษา

น.ส.วิมล ถวิลพงษ์ ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายสลัม 4 ภาค กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ผู้ป่วยรายนี้เข้ารับการตรวจและแพทย์วินิจฉัยว่า ต้องใส่สายสวนเพื่อขยายหลอดเลือดหัวใจ โดยมีค่าใช้จ่ายประมาณ 50,000 บาท และเนื่องจากผู้ป่วยไม่มีเงิน จึงได้เข้ามาปรึกษาที่ศูนย์ประสานงาน ซึ่งตั้งอยู่ภายในชุมชน ตนจึงได้ทำการติดต่อโรงพยาบาลเพื่อสอบถามรายละเอียด ว่าผู้ป่วยรายนี้ใช้สิทธิบัตรทอง เหตุใดจึงต้องร่วมจ่าย



ในตอนนั้นทางโรงพยาบาลแจ้งว่า สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) จ่ายค่ารักษานี้ได้ 5,000 บาท ส่วนที่เกินนั้นผู้ป่วยต้องจ่ายเอง อีกทั้งหากเคสนี้ผ่านไปได้ ก็จะมีผู้ป่วยรายอื่นๆ ไม่ต้องจ่ายเงินด้วยเช่นกัน ตนจึงได้สอบถามรายละเอียดต่อไปว่าค่าใช้จ่ายดังกล่าวมีรายการอะไรบ้าง จากนั้นนำข้อมูลไปประสานกับเจ้าหน้าที่ สปสช. เขต 13 กทม.



น.ส.วิมล ถวิลพงษ์
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เครือข่ายสลัม 4 ภาค กรุงเทพมหานคร

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

: ขับเคลื่อนการเข้าถึงสิทธิบัตรทองผ่านผู้นำชุมชน-เครือข่าย อสส.

“รู้สึกมีความสุขทุกครั้งที่ได้ช่วยประชาชนแล้วเขาพอใจ เช่น ช่วยขอเงินเยียวยาวัคซีนโควิด-19 มีเคสหนึ่งเสียชีวิต อีกเคสฉีดแล้วตาบอด หรือเรื่องคนไม่มีบัตรประชาชนเราก็ช่วยผลักดันให้ได้บัตร ทำให้เขาใช้สิทธิบัตรทองได้ รู้สึกดีใจที่ได้ช่วยบรรเทาความทุกข์ให้คนในครอบครัวได้บ้าง

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เขตยานนาวา กทม.เผยแนวทางขับเคลื่อนการเข้าถึงสิทธิแก่ผู้มีสิทธิบัตรทอง เน้นประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิบัตรทองผ่านเครือข่ายแกนนำชุมชนและ อสส. ในพื้นที่ ตั้งเป้าดึงชุมชนในเขตยานนาวาเข้ามาทำงานร่วมกันให้ได้ 100%

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มีแนวทางการทำงานในพื้นที่เขตยานนาวา เน้นการเชื่อมประสานกับเครือข่ายแกนนำในชุมชน เครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุข (อสส.) ในการให้คำปรึกษาแนะนำการเข้าถึงสิทธิสำหรับผู้มีสิทธิบัตรทอง ตลอดจนการรับเรื่องร้องเรียนและการขอรับเงินเยียวยาต่างๆ

นางสำลี ศรีระพุก ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า การทำงานในเขตเมืองนั้นมีความหนาแน่นของประชากรสูง โดยเฉพาะในเขตที่ตั้งของศูนย์ฯเองก็เป็นชุมชนแออัด ปัญหาที่พบบ่อยคือเรื่องการเข้าถึงสิทธิ การตรวจสอบสิทธิ และการย้ายสิทธิมาจากต่างจังหวัดซึ่งประชาชนไม่ทราบว่าจะต้องทำอย่างไร การทำงานจึงเน้นเรื่องการเผยแพร่ความรู้และสอนให้ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน สปสช. มาดำเนินการตรวจสอบสิทธิหรือย้ายสิทธิด้วยตัวเอง

“เราใช้วิธีประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสายให้ดาวน์โหลดแอปฯ สปสช. ให้สามารถตรวจสอบสิทธิด้วยตัวเองได้ เพราะทุกคนมีโทรศัพท์มือถืออยู่แล้ว เติมเงินค่าอินเทอร์เน็ตนิดหน่อยก็ใช้งานได้แล้ว ยิ่งตอนนี้พัฒนาให้ย้ายหน่วยบริการได้ด้วยตัวเองก็ยิ่งสะดวกมากขึ้น และจะเน้นให้เขาลองทำด้วยตัวเอง เพราะถ้าเราทำให้มันก็ได้แค่คนเดียว แต่ถ้าชาวบ้านทำเป็นแล้ว เขาก็สามารถไปสอนต่อให้กับญาติหรือคนในครอบครัวได้ด้วย”นางสำลี กล่าว

ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์ด้วยเสียงตามสาย นอกจากในชุมชนที่ตั้งของศูนย์ฯ แล้ว ในชุมชนอื่นๆ ที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงก็ใช้วิธีการเดียวกัน โดยจะขอความร่วมมือจากแกนนำชุมชนต่างๆเข้าร่วมอบรมความรู้เกี่ยวกับบัตรทองและเข้ามาร่วมทีมด้วยกัน ซึ่งขณะนี้ครอบคลุมทั่วแขวงนนทรีแล้ว แต่ยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งเขตยานนาวา



นางสำลี กล่าวต่อไปว่า นอกจากเสียงตามสายแล้ว เนื่องจากตนเป็น อสส.ด้วย จึงยังใช้ช่องทางนี้ประชาสัมพันธ์ให้เพื่อน อสส. รับทราบและนำข้อมูลไปกระจายแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบต่อ โดยเฉพาะการที่ สปสช. ยกเลิกสัญญากับ 9 โรงพยาบาล ซึ่งในพื้นที่มี 2 โรงพยาบาลที่ถูกเลิกสัญญาคือโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท และโรงพยาบาลเพชรเวช ซึ่งนอกจาก 2 ช่องทางนี้แล้ว ศูนย์ฯ ก็ยังจัดทีมลงพื้นที่ให้ความรู้แก่ชาวบ้านในชุมชนต่างๆ

ขณะเดียวกันก็ต้องชื่นชม สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ที่ประชาสัมพันธ์ได้ดี ใช้กลไกหลายอย่างในการประชาสัมพันธ์ ไม่เฉพาะแค่ 50(5) อย่างเดียว รวมทั้งมีกลุ่มไลน์ในการสื่อสาร ทำให้เมื่อพบปัญหาก็สามารถแจ้งเข้าไปในกลุ่มแล้วแก้ไขกันทันที หรือบางส่วนที่ไม่ทราบข้อมูลก็ถามเข้าในกลุ่มไลน์แล้วเอาคำตอบมาสื่อสารต่อได้

ในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ นั้น เฉลี่ยแล้วมีเข้ามาเดือนละประมาณ 2 เรื่อง ทั้งเรื่องการถูกเรียกเก็บเงิน การ complain คุณภาพการบริการ เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ เป็นต้น

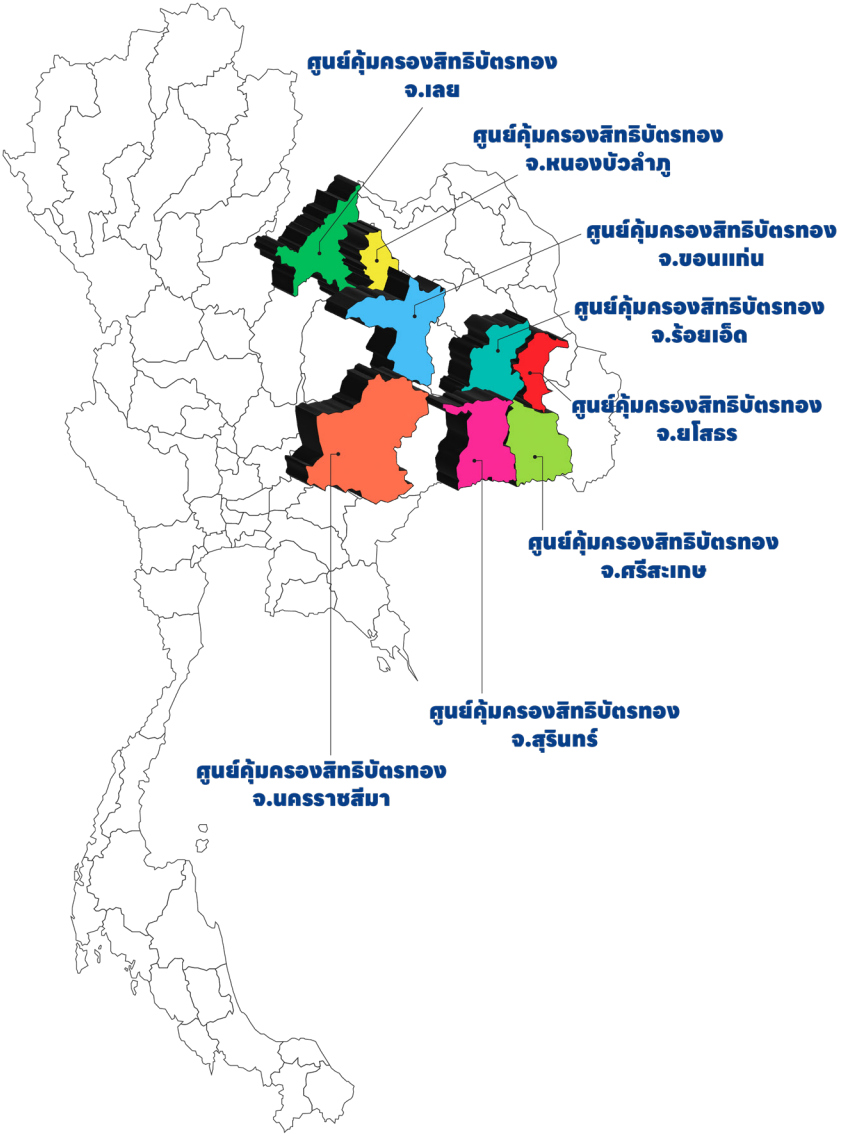
รวมทั้งการรับดำเนินการเพื่อยื่นคำร้องขอรับเงินเยียวยาต่างๆ ทั้งเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 และเงินเยียวยากรณีฉีดวัคซีนโควิด-19 แล้วมีอาการไม่พึงประสงค์หรือเสียชีวิต ส่วนระบบการรับเรื่องร้องเรียนนั้นก็จะมีหลายช่องทาง เช่น การรับเรื่องทางโทรศัพท์ โดยมากประชาชนจะทราบหมายเลขจากการประชาสัมพันธ์ของ สปสช. การรับเรื่องผ่าน อสส. ซึ่งได้ขอความร่วมมือช่วยรับเรื่องแล้วส่งต่อมาที่หน่วย 50(5) การรับเรื่องผ่านผู้นำชุมชนต่างๆ หรือแม้แต่การรับเรื่องผ่านศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพในพื้นที่เขตอื่นๆ ที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกัน

“ต้องขอบคุณ สปสช. ที่สนับสนุนกลไกภาคประชาชนให้เราช่วยขับเคลื่อนงาน ซึ่งทิศทางในอนาคตเราตั้งเป้าจะเชื่อมร้อยชุมชนต่างๆในเขตยานนาวาให้ได้เต็ม 100% พยายามดึงแกนนำในแต่ละชุมชนเข้ามาร่วม รวมทั้งการสร้างบุคลากรคนรุ่นใหม่เข้ามาทำงาน”



นางสำลี ศรีระพุก
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร


ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ


ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.เลย
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.หนองบัวลำภู
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.ขอนแก่น
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.ร้อยเอ็ด
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.ยโสธร
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.ศรีสะเกษ
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.สุรินทร์
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.นครราชสีมา

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น

: ทำงานเชิงรุก ร้องทุกข์ ‘สิทธิบัตรทอง’ พร้อมช่วยประสานรับการเยียวยา

> **การเปิดช่องทางการร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย รวมถึงการลงพื้นที่ออกหน่วยร่วมกับเครือข่ายอื่นๆ ก็ช่วยให้การเข้าถึงบริการสุขภาพตามสิทธิบัตรทองใน จ.ขอนแก่นมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น**

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น เผยทำงานเชิงรุก ร่วมเครือข่ายในพื้นที่ออกหน่วยให้คำแนะนำสิทธิบัตรทองกับชุมชน เผยช่วยเหลือญาติผู้ป่วยฉีดวัคซีนโควิด ประสานส่วนกลางแค่สัปดาห์เดียว ได้เงินช่วยเหลือเยียวยาทันที

นายปฏิวัติ เฉลิมชาติ ผู้ประสานงานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 เปิดเผยว่า ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น ไม่ได้ทำงานเชิงรับอย่างเดียว แต่ยังขับเคลื่อนการทำงานเชิงรุกด้วย โดยประสานกับเครือข่ายในพื้นที่ จ.ขอนแก่น ที่เป็นภาคประชาสังคม ร่วมออกหน่วยบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้กับชุมชน

รวมถึงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทองหรือบัตร 30 บาท) ตลอดจนรับเรื่องร้องทุกข์ หรือตอบคำถามข้อสงสัยต่างๆ เกี่ยวกับการใช้สิทธิบัตรทอง ทั้งการเปลี่ยนหน่วยบริการ การลงทะเบียนย้ายสิทธิสำหรับประชาชนที่มีภูมิลำเนาต่างถิ่น

นอกจากนี้ ยังมีในส่วนของการช่วยเหลือกรณีที่อาจได้รับความเสียหายจากการบริการทางการแพทย์ให้ได้รับการเยียวยาอีกด้วย ตัวอย่างเช่น การประสานช่วยเหลือเยียวยาให้กับครอบครัวของผู้เสียชีวิตจากการฉีดวัคซีนโควิด-19 ซึ่งเสียชีวิตที่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) แต่ญาติอยู่ที่ จ.ขอนแก่น และได้มาร้องทุกข์ที่ ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น

นายปฏิวัติ กล่าวต่อไปว่า ทางศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จึงได้ประสานไปยัง สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เขต 13 กทม. ที่รับผิดชอบในพื้นที่ของผู้เสียชีวิต ซึ่งมีหลักเกณฑ์ชดเชยกรณีฉีดวัคซีนโควิด-19 แล้วเสียชีวิต โดยไม่ต้องมีการสอบสวนสาเหตุ จนในที่สุดญาติ และครอบครัวผู้เสียชีวิตได้รับการช่วยเหลือชดเชย จำนวนประมาณ 2 แสน - 4 แสนบาท โดยกรณีดังกล่าวเกิดการเสียชีวิตซึ่งคาดว่ามาจากการฉีดวัคซีน สปสช. จึงอนุมัติให้ได้รับการชดเชยในทันที

“จากกรณีที่เกิดขึ้น ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น รับเรื่องร้องทุกข์จากญาติของผู้เสียชีวิต ซึ่งเหตุเกิดเมื่อช่วงปลายปี 2565 โดยญาติเข้ามาร้องทุกข์กับหน่วยฯ เมื่อเดือน ก.พ. 2566 ที่ผ่านมา หน่วยได้ประสานเพื่อช่วยเหลือกับสปสช. เขต 13 กทม. และพบว่าเข้าข่ายให้การช่วยเหลือตามมาตรา 41 ของ








พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ที่ดูแลคุ้มครอง ซึ่งประสานให้การช่วยเหลือกับญาติผู้เสียชีวิตเพียง 1 สัปดาห์ ก็ทราบว่าได้มีการอนุมัติการช่วยเหลือกับกรณีที่เกิดขึ้นจากสปสช.แล้ว” ผู้ประสานงานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น ระบุ

ผู้ประสานงานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น กล่าวอีกว่า ขณะเดียวกัน ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น ยังปรับเปลี่ยนช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้ใช้สิทธิบัตรทองผ่านเพจ ‘บัตรทองของเรา’ ซึ่งเป็นของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นภาคประชาสังคมที่มาร่วมขับเคลื่อนดูแลสิทธิด้านสุขภาพให้กับประชาชนในพื้นที่ เพราะประเด็นด้านระบบบริการสุขภาพสาธารณสุข เป็น 1 ใน 8 ภารกิจหลักของงานคุ้มครองผู้บริโภคด้วย

“การเปิดช่องทางการร้องทุกข์ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย รวมถึงการลงพื้นที่ออกหน่วยร่วมกับเครือข่ายอื่นๆ ก็ช่วยให้การเข้าถึงบริการสุขภาพตามสิทธิบัตรทองใน จ.ขอนแก่นมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น” นายปฏิวัติ กล่าว



นายปฏิวัติ เฉลิมชาติ
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ขอนแก่น

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ร้อยเอ็ด

: ชูจุดยืน “เป็นกลาง-ไม่มุ่งเอาผิด” ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ม.41

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ร้อยเอ็ด มีการร้องเรียนความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ส่วนมากจะเป็นกรณีคลอดเสียชีวิต มีการแก้ปัญหาในเชิงระบบ คืนข้อมูลให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอต่อคณะอนุกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขระดับเขตพื้นที่ (อคม.) ให้รับทราบเพื่อหาแนวทางป้องกันที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ร้อยเอ็ด ชูจุดยืนแนวทางไกล่เกลี่ยข้อพิพาทกรณีเกิดความเสียหายจากการรับบริการ เน้นจุดยืนเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด ไม่มุ่งเอาผิดแพทย์/พยาบาล แต่หวังยกระดับพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น ล่าสุดเตรียมจัดเวทีคืนข้อมูลและนำเสนอ อคม. ช่วยกันแก้ปัญหากรณีคลอดเสียชีวิต หลังพบเคสร้องเรียนบ่อยครั้ง

นางอาภรณ์ อะทาโส ผู้ประสาน ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มีเครือข่ายศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพภาคประชาชนทั้งในระดับอำเภอและตำบล รวมทั้งทำงานร่วมกับเครือข่ายผู้บริโภคทุกอำเภอใน จ.ร้อยเอ็ด ซึ่งในแต่ละพื้นที่จะมีแกนนำในการทำงานให้ข้อมูล การคุ้มครองสิทธิและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพ ซึ่งหากประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการก็สามารถแจ้งที่เครือข่ายของหน่วย 50(5) หรือที่ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลก็ได้

นางอาภรณ์ กล่าวอีกว่า ในพื้นที่ จ.ร้อยเอ็ด มีเรื่องร้องเรียนความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการที่เข้าข่ายสามารถขอรับเงินเยียวยาเบื้องต้นตามมาตรา 41 ของ พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 2545 อยู่หลายครั้ง ส่วนมากจะเป็นกรณีการคลอดเสียชีวิต และบางกรณีก็เกิดความผิดพลาด เช่น ลืมอุปกรณ์ทางการแพทย์ไว้ในคอของผู้ป่วย เป็นต้น ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์ในลักษณะนี้ หน่วย 50(5) จะเป็นตัวกลางไกล่เกลี่ยเพื่อยุติข้อพิพาทก่อนถึงขั้นฟ้องร้องหรือเป็นข่าวใหญ่โต โดยยืนอยู่บนหลักการที่ว่าไม่ได้มุ่งเอาผิดกับแพทย์หรือพยาบาล แต่ต้องการยกระดับพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น





นางอาภรณ์ ยกตัวอย่างกรณีผู้ป่วยรายหนึ่ง โรงพยาบาลลืมอุปกรณ์ทางการแพทย์ไว้ในคอคนไข้ ผู้ป่วยทานข้าวไม่ได้และมีอาการไอออกมาเป็นเลือด ญาติของผู้ป่วยร้องเรียนไปที่สื่อมวลชนส่วนกลาง และเมื่อหน่วย 50(5) ทราบเรื่องก็ได้ติดต่อลงพื้นที่ไปหาครอบครัวผู้ป่วยทันทีเพื่อสอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ จากนั้นประสานแจ้งไปยังโรงพยาบาลว่ามีเคสเกิดขึ้น รวมทั้งช่วยดำเนินการส่งเรื่องขอรับเงินเยียวยาเบื้องต้นตามมาตรา 41 ด้วย

“เราคุยกับโรงพยาบาลว่าคุณทำอะไรหรือยัง ออกไปเยี่ยมขอโทษหรือยัง แล้วเคสนี้เราขอจัดเวทีไกล่เกลี่ยให้ เพราะถ้าไม่มีการพูดคุยกัน เรื่องก็ไม่จบ อาจมีการออกข่าวหรือฟ้องร้องเป็นคดี ในการไกล่เกลี่ยเราก็วางตัวเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ถึงเวลาก็มาเจรจากัน ตอนแรกผู้เสียหายต้องการเรียกร้องค่าเสียหาย 3 แสนบาท แต่ก็เจรจาจนลดลงมาเหลือ 1 แสนบาท แต่ทางโรงพยาบาลก็เสนอว่าถ้าคณะกรรมการมาตรา 41 พิจารณาจ่ายชดเชยเท่าไหร่ ทางโรงพยาบาลก็จะจ่ายชดเชยเพิ่มเท่านั้น ปรากฏว่ามาตรา 41 พิจารณาจ่ายเยียวยาให้ 6 หมื่นบาท โรงพยาบาลก็เลยจ่ายชดเชยให้อีก 6 หมื่นบาท ตอนแรกผู้เสียหายก็ไม่ยอม แต่เราก็เจรจาอ้อนวอนให้ยุติข้อพิพาทเพราะไม่อยากให้มีเรื่องเกิดขึ้น และขอกับโรงพยาบาลให้ดูแลผู้ป่วยรายนี้ต่อเนื่อง สุดท้ายก็สามารถยุติข้อพิพาทกันได้”นางอาภรณ์ กล่าว



นางอาภรณ์ อะทาโส
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ร้อยเอ็ด

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู

: เคล็ดลับ 3 ช่องทางส่งเสริมการเข้าถึงบริการและรับรู้สิทธิบัตรทอง

“การจะได้รับความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายในพื้นที่ เราต้องสร้างความเชื่อมั่นความศรัทธาให้เกิดขึ้นก่อน ต้องทำให้เขาเห็น เอาเคสที่เราทำจริงมาเป็นกรณีตัวอย่าง ซึ่งจะทำให้เขาเห็นว่าเราทำงานจริง ไม่มีนอกมีใน และเมื่อเกิดผลลัพธ์จริงมันก็จะเกิดการบอกต่อกันแบบปากต่อปาก

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู เผยเคล็ดลับการส่งเสริมการเข้าถึงบริการสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพตามสิทธิประโยชน์บัตรทอง ใช้วิธีโปรโมท 3 ช่องทางผ่านกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน อสม. และการออกบูธให้บริการแบบ One Stop Service

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อำเภอนากลาง จ.หนองบัวลำภู ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มีความโดดเด่นในด้านการคุ้มครองการเข้าถึงบริการสิทธิ และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กล่าวถึงแนวทางการดำเนินงานว่า เดิมทีศูนย์ฯ อำเภอนากลางนี้ เป็นศูนย์ประสานงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและขับเคลื่อนแก้ไขปัญหาในทุกประเด็นที่เกี่ยวกับผู้บริโภค จนในปี 2551 จึงเริ่มเข้ามาจับประเด็นด้านสุขภาพด้วย โดยมีพื้นที่รับผิดชอบในโซน อำเภอนากลาง อำเภอนาวัง และ อำเภอสุวรรณคูหา

สำหรับวิธีการขับเคลื่อนเรื่องการเข้าถึงสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทองของประชาชนนั้น จะใช้ 3 ช่องทาง ประกอบด้วย 1.เครือข่ายกำนันผู้ใหญ่บ้าน 2.การออกบูธให้บริการแบบ One Stop Service และ 3.อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

น.ส.นันทนา นาคำ เลขานุการ ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อำเภอนากลางจังหวัดหนองบัวลำภู กล่าวว่า ในส่วนของช่องทางผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ใช้วิธีการขอความร่วมมือผู้นำชุมชนในการกระจายข่าวสารและสิทธิประโยชน์ของระบบหลักประกันสุขภาพผ่านหอกระจายข่าวของหมู่บ้าน ซึ่งในการประสานความร่วมมือนั้น จะมีการทำหนังสือประสานที่ว่าการอำเภอ ขอเข้าไปนำเสนอข้อมูลสิทธิประโยชน์ใหม่ๆในระบบหลักประกันสุขภาพในที่ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน พร้อมทั้งขอรับการสนับสนุนด้านเอกสารวิชาการจาก สปสช.เขต 8 เพื่อแจกให้ผู้นำชุมชนกลับไปใช้สื่อสารกระจายข่าวต่อไป โดยแต่ละอำเภอจะเข้าไปนำเสนอ 2 ครั้ง/ปี หรือทุกๆ 6 เดือน

ขณะเดียวกัน ในช่วงปี 2558-2559 ที่ผ่านมา สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีโครงการอบรมผู้ประสานงานระดับตำบล และผู้นำสื่อประชาสัมพันธ์ ทางหน่วยฯ 50(5) ก็ได้เชิญกำนันผู้ใหญ่บ้านมาอบรมด้วย ทำให้ผู้นำชุมชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบหลักประกันสุขภาพมากขึ้นอีกทั้งยังเป็นการขยายเครือข่ายผู้ประสานงานในตำบลอีกด้วย











ในส่วนของช่องทางที่ 2 จะใช้วิธีออกบูธไปกับเวทีสัญจรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดซึ่งจะหมุนเวียนไปจัดตามที่ต่างๆ ซึ่งบูธของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนสิทธิบัตรทอง 50(5) จะให้บริการแก่ประชาชนแบบ One Stop Service ตั้งแต่การให้คำแนะนำ ตอบคำถามต่างๆในเรื่องสิทธิ หรือแม้แต่การรับคำร้องทุกข์จากประชาชนพร้อมดำเนินการด้านเอกสารต่างๆ

ช่องทางที่ 3 จะเป็นการสื่อสารผ่าน อสม. ที่ผ่านการอบรมเรื่องการคุ้มครองสิทธิ จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน ช่วยเดินเท้าเคาะประตูบ้านช่วยดูเรื่องสิทธิต่างๆ เช่น การตรวจสอบสิทธิ โดยเฉพาะสิทธิว่าง เนื่องจากลักษณะประชาชนในพื้นที่เมื่อเก็บเกี่ยวข้าวเสร็จแล้ว นิยมเดินทางไปรับจ้างใน กทม. อสม. ก็จะแนะนำให้ย้ายสิทธิตามไปด้วย และเมื่อกลับบ้านมาทำนา ก็จะย้ายสิทธิกลับ ทำให้ในพื้นที่ไม่ค่อยมีปัญหาสิทธิว่างเท่าใดนัก

“เวลามีข้อร้องเรียนหรือไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ เราจะให้ อสม. รับเคสแล้วแจ้งมาที่เรา จากนั้นทีม หน่วยรับเรื่องร้องเรียนสิทธิบัตรทอง 50(5) จะลงพื้นที่ไปเลย พร้อมประสาน รพ.สต. และผู้นำชุมชนมาร่วมฟังด้วย เพื่อไม่ให้เกิดข้อกังขาระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพราะส่วนมากผู้เสียหายมักจะเกรงใจว่าถ้ามีการร้องเรียนแล้วจะไปรับบริการที่ รพ.สต. หรือโรงพยาบาลไม่ได้ เราก็มาช่วยพูดคุยทำความเข้าใจ ”

ในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในพื้นที่รับผิดชอบ 3 อำเภอนี้ไม่ค่อยมีประเด็นข้อขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากนัก ส่วนมากจะเป็นเรื่องความไม่สะดวกในการรับบริการ หรือการสื่อสารไม่เข้าใจกัน เช่น ผู้ป่วยไปรับบริการรู้สึกเจ็บปวดแทบขาดใจ แต่เจ้าหน้าที่ประเมินว่าไม่ใช่กรณีฉุกเฉิน หรือกรณีไปรับบริการคลินิกเบาหวานความดันแล้วรู้สึกว่ารอคิวนาน เป็นต้น



น.ส.นันทนา นาคำ
คณะกรรมการศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อ. จ.หนองบัวลำภู

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อำเภอนากลาง จังหวัดเลย

: ชูกลยุทธ์เชื่อมประสานสมัชชาสุขภาพช่วยสอดส่องปัญหาร้องเรียน

“การร้องเรียนแพทย์หรือพยาบาลในพื้นที่มีไม่มาก ส่วนมาก 90% เป็นเรื่องผลกระทบจากวัคซีนโควิด-19 เป็นหลัก แต่ถ้ามีการร้องเรียนเกิดขึ้นเราจะพยายามคุยกับทุกฝ่ายเพื่อไกล่เกลี่ยก่อนซึ่งส่วนมากก็สำเร็จ ยกเว้นแต่กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาแล้วเจ้าหน้าที่รัฐไม่ยอมพูดคุย ไม่ยอมลดตัวลงมาไกล่เกลี่ยด้วยเลย แบบนี้เราก็ต้องเดินเรื่องให้ชาวบ้านตามกระบวนการต่อไป”นายวรกฤต กล่าว

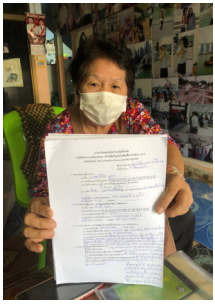
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดเลย เผยแนวทางการทำงาน ใช้กลยุทธ์เชื่อมประสานกับสมัชชาสุขภาพทำให้มีเครือข่ายช่วยสอดส่องดูแลปัญหาร้องทุกข์ร้องเรียนในพื้นที่ พร้อมใช้กลไก Facebook ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้บทบาทภารกิจแก่ประชาชน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองจังหวัดเลย เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 เน้นการทำงานร่วมกับเครือข่ายเพื่อให้เครือข่ายช่วยเป็นหูเป็นตาในการแจ้งกรณีร้องทุกข์ร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ขณะเดียวกันก็มีจุดยืนเป็นคนกลางไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ไม่ใช่การทำงานเพื่อจับผิดโรงพยาบาล โดยมีตัวแทนอยู่ใน 7 อำเภอ ที่คอยรับเรื่องร้องเรียนและให้ความรู้แก่ชุมชนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ซึ่งตัวแทนในแต่ละพื้นที่มีการพัฒนาการทำงานอย่างเข้มแข็งจนพื้นที่พัฒนาขึ้นเป็นศูนย์ประชาชนประจำอำเภอ/ตำบล เช่น ที่ อ.เอราวัน อ.ภูกระดึง และ อ.วังสะพุงก็อยู่ระหว่างการพูดคุย เป็นต้น

นายวรกฤต โยทองยศ ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดเลย กล่าวว่าในส่วนของการสร้างเครือข่ายนั้น นอกจากการทำงานในบทบาทของหน่วย 50(5) แล้ว ตนยังทำงานในสมัชชาสุขภาพ จังหวัดเลย ด้วย จึงมีการทำงานเชื่อมกับสมัชชาฯอยู่ตลอด ทำให้มีเครือข่ายที่กว้างขวางในพื้นที่ ช่วยดูแลเป็นหูเป็นตาให้

“เราพยายามแนะนำให้ความรู้กับเครือข่ายตลอด เช่น การจัดประชุมตัวแทนหน่วย 50(5) เพื่ออบรมแนวทางการรับเรื่องร้องเรียน การเขียนโครงการของบจากกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ หรือคอยส่งข่าวสารให้ข้อมูลความรู้แก่ภาคีเครือข่ายด้วย เช่น เวลา สปสช. จัดประชุมให้ความรู้ประจำเดือนผ่าน Zoom ก็จะเชิญชวนเพื่อนๆที่อยู่ในเครือข่ายสมัชชาสุขภาพเข้าไปร่วมฟังด้วย หรือเวลาออกไปทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายอื่นๆ ก็จะพยายามแนะนำบทบาทของหน่วย 50(5) บางครั้งในวงประชุมมีประเด็นที่เกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ฉีดวัคซีนแล้วมีอาการไม่พึงประสงค์ ก็จะเสนอตัวว่าเราทำเรื่องนี้อยู่ ก็ทำให้คนรู้จักช่องทางในการช่วยเหลือประชาชนมากขึ้น”นายวรกฤต กล่าว








“การร้องเรียนแพทย์หรือพยาบาลในพื้นที่มีไม่มาก ส่วนมาก 90% เป็นเรื่องผลกระทบจากวัคซีนโควิด-19 เป็นหลัก แต่ถ้ามีการร้องเรียนเกิดขึ้นเราจะพยายามคุยกับทุกฝ่ายเพื่อไกล่เกลี่ยก่อนซึ่งส่วนมากก็สำเร็จ ยกเว้นแต่กรณีที่ผู้รับบริการมีปัญหาแล้วเจ้าหน้าที่รัฐไม่ยอมพูดคุย ไม่ยอมลดตัวลงมาไกล่เกลี่ยด้วยเลย แบบนี้เราก็ต้องเดินเรื่องให้ชาวบ้านตามกระบวนการต่อไป”นายวรกฤต กล่าว

ขณะที่ในส่วนของการทำงานร่วมกับหน่วยบริการนั้น นายวรกฤตกล่าวว่าโรงพยาบาลจะรู้จักหน่วย 50(5) อยู่แล้ว เวลาเข้าไปติดต่อในเรื่องต่างๆ ทางโรงพยาบาลจึงเข้าใจดีว่าไม่ได้มาจับผิดแต่มาเป็นตัวเชื่อมให้

ทั้งนี้ Facebook ก็เป็นอีกช่องทางที่ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้บทบาทภารกิจของหน่วย 50(5) แก่ประชาชน โดยตนมีอีกบทบาทในการเป็นแอดมินกลุ่มคนรักเมืองเลย เมื่อมีเคสรับเรื่องร้องทุกข์อะไรก็จะโพสต์ในสมาชิกในกลุ่มทราบ เช่น กรณีฉีดวัคซีนโควิด-19 แล้วต่อมาเสียชีวิตก็ทำให้ประชาชนรู้จักหน่วย 50(5) และใช้ช่องทางนี้ติดต่อขอคำปรึกษากรณีต่างๆ เข้ามาเรื่อยๆ



นายวรกฤต โยทองยศ
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดเลย

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อ.บัวใหญ่ จ.นครราชสีมา

: บูรณาการข้ามเครือข่ายพื้นที่ ดูแลผู้มีสิทธิบัตรทอง

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 9 ที่ทำงานกันเป็นเครือข่ายใหญ่ บูรณาการทำงานข้ามพื้นที่ด้วยความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ประโยชน์ด้านสิทธิสุขภาพไปถึงประชาชนที่มีสิทธิบัตรทองได้มากขึ้น โดยเฉพาะการทำให้เกิดการลงทะเบียนเข้าถึงบริการขณะเดียวกัน ประชาชนในพื้นที่ยังได้เข้าใจการทำงานของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง พร้อมทั้งรับรู้ด้วยว่าเมื่อเจอปัญหาหรือได้รับความเดือดร้อนจากการรับบริการสุขภาพ ก็สามารถแจ้งมาได้ที่หน่วย หรือเครือข่ายในพื้นที่ที่คอยประสานงานกับหน่วยได้

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อ.บัวใหญ่ จ.นครราชสีมา เผยการทำงานข้ามเครือข่ายพื้นที่เขตสุขภาพที่ 9 นครชัยบุรินทร์ ทำให้มีกำลังคนช่วยดูแลผู้ป่วยสิทธิบัตรทองได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ พร้อมบูรณาการข้ามเครือข่าย หวังต่อยอดมีจิตอาสาใน รพ. หนุนเสริมงานสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ครอบคลุม 4 จังหวัดภาคอีสาน

นางพัชราภรณ์ ชนภัณฑารักษ์ ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อ.บัวใหญ่ จ.นครราชสีมา ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 เปิดเผยว่า ได้ร่วมกับภาคีเครือข่ายศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 9 (นครชัยบุรินทร์) และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เขต 9 นครราชสีมา ด้วยการดำเนินการเชิงรุกข้ามเครือข่าย เพื่อร่วมกันทำงานออกหน่วยประชาสัมพันธ์สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง) ให้กับประชาชนในพื้นที่ ทั้งใน จ.นครราชสีมา จ.ชัยภูมิ จ.บุรีรัมย์ และ จ.สุรินทร์ อย่างครอบคลุมครบทุกพื้นที่

นอกจากนี้ ที่ผ่านมาในหลายพื้นที่ ซึ่งเป็นพื้นที่การเกษตรแปลงใหญ่ ทางหน่วยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่มีบทบาทในการลงพื้นที่ ยังได้รวบรวมประชากรที่เป็นแรงงานย้ายถิ่นฐานมาจากจังหวัดภูมิลำเนา เพื่อให้มาเข้าร่วมในเวทีให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิบัตรทองในเรื่องต่างๆ ที่เครือข่ายศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 9 ลงพื้นที่ไปให้คำแนะนำ พร้อมกับแนะนำการเลือกหน่วยบริการสำหรับผู้ที่ย้ายถิ่นแต่ยังไม่ได้ลงทะเบียน เพื่อให้เข้าถึงบริการสุขภาพเมื่อเจ็บป่วย รวมถึงได้รับการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค (P&P) ตามสิทธิ

นางพัชราภรณ์ กล่าวด้วยว่า เครือข่ายศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 9 ยังได้ทำงานในเชิงประเด็นคำแนะนำเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค กับประชาชนกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิบัตรทอง เนื่องจากประชาชนในกลุ่มนี้เริ่มสนใจสุขภาพของตนเองมากขึ้น มีความต้องการดูแลสุขภาพ









ให้ดีก่อนเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ โดยจะเข้าไปแนะนำกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับสิทธิการรับบริการต่างๆ ในระบบบัตรทอง เพื่อให้ได้รับรู้สิทธิของตัวเองก่อนเข้าสู่ช่วงสูงวัย และแนวทางการดูแลสุขภาพเพื่อป้องกันโรคอีกด้วย

“จากการดำเนินงานที่ผ่านมาของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 9 ที่ทำงานกันเป็นเครือข่ายใหญ่ บูรณาการทำงานข้ามพื้นที่ด้วยความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ประโยชน์ด้านสิทธิสุขภาพไปถึงประชาชนที่มีสิทธิบัตรทองได้มากขึ้น โดยเฉพาะการทำให้เกิดการลงทะเบียนเข้าถึงบริการ ขณะเดียวกัน ประชาชนในพื้นที่ยังได้เข้าใจการทำงานของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง พร้อมทั้งรับรู้ด้วยว่าเมื่อเจอปัญหาหรือได้รับความเดือดร้อนจากการรับบริการสุขภาพ ก็สามารถแจ้งมาได้ที่หน่วย หรือเครือข่ายในพื้นที่ที่คอยประสานงานกับหน่วยได้” ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อ.บัวใหญ่ กล่าว

นางพัชราภรณ์ กล่าวอีกว่า หลังจากนี้การขับเคลื่อนงานต่อไปของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อ.บัวใหญ่ จ.นครราชสีมา จะผลักดันร่วมกันให้มีจิตอาสา ซึ่งเป็นอาสาสมัครที่ผ่านการอบรม และมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในระบบบัตรทอง โดยจะเข้าไปประจำอยู่ในหน่วยบริการ ทั้งในโรงพยาบาลระดับชุมชน และโรงพยาบาลระดับจังหวัด เพื่อคอยประสานงานช่วยเหลือกับผู้ป่วยสิทธิบัตรทองที่มาใช้บริการ ซึ่งอาจติดขัด ไม่ได้รับความสะดวก หรือตอบคำถามเกี่ยวกับสิทธิบัตรทองให้กับผู้ป่วย รวมถึงประสานกับหน่วยบริการในลักษณะเป็นการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้ป่วย และหน่วยบริการ



นางพัชราภรณ์ ชนภัณฑารักษ์
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง อ.บัวใหญ่ จ.นครราชสีมา

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุรินทร์

: ใช้กลไกคณะทำงานคุ้มครองสิทธิ สานความร่วมมือ รพ. แก้ปัญหาร้องเรียน

“การทำงานในช่วงแรกๆ ก็อาจมีความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจเรื่องการคุ้มครองสิทธิ ทำให้ผู้ให้บริการเสียกำลังใจ แต่เมื่อทำงานไป เรามีจุดยืนที่ชัดเจนว่าประชาชนต้องเข้าถึงสิทธิสุขภาพ มีการเชิญผู้ให้บริการมาพูดคุยให้เห็นภาพการทำงานของเรา ก็ทำให้เกิดการยอมรับและทำงานร่วมกันได้อย่างดีมากๆในปัจจุบัน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดสุรินทร์ เผยใช้กลไกคณะทำงานคุ้มครองสิทธิระดับจังหวัดซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหลายภาคส่วน คอยประสานความร่วมมือช่วยกันแก้ปัญหาเมื่อมีข้อร้องเรียนระหว่างผู้รับบริการและหน่วยบริการ

นางมีนา ดวงราษี ที่ปรึกษา ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุรินทร์ เป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ที่มีการทำงานในพื้นที่อย่างเข้มแข็ง มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ กล่าวถึงแนวทางการดำเนินงานของหน่วย 50(5) จ.สุรินทร์ พัฒนามาจากศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ทำหน้าที่ตามบทบาทภารกิจที่กฎหมายกำหนด ทั้งการรับเรื่องร้องเรียน ให้คำปรึกษา ส่งเสริมการเข้าถึงการรักษาที่มีมาตรฐาน การประสานเครือข่ายในพื้นที่ และพัฒนาระบบบริการสุขภาพร่วมกับหน่วยบริการ

นางมีนา กล่าวว่า จุดแข็งของหน่วยคือการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และการจัดการปัญหาแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยบริการ โดยใช้กลไกคณะทำงานคุ้มครองสิทธิของจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งจะมีตัวแทนจากหลายส่วนเข้ามาทำงานร่วมกัน โดยมีผู้แทนสำนักงานสาธารณสุขเป็นประธาน ผู้แทนหน่วย 50(5) เป็นเลขานุการ และตัวแทนจากโรงพยาบาลใน 17 อำเภอของ จ.สุรินทร์ เมื่อมีการร้องเรียนก็จะประสานความร่วมมือกับโรงพยาบาลเพื่อแก้ไขปัญหา

สำหรับตัวเลขการรับเรื่องร้องเรียน หากเป็นข้อร้องเรียนขอรับเงินเยียวยาเบื้องต้นตามมาตรา 41 จะมีประมาณ 6-7 เคส/ปี แต่หากเป็นการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิบัตรทอง เฉลี่ยประมาณ 5-6 ราย/เดือน และกรณีถูกเรียกเก็บเงินอีกประมาณ 2-3 ราย

อีกประเด็นที่หน่วย 50(5) ขับเคลื่อนได้ดีคือการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิการรักษาพยาบาลของบุคคลที่มีปัญหาสถานะทางทะเบียน ซึ่งพบหลายเคสในพื้นที่ ทั้งเคยมีบัตรประชาชนแต่แต่หนีทหารทำให้ไม่ได้ไปต่ออายุบัตร หรือบางคนไม่เคยแจ้งเกิด ต้องไปตรวจ DNA เป็นต้น คนกลุ่มนี้มักจะพบตัวเมื่อมีปัญหา



สุขภาพต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ซึ่งการทำงานในลักษณะนี้ต้องอาศัยภาคีเครือข่ายจำนวนมาก ทั้งองค์กรบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ของโรงพยาบาล กระทรวงมหาดไทย ฯลฯ โดยที่ผ่านมาสามารถช่วยเหลือบุคคลผู้มีปัญหาสถานะทางทะเบียนให้ได้บัตรประชาชนแล้วประมาณ 10 ราย

ในส่วนของการขยายงานเครือข่ายการให้ความรู้และคุ้มครองสิทธินั้น 17 อำเภอของ จ.สุรินทร์ มีบางอำเภอที่มีศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนเพียงตำบลเดียว แต่ก็มีบางอำเภอที่มีศูนย์ประสานงานฯในทุกตำบล ซึ่งปัญหาหลักในการขยายงานเพราะหาบุคลากรยาก เพราะบุคลากรส่วนมาเป็นจิตอาสา เข้ามาแล้วก็ออกทำให้บางพื้นที่ขาดบุคลากร ประกอบกับงบประมาณสนับสนุนจาก สปสช. ที่ยังน้อย อย่างไรก็ดี ในส่วนของตำบลที่มีศูนย์ประสานงานฯนั้น จะมีตัวแทนเข้าไปนั่งเป็นกรรมการกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ (กปท.) เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ด้านการคุ้มครองสิทธิ รวมทั้งทีมระดับตำบลจะส่งเคสในพื้นที่ให้แก่หน่วย 50(5) ด้วย



นางมีนา ดวงราษี
ที่ปรึกษาศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สุรินทร์

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดศรีสะเกษ

: เคล็ดลับความสำเร็จ อบรมจูงใจ เฟ้นหาแกนนำตำบล ขยายเครือข่ายเชิงลึก

สิ่งที่ภูมิใจกว่านั้นคือเราได้รับการยอมรับจากประชาชน ยกตัวอย่างเช่น ตำบลที่ดิฉันอาศัยอยู่ เมื่อเขาทราบว่าเราทำงานด้านการคุ้มครองสิทธิ ช่วยให้เขาได้สิทธิประโยชน์อย่างที่ควรได้ ทำให้เขามองว่าเราช่วยเขาได้ และยอมรับหน่วยรับเรื่องร้องเรียนสิทธิบัตรทอง 50(5) เวลามีงานก็จะบริการเงินและอุปกรณ์ให้หน่วยของเรา นี่คือความภาคภูมิใจที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิและเห็นผลงานของเรา

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดศรีสะเกษ เผยเคล็ดลับขยายเครือข่ายและเพิ่มการเข้าถึงสิทธิในระบบบัตรทอง ใช้วิธีจัดอบรมจูงใจให้ชุมชนเห็นความสำคัญของการเข้าถึงและคุ้มครองสิทธิ เฟ้นหาแกนนำในระดับตำบลเป็นทีมประสานงานรับเรื่องร้องเรียนและเข้าไปนั่งเป็นกรรมการ กปท.

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มีความโดดเด่นด้านการขยายเครือข่ายภาคประชาชนเพื่อการเข้าถึงกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ (กปท.) โดยสามารถจัดตั้งแกนนำหน่วยรับเรื่องร้องเรียนสิทธิบัตรทอง 50(5) ในระดับอำเภอได้ 19 จาก 22 อำเภอ และแกนนำในระดับตำบลอีกประมาณ 100 ตำบล จาก 200 ตำบลใน จ.ศรีสะเกษ กล่าวถึงแนวทางการดำเนินงานว่า เดิมทีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนสิทธิบัตรทอง 50(5) ของ จ.ศรีสะเกษ ขับเคลื่อนงานเกี่ยวกับผู้ติดเชื้อ HIV มาก่อน ต่อมาพบปัญหาเรื่องผู้ติดเชื้อถูกละเมิดสิทธิ จึงมีแนวคิดว่าควรมีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ จึงได้ขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนสิทธิบัตรทอง 50(5) กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

น.ส.สุพรรณ ภิเดช ประธานหน่วย 50(5) ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองจังหวัดศรีสะเกษ กล่าวว่า เมื่อขึ้น ทะเบียนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) แล้ว พบปัญหาว่าประชาชนในพื้นที่ยังไม่เข้าใจเรื่องสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ เช่น ไปรักษาแล้วถูกเรียกเก็บเงิน ไม่ได้รับความสะดวก โดนดุโดนด่า ฯลฯ จึงวางแผนขยายงานด้านการให้ความรู้ การคุ้มครองสิทธิ การรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยใช้ต้นทุนเดิมที่มีคือมีแกนนำเครือข่ายผู้ติดเชื้อ HIV ใน 16 อำเภออยู่แล้ว จึงขยายขอบเขตเพิ่มเรื่องการคุ้มครองสิทธิ และจัดตั้งศูนย์ประสานงานในระดับอำเภอเพื่อคอยรับเรื่องและส่งให้กับศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองจังหวัด

อย่างไรก็ดี เนื่องจากเครือข่ายในระดับอำเภอยังเข้าถึงประชาชนไม่ได้มาก จึงของบประมาณจาก สปสช. เพื่อลงไปขยายงานเฟ้นหาแกนนำในระดับตำบล โดยใช้วิธีให้แกนนำระดับอำเภอประสานงานกับผู้นำชุมชนหรืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในพื้นที่ เพื่อจัดอบรมการคุ้มครองสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ ในการอบรมจะยกกรณีตัวอย่างปัญหาที่เกิดและแนวทางการคุ้มครองสิทธิในด้านต่างๆ ให้เห็นภาพ และถ้าชุมชนไหนเห็นความสำคัญของการมีศูนย์ประสานงานในระดับตำบลเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่สามารถร้องทุกข์และเพิ่มการเข้าถึงสิทธิได้ ก็ให้ชุมชนคัดเลือกตัวแทนมา 1 คน เพื่อเป็นแกนนำหลักของศูนย์ประสานงานในระดับตำบล แกนนำคนนี้จะต้องผ่านการอบรมเรื่องระเบียบกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ (กปท.) และสุดท้ายแล้วก็จะเข้าไปนั่งเป็นกรรมการ กปท. ของตำบลนั้นๆ










“เมื่อเข้าเป็นกรรมการ กปท.แล้ว บทบาทของแกนนำคือ 1.ดำเนินการรวมกลุ่มและจัดตั้งศูนย์ประสานงานในตำบล 2.รับเรื่องร้องเรียนในตำบลแล้วส่งต่อให้ ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง 3.จัดทำโครงการเสนอของบ กปท. เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมป้องกันโรค เพิ่มการเข้าถึงและคุ้มครองสิทธิ ขึ้นอยู่กับบริบทและปัญหาในพื้นที่ว่าเป็นเรื่องใด ซึ่งตอนนี้เราสามารถเฟ้นหาแกนนำและจัดตั้งศูนย์ประสานงานในระดับตำบลได้ประมาณเกือบ 100 ตำบล จากทั้งหมด 200 ตำบลใน จ.ศรีสะเกษ”น.ส.สุพรรณ กล่าว

เหตุผลที่การขยายเครือข่ายยังไม่ครอบคลุมทุกตำบลนั้น ประการแรกคือข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณที่ได้รับมาน้อยจึงค่อยๆ ขยายเครือข่ายไปทีละอำเภอ และประการต่อมาเพราะแนวคิดในการขยายเครือข่ายจะไม่เน้นปริมาณไม่ห่วานไปทั่วให้ครบ แต่เน้นคุณภาพ เพราะคนที่จะเข้าไปเป็นกรรมการ กปท. เพื่อจัดทำโครงการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคและคุ้มครองสิทธิ จะต้องเป็นคนที่มีคุณภาพ ผ่านการอบรม และผ่านการรับรองจาก สปสช. ให้เป็นตัวแทนหน่วยรับเรื่องร้องเรียนสิทธิบัตรทอง 50(5)

น.ส.สุพรรณ กล่าวต่อไปว่า แนวทางการดำเนินงานลักษณะนี้ทำให้ในภาพรวมแล้ว การเข้าถึงสิทธิของประชาชนในพื้นที่ดีขึ้น โดยดูจากการมีเรื่องร้องเรียนแล้วได้รับการแก้ไขและเรื่องที่มีการร้องเรียนซ้ำๆ ได้รับการแก้ไขในเชิงระบบ ประการต่อมาคือ มีการเข้าถึงกองทุนหลักประกันสุขภาพตำบลมากขึ้น จากเดิมที่เงินกองทุนค้างท่อจำนวนมาก เมื่อมีคณะกรรมการในระดับตำบลในการดำเนินงานเรื่องการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทำให้มีการใช้งบประมาณตรงนี้ได้มากขึ้น

โดยปัจจัยความสำเร็จที่เกิดขึ้น เกิดจากเจ้าหน้าที่และเครือข่ายหน่วยฯ 50(5) ได้รับการอบรมจาก สปสช. ทำให้มีทักษะในการรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งมีกลไกระดับเขตช่วยหนุนเสริม เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในพื้นที่ที่รับรู้ตัวตนและบทบาทหน้าที่ของหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) ว่าทำอะไร ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายพื้นที่ก็เห็นความสำคัญของเรื่องนี้ ทำให้สามารถผลักดันเรื่องการขยายเครือข่ายและเพิ่มการคุ้มครองสิทธิ การเข้าถึงสิทธิได้มากขึ้น



