เรียน ผู้เกี่ยวข้อง

ดิฉันส่งจดหมายฉบับนี้มาเพื่อส่งความเห็นในความประทับใจในด้านลบเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลในด้านของการบริการรถฉุกเฉิน

สิ่งที่เกิดขึ้นนั้น เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในวันที่ 14 ธันวาคม เวลาประมาณ 13:30 คุณแม่ของดิฉันเกิดอุบัติเหตุที่บ้าน เป็นเหตุให้หัวแตก และมีความเสี่ยงว่าอุบัติเหตุจะส่งผลไปยังกระดูกของท่านด้วย ณ ขณะที่เกิดเหตุ พี่สาวได้โทรศัพท์มาที่โรงพยาบาลเพื่อขอรับบริการรถฉุกเฉินแต่ว่าได้รับคำตอบว่าไม่สามารถให้บริการรถฉุกเฉินได้ในตอนนั้น ส่งผลให้ทางเราต้องขอความช่วยเหลือจากช่องทางอื่นๆ ซึ่งกว่าที่เราจะได้รับความช่วยเหลือ คุณแม่ต้องนั่งอยู่ในท่าเดิมเป็นเวลากว่าหนึ่งชั่วโมง ซึ่งสุดท้ายแล้วความช่วยเหลือที่ได้รับมาจากอาสาสมัครของศูนย์กู้ภัย จากเวลาที่เกิดเหตุ จนกระทั่งถึงเวลาที่คุณแม่ถูกนำตัวส่งมายังโรงพยาบาล กินเวลาประมาณเกือบสองชั่วโมง ทั้งๆ ที่ระยะทางจากที่บ้านมาโรงพยาบาลนั้น มีระยะทางประมาณสองกิโลเมตรเท่านั้น

เมื่อมาถึงโรงพยาบาลและขอคำอธิบายจากพยาบาล ทางหัวหน้าพยาบาลแจ้งว่า ณ เวลาที่พี่สาวโทรมาขอรับบริการรถพยาบาล ทางโรงพยาบาลได้ส่งรถฉุกเฉินออกไปบริการหมดแล้ว รวมถึงบุคลากรผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอในตอนนั้น และมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้นใน Emergency Ward ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้ไม่สามารถให้บริการรถฉุกเฉินตามคำขอของทางพี่สาวดิฉันได้ ทางหัวหน้าพยาบาลได้มีการขอโทษกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงได้ดูแลเพื่อให้มั่นใจว่าคุณแม่ได้รับการดูแลเป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม การดูแลที่เกิดขึ้นในภายหลังก็ไม่ได้เป็นการทดแทนความรู้สึกประทับใจต่อโรงพยาบาลที่เสียไป ในฐานะที่คุณแม่เป็นคนไข้ประจำของโรงพยาบาล ได้มีการมาขอรับการรักษาเป็นคนไข้ประจำของที่นี่เป็นปีๆ แล้ว รวมถึงคนอื่นๆ ในบ้านก็เคยมารับการรักษาที่นี่ ตัวดิฉันเองก็เป็นหนึ่งในนั้น จึงอยากจะขออนุญาตออกความเห็นต่อการบริการ ว่าทางโรงพยาบาลรับมือกับเหตุการณ์ดังกล่าวได้ไม่ดีเป็นอย่างมาก เพราะถ้าอาการของคุณแม่ไม่ได้เป็นแค่หัวแตก แต่มีอาการอย่างอื่นๆ ร่วมด้วย กับการที่ต้องรอเกือบสองชั่วโมงก่อนที่จะได้รับการรักษา อาจจะทำให้สถานการณ์แย่ไปกว่าที่เป็นอยู่

จึงเรียนมาเพื่อทราบ