

รายงานที่ 159/2559 เรื่อง สิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุข กรณีกล่าวอ้างว่าคณะแพทยศาสตร์
วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ย้ายสิทธิหลักประกันสุขภาพโดยไม่ได้รับความยินยอมของผู้ร้อง

ประเด็นการร้องเรียน

ผู้ร้องได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ขอให้ตรวจสอบกรณีกล่าวอ้างว่า
ผู้ถูกร้องมีหนังสือแจ้งเปลี่ยนสิทธิหลักประกันสุขภาพของผู้ร้องจากโรงพยาบาลวชิรพยาบาลให้ไปใช้สิทธิ
หลักประกันสุขภาพที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 สโมสรร่วมธรรมหญิง ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากบ้านของผู้ร้องเป็น
ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร จากเดิมที่ผู้ร้องได้ใช้บริการที่โรงพยาบาลวชิรพยาบาล ซึ่งตั้งอยู่ใกล้บ้านของ
ผู้ร้องเป็นระยะทางประมาณ 200 เมตร โดยผู้ถูกร้องให้เหตุผลว่าเป็นโครงการลดความแออัดของผู้ป่วย และ
รักษาผู้ป่วยที่มีโรคซับซ้อน ผู้ร้องเห็นว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม และไม่ได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิ
รักษาพยาบาล เป็นการสร้างภาระเกินควร จึงขอให้ช่วยดำเนินการให้ผู้ถูกร้องยกเลิกการกระทำดังกล่าว และ
คืนสิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลวชิรพยาบาลตามเดิม

การดำเนินการ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาแล้วเห็นว่า แม้การเปลี่ยนสิทธิหลักประกัน
สุขภาพ โดยผู้ถูกร้องจะเป็นการดำเนินการตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
พ.ศ. 2545 ที่จะให้คนไทยทุกคนที่ไม่มีสิทธิเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากทางราชการหรือตามพระราชบัญญัติ
ประกันสังคมได้เข้าถึงบริการสุขภาพโดยถ้วนหน้า โดยมีหลักการให้มีการสร้างเสริมสุขภาพและบริการ
ตามลำดับขั้นในลักษณะปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิก็ตาม แต่การดำเนินการต่าง ๆ ของผู้ถูกร้องซึ่งเป็น
หน่วยงานของรัฐควรจะต้องดำเนินการโดยมีกฎหมายรองรับให้สามารถดำเนินการได้ หากพิจารณาตาม
พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 มาตรา 5 และมาตรา 6 และข้อบังคับคณะกรรมการ
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการ
พ.ศ. 2545 ข้อ 5 และข้อ 6 แล้ว ได้กำหนดให้บุคคลที่มีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขและประสงค์จะใช้สิทธิ
รับบริการสาธารณสุขสามารถยื่นคำขอลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการประจำ หรือขอเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการ
ประจำได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้ บุคคลผู้มีสิทธิรับบริการสาธารณสุขสามารถเลือกหน่วยบริการประจำที่อยู่ในพื้นที่
ตำบลหรืออำเภอที่ตนมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน หรือหน่วยบริการในพื้นที่ตำบลหรืออำเภอที่ต่อเนื่อง โดย
คำนึงถึงความสะดวกและความจำเป็นของตนเป็นสำคัญ ประกอบกับไม่มีบทบัญญัติมาตราใดและข้อบังคับข้อใด
ตามพระราชบัญญัติและข้อบังคับดังกล่าวให้หน่วยบริการสามารถย้ายสิทธิหลักประกันสุขภาพของผู้รับบริการ
ได้เองโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้รับบริการ ดังนั้น การย้ายสิทธิหลักประกันสุขภาพของผู้ร้องจากผู้ถูกร้อง
ไปที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 6 สโมสรร่วมธรรม โดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ร้อง จึงเป็นการละเมิด
สิทธิมนุษยชนของผู้ร้อง แต่เมื่อผู้ถูกร้องได้เปลี่ยนสิทธิหลักประกันสุขภาพของผู้ร้องกลับมาที่โรงพยาบาล
วชิรพยาบาลตามเดิม ประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้ร้องจึงได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนเกี่ยวกับสิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุขไปยังกระทรวงสาธารณสุขและสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ต้องคำนึงถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ข้อเสนอแนะนโยบาย หรือข้อเสนอในการปรับปรุงกฎหมาย

(1) กรณีในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 13 กรุงเทพมหานคร ผู้ถูกร้อง และสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ควรดำเนินการร่วมกัน ดังนี้

1.1) ควรแก้ไขเยียวยาให้ผู้รับบริการสาธารณสุขที่ถูกเปลี่ยนสิทธิหลักประกันสุขภาพให้ได้รับการคืนสิทธิหลักประกันสุขภาพมารับบริการสาธารณสุขที่โรงพยาบาลศิริพยาบาลเช่นเดิม

1.2) หน่วยบริการควรมีหนังสือแจ้งผู้รับบริการสาธารณสุขที่ใช้สิทธิรับบริการที่โรงพยาบาลศิริพยาบาลให้ดำเนินการเปลี่ยนย้ายสิทธิหลักประกันสุขภาพไปยังศูนย์บริการสาธารณสุขใกล้บ้าน โดยอาจใช้กลไกอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือผู้นำชุมชนในการประชาสัมพันธ์และประสานทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

1.3) ควรมีหนังสือแจ้งให้ผู้มีสิทธิหลักประกันสังคมที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบางซื่อ บางพลัด จตุจักร ราชเทวี พญาไท พระนคร และปทุมวัน ย้ายสิทธิหลักประกันสังคมไปใช้บริการสาธารณสุขกับหน่วยบริการใกล้บ้าน

(2) กรณีในต่างจังหวัด กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขตที่เกี่ยวข้อง ควรดำเนินการดังนี้

1) ควรมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับบริการเปลี่ยนย้ายสิทธิหลักประกันสุขภาพไปยังหน่วยบริการสาธารณสุขที่ใกล้บ้าน โดยอาจใช้กลไกอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรือผู้นำชุมชนในการประชาสัมพันธ์และประสานทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

2) การเปลี่ยนย้ายสิทธิหลักประกันสุขภาพ ควรนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์มาเป็นส่วนร่วมในการกำหนดหน่วยบริการสาธารณสุขใกล้บ้าน โดยให้คำนึงถึงความสะดวกในการเดินทางมารับบริการของผู้รับบริการ

3) ควรพัฒนาหน่วยบริการ (โรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล) ให้มีความพร้อมรองรับผู้รับบริการสาธารณสุขทุกวัน เพื่อลดความแออัดของผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศูนย์หรือโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ดังนี้

3.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ที่จอดรถของหน่วยบริการ เก้าอี้นั่งตรวจ จำนวนห้องสุขาให้เพียงพอ

3.2) ด้านบุคลากร จัดให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลให้บริการรวดเร็ว ทันใจ โดยเฉพาะแพทย์สามารถช่วยชีวิตคนได้ทันเวลา และมีศักยภาพที่จะช่วยรักษาโรคต่าง ๆ ให้หายขาดได้

3.3) ด้านระบบเวชภัณฑ์ยา จัดให้มียาครบตามสภาพอาการของผู้รับบริการ

ความสำเร็จ/ความก้าวหน้าในการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

(1) คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชแจ้งผลดำเนินการว่า ได้แก้ไขเยียวยาผู้ร้องเรียนแล้ว และชี้แจงว่า ในการดำเนินการย้ายสิทธิในครั้งนั้น สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต 13 ได้ประชาสัมพันธ์และแจ้งให้ผู้รับบริการทราบทั่วกันแล้ว ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้าใจและยินยอม ยกเว้นบางรายที่อยู่ในช่วงแรกไม่เข้าใจ และไม่ยินยอม โรงพยาบาลก็ได้ทำความเข้าใจเพิ่มเติมและให้ทดลองปฏิบัติว่าจะได้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการหรือไม่อย่างไร สุดท้ายในขณะนี้ซึ่งประมาณ 1 ปีครึ่งหลังจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่พบปัญหาที่รุนแรงและผู้บริการพอใจต่อการเปลี่ยนแปลง ทางโรงพยาบาลจึงเห็นว่าไม่ควรดำเนินการอะไรที่ทำให้เกิดความสับสนวุ่นวายอีก ยกเว้นรายใดที่มีเหตุผลจำเป็นกรณีพิเศษจะพิจารณากรณีเป็นกรณี ๆ ไป

(2) สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร แจ้งผลดำเนินการว่า ศูนย์บริการสาธารณสุข 68 แห่งเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ/หน่วยบริการประจำ ไม่สามารถย้ายสิทธิหลักประกันสุขภาพของผู้มีสิทธิได้ เนื่องจากการลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ ถือเป็นหน้าที่ของประชาชนทุกคนที่ต้องลงทะเบียนเพื่อขอรับบริการบริการในระดับปฐมภูมิ มีการประชาสัมพันธ์การเปลี่ยนแปลงสิทธิผู้รับบริการร่วมกับคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ตามโครงการลดความแออัด ผู้ป่วยนอก ผ่านการประชุมประจำเดือนของสำนักงานเขตที่เกี่ยวข้อง

(3) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 13 กรุงเทพมหานคร แจ้งผลดำเนินการว่า ได้ร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเยียวยาผู้เสียให้กับประชาชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรงทุกราย และได้คืนสิทธิให้ผู้ร้องตามเดิมเรียบร้อยแล้ว มีการใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการจัดหน่วยบริการสาธารณสุขใกล้บ้านให้กับประชาชนโดยมุ่งหวังให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก โดยพิจารณาจัดเครือข่ายหน่วยบริการให้ประชาชนที่อยู่ของประชาชนใกล้บ้าน "ระดับแขวง" ของพื้นที่กรุงเทพมหานคร และรับข้อเสนอแนะนโยบายของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติเพื่อนำไปพิจารณาดำเนินร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป