

ตัวชี้วัดที่ 5.1 : คปสอ.ที่มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ

ผ่านเกณฑ์คะแนน ≥ 3 คะแนน

หน่วยวัด : จำนวน

น้ำหนัก : ร้อยละ 2

คำอธิบาย :

การคุ้มครองสิทธิ เป็นกลไกที่ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งการสร้างการรับรู้ ทำความเข้าใจและให้ข้อเท็จจริงกับประชาชน ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

สิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง การส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์และการคลอดบุตร การดูแลสุขภาพเด็ก บริการวางแผนครอบครัว การตรวจ การวินิจฉัย การรักษาโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ ค่ายาและเวชภัณฑ์ตามกรอบบัญชียาหลักแห่งชาติ ค่าอาหารและค่าห้องสามัญ ระหว่างพักรักษาตัว ณ หน่วยบริการ การจัดการส่งต่อการรักษาระหว่างหน่วยบริการ การตรวจคัดกรองความเสี่ยงต่อการเป็นโรค บริการทันตกรรม บริการแพทย์แผนไทย บริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ

ความสมบูรณ์ของบันทึกเวชระเบียน เวชระเบียนผู้ป่วย เป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างทีมผู้ให้บริการ เพื่อใช้ในการติดตาม ดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกันในทีมสหสาขาวิชาชีพ การบันทึกเวชระเบียนจึงจำเป็นต้องมีความสมบูรณ์และเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ นอกจากนี้เวชระเบียนยังเป็นเอกสารสำคัญเพื่อการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย และเป็นหลักฐานทางการเบิกจ่าย หลักฐานทางกฎหมาย ในกรณีเกิดการฟ้องร้อง ดังนั้น หน่วยบริการจึงควรให้ความสำคัญในการบันทึกเวชระเบียนให้สมบูรณ์ตามมาตรฐาน

ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ หมายถึง หน่วยงานย่อยของโรงพยาบาล ซึ่งทำหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ รับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ประกอบด้วยมาตรฐาน 5 ด้าน ดังนี้ 1) มาตรฐานด้านกายภาพ 2) มาตรฐานด้านบุคลากร 3) มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา 4) มาตรฐานด้านระบบข้อมูล 5) มาตรฐานด้านการพัฒนางานบริการเชิงรุก

เรื่องร้องเรียน เป็นเรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ตามมาตรา 57 หน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน มาตรา 59 ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกหรือถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ

เรื่องร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน ตาม พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ได้แก่ ถูกปฏิเสธการลงทะเบียน ลงทะเบียนแล้วยังไม่ได้รับสิทธิ สิทธิไม่ตรงตามจริง สิทธิซ้ำซ้อน ปฏิเสธการใช้สิทธิ

หน่วยบริการ หมายถึง โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

สูตรการคำนวณ :

1.คะแนนเฉลี่ยการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน

<p>ผลรวมของคะแนนที่ได้จากการทดสอบการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการทุกแห่ง</p> <p>จำนวนหน่วยบริการทั้งหมด</p>
--

2.คะแนนเฉลี่ยการรับรู้สิทธิประโยชน์ของประชาชน

<p>ผลรวมของคะแนนที่ได้จากการสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์ของประชาชน</p> <p>จำนวนผู้ที่สอบถามทั้งหมด</p>
--

3.ร้อยละความสมบูรณ์ของบันทึกเวชระเบียน

<p>ผลรวมของคะแนนที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพการบันทึกเวชระเบียนทุกฉบับที่ได้รับการสุ่มตรวจ x 100</p> <p>ผลรวมคะแนนเต็มความสมบูรณ์ของบันทึกเวชระเบียนตามหัวข้อที่ตรวจของแต่ละแฟ้มรวมทุกแฟ้ม</p>

4.ร้อยละเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

<p>จำนวนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ x 100</p> <p>จำนวนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากหน่วยรับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด</p>
--

5.ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ

ระดับ 1	หมายถึง มีการจัดตั้งศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลและมีการดำเนินงานผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านกายภาพ
ระดับ 2	หมายถึง ผ่านเกณฑ์ระดับ 1 และมีการดำเนินงานผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านบุคลากร
ระดับ 3	หมายถึง ผ่านเกณฑ์ระดับ 2 และมีการดำเนินงานผ่านเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานแก้ไขปัญหา
ระดับ 4	หมายถึง ผ่านเกณฑ์ระดับ 3 และมีการดำเนินงานผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านระบบข้อมูล
ระดับ 5	หมายถึง ผ่านเกณฑ์ระดับ 4 และมีการดำเนินงานผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านการพัฒนางานบริการเชิงรุก

เกณฑ์การประเมิน : คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ รอบ 6 เดือน

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก ร้อยละ (A)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน	ค่า คะแนน ที่ได้ (B)	คะแนน เฉลี่ยถ่วง น้ำหนัก
		1	2	3	4	5			
1. คะแนนเฉลี่ยการรับรู้สิทธิประโยชน์ระบบหลักประกันสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (คะแนนเต็ม = 20)	40	15	16	17	18	19			$(A) \times (B) / 100 = 1$
2. ร้อยละความสมบูรณ์ของบันทึกเวชระเบียน (External Audit)	40	50	60	70	80	90			$(A) \times (B) / 100 = 2$
3. ร้อยละเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	20	60	70	80	90	100			$(A) \times (B) / 100 = 3$
	100								1+2+3

เกณฑ์การประเมิน : รอบ 12 เดือน

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก ร้อยละ (A)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน	ค่า คะแนน ที่ได้ (B)	คะแนน เฉลี่ยถ่วง น้ำหนัก
		1	2	3	4	5			
1. คะแนนเฉลี่ยการรับรู้สิทธิประโยชน์ระบบหลักประกันสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (คะแนนเต็ม = 20)	25	15	16	17	18	19			$(A) \times (B) / 100 = 1$
2. คะแนนเฉลี่ยการรับรู้สิทธิประโยชน์ระบบหลักประกันสุขภาพของประชาชน (คะแนนเต็ม = 20)	25	13	14	15	16	17			$(A) \times (B) / 100 = 2$
3. ร้อยละความสมบูรณ์ของบันทึกเวชระเบียน (Internal Audit)	20	70	75	80	85	90			$(A) \times (B) / 100 = 3$
4. ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ	20	1	2	3	4	5			$(A) \times (B) / 100 = 4$
5. ร้อยละของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	10	60	70	80	90	100			$(A) \times (B) / 100 = 5$
	100								$1+2+3+4+5$

เป้าหมายปี 2557 :

ระดับจังหวัด : คปสอ.มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ

ผ่านเกณฑ์คะแนน ≥ 3 คะแนน จำนวน 9 แห่ง

ระดับอำเภอ/ตำบล : คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ

ผ่านเกณฑ์คะแนน ≥ 3 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน : ประเมินระดับจังหวัด รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 หน่วย ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

☺	คปสอ.ที่มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ ≥ 3 คะแนน จำนวน 7 แห่ง	1 คะแนน
☺	คปสอ.ที่มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ ≥ 3 คะแนน จำนวน 8 แห่ง	2 คะแนน

😊	คปสอ.ที่มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ ≥ 3 คะแนน จำนวน 9 แห่ง	3 คะแนน
😊	คปสอ.ที่มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ ≥ 3 คะแนน จำนวน 10 แห่ง	4 คะแนน
😊	คปสอ.ที่มีคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ ≥ 3 คะแนน จำนวน 11 แห่ง	5 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน : จังหวัดประเมิน คปสอ., คปสอ.ประเมิน รพ.,รพ.สต. รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 หน่วย ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

😊	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ = 1 คะแนน	1 คะแนน
😊	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ = 2 คะแนน	2 คะแนน
😊	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ = 3 คะแนน	3 คะแนน
😊	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ = 4 คะแนน	4 คะแนน
😊	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของการคุ้มครองสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพ = 5 คะแนน	5 คะแนน

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ		
		2554	2555	2556
คะแนนเฉลี่ยการรับรู้สิทธิประโยชน์ระบบหลักประกันสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (คะแนนเต็ม = 20)	คะแนน	-	-	17.21
คะแนนเฉลี่ยการรับรู้สิทธิประโยชน์ระบบหลักประกันสุขภาพของประชาชน (คะแนนเต็ม = 20)	คะแนน	-	-	15.03
ความสมบูรณ์ของบันทึกเวชระเบียน				
- Internal Audit	ร้อยละ	-	77.03	82.09
- External Audit	ร้อยละ	-	76.09	77.73

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1	คำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานประกันสุขภาพของแต่ละหน่วยงาน
2	การทดสอบการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์ระบบหลักประกันสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน
3	การสุ่มสำรวจการรับรู้สิทธิประโยชน์ระบบหลักประกันสุขภาพของประชาชน
4	แบบตรวจประเมินคุณภาพการบันทึกเวชระเบียน
5	แบบประเมินมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ
6	แบบบันทึกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน , โปรแกรม Data Center ระบบร้องเรียน

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายพีระ อารีรัตน์ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครพนม เบอร์ติดต่อ : 042-511410

ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวรัชณี เต็มอุดม หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพ เบอร์ติดต่อ : 042-511410 ต่อ 124