

รายงานที่ ๓๑๗/๒๕๖๐ เรื่อง สิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกายอันเกี่ยวเนื่องกับสิทธิในการได้รับการ  
สาธารณสุขกรณีกล่าวอ้างว่า โรงพยาบาลไม่ยินยอมให้ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาจนอาการปลอดภัยแล้ว  
ออกจากโรงพยาบาล โดยอ้างเหตุค้างชำระค่ารักษาพยาบาลมาเป็นเงื่อนไข

ผู้ร้อง นางสาว ณ.

ผู้ถูกร้อง โรงพยาบาลเอกชน ข.

การกระทำของผู้ถูกร้องมีพฤติการณ์ ซึ่งทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเชื่อว่าการหน่วงเหนี่ยวผู้ป่วยไว้  
ที่โรงพยาบาล โดยอ้างเหตุเรื่องค้างชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยการสร้างบริบทแวดล้อม ได้แก่ การให้  
เจ้าหน้าที่มาติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด และการนำเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าร่วมในการแจ้งค่ารักษาพยาบาล  
จนทำให้รู้สึกถูกควบคุมปราศจากสิทธิและเสรีภาพ อันเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อบุคคล  
คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติจึงมีกำหนดแนวทางการแก้ไขการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ตามมาตรา ๒๘  
วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ ให้ส่วนราชการ  
ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ผู้ร้องได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตามคำร้องที่ ๒๖๑/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๙  
เมษายน ๒๕๕๙ ขอให้ตรวจสอบและประสานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชนกล่าวอ้างว่า พี่ชายของผู้ร้อง  
เข้ารับการรักษาฉุกเฉินจากภาวะหัวใจวายเฉียบพลันที่หออภิบาลผู้ป่วยวิกฤต (Intensive Care Unit - ICU)  
ของผู้ถูกร้อง ซึ่งในระหว่างเข้ารับการรักษาเจ้าหน้าที่การเงินของผู้ถูกร้องแจ้งค่ารักษาพยาบาลและขอให้  
ชำระเงิน ซึ่งญาติและครอบครัวได้ชำระเงินจำนวน ๒๔๔,๐๐๐ บาท ให้แก่ผู้ถูกร้องแล้ว แต่ยังมีค่า  
รักษาพยาบาลซึ่งค้างชำระอีกประมาณ ๑,๕๐๐,๐๐๐ บาท ซึ่งไม่สามารถชำระเงินเต็มจำนวนได้ในทันที  
จึงเจรจาขอผ่อนผันกับผู้ถูกร้อง โดยจะนำทรัพย์สินบางส่วนมาค้ำประกันไว้ แต่ผู้ถูกร้องยืนยันให้ชำระเงินก่อน  
ร้อยละ ๗๐ ของค่ารักษาพยาบาลที่ยังค้างอยู่ หากยังไม่ชำระเงินจะไม่อนุญาตให้ออกจากโรงพยาบาล แม้ว่า  
อาการจะดีขึ้นแล้วก็ตาม ผู้ร้องเห็นว่าการไม่ยินยอมให้ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาจนอาการปลอดภัยแล้วออกจาก  
โรงพยาบาล โดยอ้างเหตุค้างชำระค่ารักษาพยาบาลมาเป็นเงื่อนไข

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาแล้วเห็นว่า บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการสาธารณสุข  
ที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ เมื่อแรกเข้ารับรักษาที่ผู้ถูกร้อง พี่ชายของผู้ร้องมีอาการอยู่ในภาวะวิกฤตสีแดง  
อันจำเป็นต้องรับการบำบัดฉุกเฉินอย่างเต็มความสามารถตามมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติการแพทย์  
ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งผู้ถูกร้องได้บริการโดยปฏิบัติอย่างครบถ้วนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล  
พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓๖ และประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง มาตรฐานการบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉินของ  
สถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๗ ซึ่งเป็นมาตรฐานการบริการในการปฏิบัติการด้านการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อให้การ  
บำบัดรักษาผู้ป่วยให้พ้นภาวะฉุกเฉินแล้ว รวมถึงการให้ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาเพื่อสังเกตอาการในหออภิบาล

