

รายงานที่ ๑๓๓/๒๕๖๐ เรื่อง สิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุข กรณีกล่าวอ้างว่าโรงพยาบาลปฏิเสธการรักษาพยาบาล เนื่องจากเงินมัดจำค่ารักษาพยาบาลไม่เพียงพอ เป็นเหตุให้ผู้ป่วยเสียชีวิต

ผู้ร้อง นาย ฉ.

ผู้ถูกร้อง โรงพยาบาลเอกชน ก.

การส่งต่อผู้ป่วยตามคำร้องไม่เป็นประโยชน์ต่อการรักษาพยาบาลที่เหมาะสมต่อสภาพร่างกายของผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๒๘ ประกอบกับการกระทำของผู้ถูกร้องไม่สอดคล้องกับการปกป้องคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึงการรักษาพยาบาลอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานที่บุคคลพึงมีตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ มาตรา ๔ ที่ให้การรับรองและคุ้มครองไว้ อีกทั้งผู้ถูกร้องและบุคลากรเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรมมีหน้าที่ต้องประเมินอาการให้การบำบัดรักษาผู้ป่วยซึ่งต้องคำนึงถึงคามมีชีวิตของมนุษย์ การดำเนินการของผู้ถูกร้องจึงเป็นการละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติจึงมีมาตรการแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน ตามมาตรา ๒๘ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ ไปยังกระทรวงสาธารณสุข กับกระทรวงการคลัง เพื่อดำเนินการภายใน ๙๐ วัน

ผู้ร้องได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตามคำร้องที่ ๔๘๐/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๘ ขอความเป็นธรรมและขอให้ตรวจสอบกรณีกล่าวอ้างว่า ผู้ถูกร้องปฏิเสธการรักษาพยาบาลหลานสาวของผู้ร้องที่ประสบอุบัติเหตุ เนื่องจากญาติมีเงินมัดจำไม่เพียงพอเป็นเหตุให้หลานสาวเสียชีวิต ผู้ร้องเห็นว่าการเสียชีวิตของหลานสาวฯ เป็นความผิดพลาดบกพร่องของผู้ถูกร้องที่ปฏิเสธการรักษาพยาบาลโดยอ้างเหตุจากการที่ญาติไม่สามารถจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมได้ ทั้งที่ผู้ถูกร้องมีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางจำนวนมาก มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย สามารถรักษาหลานสาวผู้ร้องให้มีโอกาสรอดชีวิต

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับบริการในการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลอย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน และสถานพยาบาลหรือผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์ ไม่ว่าจะในภาครัฐหรือเอกชนจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานทางการแพทย์และยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัด กล่าวคือ จะต้องช่วยชีวิตผู้ป่วยอย่างสุดความสามารถ กรณีตามคำร้องผู้ป่วยอยู่ในเกณฑ์วิกฤติฉุกเฉิน ระดับฉุกเฉินสีแดง ซึ่งคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉินได้มีประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อคัดแยกระดับความฉุกเฉิน และมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๔ ข้อ ๔ (๑) กำหนดว่า ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤติต้องได้รับการปฏิบัติการทางการแพทย์ทันที มิฉะนั้นผู้ป่วยจะมีโอกาสเสียชีวิตได้สูง หรือทำให้การบาดเจ็บหรืออาการป่วยของผู้ป่วยฉุกเฉินนั้นรุนแรงขึ้น

