



ที่ ขน ๐๐๓๓.๓.๐๙.๔/๑๑๖

โรงพยาบาลวัดสิงห์
อ.วัดสิงห์ จ.ชัยนาท ๑๗๑๒๐

๖ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานแก้ไขเรื่องร้องเรียน

เรียน คุณธวัชชัย สว่างวัฒนะ (wat.sawang๐๑@gmail.com)

ตามที่ ท่านได้ยื่นเรื่องร้องเรียน การดำเนินงานของโรงพยาบาลวัดสิงห์ ในประเด็น (✓) ร้องเรียน กรณีมีผู้แอบอ้างรับบริการโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ร้อง ผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ซึ่งศูนย์รับเรื่องเรียนโรงพยาบาลวัดสิงห์ ได้รับเรื่องไว้ เมื่อวันที่ ๒๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๕ เวลา ๒๒.๔๐ น. ความทราบแล้วนั้น

บัดนี้ โรงพยาบาลวัดสิงห์ ได้ดำเนินการสืบค้นข้อเท็จจริง ตามข้อร้องเรียนของท่านแล้ว พบว่า
() ไม่พบมูลความผิด / การกระทำใด ๆ ตามที่ปรากฏในเรื่องร้องเรียน
(✓) พบข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ผู้ป่วยชื่อนายธวัชชัย สว่างวัฒนะ เลขประจำตัวประชาชน ๓-๑๘๘๘-๐๐๐๑๙-๓๙-๕ เลขที่โรงพยาบาล (HN) ๐๐๑๔๐๙๑ สิทธิด้านการรักษาพยาบาล สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มารับบริการวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๕ เวลา ๐๙.๓๖ น. ซึ่งผู้ร้องยืนยันว่าไม่ได้มารับบริการด้วยตนเองและไม่เคยให้บัตรประจำตัวประชาชนของตนเองเพื่อมารักษาแทน แต่ปรากฏว่ามีการบันทึกข้อมูลการมารับบริการจริงในช่วงเวลาดังกล่าว และมีการจ่ายยาโดยห้องจ่ายยาจริงตามที่ผู้ร้องอ้างไว้ นั้น

จากข้อเท็จจริงที่พบนั้น โรงพยาบาลวัดสิงห์ ได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยนำประเด็นปัญหาข้อเท็จจริงที่พบเรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์ทราบ และได้ดำเนินการกำหนดแนวทางการตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับบริการทุกคนที่มายื่นบัตรเพื่อขอรับบริการทุกรายที่ห้องบัตร เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นการยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ ซึ่งดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว เมื่อวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๕ หากท่านไม่พึงพอใจในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาด้านดังกล่าวมาแล้ว สามารถแจ้ง/ทำหนังสือแจ้งกลับมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลวัดสิงห์ ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่ท่านได้รับหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ


(นายจักรกรินทร์ รัชวิจักขณ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ
โทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๖ ๑๓๓๔ ต่อ ๑๑๔
โทรสาร ๐ ๕๖๔๖ ๑๒๘๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลวัดสิงห์ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ โทร ๐ ๕๖๔๖ ๑๓๔๔ ต่อ ๑๑๔

ที่ ขน ๐๐๓๒.๓.๐๙.๓/๑๐๓

วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานเรื่องร้องเรียนในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์

๑. เรื่องเดิม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ในวันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๕ เวลา ๒๒.๕๐ น. ว่าญาติของผู้รับบริการชื่อนายธวัชชัย สว่างวัฒนะ แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กรณีมีผู้แอบอ้างรับบริการโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ร้อง โดยให้โรงพยาบาลพิจารณาหาข้อเท็จจริงและปรับระบบบริการ

๒. ข้อเท็จจริง

จากการตรวจสอบข้อมูลการรับบริการของผู้ป่วย นายธวัชชัย สว่างวัฒนะ เลขประจำตัวประชาชน ๓-๑๘๘๘-๐๐๐๑๙-๓๙-๕ เลขที่โรงพยาบาล (HN) ๐๐๑๔๐๙๑ สิทธิด้านการรักษาพยาบาล สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ด้วยผู้ร้องแจ้งว่ามีผู้แอบอ้างมาบริการโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ร้อง และผู้ร้องยืนยันว่าไม่ได้มารับบริการด้วยตนเองและไม่เคยให้บัตรประจำตัวประชาชนของตนเองเพื่อมารับยาแทน แต่ปรากฏว่ามีการบันทึกข้อมูลการมารับบริการจริงในช่วงเวลาดังกล่าว และมีการจ่ายยาโดยห้องจ่ายยาจริงตามที่ผู้ร้องอ้างไว้

๓. ข้อพิจารณา

ตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา ๕ กำหนดให้บุคคลทุกคนมีสิทธิได้รับการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งโรงพยาบาลเป็นหน่วยบริการตาม พรบ.ฉบับนี้มีหน้าที่จัดบริการตามชุดสิทธิประโยชน์ที่บุคคลมีสิทธิได้รับตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเพื่อคุ้มครองการเข้าถึงบริการที่จำเป็น และไม่เป็นบริการที่อยู่นอกเหนือชุดสิทธิประโยชน์ในกลุ่มบริการที่ไม่ครอบคลุม หน่วยบริการจึงไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยและญาติ โดยผู้ป่วยและญาติอาจร้องเรียนต่อสำนักงานให้มีการดำเนินการตามมาตรา ๕๗ โดยอนุโลม

๒./ ๔. ข้อเสนอ.....

๔. ข้อเสนอ

เห็นควรดำเนินการดังต่อไปนี้ เพื่อยุติเรื่องร้องเรียน

๕.๑ พิจารณาดำเนินการกำหนดแนวทางปฏิบัติในการยืนยันตัวตนของผู้รับบริการ ก่อนส่งตรวจและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด


๕.๒ ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินงานแจ้งผู้ร้อง เพื่อทราบผลการดำเนินงานและยุติเรื่องร้องเรียน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป


(นายจุมพล เม้าทับ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
กลุ่มงานประกันสุขภาพ ฯ

ทราบ ดำเนินการ


(นายจักรกรินทร์ รัชวิจักขณ์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวัดสิงห์