

## การถูกละเมิดสิทธิ กรณีรับบริการสาธารณสุขนอกเวลาทำการ (ครั้งที่ ๘/๒๕๖๒ วันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๒)

### ความเป็นมา

คณะกรรมการฯ มีมติในการประชุมเมื่อวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑

- รับทราบมติการประชุมของคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานฯ เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๑ กรณีการถูกละเมิดสิทธิ เมื่อไปรับบริการสาธารณสุขนอกเวลาทำการ ที่มอบหมายให้สำนักงานฯ ทำหนังสือแจ้งส่วนราชการต้นสังกัดที่เกี่ยวข้อง เพื่อซักซ้อมความเข้าใจเรื่องการเรียกเก็บค่าบริการฯ
- มอบคณะทำงานกำหนดทิศทางและแนวทางการสร้างความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบร่วมกันของคณะกรรมการหลักประกันฯและคณะกรรมการควบคุมคุณภาพฯ พิจารณาลักษณะ และทบทวนข้อมูล กรณีรับบริการสาธารณสุขนอกเวลาทำการอย่างรอบด้าน โดยเชิญผู้เกี่ยวข้องร่วมหารือ และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติพิจารณาต่อไป

### เรื่องเดิม

- มีหน่วยบริการปิดประกาศแจ้งเรียกเก็บค่าบริการ สำหรับผู้ป่วยไม่ฉุกเฉินที่มาใช้บริการนอกเวลาราชการ
- มีการร้องเรียนจากผู้มีสิทธิฯ และคณะอนุกรรมการคุ้มครองสิทธิและส่งเสริมการมีส่วนร่วม ภายใต้คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ได้พิจารณาเห็นว่า การดำเนินการดังกล่าวเป็นการเรียกเก็บค่าบริการ ที่หน่วยบริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บหรือเก็บเกินกว่าอัตราที่คณะกรรมการกำหนด ตามมาตรา ๕๙
- ปรากฏว่ามีการดำเนินการเช่นเดียวกันในหลายหน่วยบริการโดยมีเรื่องร้องเรียนจากกรณีผู้ป่วยที่เข้ารับบริการที่หน่วยบริการประจำหรือหน่วยบริการรับส่งต่อนอกเวลาทำการ (หน่วยบริการปฐมภูมิปิดทำการ) แล้วถูกหน่วยบริการปฏิเสธการให้สิทธิ หรือถูกเรียกเก็บเงิน เนื่องจากอาการของผู้ป่วยไม่เข้าข่ายเจ็บป่วยฉุกเฉินตามการวินิจฉัยของแพทย์ผู้รักษา

### ผลการทบทวนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

#### ๑) การรับบริการของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การรับบริการสาธารณสุขของประชาชน

- มาตรา ๕ พรบ.หลักประกันสุขภาพฯ.... บุคคลทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ....
- มาตรา ๕ วรรคสอง....การร่วมจ่ายค่าบริการในอัตราที่กำหนด....
  - ประกาศคณะกรรมการเรื่องการร่วมจ่าย...พ.ศ.๒๕๕๕
  - ประกาศกระทรวงสาธารณสุขเรื่อง บุคคลที่ไม่ต้องจ่ายค่าบริการ...พ.ศ.๒๕๕๕
- มาตรา ๗ ...การใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุขที่หน่วยบริการประจำหรือที่มีการส่งต่อ....เว้นแต่กรณีที่มีเหตุสมควร อุบัติเหตุ เจ็บป่วยฉุกเฉิน...
  - ข้อบังคับคณะกรรมการว่าด้วยการใช้สิทธิรับบริการ กรณีที่มีเหตุสมควร อุบัติเหตุ เจ็บป่วยฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๖๐ (รับบริการที่สถานบริการ)

- ประกาศคณะกรรมการเรื่อง การใช้สิทธิรับบริการสาธารณสุข กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน...  
พ.ศ. ๒๕๕๑ (รับบริการที่หน่วยบริการอื่น)

- มาตรา ๕๙.....ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือตามสิทธิที่กำหนดตาม พรบ. หรือหน่วยบริการเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิที่จะเก็บหรือเรียกเก็บเกินกว่าอัตราที่กำหนด.....ให้ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อสำนักงาน เพื่อให้มีการสอบสวน และให้นำความในมาตรา ๕๗ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

#### หน้าที่ของหน่วยบริการ

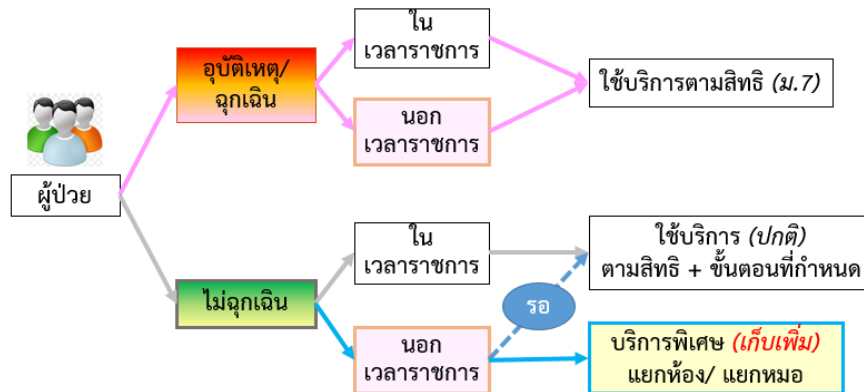
- มาตรา ๔๕....ให้บริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ โดยให้ความเสมอภาคและอำนวยความสะดวกในการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็น....เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์.....
- ข้อร้องเรียน การถูกเรียกเก็บค่าบริการ กรณีเข้ารับบริการนอกเวลาทำการ ในหน่วยบริการตามสิทธิ (ข้อมูล ๙ เดือน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑)
- พบมีมูลความจริง ๑๓๙ เรื่อง จากทั้งหมด ๑๙๔ เรื่อง
- ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๓๖ เรื่อง; ส่งต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพฯ ๑ เรื่อง, อยู่ระหว่างการพิจารณา ๒ เรื่อง
- เกิดเหตุทั้ง กทม. (๑๒๑ ราย) และ ต่างจังหวัด (๑๘ ราย)
- ในหน่วยบริการทุกสังกัด (กระทรวงสาธารณสุข; นอกกระทรวงสาธารณสุข; UHOSNET; เอกชน)
- กลุ่มอาการที่เข้ารับบริการ: ไข้สูงหลายวัน อ่อนเพลีย; ท้องเสีย อาเจียน; หายใจไม่สะดวก หอบเหนื่อย; ปวดท้องจากทางเดินปัสสาวะอักเสบ; อุบัติเหตุถูกสัตว์กัด สุนัข แมว

#### **๒) การจัดบริการนอกเวลาราชการของหน่วยบริการสังกัด สธ**

- หน่วยบริการสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีการจัดบริการสาธารณสุขนอกเวลาราชการ ใน ๕ รูปแบบ ประกอบด้วย
  - ๑) บริการฉุกเฉิน
  - ๒) คลินิกปกติ นอกเวลาราชการ
  - ๓) คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ (SMC)
  - ๔) คลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ (SMC)
  - ๕) การจัดบริการเพิ่มพิเศษ (Convenient Health Care: CHC)
- กฎหมาย/ระเบียบ/ประกาศที่เกี่ยวข้อง
  - พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (มาตรา ๒๐, ๒๑)
  - ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยการจัดบริการเพิ่มพิเศษสำหรับประชาชนของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๙
  - ระเบียบกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยเงินบำรุงของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๑

- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การจ่ายเงินบำรุงเพื่อเป็นค่าตอบแทนแก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในการให้บริการเพิ่มพิเศษสำหรับประชาชนของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐
- (ร่าง) ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง การจัดบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ ของหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. .... (ร่าง ระเบียบอัตราค่าบริการ..... ร่าง ระเบียบอัตราค่าตอบแทน.....)