หรือเกิดภาวะแทรกซ้อนขึ้นได้อย่างฉับไว และการดำเนินการปฏิบัติการฉุกเฉิน ตามพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๒๘ นั้น ในกรณีผู้ป่วยรายนี้แม้ได้รับการคัดแยกตามความฉุกเฉินและจัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินในเบื้องต้นจากผู้ถูกร้องแล้วก็ตาม แต่มาตรา ๒๘ วรรคหนึ่ง (๒) แห่งพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ บัญญัติว่า “ผู้ป่วยฉุกเฉินต้องได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินจนเต็มขีดความสามารถของหน่วยปฏิบัติการหรือสถานพยาบาลนั้นก่อนการส่งต่อ” จึงรับฟังในเบื้องต้นได้ว่าผู้ถูกร้องไม่ได้ให้การรักษาคือเต็มขีดความสามารถตามที่กฎหมายกำหนด โดยพิจารณาจากการที่ผู้ถูกร้องให้ข้อเท็จจริงว่า ขณะเกิดเหตุมีแพทย์ปฏิบัติงานเต็มเวลากว่า ๑๐๐ คน และแพทย์รับปรึกษาทำงานไม่เต็มเวลาอีกกว่า ๑๐๐ คน ผู้ถูกร้องได้แสดงข้อเท็จจริงปรากฏในเว็บไซต์ของผู้ถูกร้องว่า เป็นโรงพยาบาลศูนย์อุบัติเหตุและฉุกเฉินในภูมิภาคตะวันออก มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยครบครันที่จะใช้ในการวินิจฉัยได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว พร้อมรับการส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลอื่น ๆ และมีพยานหลักฐานจากคำชี้แจงว่าการตรวจของแพทย์ของผู้ถูกร้องในแผนกศัลยกรรมกระดูกและศัลยกรรมประสาทหลังจากที่ได้ตรวจผู้ป่วยเมื่อแรกเข้ารับการรักษาต่อจากแพทย์เวชศาสตร์ฉุกเฉินและแพทย์ศัลยกรรมทั่วไป โดยแพทย์แผนกศัลยกรรมกระดูกและศัลยกรรมประสาทได้ลงลายมือชื่อในเวชระเบียนรับคำปรึกษาว่า แผนการรักษาต้องผ่าตัดโดยแพทย์ศัลยกรรมกระดูกและแพทย์ศัลยกรรมประสาท พร้อมทั้งได้ส่งยาปฏิชีวนะและยาอื่น ๆ ตลอดจนเกลือแร่ สารทดแทนโลหิตอื่น ๆ เพื่อใช้สำหรับการผ่าตัด อันแสดงให้เห็นว่าผู้ถูกร้องมีความสามารถและพร้อมให้การรักษายาบาลผู้ป่วยรายนี้ แต่ผู้ถูกร้องไม่ได้ดำเนินการ โดยอ้างว่าญาติผู้ป่วยขอใช้สิทธิการรักษาที่ต้นสังกัดในโรงพยาบาลรัฐ ทั้งที่ผู้ป่วยอยู่ในภาวะวิกฤติระดับสีแดง นอกจากนี้ มีประเด็นที่ต้องพิจารณาว่า การที่ผู้ถูกร้องอ้างว่าญาติผู้ป่วยขอใช้สิทธิที่โรงพยาบาลอื่นนั้น ขัดกับพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือไม่ ซึ่งในบทบัญญัติมาตรา ๒๘ วรรคหนึ่ง (๓) แห่งพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติว่า “การปฏิบัติการฉุกเฉินต่อผู้ป่วยฉุกเฉินต้องเป็นไปตามความจำเป็นและข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ฉุกเฉิน โดยมีให้นำสิทธิการประกัน การขึ้นทะเบียนสถานพยาบาล หรือความสามารถในการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยฉุกเฉินหรือเงื่อนไขใด ๆ มาเป็นเหตุปฏิเสธผู้ป่วยฉุกเฉินให้ไม่ได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินอย่างทันท่วงที” จึงสรุปได้ว่าแม้ผู้ร้องกล่าวอ้างว่าผู้ถูกร้องเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลเป็นเงินจำนวน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท แต่ผู้แทนผู้ถูกร้องได้ให้ข้อเท็จจริงต่อคณะกรรมการด้านสิทธิผู้สูงอายุ ผู้พิการ บุคคลหลากหลายทางเพศ และการสาธารณสุขในคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติว่า มีการประเมินค่าใช้จ่ายประมาณ ๕๐๐,๐๐๐ บาท เพื่อให้ผู้ร้องเตรียมแผนทางการเงิน และญาติผู้ป่วยได้ไปกดเงินจากเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automated teller machine) เพื่อเป็นการชำระค่ามัดจำบางส่วนให้กับผู้ถูกร้อง และปรากฏข้อเท็จจริงโดยมีเอกสารสอดรับกันว่าผู้ถูกร้องคืนค่ามัดจำการรักษาพยาบาลให้กับผู้ร้องเป็นเงินจำนวน ๒๐,๐๐๐ บาท ย่อมหมายความว่าผู้ถูกร้องมีการเรียกเก็บเงินจริง และในขณะที่ผู้ร้องไปกดเงินค่ามัดจำให้แก่ผู้ถูกร้องเป็นเวลากลางคืนช่วงเวลา ๐๑.๐๐ - ๐๔.๐๐ นาฬิกา ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างภาระให้แก่ผู้ร้อง อันเป็นบริบททำให้ผู้ร้องเข้าใจและตระหนักว่ามีค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าที่จะสามารถชำระได้ จนเป็นเหตุให้ญาติผู้ป่วยตัดสินใจส่งผู้ป่วยไปรักษาที่โรงพยาบาลชลบุรี ซึ่งมีระยะทางห่างจากผู้ถูกร้อง ประมาณ ๕๐ กิโลเมตร และเมื่อผู้ถูกร้องส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลชลบุรี พิจารณาถึงสถานะของผู้ป่วยแพทย์ของผู้ถูกร้องได้ประเมินอาการผู้ป่วยก่อนขึ้นรถพยาบาล

เพื่อส่งต่อผู้ป่วย และระหว่างทางในการส่งต่อผู้ป่วยมีเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญด้านศัลยกรรมประสาททำการจดบันทึกการประเมินอาการของผู้ป่วยทุก ๑๕ นาที ว่าผู้ป่วยรู้สึกตัวและมีคะแนนระดับความรู้สึก ๑๕ คะแนนเต็มตลอดการส่งต่อ ซึ่งบันทึกการส่งต่อดังกล่าวขัดกับบันทึกของแพทย์ศัลยกรรมประสาทของผู้ถูกร้องว่า ผู้ป่วยมีระดับคะแนนความรู้สึกตัว ๑๒ คะแนน เมื่อผู้ป่วยเดินทางมาถึงโรงพยาบาลชลบุรี เวลาประมาณ ๐๔.๔๕ นาฬิกา แพทย์เวชศาสตร์ฉุกเฉินโรงพยาบาลชลบุรีตรวจวัดระดับความรู้สึกตัวได้เพียง ๙ คะแนนเท่านั้น พร้อมทั้งใส่ท่อช่วยหายใจทันทีเมื่อถึงห้องฉุกเฉินและให้การรักษาด้วยการให้โลหิตข้อแตกต่างของระดับคะแนนความรู้สึกนั้นอาจตั้งเป็นข้อสังเกตที่กระทรวงสาธารณสุขควรตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติจึงเห็นว่า การส่งต่อผู้ป่วยตามคำร้องไม่เป็นประโยชน์ต่อการรักษาพยาบาลที่เหมาะสมต่อสภาพร่างกายของผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๒๘ ประกอบกับการกระทำของผู้ถูกร้องไม่สอดคล้องกับการปกป้องคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึงการรักษาพยาบาลอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐานที่บุคคลพึงมีตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ มาตรา ๔ ที่ให้การรับรองและคุ้มครองไว้ อีกทั้งผู้ถูกร้องและบุคลากรเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม มีหน้าที่ต้องประเมินอาการให้การบำบัดรักษาผู้ป่วยซึ่งต้องคำนึงถึงควมมีชีวิตของมนุษย์ การดำเนินการของผู้ถูกร้องจึงเป็นการละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติจึงมีมาตรการแก้ไขปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน ตามมาตรา ๒๘ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ไปยังกระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติและแพทยสภา กับกระทรวงการคลัง โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อพิจารณาดำเนินการภายใน ๙๐ วัน ดังนี้

(๑) ให้กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ และแพทยสภา ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติของผู้ถูกร้องต่อผู้ป่วยฉุกเฉินรายนี้ ซึ่งราชวิทยาลัยศัลยแพทย์แห่งประเทศไทยให้ความเห็นเป็นองค์คณะว่า อยู่ในเกณฑ์วิกฤตสีแดง ว่าเป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง ข้อกำหนดว่าด้วยสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๔ และประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง มาตรฐานการบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๗ หรือไม่ และให้หน่วยงานดังกล่าวข้างต้นดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ และพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ร้องรายนี้

(๒) ให้กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีประกาศกำหนดให้สถานพยาบาลทุกแห่งติดป้ายประกาศอย่างเด่นชัดที่ห้องฉุกเฉิน เพื่อแจ้งสิทธิผู้ป่วยฉุกเฉินตามบทบัญญัติมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ ให้ผู้ป่วยฉุกเฉิน ญาติและผู้เกี่ยวข้องทราบ

(๓) ให้กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานประกันสังคม และสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการรับทราบสิทธิดังกล่าว โดยมีสายด่วนเลขหมาย ๑๖๖๙ และเลขหมาย ๑๓๓๐ เพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการประกันให้ผู้ป่วยและญาติของผู้ป่วยรับรู้สิทธิและคุ้มครองสิทธิการรับบริการฉุกเฉินทางการแพทย์อีกชั้นหนึ่ง และป้องกันการไม่ได้รับสิทธิบริการฉุกเฉินในสถานพยาบาล โดยยกประเด็นความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลมาเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงสิทธิรับบริการฉุกเฉินในระยะวิกฤติ

(๔) ให้กระทรวงการคลัง โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พิจารณาดำเนินการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายค่าสินไหมทดแทนในกรณีผู้ประสบภัยจากรถให้แก่โรงพยาบาลที่รับดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยไม่สร้างภาระให้แก่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการหรือญาติผู้ป่วยฉุกเฉินในการทตรงจ่ายเงินค่ามัดจำในการรักษาพยาบาลไปพลางก่อน และให้ครอบคลุมถึงค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิกรณีฉุกเฉินเท่าที่เกิดขึ้นจริง ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