ผู้ป่วยวิกฤต (ICU) ระหว่างรอการผ่าตัดทำทางเบี่ยงหัวใจ เป็นไปเพื่อรักษาผู้ป่วยให้พ้นภาวะวิกฤติและให้มีความพร้อมสำหรับเข้ารับการผ่าตัด จึงเห็นว่าในส่วนของ การเข้าถึงสิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุขของผู้ร้อง เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นมาตรฐาน ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยให้การรับรองและคุ้มครองไว้ อย่างไรก็ตาม ในส่วนค่าใช้จ่ายสำหรับการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นอันนำมาซึ่งเหตุแห่งคำร้องนี้ แม้ผู้ถูกร้องจะมีกระบวนการแจ้งค่ารักษาพยาบาลให้ญาติรับทราบเป็นระยะ ๆ แต่อาจจะไม่ได้มีการแจ้งให้พี่ชายของผู้ร้อง ซึ่งเป็นผู้ป่วยทราบด้วยตนเองโดยตรง ประกอบกับการที่ผู้ป่วยต้องพักอยู่ที่โรงพยาบาล โดยอาจไม่มีความจำเป็นต้องรักษาอาการเจ็บป่วยที่โรงพยาบาลแล้ว แม้จะปรากฏในรายงานทางการแพทย์ว่าได้มีบันทึกรายละเอียดการให้ยาหรือเวชภัณฑ์ใด ๆ ก็ตาม ก็มีเหตุอันอาจทำให้เกิดข้อสงสัยว่าผู้ถูกร้องทำการประวิงเวลา หรือเป็นการหน่วงเหนี่ยวไว้ เพื่อให้ญาติหรือครอบครัวผู้ป่วยชำระค่ารักษาพยาบาลที่ค้างชำระเต็มจำนวนให้แล้วเสร็จก่อนจะออกจากโรงพยาบาล อันทำให้ในช่วงดังกล่าวเกิดค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้น นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยมีเหตุผลประกอบจากข้อเท็จจริงที่มีอยู่ กล่าวคือ การเลือกที่จะใช้เจ้าหน้าที่ตำรวจแทนการใช้พนักงานรักษาความปลอดภัยของผู้ถูกร้องในการแจ้งค่ารักษาพยาบาล แม้ผู้ถูกร้องจะอ้างว่าเพื่อป้องกันตัวจากเหตุอันไม่คาดฝัน เนื่องจากพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ป่วยซึ่งแสดงอาการก้าวร้าวก็ตาม แต่เป็นการใช้ดุลพินิจที่ไม่เหมาะสมกับหลักการจำเป็นและความได้สัดส่วน และถึงแม้ผู้ป่วยจะมีหนี้ค้างชำระเงินค่ารักษาพยาบาลกับผู้ถูกร้องก็ตาม แต่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ภรรยาซึ่งไม่ได้จดทะเบียนของผู้ป่วยลงนามหนังสือสัญญารับชำระค่ารักษาพยาบาลให้กับผู้ถูกร้องแล้ว แต่ไม่อาจเป็นเหตุให้ผู้ถูกร้องสามารถใช้สิทธิที่จะหน่วงเหนี่ยวไม่ให้ผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาลแต่อย่างใด จึงถือว่าผู้ถูกร้องใช้ดุลพินิจนำเจ้าหน้าที่ตำรวจไปร่วมในการแจ้งค่ารักษาพยาบาลนั้น อาจเป็นพฤติการณ์ที่ไม่เหมาะสมและเกินกว่าเหตุ ตลอดจนทำให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเท็จจริงจากผู้ถูกร้องซึ่งชี้แจงว่า ภายหลังจากผ่าตัดแพทย์ลงความเห็นให้ผู้ป่วยสามารถออกจากโรงพยาบาลได้ในวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๕๙ แต่ผู้ป่วยยังต้องพักอยู่ที่ห้องพักรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาลระหว่างวันที่ ๒๓ - ๒๗ เมษายน ๒๕๕๙ จนส่งผลให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายซึ่งผู้ป่วยต้องชำระเพิ่มขึ้นอีกเป็นเงินจำนวน ๒๙,๐๑๓ บาท อีกทั้งหากเปรียบเทียบราคาค่ารักษาพยาบาลโดยการผ่าตัดรักษาเส้นเลือดหัวใจตีบ ๓ เส้นของผู้ถูกร้องซึ่งคิดราคาเป็นเงินประมาณ ๑,๕๐๐,๐๐๐ บาท นั้น เป็นอัตราค่ารักษาพยาบาลที่มากกว่าบุคคลชนชั้นกลางโดยทั่วไปจะรับภาระได้ แม้โรงพยาบาลเอกชนจะเป็นเพียงทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ป่วยบางส่วน นอกเหนือจากโรงพยาบาลตามสิทธิของผู้ป่วยในการรักษาที่โรงพยาบาลของรัฐ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติจึงเห็นว่า การกระทำของผู้ถูกร้องมีพฤติการณ์ซึ่งทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเชื่อว่าการหน่วงเหนี่ยวผู้ป่วยไว้ที่โรงพยาบาล โดยอ้างเหตุเรื่องค้างชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยการสร้างบริบทแวดล้อม ถือเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อบุคคล และให้มีแนวทางการแก้ไขกรณีตามคำร้องเรียนตามมาตรา ๒๘ วรรคสาม แห่งพระราชบัญญัติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ไปยังกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ สำนักงานรัฐมนตรี และแพทยสภา เพื่อดำเนินการภายใน ๙๐ วัน ดังนี้

(๑) ให้แพทยสภาพิจารณาตรวจสอบการรักษาพยาบาลของแพทย์ผู้ทำการรักษาของผู้ถูกร้องว่า เป็นไปตามมาตรฐานการรักษาพยาบาล และข้อบังคับแพทยสภาว่าด้วยจริยธรรมแห่งวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมหรือไม่

(๒) ให้กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ดำเนินการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการสถานพยาบาล โดยเฉพาะวิธีการเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลของผู้ถูกร้อง โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๓) ให้กระทรวงสาธารณสุข โดยกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงพาณิชย์ โดยกรมการค้าภายใน และสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ประสานความร่วมมือและบูรณาการการทำงานร่วมกัน ดังนี้

(๓.๑) กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ เช่น กรณีตามคำร้อง ตลอดจนมาตรการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และผู้ให้บริการสาธารณสุข

(๓.๒) พิจารณาพัฒนามาตรการแก้ไขปัญหาอัตราค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนเป็นวาระที่จำเป็นสำคัญ โดยประสานแก้ไขและประเมินผลร่วมกับสหวิชาชีพด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการต้องรับภาระค่ารักษาพยาบาลจนเกินจำเป็น

(๓.๓) พิจารณารื้อร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางออกประกาศกำหนดให้การบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนทุกรายการเป็นบริการควบคุม ยกเว้นค่ายาซึ่งคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ (กกร.) ได้ประกาศกำหนดให้ยาเป็นสินค้าควบคุมแล้ว เพื่อให้มีมาตรการในการควบคุมราคาซึ่งเป็นบริการที่ไม่ใช่สินค้าทั่วไป (Consumer Product) และไม่ใช่งานแข่งขันโดยสมบูรณ์ตามหลักการตลาด เนื่องจากผู้ให้บริการอาจสามารถกำหนดความต้องการรับบริการ (Demand) โดยที่ผู้รับบริการไม่มีข้อมูลข่าวสารเพียงพอที่จะชั่งน้ำหนักในการตัดสินใจจะเข้ารับบริการหรือไม่ โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. ๒๕๔๒

(๓.๔) กำหนดกระบวนการแจ้งสิทธิให้ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้รับทราบรายละเอียดค่ารักษาพยาบาล ค่ายา หรือค่าเวชภัณฑ์ต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการว่าค่ารักษาพยาบาลมีอัตราสูงเกินไป โดยประสานความร่วมมือระหว่างทุกหน่วยงานที่มีอำนาจตามพระราชบัญญัติและอนุบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งรายละเอียดค่ารักษาพยาบาลของสถานพยาบาลเพื่อกำหนดมาตรการที่เหมาะสมในกระบวนการแจ้งค่ารักษาพยาบาลต่อไป โดยคำนึงว่าต้องแจ้งภายในกี่วัน แจ้งโดยใคร แจ้งแก่ใคร และแจ้งอย่างไร