



เป็นอิสระ กลาง ธรรม



รายงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ประจำปี ๒๕๖๓



ความผิดปกติจากการเข้ารับการรักษา

ผู้ร้องเรียนร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดินขอให้พิจารณาและแสวงหาข้อเท็จจริง กรณีผู้ร้องเรียนเข้ารับการรักษาด้วยโรคที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง หลังการผ่าตัด เกิดความผิดปกติทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายและไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ต่อมาผู้ร้องเรียนและโรงพยาบาลทำบันทึกข้อตกลงจำนวน ๒ ฉบับ โดยโรงพยาบาล ได้มอบเงินช่วยเหลือเบื้องต้นเป็นเงินรวม ๘๐,๐๐๐ บาท และโรงพยาบาลปฏิเสธ ไม่จ่ายเงินให้แก่ผู้ร้องเรียนอีก แต่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้โรงพยาบาลรับผิดชอบจ่ายเงิน เยียวยาความเสียหายจนกว่าการรักษาจะเสร็จสิ้น

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้พิจารณาวินิจฉัยว่า การตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคที่ได้ กระทำโดยแพทย์เป็นเพียงการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติทั่วไปในการให้บริการเกี่ยวกับการ รักษาพยาบาลผู้ป่วย ไม่ใช่การกระทำที่เกิดจากการใช้อำนาจทางปกครองตามกฎหมาย ประกอบกับกรณีที่ผู้ประกันตนได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ย่อมมีสิทธิ ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามประกาศคณะกรรมการการแพทย์ตามพระราชบัญญัติ ประกันสังคม เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้ประกันตน ที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ โดยกรณีความเสียหายสัมพันธ์ กับการรักษาพยาบาลเพียงส่วนน้อย การบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่องต้องใช้เวลาและ ค่าใช้จ่ายในการรักษาหรือฟื้นฟู กำหนดให้จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจำนวน ๘๐,๐๐๐ บาท การพิจารณาของโรงพยาบาลกำหนดค่าเสียหายอันเกิดจากการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล นั้น โรงพยาบาลใช้หลักเกณฑ์ตามสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย ซึ่งกรณีนี้ตามบันทึก ข้อตกลงทั้ง ๒ ฉบับ โรงพยาบาลได้กำหนดค่าเสียหายโดยเทียบเคียงหลักเกณฑ์ดังกล่าว ข้างต้นแล้ว นอกจากนี้ โรงพยาบาลไม่สามารถมอบเงินเพิ่มเติมให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ เนื่องจาก โรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลรัฐบาล ที่ต้องดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยทุกสิทธิ ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นสิทธิบัตรประกันสุขภาพ งบประมาณที่ได้มาจากงบประมาณที่กระทรวงสาธารณสุข

จัดสรรให้ ทั้งนี้ทีมแพทย์ พยาบาล โรงพยาบาลจะให้การดูแลรักษาอย่างต่อเนื่องตามแผนการรักษาโดยผู้ร้องเรียนไม่ต้องชำระเงินส่วนเกินสิทธิประกันสังคม กรณีเข้านอนพักรักษาในโรงพยาบาลจัดให้ผู้ร้องเรียนเข้ารับรักษาตัวในห้องพิเศษ โดยไม่ต้องชำระค่าห้องส่วนเกิน จนกว่าจะเสร็จสิ้นการรักษาที่โรงพยาบาล ดังนั้น ปัญหาตามคำร้องเรียนในเรื่องนี้ จึงเป็นเรื่องที่มีได้เป็นไปตามมาตรา ๒๒ (๒) ตามประกาศผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งกำหนดเรื่องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินไม่รับไว้พิจารณาตามมาตรา ๓๗ (๘) แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐

กรณีการยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามประกาศคณะกรรมการการแพทย์ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ให้แก่ผู้ประกันตนที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์ นั้น ผู้ร้องเรียน โดยโรงพยาบาลได้ส่งคำขอให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดแล้ว แต่เนื่องจากขณะนั้น การรักษาพยาบาลยังไม่เสร็จสิ้น จึงยังไม่สามารถสรุปผลการรักษาและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องส่งให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้ แต่ปัจจุบันการรักษาอยู่ในขั้นตอนการติดตามอาการ ประกอบกับผู้ร้องเรียนได้แจ้งความประสงค์ขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นต่อสำนักงานประกันสังคมจังหวัดแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการตามกระบวนการ

อนึ่ง เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนกรณีเช่นนี้ขึ้นอีก ผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงเสนอแนะให้โรงพยาบาลกำชับแพทย์และพยาบาลใช้ความระมัดระวังในการรักษาพยาบาล เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อผู้ป่วยและต่อรัฐในการต้องจ่ายเงินเยียวยาความเสียหาย นอกจากนี้ ขอให้โรงพยาบาลดูแลรักษาและให้ความช่วยเหลือผู้ร้องเรียนตามสมควรจนกว่า การรักษาพยาบาลจะเสร็จสิ้น สำหรับกรณีการยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามประกาศ คณะกรรมการการแพทย์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม นั้น ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีข้อเสนอแนะให้โรงพยาบาลจัดทำสรุปการรักษาพยาบาลของผู้ร้องเรียน และรวบรวม เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องจัดส่งให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และมีข้อเสนอแนะให้ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดเร่งรัดดำเนินการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนตามสิทธิและกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้แล้วเสร็จโดยเร็วต่อไป

ผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ผผ ๑๐/๑๘๓๙ ลงวันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ แจ้งผลการวินิจฉัยของผู้ตรวจการแผ่นดินให้สำนักงานประกันสังคมจังหวัดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ต่อมา สำนักงานประกันสังคมจังหวัดมีหนังสือลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓ แจ้งผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินสรุปว่า เมื่อวันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๓ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้ประสานผู้ร้องเรียนให้ยื่นแบบ การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นพร้อมขอเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องจากโรงพยาบาล และเมื่อวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๓ ส่งเรื่องให้คณะกรรมการฯ หน่วยที่ ๔ ต่อมาเมื่อวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ คณะอนุกรรมการฯ หน่วยที่ ๔ มีมติครั้งที่ ๗/๒๕๖๓ พิจารณาจ่ายเงิน ช่วยเหลือเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนเป็นเงินจำนวน ๒๔๐,๐๐๐ บาท (สองแสนสี่หมื่นบาทถ้วน) และเมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๓ สำนักงานประกันสังคมจังหวัดได้รับเรื่องคืนจาก สำนักงานประกันสังคมจังหวัด จากนั้นเมื่อวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓ ได้ดำเนินการ จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมติคณะกรรมการฯ หน่วยที่ ๔ จำนวน ๒๔๐,๐๐๐ บาท (สองแสนสี่หมื่นบาทถ้วน) ให้แก่ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และเมื่อวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนประสานผู้ร้องเรียน ได้รับแจ้งว่า สำนักงานประกันสังคมจังหวัด ได้โอนเงินให้ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และผู้ร้องเรียนขอขอบคุณผู้ตรวจการแผ่นดินในการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว