



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ โทร. ๐ ๓๒๓๓ ๗๒๕๘
 ที่ สธ ๐๗๒๐.๐๕/ ๑๐๘ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล [REDACTED]

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ (ผ่านหัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ)

ความเป็นมา

ตามหนังสือ ศูนย์รับเรื่องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เลขที่รับ ๖๕๐๑๗๐๘๕ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๕ ได้รับเรื่องร้องขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน กรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการด้านโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เนื่องจากผู้ร้องเข้าตรวจหาเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ พบผลเป็นบวกทางโรงพยาบาล [REDACTED] จึงติดต่อให้เดินทางมาที่โรงพยาบาล เมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕ เมื่อเดินทางมาถึงพบว่า มีประชาชนมารอคิวที่จุดบริการโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เป็นจำนวนมากทำให้พื้นที่แออัดและได้รับบริการที่ล่าช้า จึงมีความประสงค์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาดังกล่าว เช่น การอำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลและประชาชนที่มาใช้บริการ ทำการจัดส่งยาหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องไปยังบ้านผู้ติดเชื้อและดูแลผู้ติดเชื้อผ่านทางระบบสื่อสารต่างๆ ซึ่งจะสามารถช่วยลดปริมาณการแออัดของประชาชนที่มาใช้บริการและลดปริมาณงานของเจ้าหน้าที่อีกด้วย นั้น (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

ข้อพิจารณา

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ขอเรียนให้ทราบ ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ วันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ได้รับหนังสือจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เลขที่รับ ๖๕๐๑๗๐๘๕ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๕ ผ่านช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน กรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการด้านโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

๑.๒ วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ได้ส่งหนังสือ ที่ สธ ๐๗๒๐/๑๒๐๔ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล [REDACTED]

๑.๓ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ได้ส่งหนังสือ ที่ สธ ๐๗๒๐/๑๔๒๔ ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรื่อง ขอติดตามผลการดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกรณีขอให้ปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาล [REDACTED]

๑.๔ วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ได้ส่งหนังสือ ที่ สธ ๐๗๒๐/๕๕ ลงวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขอเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๑.๕ วันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๖ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ได้รับหนังสือจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ ปท ๐๐๓๓/๐๕ ลงวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๖ เรื่อง แจ้งผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาล [REDACTED]

๒. กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ พิจารณาจากข้อเท็จจริง ประกอบกับข้อพิจารณาตามหนังสือของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

//กรณีเรื่อง..

กรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นสถานพยาบาลอยู่ในพื้นที่อำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการควบคุมกำกับดูแลมาตรฐาน ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ ตามข้อเท็จจริงของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามบันทึกข้อความ ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ว่า เมื่อวันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้แสดงตัวตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ทางเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล [REDACTED] ได้ชี้แจงมาตรการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ของโรงพยาบาล ซึ่งมีการแบ่งลักษณะการตรวจ คือ ตรวจก่อนพบแพทย์ , ตรวจแพทย์นัดหมาย และตรวจรองรับระบบ Test-Go ซึ่งในแต่ละวันไม่มีผู้มารับบริการเกิน ๕๐๐ คน แน่นอน และทางโรงพยาบาลมีการจัดบริเวณรอให้บริการไว้ ซึ่งจำกัดจำนวนคนอยู่แล้ว และมีการจัดแบ่งช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๕.๐๐ น. โดยจุดให้บริการจะอยู่ด้านนอกของโรงพยาบาล ส่วนกรณีก่อนพบแพทย์ จะเป็นตามเวลาที่มาพบ ซึ่งต้องรอที่ต้นทางด้านหน้าโรงพยาบาลจนกว่าจะทราบผล และจากการดูข้อมูลการให้บริการย้อนหลังในวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕ มีผู้มารับบริการช่วงเวลา ๐๗.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. จำนวน ๒๗ คน หากตรวจสอบข้อมูล ๒๔ ชั่วโมง พบผู้มารับบริการจำนวน ๖๖ คน ซึ่งไม่เป็นไปตามประเด็นที่มีการร้องเรียน กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ พิจารณาเอกสารแล้วจึงเห็นควรยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ ยุติเรื่องร้องเรียน ต่อไปด้วยจะเป็นพระคุณ



(นายันทวุฒิ เรืองทรัพย์)

นิติกร



(นางนัยนา หาญชนะสุกิจ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

ทรงาม



(นางนัยนา หาญชนะสุกิจ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