น.ส.สุพรรณ ภิเดช
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดศรีสะเกษ

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดยโสธร

: เน้นสานสัมพันธ์เครือข่ายหน่วยบริการแก้ปัญหาร้องเรียนเชิงระบบ

“สิ่งที่เราคาดหวัง แม้เราจะไม่ได้พัฒนาโรงพยาบาล พัฒนาแพทย์หรือพยาบาลโดยตรง แต่เราพัฒนาภาคประชาชนให้เข้มแข็ง มีความรู้ความเข้าใจ มีส่วนร่วมมากขึ้น ระบบสุขภาพก็จะเข้มแข็งมากขึ้นตามไปด้วย

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดยโสธร ชูกลยุทธ์สร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับหน่วยบริการ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาร้องเรียนและร่วมกันหาแนวทางแก้ปัญหาเชิงระบบ ควบคู่ไปกับการสร้างการตระหนักรู้ในเรื่องสิทธิและหน้าที่ของประชาชน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดยโสธร ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 กำหนดแนวทางการดำเนินงาน เน้นการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยบริการ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาการร้องเรียนต่างๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงบริการในเชิงระบบ ขณะเดียวกัน ก็ดำเนินการควบคู่ไปกับการสร้างการตระหนักรู้เรื่องสิทธิและหน้าที่แก่ประชาชนผู้ใช้สิทธิบัตรทอง โดยมุ่งหวังว่าจะเกิดการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและทำให้ระบบสุขภาพเข้มแข็งในระยะยาว

นายทองหล่อ ขวัญทอง ผู้ประสานงานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง หน่วยฯ 50(5) เครือข่ายเกษตรกรรมทางเลือกจังหวัดยโสธร กล่าวว่า การทำงานคุ้มครองสิทธิของประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพนั้น ลำพังถ้าทำงานเชิงรับการเชื่อมร้อยสร้างเครือข่ายการทำงานคุ้มครองสิทธิจะอยู่คนละที่คนละส่วน ประชาชนแทนที่จะได้รับการคุ้มครองสิทธิ กลับจะเป็นการสร้างปัญหาการเผชิญหน้าระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การประสานให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างหน่วย 50(5) กับหน่วยบริการก็จะเป็นการประสานคนละมุมกับผู้รับบริการซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาได้

ด้วยเหตุนี้จึงได้วางแผนว่าต้องทำงานเชิงรุกในการสร้างภาคีเครือข่าย โดยเข้าไปสร้างสัมพันธ์อันดีกับหน่วยบริการ ซึ่งในแต่ละหน่วยบริการจะมีกลุ่มงานประกันสุขภาพ มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอยู่แล้ว ทางศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.ยโสธร กำหนดแผนงานนำคณะกรรมการของหน่วยฯ เข้าไปทำความรู้จัก แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับหน่วยบริการ

“ถือเป็นภารกิจสำคัญอันดับ 1 ในการสร้างเครือข่าย เราตั้งเป้าเข้าไปทำความรู้จักสร้างความสัมพันธ์ปีละ 2 หน่วยบริการ จนปี 2565 ก็สามารถเชื่อมร้อยเครือข่ายได้ครบทั้ง 9 หน่วยบริการในจังหวัดยโสธร”นายทองหล่อ กล่าว

ทั้งนี้ ในขั้นตอนการทำความรู้จักสร้างความสัมพันธ์กัน ก็ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างระบบมาตรฐานระบบคุณภาพ เช่น นำข้อมูลประเด็นปัญหาการรับบริการมาพูดคุยและหาแนวทางป้องกันในอนาคต เพื่อเป็นการป้องกันเชิงระบบ ไม่ใช่แก้ปัญหาทีละเคส ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือทำให้โรงพยาบาลทุกโรงพยาบาลรู้จักบทบาทหน้าที่ของหน่วย 50(5) รู้จักคนทำงาน และมีความคิดเชิงบวกกับหน่วย 50(5)













นอกจากนี้แล้ว ผลลัพธ์อีกประการคือการกระตุ้นสร้างความตระหนักรู้ในการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้สิทธิบัตรทองในหน่วยบริการ เช่น กรณีเกิดเหตุสุดวิสัยจนเกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการ หน่วยบริการจะดำเนินการช่วยเหลือ ยื่นขอรับเงินเยียวยาเบื้องต้นให้เลย โดยที่ไม่ต้องรอให้ผู้เสียหายร้องเรียนก่อน ทำให้ในระยะหลังมีการร้องเรียนต่างๆ ลดลง ไม่มากเหมือนเมื่อหลายปีก่อน

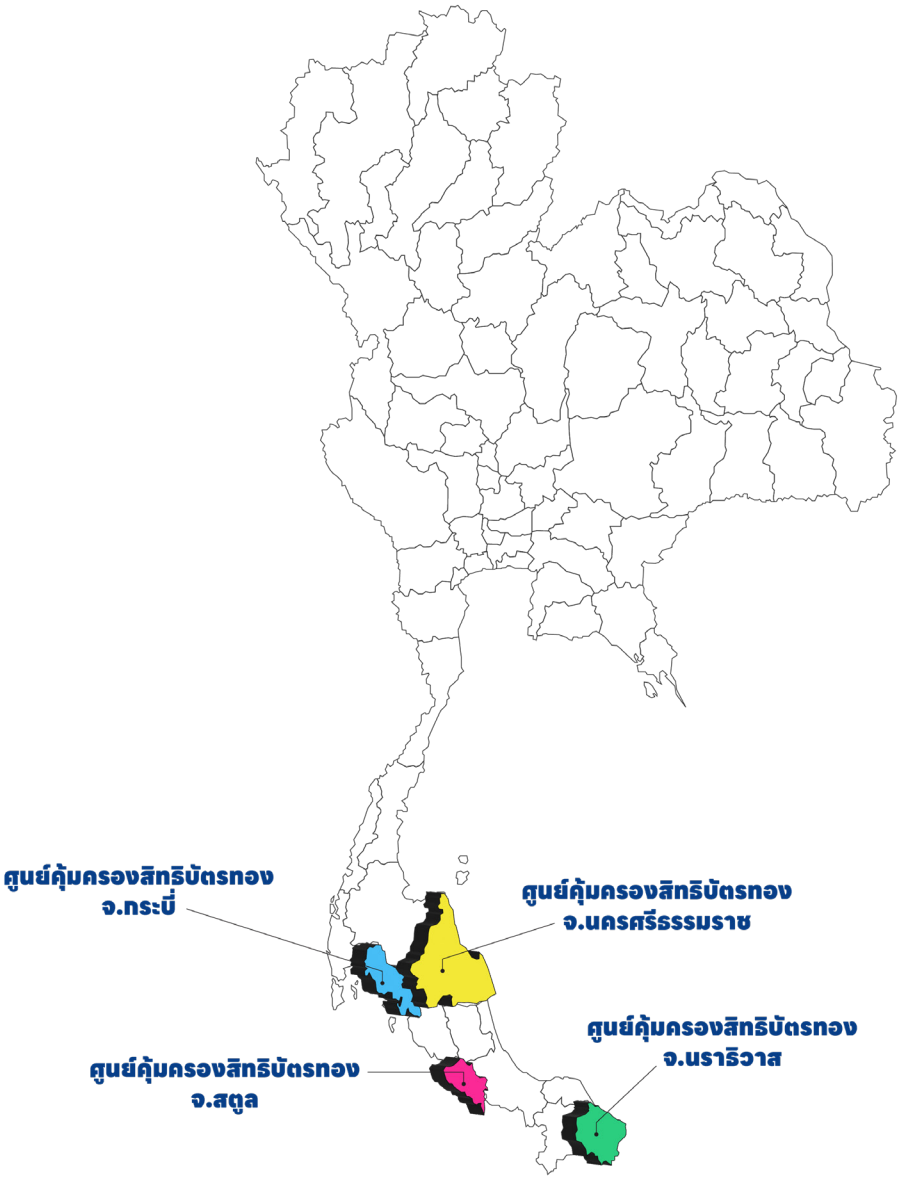
ทั้งนี้ นอกจากการสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยบริการแล้ว อีกส่วนหนึ่ง หน่วย 50(5) จ.ยโสธร ก็จัดเวทีสร้างการเรียนรู้แก่ประชาชนตามพื้นที่ต่างๆ ให้รู้ถึงสิทธิและหน้าที่ที่ตนเองมีอยู่ในระบบบัตรทอง ถือเป็นการพัฒนาระบบแบบคู่ขนาน ทั้งตัวระบบบริการ และการตระหนักรับรู้เรื่องสิทธิของประชาชน

สำหรับทิศทางการดำเนินงานในอนาคต มีแผนพัฒนาเครือข่ายใน อ.เมืองยโสธร เพื่อยกระดับขึ้นเป็นหน่วย 50(5) อีกแห่งหนึ่ง เนื่องจากเดิมทั้งจังหวัดมีหน่วย 50(5) เพียงหน่วยเดียว ทำให้การเข้าถึงของประชาชนยังไม่สะดวก นอกจากนี้ ในปีนี้ยังมีแผนสร้างกลไกระดับตำบลจำนวน 11 ตำบล โดยหวังว่าตัวแทนระดับตำบลเหล่านี้จะพัฒนาศักยภาพขึ้นมาเป็นกรรมการในกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ (กปท.) ซึ่งจะเป็นโอกาสที่จะเกิดการมีส่วนร่วม เกิดเรียนรู้ที่จะนำปัญหาสุขภาพในพื้นที่มาพัฒนาโครงการโดยใช้งบจาก กปท. เพื่อแก้ปัญหานั้นๆ ได้



นายทองหล่อ ขวัญทอง
ผู้ประสานงาน ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดยโสธร


ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
ภาคใต้


ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.กระบี่
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.นครศรีธรรมราช
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.นราธิวาส
ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง
จ.สตูล

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

: ทำงานเชิงรุก จับมือ อสม.รับเรื่องร้องเรียน ‘สิทธิบัตรทอง

การทำงานมุ่งเน้นให้เกิดการเยียวยาอย่างรวดเร็ว เมื่อประชาชนสิทธิบัตรทองได้รับความไม่สะดวก และมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขทันที เป็นการทำงานอย่างเข้าใจกันดีระหว่างรพ. หน่วยบริการ และหน่วย 50 (5) ช่วยลดความบาดหมางระหว่างผู้ป่วยและหน่วยบริการ อีกทั้งขจัดปัญหาไม่ให้ลุกลามอีกด้วย

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ลุยงานเชิงรุก ลงพื้นที่แนะนำสิทธิบัตรทองกับประชาชน เยียวยาแก้ปัญหารวดเร็ว ลดความบาดหมาง รพ.กับประชาชน ดึง อสม.รับเรื่องหากมีเหตุร้องเรียน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มุ่งเน้นการทำงานทั้งเชิงรุก และการรับเรื่องร้องเรียน โดยการทำงานเชิงรุกจะมีการประสานทุกอำเภอ ร่วมกับแกนหลักในพื้นที่คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อให้มีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานเพื่อเชื่อมการทำงานกับ “ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง” จังหวัดนครศรีธรรมราช ทำให้เกิดความราบรื่นในการส่งต่อกรณีที่มีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากการรับบริการสาธารณสุขของประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพ หรือสิทธิบัตรทอง พร้อมกับการทำงานเชิงรุก โดยลงพื้นที่ในทุกอำเภอเพื่อให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้กับประชาชน เพื่อให้เกิดการรับรู้การใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือสิทธิบัตรทอง ที่ถูกต้อง

ทั้งนี้ ในส่วนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำหรับประชาชนสิทธิบัตรทองที่อาจไม่ได้รับความสะดวก หรือเกิดปัญหาในการรับบริการตามหน่วยบริการสาธารณสุขนั้น จะทำงานร่วมกันกับ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เขต 11 สุราษฎร์ธานี รวมไปถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช (สสจ.นครศรีธรรมราช) ซึ่งเมื่อมีการร้องเรียน ร้องทุกข์ ก็จะมีการประสานเยียวยาอย่างเร่งด่วนในทันที

นอกจากนี้ ในระดับพื้นที่ ยังมีการประสานกับ อสม.แต่ละชุมชน เพื่อให้เป็นแกนหลัก และเป็นเครือข่ายในการพัฒนาระบบบริการ รวมถึงรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชนด้วย ทำให้ประชาชนสิทธิบัตรทองมีช่องทางที่จะร้องทุกข์หากไม่ได้รับความสะดวกได้มากขึ้น

นส.สุกัญญา วัฒนารถ ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช กล่าวว่า ทาง








ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ไม่เพียงแต่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชนสิทธิบัตรทองเพียงอย่างเดียว แต่ยังเข้าไปแนะนำสิทธิประโยชน์ต่างๆ รวมถึงการใช้สิทธิบัตรทองเมื่อเจ็บป่วยและต้องได้รับการดูแลรักษา อีกทั้ง ยังเข้าไปร่วมแก้ปัญหาให้กับประชาชนสิทธิบัตรทองด้วย โดยเฉพาะการส่งเสริมอาชีพให้กับคนในพื้นที่ที่ต้องการ



นส.สุกัญญา วัฒนารถ
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กระบี่

: ทำงานเชิงรุก ‘สร้างเครือข่าย’ ในพื้นที่ รับเรื่องร้องทุกข์ผู้มีสิทธิบัตรทอง

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กระบี่ มีการแจ้งสิทธิประโยชน์ทางสุขภาพให้กับประชาชนเพื่อให้เข้าถึงบริการสุขภาพที่มีประโยชน์กับช่วงวัยของตนเองมากที่สุด เช่น การแจ้งไปยังกลุ่มเสี่ยงอายุไม่เกิน 50 ปีที่ต้องผ่าตัดเปลี่ยนหัวเข่า ซึ่งเป็นสิทธิบัตรทองที่รับการผ่าตัดโดยไม่มีค่าใช้จ่าย เพื่อป้องกันไม่ให้กลุ่มเสี่ยงเป็นคนพิการในอนาคต และเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมให้ระบบบริการสุขภาพมีความยั่งยืน

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กระบี่ เผย ปรับ ‘โครงสร้างการทำงาน’ ได้ผลลัพธ์ใหม่ เกิดเครือข่ายหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ผู้ป่วยสิทธิบัตรทองคลุม 8 อำเภอ ดูแลได้ทุกตำบลของจังหวัด จับมือ อสม. ลงพื้นที่ส่งเสริมป้องกันโรค ควบคู่แจ้งสิทธิประโยชน์ให้ประชาชน แถมรับเรื่องร้องทุกข์ได้โดยตรงจากพื้นที่

นางนฤณีย์ เกิดไกร ผู้ประสานงานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กระบี่ ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 เปิดเผยว่า ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กระบี่ ได้ดำเนินการช่วยเหลือกรณีผู้ป่วยสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง) ให้เข้าถึงบริการสุขภาพตามสิทธิอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนความเดือดร้อนจากผู้ป่วย อีกทั้งยังได้ทำงานเชิงรุกมากขึ้นด้วยการลงพื้นที่ตามชุมชน พร้อมกับสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อร่วมกันส่งเสริมสุขภาพให้กับประชาชนสิทธิบัตรทองในพื้นที่ ซึ่งทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ ที่สามารถไปสู่จุดนั้นได้ เพราะมีการปรับโครงสร้างการทำงานในศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ทั้งในด้านบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน รวมถึงปรับเปลี่ยนคณะกรรมการในศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพภาคประชาชนจังหวัดกระบี่ ที่ดูแลศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทองให้มีความหลากหลายมากขึ้น พร้อมกันนี้ ยังได้สร้างเครือข่ายจากระดับจังหวัดไปถึงระดับอำเภอให้ครอบคลุมทั้ง 8 อำเภอ ซึ่งพร้อมดูแลประชาชนสิทธิบัตรทองในระดับตำบลทุกพื้นที่ ขณะเดียวกันก็กำลังขยายไปยังการสร้างเครือข่ายกลุ่มชาติพันธุ์ โดยเฉพาะชาวเลตามเกาะต่างๆ ที่มีสิทธิบัตรทองให้สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้มากที่สุด








นางนฤณีย์ กล่าวอีกว่า การมุ่งเน้นสร้างเครือข่ายของการทำงานของศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กระบี่ จะไม่เพียงแต่รับเรื่องร้องทุกข์ หรือร้องเรียนปัญหาจากการรับบริการสุขภาพจากประชาชนสิทธิบัตรทองเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นการทำงานเชิงรุกด้วยการประสานกับเครือข่ายชุมชนลงพื้นที่ไปแต่ละชุมชนร่วมกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่เข้าไปทำหน้าที่ช่วยส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคให้กับชุมชน โดยจะเข้าไปแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิบัตรทองที่จำเป็น รวมถึงยังเป็นการออกหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ที่เป็นความเดือดร้อนของผู้มีสิทธิบัตรทองได้โดยตรงจากพื้นที่

นอกจากนี้ ในส่วนการรับเรื่องร้องทุกข์หรือปัญหาการเข้ารับบริการสุขภาพของผู้มีสิทธิบัตรทอง ที่เจอส่วนใหญ่เป็นการเรียกเก็บเงิน เพราะผู้ป่วยที่มีสิทธิบัตรทองไม่ได้ลงทะเบียนการใช้สิทธิหรือเลือกหน่วยบริการที่ใช้สิทธิ รวมไปถึงการที่หน่วยบริการรักษาผู้ป่วยแล้วไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ เนื่องจากเป็นแรงงานข้ามชาติ หรือคนไทยไร้สิทธิที่ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน รวมไปถึงเป็นคนยากจน ทางศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กระบี่ ก็จะประสานเข้าไปช่วยเหลือร่วมกับหน่วยบริการ หรือโรงพยาบาล



นางนฤณีย์ เทิดไทร
ผู้ประสานงานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.กระบี่

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดสตูล

: เน้นความร่วมมือรพ. ขยายกลุ่มภาคี จัดตั้งศูนย์ประสานฯ ในพื้นที่ห่างไกล

> **ตอนนี้เรามีศูนย์ประสานงานรับเรื่องร้องเรียนในทุกอำเภอ และที่ผ่านมาเราค่อยๆสร้างความเข้มแข็งเพื่อยกระดับให้เขาเป็นองค์กรระดับอำเภอให้ได้ ทั้งด้านอาคาร สถานที่ บุคลากร รวมทั้งผลักดันให้เครือข่ายระดับอำเภอลงไปสร้างกลไกแบบนี้ในระดับตำบล รวมทั้งสนับสนุนให้มีตัวแทนเข้าไปเป็นกรรมการกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่น เพื่อที่จะได้สามารถนำงบมาเสริมการทำงานในด้านการส่งเสริมป้องกันโรคและการเข้าถึงสิทธิได้มากขึ้น**

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดสตูล ลุยจัดเวทีประสานความเข้าใจกับหน่วยบริการรายอำเภอ หวังประสานความร่วมมือด้านการรับเรื่องร้องเรียนมากขึ้น พร้อมขยายการทำงานกับภาคีอื่นๆเพื่อตั้งศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนในกลุ่มชาติพันธุ์และพื้นที่ห่างไกล

นางกัลยาทรรศน์ ติ้งหวัง ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สตูล ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 กล่าวถึงภาพรวมการดำเนินงานของศูนย์ฯ จ.สตูล เน้นการดำเนินงานใน 2-3 ประเด็นหลักๆ คือ 1.การประสานหน่วยบริการ โดยในพื้นที่ จ.สตูล มีทั้งหมด 7 อำเภอ ที่ผ่านมาหน่วยบริการใน 3 อำเภอ คือ อ.เมืองสตูล อ.ละงู และ อ.ท่าแพ ทำงานรับเรื่องร้องเรียนร่วมกับหน่วย 50(5) ได้ดี แต่ในส่วนของอีก 4 อำเภอที่เหลือยังมีความเข้าใจไม่ตรงกันอยู่บ้าง เช่น พยายามไกล่เกลี่ยปิดเคสร้องเรียนเอง บางครั้งผู้ป่วยเข้าข่ายได้รับเงินชดเชยตามมาตรา 41 ก็ไม่ได้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการ ม.41 พิจารณา เป็นต้น ดังนั้นในช่วงที่ผ่านมา ทางหน่วย 50 (5) จึงได้จัดเวทีรายอำเภอ เชิญหน่วยบริการตลอดจนเครือข่ายสุขภาพในพื้นที่ทั้งระดับอำเภอและตำบล มาร่วมพูดคุยว่าจะประสานการทำงานร่วมกันอย่างไร และได้ข้อสรุปว่าหลังจากนี้เมื่อเคสต่างๆ ทางหน่วย 50(5) จะรับเรื่องร้องเรียนแล้วช่วยประสานโรงพยาบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต่อจากนี้ก็จะรอดูว่าสิ่งที่ได้พูดคุยกันไปนั้นมีความคืบหน้าอย่างไร

