



ลับ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร กลุ่มกฎหมาย โทร. ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๔ ต่อ ๑๔๕

ที่ พจ ๐๐๓๓.๐๐๙/๕๑

วันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี การบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลพิจิตร

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

๑. เรื่องเดิม

ด้วยกลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร แจ้งว่าได้รับเรื่องร้องเรียนตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ที่ ๖/๒๕๖๕ วันที่รับ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่อง การบริการทันตกรรมที่โรงพยาบาลพิจิตร จาก อยู่บ้านเลขที่ ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด กรณี เมื่อเดือนเมษายน ๒๕๖๓(จำวันที่ไม่ได้) ผู้ร้องได้ไปรับบริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลพิจิตร ด้วยอาการมีเศษโลหะที่ใช้อุดฟัน(เคยรักษารากฟันที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน) หลุดออกมาขณะเคี้ยวอาหาร หลังจากนั้นทันตแพทย์ได้นำมาให้บริการหลายครั้ง และได้ทำการพิมพ์ปาก โดยเสียค่าบริการ ๓,๐๐๐ บาท (โดยแจ้งว่าเบ็กไม่ได้ เนื่องจากทางโรงพยาบาลพิจิตรต้องนำพิมพ์ไปจ้างเอกชนทำ) แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะหยุดนัดครั้งต่อไปก่อนเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จะนัดอีกครั้งเมื่อใดจะโทรแจ้งให้รับทราบ ซึ่งไม่ได้มีการโทรมานัดหมายอีกเลยเป็นเวลา ๑ ปี กว่า ได้เคยไปสอบถามว่าจะนัดอีกเมื่อไร ก็ไม่มีคำตอบ และเมื่อวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๑๕.๐๐ น. ขณะเคี้ยวอาหารมีเศษโลหะที่อุดฟันซี่เดิมโผล่ขึ้นมา จึงได้ไปรับบริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลพิจิตร แต่ไม่พบกับทันตแพทย์คนเดิมที่เคยให้บริการในปี ๒๕๖๓ ทันตแพทย์คนใหม่ให้บริการตรวจในช่องปากและผู้ร้องได้ให้ข้อมูลแก่ทันตแพทย์ท่านนั้นว่าครั้งสุดท้ายทันตแพทย์ได้มีการพิมพ์ปากมาแล้ว และจ่ายเงิน ๓,๐๐๐ บาท ให้เจ้าหน้าที่ไปแล้วในครั้งนั้น ทางด้านทันตแพทย์แจ้งขอดูใบเสร็จรับเงินเนื่องจากไม่มีข้อมูลการพิมพ์ปากและการชำระเงินบันทึกไว้เลยจึงได้กลับมาค้นหาใบสลิปที่แจ้งว่าเคยชำระเงินไปแล้วในครั้งนั้น ซึ่งไม่พบและสูญหายไปแล้ว ซึ่งความต้องการของผู้ร้อง คือ

๑. ขอให้ตรวจสอบระบบการให้บริการทันตกรรมของโรงพยาบาลพิจิตร เรื่องการบันทึกการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องการพิมพ์ปาก

๒. ขอให้ตรวจสอบระบบการออกใบเสร็จแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลพิจิตร

๓. แจ้งผลการตรวจสอบให้ทราบ นั้น (เอกสารหมายเลข ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕ นาง อยู่บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด ได้เดินทางมาร้องเรียนที่สำนักงานสาธารณสุข /จังหวัด...

ลับ

จังหวัดพิจิตร เรื่อง การบริการทันตกรรมที่โรงพยาบาลพิจิตร

๒.๒ วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ได้ทำหนังสือ ลับ ที่ พจ ๐๐๓๓.๐๐๙/๔๘ เรื่อง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยให้โรงพยาบาลพิจิตรรายงานผลการดำเนินงาน ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรทราบ (เอกสารหมายเลข ๒)

๒.๓ วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ได้ทำหนังสือ ลับ ที่ พจ ๐๐๓๓.๐๐๙/๔๙ เรื่อง แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีร้องเรียน ให้นำ ความว่าขณะนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตรอยู่ระหว่างการรอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากโรงพยาบาลพิจิตร ทราบ (เอกสารหมายเลข ๓)

๒.๔ วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕ โรงพยาบาลพิจิตร ได้ทำหนังสือ ลับ ที่ พจ ๐๐๓๒.๒๐๑/ ๐๗ เรื่อง รายงานตรวจสอบข้อเท็จจริง(ลับ) โดยตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒ ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ กรณีผู้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบระบบการให้บริการทันตกรรมของ โรงพยาบาลพิจิตร เรื่องการบันทึกการให้บริการ โดยเฉพาะเรื่องการพิมพ์ปาก

โรงพยาบาลพิจิตรได้ทำการสรุปชี้แจงขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

๑. ทันตแพทย์ทั่วไป ตรวจประเมินในช่องปากและส่งตรวจภาพถ่ายรังสี แจ้งทางเลือก ในการรักษา กรณีมีข้อบ่งชี้การทำครอบฟัน ให้ส่งพบทันตแพทย์เฉพาะทางฟันปลอม

๒. ทันตแพทย์เฉพาะทาง ตรวจประเมินอีกครั้ง แจ้งราคาค่าบริการ ระยะเวลาในการ ทำครอบฟันให้ผู้ป่วยทราบ เมื่อผู้ป่วยประสงค์ทำครอบฟันจึงเข้าระบบคิวนัด และรับใบนัดจากเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์/การเงิน เพื่อเริ่มทำครอบฟันในครั้งถัดไป

**กรณีจำเป็นต้องส่งทำครอบฟันชั่วคราวจาก Lab นอกโรงพยาบาล ทันตแพทย์จะ ทำการพิมพ์ปากเบื้องต้นไว้ก่อน โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๓. เมื่อถึงวันนัดทำครอบฟัน

๓.๑ ทันตแพทย์ทำการกรอเตรียมฟันรองรับการใส่ครอบฟัน แล้วพิมพ์ปากแบบ ละเอียด และใส่ครอบฟันชั่วคราวทดแทนให้ ก่อนนัดมาใส่ครอบฟันถาวรอีกครั้ง

๓.๒ ทันตแพทย์ลงข้อมูลใน HoSxp ระบุพื้นที่รักษา ประเภทของครอบฟัน และ ราคาค่าบริการ ซึ่งถูกกำหนดราคามาตรฐานไว้ในระบบอยู่แล้ว จากนั้นให้ผู้ป่วยรับใบนำทางเพื่อไปชำระเงิน ค่าบริการและรับใบนัดหมายครั้งถัดไปที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์/การเงิน

๓.๓ เจ้าหน้าที่การเงินตรวจยอดค่าบริการ และเรียกเก็บเงินค่าบริการตามที่ ปรากฏใน HoSxp กรณีคนไข้สิทธิ์จ่ายตรงกรมบัญชีกลาง จะมีส่วนเกินค่าบริการสำหรับการทำครอบฟันใน เวลา ๕๐๐ ถึง ๒,๕๐๐ บาท และนอกเวลาราชการจะมีส่วนเกินค่าบริการสำหรับการครอบฟัน ๑,๐๐๐ ถึง ๓,๐๐๐ บาท ขึ้นกับชนิดของวัสดุ โดยผู้ป่วยต้องยื่นบัตรประชาชนเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำเข้าเครื่อง EDC และ พิมพ์สลิปใบเสร็จเล็กของกรมบัญชีกลางให้แก่ผู้ป่วย พร้อมกับใบเสร็จรับเงินสีขาว/สีเขียว(ส่วนที่เบิกไม่ได้) และ

ใบนัด...

ใบนัดหมายวันใส่ครอบฟัน

๓.๔ จากนั้น เจ้าหน้าที่การเงินจะพิมพ์ใบขออนุมัติทำชิ้นงานฟันปลอมเป็นหลักฐานว่าผู้ป่วยได้ชำระเงินแล้ว แล้วผู้ช่วยทันตแพทย์จะนำใบขออนุมัติฯ นี้ ส่งให้ช่างทันตกรรมรวบรวมเพื่อเสนอขออนุมัติทำชิ้นงานจากผู้อำนวยการ และเก็บเป็นหลักฐานของการส่งทำชิ้นงาน

๔. ทันตแพทย์เขียนใบส่งทำชิ้นงานครอบฟัน ส่งให้ช่างทันตกรรมประสานงานส่ง Lab นอกโรงพยาบาล

๕. ช่างทันตกรรมตรวจสอบชิ้นงานครอบฟันจาก Lab ว่าได้รับเรียบร้อย ก่อนวันนัดใส่ครอบฟัน

๖. เมื่อถึงวันนัดใส่ครอบฟัน ทันตแพทย์ทำการใส่ครอบฟันถาวร ตรวจสอบความเรียบร้อยของการรักษาและนัดติดตามผลการรักษา

ประเด็นที่ ๒ ขอให้ตรวจสอบระบบการออกใบเสร็จแผนกทันตกรรม โรงพยาบาล

พิจิตร

นาง ได้เข้ารับบริการรักษาทางทันตกรรมที่โรงพยาบาลพิจิตร ด้วยอาการมีเศษโลหะที่ไขข้อฟันหลุดออกมาขณะเคี้ยวอาหาร ทันตแพทย์(ไม่ทราบชื่อและนามสกุล) ได้นัดมารับบริการหลายครั้ง และทำการพิมพ์ปาก โดยแจ้งว่าเสียค่าบริการ ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน) แต่ไม่พบข้อมูลการพิมพ์ปากและการชำระเงินบันทึกไว้ในระบบ กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลพิจิตร พบข้อมูลการรับบริการรักษาทางทันตกรรมของนาง ตั้งแต่วันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๒๗ มกราคม ๒๕๖๔ จำนวน ๒๐ ครั้ง มีการเสียค่าส่วนเกินการรักษา ๑ ครั้ง คือ การรับบริการรักษาทางทันตกรรมในวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๓ จำนวน ๕๐๐ บาท เป็นค่าเดือยฟัน และออกใบเสร็จรับเงิน

กลุ่มงานการเงิน ควบคุมกำกับกับการรับเงินค่ารักษาพยาบาล ดังนี้

๑. รับชำระเงินผ่านโปรแกรม Hosxp
๒. รับชำระเงินตามรายการที่หน่วยบริการสั่ง
๓. รับชำระเงินทุกครั้งให้ออกใบเสร็จรับเงินให้กับผู้รับบริการทุกราย
๔. หลักฐานการรับเงินทุกฉบับเก็บไว้เพื่อการตรวจสอบ

จากข้อเท็จจริงในระบบการลงหลักฐานการให้บริการผู้ป่วยทันตกรรม ของงานทันตกรรม โรงพยาบาลพิจิตร คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ตรวจสอบระบบการบันทึกการพิมพ์ปาก การออกใบเสร็จรับเงินของงานทันตกรรมครบถ้วนแล้วไม่พบการชำระเงินเพื่อพิมพ์ปากจำนวน ๓,๐๐๐ บาท ในช่วงเวลาที่ผู้ร้องกล่าวอ้าง และคณะกรรมการฯ จึงขอรายงานผลการตรวจสอบตามประเด็นที่ผู้ร้องยื่นคำร้องไว้ต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ต่อไป (เอกสารหมายเลข ๔)

/๓. ข้อกฎหมาย...

๓. ข้อกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

มาตรา ๘๒ ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติดังต่อไปนี้

(๒) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ มติของคณะรัฐมนตรี นโยบายของรัฐบาล และปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ (เอกสาร หมายเลข ๕)

๔. ข้อพิจารณา

กลุ่มกฎหมาย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร พิจารณาจากหนังสือรายงานการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงของโรงพยาบาลพิจิตร พิจารณาได้ว่าตามที่ เมื่อเดือนเมษายน ๒๕๖๓ นาง

ได้เข้ารับบริการรักษาทางทันตกรรมที่โรงพยาบาลพิจิตร ด้วยอาการมีเศษโลหะที่อุดฟัน หลุดออกมาขณะเคี้ยวอาหาร ทันตแพทย์ (ไม่ทราบชื่อและนามสกุล) ได้นัดมารับบริการหลายครั้ง และทำการ พิมพ์ปาก โดยแจ้งว่าเสียค่าบริการ ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน) ใบสลิปที่เคยชำระเงินไปแล้วไม่พบและ สูญหายไปแล้ว ซึ่งจากการตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบการบันทึกการพิมพ์ปากในโปรแกรม Hosxp งานทันตกรรม ขั้นตอนการปฏิบัติการออกใบเสร็จรับเงินของกลุ่มงานการเงิน ของโรงพยาบาลพิจิตร แล้ว โรงพยาบาลพิจิตรได้ทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และไม่พบการชำระเงินเพื่อพิมพ์ปากจำนวน ๓,๐๐๐ บาท ในระบบการบันทึกข้อมูลช่วงเวลาที่ยู่อ้งกล่าวอ้าง

๕. ข้อเสนอแนะ

เห็นควรลงนามในหนังสือแจ้งนาง

ผู้ร้องเรียนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาลงนามในหนังสือคำสั่งที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

(นางสาวจาวณี ภักดีโต)
นิติกรชำนาญการ
หัวหน้ากลุ่มกฎหมาย สสจ.พิจิตร

(นายอดิสรณ์ วรรณะศักดิ์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

รองนพ.สจจ.....ตรวจวันที่.....ก.ค.๖๕
หัวหน้าฝ่าย.....ตรวจวันที่.....๑๗ ก.ค.๖๕
ผู้ปฏิบัติ.....ร่างวันที่.....๑๗ ก.ค.๖๕
เจ้าหน้าที่.....พิมพ์วันที่.....๑๗ ก.ค.๖๕

ลับ

ที่ พจ ๐๐๓๓.๐๐๙/๕๕

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร
ถนนคลองคะเชนทร์ พจ ๖๖๐๐๐

๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการ กรณีร้องทุกข์ร้องเรียน
เรียน

ตามที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากท่าน กรณีที่ท่าน
ขอให้ตรวจสอบการให้บริการทันตกรรมของโรงพยาบาลพิจิตร เรื่อง การบันทึกการให้บริการโดยเฉพาะเรื่อง
การพิมพ์ปากและการออกใบเสร็จรับเงินแผนกทันตกรรม นั้น

ในการนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร ได้รับรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก
โรงพยาบาลพิจิตรแล้ว โรงพยาบาลพิจิตรได้ตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบการบันทึกการ
พิมพ์ปากในโปรแกรม Hosxp งานทันตกรรมและขั้นตอนการออกใบเสร็จรับเงินของกลุ่มงานการเงินของ
โรงพยาบาลพิจิตร ไม่พบการชำระเงินเพื่อพิมพ์ปาก จำนวน ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน) ในระบบ
การบันทึกข้อมูลช่วงเวลาที่ท่านไปรับบริการรักษา อนึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร จึงขอ
ขอบคุณท่านที่ท่านนำเรื่องดังกล่าวมาแจ้งให้ทราบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงระบบบริการ
และให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในอันจะส่งผลดีต่อระบบบริการการรักษาผู้มารับบริการ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายอดิสรณ์ วรณะศักดิ์)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

กลุ่มกฎหมาย

โทรศัพท์ ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๒ ต่อ ๑๔๕

โทรสาร ๐ ๕๖๙๙ ๐๓๕๓

รองนพ.สสจ.พิจิตร.....	ตรวจวันที่.....
หัวหน้าฝ่าย.....	ตรวจวันที่.....
ผู้ปฏิบัติ.....	ร่างวันที่.....
เจ้าหน้าที่.....	พิมพ์วันที่.....

ลับ