กระทรวงสาธารณสุข: ข้อเสนอทางเลือกในการจัดบริการผู้ป่วยสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



ข้อค้นพบ ข้อเสนอจากที่ประชุมคณะทำงานและข้อเสนอเพื่อพิจารณา

#### ๑) ข้อเท็จจริง

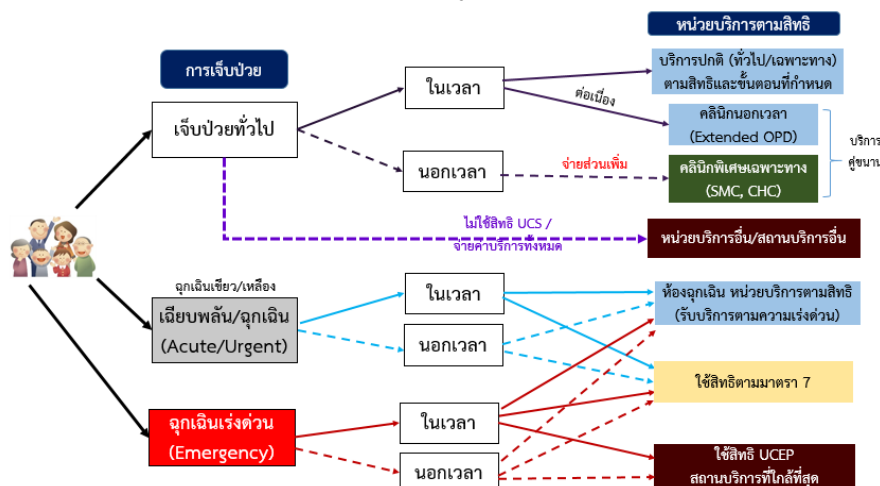
การเข้ารับบริการของผู้มีสิทธิบัตรทองตามที่กฎหมายกำหนด	การจัดบริการพิเศษนอกเวลาของหน่วยบริการ สธ.
<p><b>การเข้ารับบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>ในหน่วยบริการตามสิทธิ</u>: หน่วยบริการประจำ หรือหน่วยบริการปฐมภูมิในเครือข่ายหน่วยบริการ หรือจากหน่วยบริการอื่นที่หน่วยบริการประจำหรือเครือข่ายหน่วยบริการส่งต่อ</li> <li>• <u>เว้นแต่</u> กรณีที่มีเหตุสมควร หรือกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถเข้ารับบริการที่สถานบริการอื่นได้</li> </ul> <p><b>หน้าที่ของหน่วยบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>กฎหมายบัญญัติ</u> ให้หน่วยบริการมีหน้าที่ให้บริการสาธารณสุข รวมทั้งการใช้เวชภัณฑ์ ยา เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ในการรักษาที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ โดยให้ความสำคัญและอำนวยความสะดวกในการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็น</li> <li>• หน่วยบริการ<u>ไม่สามารถเรียกเก็บเงิน</u>โดยไม่มีสิทธิเรียกเก็บ หรือเรียกเก็บเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด</li> </ul>	<p><b>การจัดบริการนอกเวลาราชการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• เป็นการจัดการบริการคู่ขนาน ทั้งคลินิกปกตินอกเวลาราชการ และคลินิกพิเศษ/พิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ (SMC) ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการตามสิทธิได้</li> </ul> <p><b>การจัดบริการเพิ่มพิเศษ (Convenient Health Care)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• บริการรูปแบบใหม่ เพื่อบริหารทรัพยากรได้คุ้มค่า เพิ่มประสิทธิภาพ ลดแออัด เพิ่มความสะดวก/ทางเลือกให้กับประชาชนที่สามารถจ่ายเพิ่มได้ และบุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ลดการไหลไปเอกชน</li> <li>• นำร่อง ๙ แห่ง ก่อนดำเนินการ โรงพยาบาลที่จะเข้าร่วมโครงการ ต้องถูกประเมินความพร้อม ทำประชาพิจารณ์ในพื้นที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ต้องเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ปัจจุบันเปิดให้บริการตามโครงการได้ ๗ แห่ง</li> <li>• การปิดประกาศขั้นตอน/สิทธิการรับบริการ เป็นไปตามหนังสือ สธ.แจ้งแนวทางปฏิบัติฯ ลงวันที่ ๑๓ มิ.ย.๖๐</li> </ul>

## ๒) ข้อค้นพบ

- ประเด็นการร้องเรียนหลายเรื่อง เกิดจากความไม่เข้าใจกัน หรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- ข้อมูล (บางส่วน) พบว่า การเจ็บป่วยกระทันหัน/ฉุกเฉินไม่รุนแรง/ฉุกเฉินเร่งด่วนในมุมมองประชาชน (สีเขียว/เหลือง) เป็นเหตุหลักที่ทำให้ผู้ป่วยสิทธิบัตรทอง มาใช้บริการนอกเวลา ที่หน่วยบริการตามสิทธิ
- การจัดบริการเพิ่มพิเศษนอกเวลา (SMC, CHC) ต้องไม่ละเมิดสิทธิ และ/หรือ กระทบการเข้าถึงบริการตามสิทธิของประชาชน โดยมีการตั้งข้อสังเกตว่า โรงพยาบาลชุมชน อาจมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรในการจัดบริการดังกล่าว

## ๓) ข้อเสนอแนะระหว่างคณะทำงานกับผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข

๑. เห็นชอบหลักการร่วมกันว่า การจัดระบบบริการสาธารณสุข ถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญและไม่ละเมิดสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับ
  ๒. การจัดบริการทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ ต้องไม่ละเมิดสิทธิในการเข้ารับบริการของประชาชน กล่าวคือ ผู้มีสิทธิจะได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ตามความจำเป็น แม้บริการที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญพิเศษ รวมทั้งการมารับบริการนอกเวลาราชการเมื่อเจ็บป่วยฉุกเฉิน
  ๓. การจัดบริการนอกเวลาของกระทรวงสาธารณสุขในรูปแบบคลินิกพิเศษและคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ เพื่อลดความแออัดในเวลาราชการ เพิ่มทางเลือก และธำรงรักษาบุคลากรไว้ในระบบ โดยเป็นการจัดบริการคู่ขนานกับระบบปกติที่มีอยู่แล้ว คือ บริการฉุกเฉิน และบริการคลินิกปกตินอกเวลาราชการ
  ๔. เงื่อนไขการรับบริการสาธารณสุขของผู้มีสิทธิ ที่กำหนดตาม พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ไม่ขัดกับการจัดบริการนอกเวลาในรูปแบบคลินิกพิเศษและคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ จึงยังคงใช้ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับภายใต้ พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้ โดยไม่ต้องมีการปรับแก้ไข
  ๕. ขอให้นำกรณีร้องเรียนที่คณะกรรมการควบคุมคุณภาพฯ เคยมีการตัดสินแล้ว มาวิเคราะห์เพื่อเป็นบทเรียนในการพัฒนาในอนาคตต่อไป และ ขอให้กระทรวงสาธารณสุข และ สปสช. มีการติดตามผลและแก้ปัญหากรณีดังกล่าวร่วมกัน รวมทั้งสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนทั้งด้านประชาชนและหน่วยบริการ
- ร่าง ชักข้อุมความเข้าใจสิทธิการรับบริการสาธารณสุขของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพฯ



จึงเสนอคณะกรรมการเพื่อ

๑. รับทราบข้อเท็จจริง สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง และข้อสรุป ตามที่เสนอ
๒. มอบ สปสช.สื่อสารกับหัวหน้าส่วนราชการต้นสังกัดเกี่ยวกับกติกการให้บริการสาธารณสุขภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อแจ้งเวียน/ซักซ้อมความเข้าใจกับหน่วยบริการในสังกัดต่อไป

มติที่ประชุม

๑. รับทราบข้อเท็จจริง สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง และข้อสรุปตามที่เสนอ
๒. มอบ สปสช.สื่อสารกับหัวหน้าส่วนราชการต้นสังกัดเกี่ยวกับกติกการให้บริการสาธารณสุขภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อแจ้งเวียน/ซักซ้อมความเข้าใจกับหน่วยบริการในสังกัดต่อไป