โครงการพัฒนาระบบและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ปีงบประมาณ 2564

Key Result	เป้าหมาย 1. ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการสุขภาพ 2. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเฝ้าระวังคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ 3. ระดับความสำเร็จของการสร้างความมีส่วนร่วมกับเครือข่ายในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ KPI : ร้อยละของสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Impact of Policy	เพื่อให้เกิดแนวทางการบูรณาการงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน เพื่อให้เกิดการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีความต่อเนื่อง และยั่งยืน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับประโยชน์อย่างสมดุลและเป็นธรรม การวางระบบในการเฝ้าระวังในด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพรวมถึงการพัฒนาศักยภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพให้กับประชาชน และการพัฒนาภาคีเครือข่ายเพื่อสร้าง และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายที่ร่วมดำเนินงานเรื่องร้องเรียนและเฝ้าระวัง โดยสร้างองค์ความรู้ การแจ้งเบาะแสการร้องเรียน และระบบเฝ้าระวัง และเพื่อสามารถรับรู้ช่องทางการแจ้งเบาะแส ให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Value chain	(ต้นทาง) Key Strategy	(กลางทาง) Key Strategy	ปลายทาง) Key Strategy
Key Activity	1. ทบทวนแผนการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ 2. ประชุมคณะทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคฯในปีที่ผ่านมา 3. ทำแผนหรือแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	1. จัดประชุมคณะทำงานด้านเฝ้าระวังฯ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานการเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ 2. จัดประชุมคณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน 3. ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน (Contact Point) ระบบบริการสุขภาพ เพื่อสร้างและพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค	1. ประเมินผลการดำเนินงาน/แก้ไขปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ 2. สรุปผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ 3. จัดทำแผนพัฒนาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพในปีถัดไป
ผู้รับผิดชอบ	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

Quick win	ไตรมาส 1 (3 เดือน)	ไตรมาส 2 (6 เดือน)	ไตรมาส 3 (9 เดือน)	ไตรมาส 4 (12 เดือน)
	- มีการประชุมคณะทำงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ - สรุปผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพในปีที่ผ่านมา	- มีการประชุมคณะทำงานด้านเฝ้าระวังฯ วิเคราะห์ผลการดำเนินงานการเฝ้าระวังด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ - มีการจัดประชุมคณะทำงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สรุปผลการดำเนินงานบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	- มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน (Contact Point) ระบบบริการสุขภาพ เพื่อสร้างและพัฒนาเครือข่ายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค - ติดตามผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ	- ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านระบบบริการสุขภาพ ระดับ 5 - ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบเฝ้าระวังคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ระดับ 5 - ระดับความสำเร็จของการสร้างความมีส่วนร่วมกับเครือข่ายในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ระดับ 5