



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ โทร. ๐ ๓๒๓๓ ๗๒๕๘

ที่ สธ ๐๗๒๐.๐๕/ ๑๐๖๒

วันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปรายงานการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาล

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ (ผ่านหัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ)

ความเป็นมา

ตามหนังสือ เรื่องร้องจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เลขที่รับ ๖๕๐๓๖๑๖๐ ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ผ่านช่องทางการร้องเรียน อีเมล โดยผู้ร้อง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน กรณีโรงพยาบาล ไม่ทำการแพกซ์เคลมประกัน ค่ายรักษาพยาบาลที่ผู้ร้องมีอยู่แต่กลับมีการเรียกเก็บเงินค่ายรักษาพยาบาล อยากให้ทางโรงพยาบาลตรวจสอบถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น นั้น (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

ข้อพิจารณา

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ขอเรียนให้ทราบ ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ได้รับหนังสือจาก ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เลขที่รับ ๖๕๐๓๖๑๖๐ ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ผ่านช่องทางการ ร้องเรียน อีเมล ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน กรณีโรงพยาบาล ไม่ทำการแพกซ์เคลม ประกันค่ายรักษาพยาบาล

๑.๒ วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ได้ส่งหนังสือ ที่ สธ ๐๗๒๐/๑๓๓๔ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกรณีการเรียกเก็บ ค่ายรักษาพยาบาล

๑.๓ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ได้ส่งหนังสือ ที่ สธ ๐๗๒๐/๑๔๒๓ ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๕ เรื่อง ขอดำเนินการตามผลการดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกรณี โรงพยาบาล ไม่ทำการแพกซ์เคลมประกันค่ายรักษาพยาบาล

๑.๔ วันที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๕ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ได้รับหนังสือจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ที่ กจ ๐๐๓๓.๐๑๐/๑๐๙ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ เรื่อง การตรวจสอบ เรื่องร้องเรียนกรณีการเรียกเก็บค่ายรักษาพยาบาล

๒. กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ พิจารณาจากข้อเท็จจริง ประกอบกับข้อพิจารณา ตามหนังสือของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ดังนี้

กรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นสถานพยาบาลอยู่ในพื้นที่อำนาจหน้าที่ของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ในการควบคุมกำกับดูแลมาตรฐาน ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ ตามความเห็นของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี เห็นว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นการร้องเรียนใน ประเด็นการไม่ดำเนินการแพกซ์เคลมประกัน ซึ่งเป็นเงื่อนไขหรือข้อตกลงที่ปรากฏในสัญญาหรือกรมธรรม์ประกันชีวิต เป็นเรื่องข้อตกลงระหว่างเอกชนด้วยกัน หากผู้ร้องเรียนถูกโต้แย้งสิทธิใดๆก็สามารถใช้สิทธิของตนตามกฎหมาย กำหนดได้ กรณีไม่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่อย่างใด

//กลุ่มคุ้มครอง...

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ พิจารณาแล้วจึงเห็นควรยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวและดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ ต่อไปด้วยจะเป็นพระคุณ

๑. ยุติเรื่องร้องเรียน

๒. ลงนามในหนังสือแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตามหนังสือที่แนบทำยนี้



(นายนัทวุฒิ เรืองทรัพย์)


นิติกร



(นางนัยนา หาญชนะสุกิจ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ



(นางศศิกริญา อัมพรพันธ์)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