ประเด็นที่ 2. การขยายการทำงานกับภาคีอื่นๆ โดยขณะนี้มีการหารือเพื่อตั้งศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนในพื้นที่ของกลุ่มชาวมานิ การตั้งศูนย์ประสานงานฯในพื้นที่ห่างไกล เช่น เกาะหลีเป๊ะ รวมทั้งการขยายเครือข่ายการทำงานไปกับเครือข่ายสภาองค์กรชุมชน เป็นต้น เช่นเดียวกับงานประชาสัมพันธ์สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ ก็มีการจัดกิจกรรมร่วมกับหน่วยของสภาองค์กรของผู้บริโภค ทำการประชาสัมพันธ์ทุกเรื่องที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภครวมทั้งเรื่องการเข้าถึงสิทธิบัตรทอง ตลอดจนประสานงานกับกลุ่มบ้านมั่งคง ในการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องสิทธิแก่ผู้ที่อยู่อาศัยในชุมชนติดป่าชายเลน รวมทั้งรับเรื่องร้องเรียนหรือให้คำปรึกษาต่างๆให้สามารถเข้าถึงสิทธิได้






ในส่วนของประเด็นที่ 3. การรับเรื่องร้องเรียน ทางหน่วย 50(5) ทำงานคู่กับหน่วยของสภาองค์กรของผู้บริโภค ทำให้สามารถขยายเครือข่ายศูนย์ประสานงานฯ ได้ครอบคลุมทุกตำบลใน จ.สตูล และมีการจัดโครงการพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายอย่างต่อเนื่องทุกปี ให้สามารถรับเรื่องร้องเรียนตลอดจนให้คำแนะนำในการเข้าถึงสิทธิแก่ประชาชนในพื้นที่ได้ ซึ่งหากในพื้นที่ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มาที่หน่วย 50(5) ก็จะมีทีมงานช่วยกลั่นกรองและประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ด้าน น.ส.อนัญญา แสะหลี ผู้ประสานงานหน่วย 50(5) จ.สตูล กล่าวว่า ภาพรวมการร้องเรียนร้องทุกข์ในปีนี้ถือว่าค่อนข้างมาก ส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับโควิด-19 เช่น เดียวกับการขอคำแนะนำเรื่องสิทธิก็มีมากขึ้น โดยมีเรื่องร้องทุกข์ 64 เรื่อง ร้องเรียน มี 15 เรื่อง ในจำนวนนี้เป็นเคสที่ขอรับเงินเยียวยาเบื้องต้นตามมาตรา 41 ประมาณ 6 เคส เช่น โรงพยาบาลไม่ส่งต่อ ส่งต่อช้า ป่วยด้วยโรคอื่นไปโรงพยาบาลแล้วโรงพยาบาลตรวจพบว่ามีเชื้อโควิด-19 จึงให้กลับบ้าน พอกลับมาแล้วเกิดเสียชีวิต เป็นต้น



นางกัลยาทรรศน์ ติ้งหวัง
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.สตูล

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดนราธิวาส

: ชูกลไกภาคีเครือข่ายช่วยสอดส่องปัญหาการรับบริการสุขภาพในพื้นที่

สำหรับทิศทางการดำเนินงานในอนาคตของ ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.นราธิวาส วิเคราะห์จากการ ร้องเรียนที่เข้าข่ายได้รับเงินเยียวยาตามมาตรา 41 ส่วนมากเป็นเคสทำคลอด และการวินิจฉัยโรคผิดพลาด โดยเฉพาะการคัดกรองตอนคนไข้เข้ามาที่โรงพยาบาล จึงอยากผลักดันเรื่องนี้ไปยังโรงพยาบาล และอยากให้มีการอบรมการคัดกรอง การส่งต่อ โดยเฉพาะเรื่องการวินิจฉัยโรคเป็นส่วนสำคัญมากที่ทำให้เกิดการร้องเรียนตามมาตรา 41 ในช่วงที่ผ่านมา

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดนราธิวาส ใช้กลไกภาคีเครือข่ายช่วยเฝ้าระวังปัญหาการรับบริการในระดับพื้นที่ พร้อมชูจุดยืนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการจนไม่ลุกลามถึงขั้นฟ้องร้องเป็นคดี

ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 โดยภาพรวมแล้วจะเน้นการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายต่างๆในพื้นที่ในการเฝ้าระวังสอดส่องดูแลปัญหาจากการรับบริการสาธารณสุข และเมื่อมีกรณีร้องเรียนเข้ามาก็จะพยายามไกล่เกลี่ยสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการจนไม่ไปถึงขั้นฟ้องร้องเป็นคดี

นางสิริภา มะดากะกุล ผู้รับผิดชอบศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียนตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ได้กล่าวถึงการทำงานร่วมกับเครือข่ายสตรี จากนั้นก็ได้ร่วมงานกับมูลนิธิเข้าถึงเอดส์และต่อมาก็ได้รับการชักชวนให้มาทำงานที่ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ทำให้มีต้นทุนเครือข่ายในพื้นที่ค่อนข้างมาก ทั้งเครือข่ายบัณฑิตแรงงาน เครือข่าย พชอ. เครือข่ายสตรี เครือข่ายผู้สูงอายุ เครือข่ายผู้พิการ เครือข่าย อสม. เครือข่ายสมาชิก อบต. เป็นต้น ทำให้สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติรวมทั้งการรับเรื่องร้องเรียนได้ในหลายช่องทาง

ในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียนความเสียหายจากการรักษาพยาบาลนั้น ในช่วง 2-3 ปีแรก เมื่อได้รับเคสก็จะทำเรื่องร้องเรียนขอรับเงินเยียวยาตามมาตรา 41 ไปยังสำนักงานสาธารณสุขทันที แต่หลังจากนั้นสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้จัดอบรมเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย และการสร้างความเข้าใจระหว่างโรงพยาบาลและศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง รวมทั้งได้ประสานเครือข่ายกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล มีการแอดไลน์กลุ่มเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลไว้ หลังจากนั้นเมื่อมีเคสที่เข้าก็จะสอบถามข้อมูลกับโรงพยาบาลก่อน



“แต่แรกๆทางโรงพยาบาลไม่ค่อยให้ข้อมูลเพราะยังไม่รู้จักเรา แต่เมื่อรู้ว่าเราไม่ใช่คนที่จะไปเอาผิดเขา เขาก็เล่าให้ฟัง ให้ความร่วมมือดี แต่บางโรงพยาบาลที่ไม่เข้าใจก็ยังมี ในส่วนของผู้เสียหายถ้ามาที่หน่วยไม่ได้เราก็ลงไปหาที่บ้าน เมื่อได้ข้อมูลแล้วก็ส่งเรื่องไปที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต่อ” นางสิริภา กล่าว

นางสิริภา กล่าวต่ออีกว่า กรณีเรื่องร้องเรียนส่วนมากที่พบ จะเป็นเรื่องความเสียหายจากการทำคลอด เช่น คลอดแล้วลูกเสียชีวิต เสียชีวิตทั้งแม่ทั้งลูก คลอดแล้วลูกพิการ เป็นต้น รวมทั้งกรณีการวินิจฉัยผิด ให้ยาผิดจนเกิดความเสียหายกับผู้ป่วย อย่างไรก็ดี ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จ.นราธิวาส พยายามไกล่เกลี่ยรับฟังทั้ง 2 ฝ่าย และช่วยสื่อสารสร้างความเข้าใจระหว่างกันขึ้น ทำให้ตลอดช่วงการทำงานที่ผ่านมาไม่มีกรณีใดที่ลุกลามถึงขั้นฟ้องร้องเป็นคดี แต่ในส่วนของการร้องเรียนยังคงต้องทำเรื่องร้องเรียนอยู่เพราะผู้เสียหายก็ได้รับการเยียวยาเช่นกัน

ในส่วนของการรับรู้ของประชาชนในจังหวัด ส่วนมากจะยังไม่ค่อยรู้จักศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง ว่าคืออะไร ทำหน้าที่อะไร จะยังเป็นที่รู้จักในกลุ่มของโรงพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานประกันสังคม รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ในระยะไม่กี่ปีมานี้ ได้พยายามขยายกลไกในระดับอำเภอให้มากขึ้นทั้งที่ อ.บาเจาะ อ.รือเสาะ อ.จะแนะ และปีที่ผ่านมาก็ขยายไปที่ อ.เจาะไอร้อง อ.แว้ง และในปีนี้จะขยายไป อ.เมืองนราธิวาส เพราะเริ่มมีเคสร้องเรียนเข้ามามากขึ้น ทั้งให้ยาผิด เรียกเก็บเงิน



นางสิริภา มะดากะทุล
ประธานศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง จังหวัดนราธิวาส

ช่องทาง
แจ้งเรื่องร้องเรียน

ศูนย์คุ้มครอง
สิทธิบัตรทอง

ศูนย์สื่อ สปสช.



เรื่องเล่าผลงานเด่น “ศูนย์คุ้มครองสิทธิบัตรทอง”

จัดทำโดย :

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)
เลขที่ 120 หมู่ 3 ชั้น 2-4 อาคารรวมหน่วยงานราชการ
“ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ”
ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
โทร. 02-141-4000 โทรสาร 02-143-9730-1 www.nhso.go.th

กองบรรณาธิการ :

สปสช.เขต 1-13 :
นายประธาน พงษ์ปา , นางจีรยา ธูปมงคล, น.ส.อัจฉรา จิทิตศิลปิน, น.ส.สุนันท์ ภูธรณ์, น.ส.ใจทิพย์ สอนดี, น.ส.สุจิตรา สุขเกษม, น.ส.ขวัญเรียม นิลวงค์, น.ส.วันรพี สมณช้างเผือก, นส.เสนีย์วรรณ์ เสนียุทธ์, นายวีระยุทธ อินทร์แก้ว, น.ส.บุญเรือง ปลอดภัย, น.ส.ฐิติรัตน์ อำไพ, น.ส. พัชรี จินดาลาภ

กลุ่มภารกิจสนับสนุนการมีส่วนร่วมและคุ้มครองสิทธิ :
นางชนาทิพย์ มารมย์ น.ส.สายรุ้ง ทองสุข น.ส.ปริตา ซีไธสง

กลุ่มภารกิจสื่อสารหลักประกันสุขภาพ :
นส.สุภาพร นิภานนท์, นส.ศิรประภาว์ ผลิสินเอี่ยม, นายพันศักดิ์ เต็งประเสริฐ

จำนวนพิมพ์ : เล่ม

พิมพ์ที่ :

สายด่วน สปสช.
1330
www.nhso.go.th