



ผู้ตรวจการแผ่นดิน

เสริมสร้างธรรมาภิบาล พัฒนางานสู่สากล



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประจำปี ๒๕๖๒

ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่กรณีนหน่วยงานไม่ดำเนินการจ่ายเงินจากการสำรองค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาพยาบาลในกรณีฉุกเฉินให้แก่ผู้ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนได้เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ด้วยอาการปวดศีรษะรุนแรง บริเวณท้ายทอยและเบ้าตา ผลเอกซเรย์สมองคอมพิวเตอร์ (CT Scan) พบเลือดออกใต้เยื่อหุ้มสมองชั้นกลาง (Subarachnoid hemorrhage) ซึ่งเป็นอาการป่วยที่มีภาวะเฉียบพลันมาก อันจำเป็นต้องได้รับการปฏิบัติทางการแพทย์อย่างรีบด่วน ดังนั้น โรงพยาบาลดังกล่าวจึงได้ให้การผ่าตัดโดยเร็ว จนอาการดีขึ้น ซึ่งกรณีนี้ได้รับการรักษาในโรงพยาบาลเป็นเวลาเจ็ดวัน และผู้ร้องเรียนได้ชำระเงินค่าใช้จ่ายที่โรงพยาบาลไปจำนวน ๔๔๒,๑๑๓ บาท กรณีดังกล่าวถือว่าผู้ร้องเรียนเป็นผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยมีอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินจึงมีสิทธิเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลดังกล่าวได้ ซึ่งขณะนั้นเป็นสถานบริการอื่นที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยบริการตามมาตรา ๗ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ แต่โรงพยาบาลมีสิทธิได้รับค่าใช้จ่ายจากกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กำหนด แต่โรงพยาบาลไม่ได้บันทึกข้อมูลเป็นผู้เบิกค่าใช้จ่ายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้ จึงได้นำความเดือดร้อนดังกล่าวมาร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยที่ประชุมได้มีมติให้หน่วยงานมีหนังสือถึงโรงพยาบาล เพื่อนำส่งเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับข้อมูลประวัติการรักษาทั้งหมดของผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง เพื่อคำนวณค่าใช้จ่ายตามสิทธิของผู้ร้องเรียน หลังจากได้รับเอกสารจากโรงพยาบาล หน่วยงานได้คำนวณค่าใช้จ่ายของผู้ร้องเรียนที่มีสิทธิเบิก เป็นเงินจำนวน ๙๖,๘๖๒.๓๕ บาท แต่ต้องจ่ายเงินดังกล่าวผ่านโรงพยาบาล ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายแล้วเห็นว่าผู้ร้องเรียนมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินที่โรงพยาบาล ตามมาตรา ๗

แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ แต่เนื่องจากโรงพยาบาลไม่ได้เข้าร่วมตามนโยบายของรัฐ จึงไม่ได้บันทึกและส่งข้อมูลการรักษาผู้ป่วยให้แก่หน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถใช้สิทธิดังกล่าวได้ เมื่อได้มีการร่วมกันแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับผู้ร้องเรียน จนกระทั่งหน่วยงานสามารถคำนวณค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ร้องเรียนได้แล้ว โดยผู้ตรวจการแผ่นดินได้ประชุมหารือร่วมกับผู้ถูกร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และโรงพยาบาลแล้ว ซึ่งที่ประชุมได้มีมติให้ปฏิบัติตามแนวทางที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอแนะ โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มีข้อเสนอแนะดังนี้

๑. ให้หน่วยงานจ่ายเงินค่าใช้จ่ายสำหรับค่าบริการกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินของผู้ร้องเรียนตามข้อบังคับว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การจ่ายค่าใช้จ่ายกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน รายผู้ร้องเรียน จำนวน ๙๖,๘๖๒.๓๕ บาท โดยจ่ายเงินดังกล่าวให้แก่โรงพยาบาล ภายใน ๓๐ วัน และให้ถือว่าการที่โรงพยาบาลส่งเอกสารหลักฐานกรณีร้องเรียนดังกล่าว เป็นการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายตามข้อบังคับดังกล่าว พร้อมทั้งรายงานให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบในโอกาสแรกต่อไป

๒. ให้โรงพยาบาลจ่ายเงินจำนวนดังกล่าวให้แก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเงินจากหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทราบในโอกาสแรกต่อไป

ภายหลังจากนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งว่า ได้ดำเนินการจ่ายค่าใช้จ่ายกรณีดังกล่าวให้แก่โรงพยาบาล พร้อมทั้งแจ้งให้โรงพยาบาลทราบผลการโอนเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้โทรศัพท์ประสานไปยังโรงพยาบาลและผู้ร้องเรียนแล้ว ได้รับแจ้งว่า ผู้ร้องเรียนรับเงินค่าใช้จ่ายจำนวนดังกล่าวจากโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งได้กล่าวขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดินและสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ดำเนินการช่วยเหลือผู้ร้องเรียนมา ณ ที่นี้ ด้วย



ผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นประธานในที่ประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

เรื่องที่ ๑๐

การก่อสร้างซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้างและสาธารณูปโภคไม่ได้มาตรฐาน รวมทั้งไม่ซ่อมแซม ถนนทางเข้าหมู่บ้านที่เกิดความชำรุดเสียหาย

ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินว่า หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนได้ดำเนิน โครงการก่อสร้างซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้างและสาธารณูปโภค แต่มีการออกแบบการก่อสร้าง ไม่ได้มาตรฐาน และใช้วัสดุก่อสร้างไม่ทนทาน โดยโครงการก่อสร้างลานคอนกรีต พร้อมทางระบายน้ำเกิดความชำรุดเสียหายตั้งแต่เริ่มใช้งาน ต้องซ่อมแซมบ่อยครั้ง และโครงการก่อสร้างสะพานไม้และซุ้มศาลาชมทะเล สะพานไม้ดังกล่าวมีไม้ผุพังหลายท่อน และไม่มีราวสะพาน อาจเกิดอุบัติเหตุพลัดตกสะพานซึ่งสูงจากพื้นดินประมาณ ๒.๒๐ เมตร รวมทั้งใช้วัสดุก่อสร้างไม่ทนทาน ซุ้มศาลาไม่มีสภาพเกือบโค่นล้ม โดยชาวบ้านต้องเอาไม้ มาซ่อมแซมซุ้มศาลาและสะพานไม้ดังกล่าว นอกจากนี้ หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนยังไม่แก้ไข