



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๔๔๐ ๙๑๓๖

ที่ พย ๐๐๓๒.๐๐๗.๒/๕๔

วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการชี้แจงข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน กรณี พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา

๑. ต้นเรื่อง

กลุ่มกฎหมาย โดยศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์จากผู้ร้องเรียน กรณี ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ เมื่อวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๕ จึงรายงานให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยาเพื่อพิจารณาและสั่งการให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริง

๒. ข้อเท็จจริง

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา ผู้ถูกร้องเรียน ได้รายงานชี้แจงข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนในกรณีดังกล่าวตามประเด็นร้องเรียนดังนี้

๒.๑ ประเด็นแนวทางการตรวจหาเชื้อโควิด - 19 ของจังหวัดพะเยา มีการดำเนินงานตามมาตรการควบคุมและป้องกันโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของกระทรวงสาธารณสุข และสรุปข้อสั่งการจากประชุมศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข (PHEOC) กรณี COVID - 19 จังหวัดพะเยา ครั้งที่ ๘/๒๕๖๕ วันพุธ ที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

๒.๒ ประเด็นพฤติกรรมบริการที่ไม่พึงประสงค์พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงว่า เบื้องต้นได้อธิบายแนวทางการตรวจหาเชื้อทั้งวิธี ATK และ วิธี RT - PCR ให้ผู้ร้องทราบอย่างละเอียดแล้ว แต่ผู้ร้องพยายามถามย้ำซ้ำๆ ในประเด็นการไม่ตรวจวิธี RT - PCR ข้างในผู้ป่วยทุกคนที่ตรวจด้วยวิธี ATK แล้วผลเป็นบวกว่า เป็นนโยบายของจังหวัดพะเยาหรือโรงพยาบาลพะเยาใช่หรือไม่ ผู้ถูกร้องเรียนยอมรับว่าได้กล่าวประโยคดังกล่าวตามที่ผู้ร้องแจ้งมาจริง ซึ่งเป็นการพยายามจะอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงการใช้ดุลยพินิจของแพทย์ในการพิจารณาให้การรักษาผู้ป่วยแต่ละรายที่แตกต่างกัน ไม่ได้มีเจตนาที่จะถูกดูแคลนผู้ร้องแต่อย่างใด ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนรับทราบและเข้าใจดีว่า ผู้ร้องต้องการทราบข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอ อีกทั้งให้คำรับรองว่าจะปรับปรุงการให้บริการด้านข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้สุภาพ ถูกต้อง และมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการต่อไป อีกทั้งหัวหน้ากลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ ได้พูดคุยกับ และดำเนินการเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แล้ว

๓. ข้อพิจารณา

ผู้ร้องได้ประสานมาสอบถามข้อมูลเรื่องการตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งวิธี ATK และวิธี RT - PCR ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๔๔๐ ๙๑๓๖ ซึ่งเป็นหมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ ขณะที่สนทนากันผู้ร้องไม่พึงพอใจในคำพูดของ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ เจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ที่ได้พูดว่า “คุณไม่ได้เป็นหมอ จะมาเก่งกว่าหมอได้อย่างไร” จึงแจ้งร้องเรียนมายังศูนย์ประสานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาทางโทรศัพท์ จึงรายงานเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยาทราบและได้สั่งการให้

ชี้แจงข้อเท็จจริง

/นายวิวัฒน์...

ได้ชี้แจงข้อเท็จจริงในประเด็นของการตรวจหาเชื้อว่า จังหวัดพะเยา มีการดำเนินงานตามมาตรการควบคุมและป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของกระทรวงสาธารณสุข ข้อ ๑.๑ ให้ดำเนินการตามมาตรการสาธารณสุข การตรวจคัดกรองด้วย ATK เป็นหลัก ATK First และติดตาม เฝ้าระวังการกลายพันธุ์ และใช้การตรวจ RT – PCR เฉพาะในกรณีที่มีอาการปานกลางขึ้นไป ตามแนวทาง ที่กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์กำหนด และสรุปข้อสั่งการจากประชุมศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการแพทย์ และสาธารณสุข (PHEOC) กรณี COVID – 19 จังหวัดพะเยา ครั้งที่ ๘/๒๕๖๕ วันพุธ ที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. ข้อ ๒ แนวทางการตรวจ ATK

จากประเด็นการร้องเรียนและรายงานชี้แจงข้อเท็จจริงของ พบว่า รายละเอียดของข้อมูลที่ ได้ให้แก่ผู้ร้องเรียนนั้นเป็นข้อมูลที่ต้องตามมาตราการ ของกระทรวงสาธารณสุขและข้อสั่งการของจากประชุมศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข (PHEOC) กรณี COVID – 19 จังหวัดพะเยา ทั้งนี้ ยอมรับว่าได้กล่าวประโยคดังกล่าว ตามที่ผู้ร้องแจ้งมาจริง ซึ่งเป็นการพยายามจะอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงการใช้ดุลยพินิจของแพทย์ในการพิจารณา ให้การรักษาผู้ป่วยแต่ละรายที่แตกต่างกัน ไม่ได้มีเจตนาที่จะดูถูกดูแคลนผู้ร้องแต่อย่างใด อีกทั้งได้ให้คำรับรองว่า จะปรับปรุงการให้บริการด้านข้อมูลแก่ผู้รับบริการให้สุภาพ ถูกต้องและมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการต่อไป อีกทั้งหัวหน้ากลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ ได้พูดคุยกับ และดำเนินการเพื่อพัฒนา/ปรับปรุง การให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แล้ว เห็นควร

๓.๑ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๒ ผู้ถูกร้องเรียนยอมรับและรับรองในการปรับปรุงการให้บริการด้านข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ให้สุภาพ ถูกต้องและมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งหัวหน้ากลุ่มงานควบคุมโรคติดต่อ ได้ดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่แล้ว เห็นควรพิจารณายุติเรื่อง

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ ตามข้อ ๓.๑ โปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาพร้อมนี้

(นางพัทธยา คมบาง)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่นิติกร

(นายจรูญ บัวสัมฤทธิ์)

นิติกรชำนาญการ

(นายศุภชัย บุญอำพันธ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพะเยา