



สิทธิและความคุ้มครอง ตามกฎหมายของผู้เสียหายจาก การรับบริการทางสาธารณสุข

มนุษย์กับโรคร้ายไข้เจ็บ เป็นสิ่งที่อยู่คู่กันมาตั้งแต่โบราณกาล จึงมีคำกล่าวที่ว่า “อโรคยา ปรมาลาภา ความไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ” และไม่ว่าจะเป็นยุคใดสมัยใดก็ยังเป็นคำกล่าวที่ฟังดูแล้วไม่ล้าสมัย และเมื่อมนุษย์มีโรคร้ายไข้เจ็บเกิดขึ้น จำเป็นต้องทำการรักษาเพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วยหรือเพื่อให้หายขาดจากโรคที่ตนเจ็บป่วยอยู่ ซึ่งการรักษาดังกล่าวจะต้องอาศัยแพทย์ พยาบาลหรือผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นการเฉพาะ อย่างไรก็ตาม ด้วยเหตุที่การประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขนั้น เป็นการกระทำต่อชีวิตและร่างกายของมนุษย์ ซึ่งมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดภาวะอันไม่พึงประสงค์และโดยไม่คาดคิดกับผู้ป่วยขึ้นได้เสมอ ถึงแม้จะได้ใช้ความระมัดระวังตามควรแก่วิสัยและพฤติการณ์แล้วก็ตาม

ดังนั้น คอลัมน์เกร็ดกฎหมายน่ารู้ฉบับนี้ จึงขอนำเสนอเรื่อง “สิทธิและความคุ้มครองตามกฎหมายของผู้เสียหายจากการรับบริการทางสาธารณสุข” เพื่อให้ผู้อ่านได้ทราบว่าในกรณีที่ได้รับ ความเสียหายจากการรับบริการทางสาธารณสุขนั้น ผู้เสียหายมีสิทธิตามกฎหมายหรือมีสิทธิที่จะดำเนินการอย่างไรได้บ้าง โดยในที่นี้ใคร่ขอกล่าวถึงสิทธิที่จะฟ้องร้องเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญา สิทธิยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น รวมทั้งสิทธิที่จะกล่าวหาหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. การฟ้องคดีในทางแพ่ง

การฟ้องคดีในทางแพ่ง เป็นการฟ้องคดีเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายซึ่งอาจจะเนื่องมาจากการผิดสัญญาหรือมีการทำละเมิด โดยแยกพิจารณาออกเป็นกรณี ดังนี้^๑

^๑แสวง บุญเฉลิมวิภาส, “กฎหมายและข้อควรระวังของแพทย์ พยาบาล”, (พิมพ์ครั้งที่ ๔), (กรุงเทพฯ : วิญญูชน, ๒๕๕๑), หน้า ๒๙ - ๓๔.

๑.๑ การฟ้องคดีในทางแพ่งอันเนื่องมาจากการผิดสัญญา

ความรับผิดในทางสัญญาหรือความสัมพันธ์ในทางสัญญาเกิดขึ้นจากการที่ผู้ป่วยได้แสดงเจตนาเข้ารับรักษา (คำเสนอ) และแพทย์หรือสถานพยาบาลได้รับผู้ป่วยเข้ารับรักษา (คำสนอง) ซึ่งในกรณีนี้ถือว่าสัญญาเกิดขึ้นแล้วเนื่องจากคำเสนอและคำสนองถูกต้องตรงกัน โดยไม่จำเป็นต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรแต่อย่างใด ดังนั้นเมื่อฝ่ายหนึ่งผิดสัญญาและมีความเสียหายเกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการผิดสัญญานั้น อีกฝ่ายหนึ่งย่อมฟ้องร้องให้รับผิดชอบในทางสัญญาหรือฟ้องเรียกค่าเสียหายได้^๑



“มาตรา ๔๒๐ ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น”

๑.๒ การฟ้องคดีในทางแพ่งอันเนื่องมาจากการละเมิด

การฟ้องคดีในกรณีนี้เป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๔๒๐ ซึ่งบัญญัติว่า

“มาตรา ๔๒๐ ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี ท่านว่าผู้นั้นทำละเมิดจำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการนั้น”

จากบทบัญญัติดังกล่าว การละเมิดจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อผู้กระทำ “กระทำด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ” และการกระทำนั้น “ผิดกฎหมาย” และ “เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย เสรีภาพ ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด”

สำหรับการเรียกค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนอันเกิดจากการกระทำละเมิดนั้น กฎหมายไม่สามารถกำหนดจำนวนค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนไว้ตายตัวสำหรับการละเมิดในแต่ละเรื่องได้ ดังนั้น จึงขึ้นอยู่กับการพิสูจน์ความเสียหายในแต่ละกรณี ดังนี้

๑) กรณีที่ต้องเสียชีวิต ค่าสินไหมทดแทน ได้แก่ ค่าปลงศพ ค่าใช้จ่าย อันจำเป็นอย่างอื่น ๆ ค่ารักษาพยาบาล ค่าขาดไร้อุปการะ ค่าเสียหายที่ต้องขาดประโยชน์

^๑ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๒๒๒.



ทำมาหาได้เพราะไม่สามารถประกอบภาระงาน ค่าขาดไร้อุปการะ รวมทั้งค่าสินไหมทดแทนให้แก่บุคคลภายนอกเพื่อที่เขาต้องขาดแรงงาน^๓

๒)กรณีทำให้เสียหายแก่ร่างกายหรืออนามัย ค่าสินไหมทดแทนได้แก่ ค่าใช้จ่ายอันตนต้องเสียไป ค่าเสียหายเพื่อการที่เสียความสามารถประกอบภาระงานสิ้นเชิงหรือแต่บางส่วนในเวลาปัจจุบันและในเวลาอนาคต ค่าสินไหมทดแทนให้แก่บุคคลภายนอกเพื่อที่เขาต้องขาดแรงงาน รวมทั้งความที่เสียหายอย่างอื่นอันมิใช่ตัวเงิน^๔

โดยค่าสินไหมทดแทนที่กล่าวนี้จะได้รับมากน้อยเพียงใด ศาลจะเป็นผู้พิจารณาตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี หรือตามพฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด^๕

อนึ่ง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หากบุคคลใดถูกฟ้องเรียกค่าเสียหายในทางละเมิด ถ้าบุคคลนั้นเป็นลูกจ้างและการละเมิดได้เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานให้นายจ้าง กฎหมายกำหนดให้ผู้ที่ถูกละเมิดสามารถเรียกค่าเสียหายได้จากนายจ้าง^๖

สำหรับในกรณีที่ผู้ทำละเมิดเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐรับผิดแทน ตามเงื่อนไขที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๕ และมาตรา ๖ ดังนี้

“มาตรา ๕ หน่วยงานของรัฐต้องรับผิดชอบผู้เสียหายในผลแห่งละเมิดที่เจ้าหน้าที่ของตนได้กระทำการปฏิบัติหน้าที่ ในกรณีนี้ผู้เสียหายอาจฟ้องหน่วยงานของรัฐดังกล่าวได้โดยตรง แต่จะฟ้องเจ้าหน้าที่ไม่ได้

ถ้าการละเมิดเกิดจากเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่ได้สังกัดหน่วยงานของรัฐแห่งใดให้ถือว่ากระทรวงการคลังเป็นหน่วยงานของรัฐที่ต้องรับผิดตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๖ ถ้าการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่มิใช่การกระทำการในการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการนั้นเป็นการเฉพาะตัว ในกรณีนี้ผู้เสียหายอาจฟ้องเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง แต่จะฟ้องหน่วยงานของรัฐไม่ได้”

ทั้งนี้ ในการฟ้องคดีแพ่งเพื่อเรียกค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนของผู้เสียหายจากการรับบริการทางสาธารณสุข นั้น ถือเป็น **“คดีผู้บริโภค”**^๗ โดยจะอยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งกฎหมาย

^๓เรื่องเดียวกัน, มาตรา ๔๔๓ และมาตรา ๔๔๕.

^๔เรื่องเดียวกัน, มาตรา ๔๔๔ มาตรา ๔๔๕ และมาตรา ๔๔๖.

^๕เรื่องเดียวกัน, มาตรา ๔๓๘.

^๖เรื่องเดียวกัน, มาตรา ๔๒๕.

^๗พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๓ ได้นิยามคำว่า **“คดีผู้บริโภค”** ว่าหมายถึง คดีแพ่งระหว่างผู้บริโภคหรือผู้มีอำนาจฟ้องคดีแทนผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจซึ่งพิพาทกันเกี่ยวกับสิทธิหรือหน้าที่ตามกฎหมายอันเนื่องมาจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ และคดีแพ่งตามกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย รวมทั้งคดีแพ่งที่เกี่ยวข้องกับคดีดังกล่าวเบื้องต้นอีกด้วย.

ดังกล่าวนี้ได้วางกลไกไว้หลายอย่างโดยเฉพาะกระบวนการวิธีพิจารณาความที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องของผู้เสียหายจากการรับบริการทางสาธารณสุขในฐานะผู้บริโภค ในหลายประการ เช่น การฟ้องคดีผู้บริโภค ตลอดจนการดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ๆ ไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียม^{๘๘} ผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีด้วยวาจาได้ โดยจะมีนิติกรหรือเจ้าพนักงานคดีของศาลบริการให้ความสะดวกโดยมารับฟังข้อเท็จจริงพร้อมทั้งดำเนินการร่างคำฟ้องและเรียบเรียงคำฟ้องให้^{๘๙} การพิจารณาคดีผู้บริโภคกระในการพิสูจน์ความผิดเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบธุรกิจ^{๙๐} คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือสมาคมที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค มีอำนาจฟ้องและดำเนินคดีผู้บริโภคแทนผู้บริโภคได้^{๙๑} นอกจากนี้ ถ้ามีการเจรจาเกี่ยวกับค่าเสียหายที่พึงจ่ายระหว่างผู้ประกอบธุรกิจและผู้บริโภค อายุความก็จะสะดุดหยุดอยู่ไม่นับในระหว่างนั้นจนกว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้บอกเลิกการเจรจา^{๙๒} เป็นต้น



การฟ้องคดีผู้บริโภค ตลอดจนการดำเนินกระบวนการพิจารณาใด ๆ ไม่ต้องเสียค่าฤชาธรรมเนียม ผู้บริโภคสามารถฟ้องคดีด้วยวาจาได้ โดยจะมีนิติกรหรือเจ้าพนักงานคดีของศาลบริการให้ความสะดวก โดยมารับฟังข้อเท็จจริงพร้อมทั้งดำเนินการร่างคำฟ้องและเรียบเรียงคำฟ้องให้

๒. การฟ้องคดีอาญา

ดังที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นว่า การฟ้องคดีเพื่อเรียกค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนนั้นเป็นการฟ้องร้องในทางแพ่ง แต่ในหลายกรณีความเสียหายที่เกิดขึ้นมีความร้ายแรงถึงขนาด กฎหมายได้บัญญัติให้บุคคลนั้นต้องรับผิดทางอาญาด้วย^{๙๓} ซึ่งในประมวลกฎหมายอาญาภาคทั่วไปได้วางหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการวินิจฉัยความรับผิดชอบทางอาญาไว้ในมาตรา ๕๙ วรรคหนึ่ง ว่า

“มาตรา ๕๙ บุคคลจะต้องรับผิดในทางอาญาก็ต่อเมื่อได้กระทำโดยเจตนา เว้นแต่จะได้กระทำโดยประมาท ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้ต้องรับผิดเมื่อได้กระทำโดยประมาท หรือเว้นแต่ในกรณีที่กฎหมายบัญญัติไว้โดยแจ้งชัดให้ต้องรับผิด แม้ได้กระทำโดยไม่มีเจตนา

ฯลฯ

ฯลฯ”

^{๘๘}พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๑๘ วรรคหนึ่ง.

^{๘๙}เรื่องเดียวกัน, มาตรา ๒๐ วรรคหนึ่ง.

^{๙๐}เรื่องเดียวกัน, มาตรา ๒๙.

^{๙๑}เรื่องเดียวกัน, มาตรา ๑๙ วรรคหนึ่ง.

^{๙๒}เรื่องเดียวกัน, มาตรา ๑๔.

^{๙๓}แสวง บุญเฉลิมวิภาส, “กฎหมายและข้อควรระวังของแพทย์ พยาบาล”, หน้า ๔๑ - ๔๗.



หลักกฎหมายดังกล่าวเป็นหลักสำคัญในการวินิจฉัยความรับผิดของบุคคล กล่าวคือ นอกจากบุคคลจะต้องรับผิดทางอาญาเมื่อกระทำโดยเจตนาแล้ว หากการกระทำในบางลักษณะแม้จะเกิดขึ้นจากความประมาทและได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหรือสังคมโดยรวม ในกรณีเช่นนี้กฎหมายจะกำหนดเป็นความผิดอาญาด้วย และหลักกฎหมายที่จะใช้พิจารณาว่าการกระทำอย่างไรเป็นการกระทำโดยประมาทหรือไม่นั้น ประมวลกฎหมายอาญามาตรา ๕๔ วรรคสี่ ได้บัญญัติไว้ว่า

“กระทำโดยประมาท ได้แก่กระทำด้วยความผิดมิใช่โดยเจตนา แต่กระทำโดยปราศจากความระมัดระวังซึ่งบุคคลในภาวะเช่นนั้นจักต้องมีตามวิสัยและพฤติการณ์ และผู้กระทำอาจใช้ความระมัดระวังเช่นนั้นได้ แต่หาได้ใช้ให้เพียงพอไม่”

ทั้งนี้ ในด้านการให้บริการทางด้านสาธารณสุขนั้น เรื่องที่เกิดขึ้นและอาจนำมาสู่การร้องเรียนหรือฟ้องร้องในทางอาญา ส่วนใหญ่มักจะเกิดขึ้นจากการกล่าวหาผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขว่ากระทำโดยประมาท กล่าวคือ กล่าวหาว่ากระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นถึงแก่ความตาย ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๕๑ หรือกระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นรับอันตรายสาหัส ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๓๐๐ หรือกระทำโดยประมาทเป็นเหตุให้ผู้อื่นรับอันตรายแก่กายหรือจิตใจ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๓๔๐

โดยในประเด็นเกี่ยวกับความรับผิดทางอาญาของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขนั้น ได้มีนักกฎหมายและนักวิชาการได้แสดงความคิดเห็นว่า การพิจารณาความรับผิดทางอาญาของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขนั้นไม่ควรที่จะกำหนดมาตรฐานความรับผิดให้อยู่ในระดับหรือมาตรฐานเดียวกันกับการกระทำความผิดฐานอื่น และควรมีกฎหมายที่เกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานของความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขเป็นการเฉพาะ^{๑๔} หรือควรมีกฎหมายที่มีหลักการเกี่ยวกับการกำหนดความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขที่กำหนดความรับผิดเฉพาะแต่ในกรณีที่ได้กระทำโดยเจตนาหรือกระทำโดยประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น^{๑๕} แต่มีนักกฎหมายอีกฝ่ายหนึ่งได้มีความเห็นว่าเป็นการเพิ่มเติมหลักการของกฎหมายขึ้นใหม่ให้มีความยุ่งยากโดยไม่มีเหตุจำเป็น และมีความเห็นว่าผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขกรณีถูกฟ้องร้องนั้น ควรที่จะเน้นหรือให้ความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับการพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของตนเองมากกว่า กล่าวคือ การพิสูจน์ให้ศาลเห็นว่าตนเองไม่ได้กระทำโดยเจตนาหรือด้วยความประมาท รวมทั้ง

^{๑๔}ศาสตราจารย์พิเศษ จรรย์ ภักดีชนากุล ในการเสวนาทางวิชาการ เรื่อง “๖ เดือนกับพระราชบัญญัติวิธีพิจารณา คดีผู้บริโภคประชาชนได้อะไร” ซึ่งจัดโดยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค วุฒิสภา เมื่อวันอังคารที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ หมายเลข ๓๐๖ - ๓๐๘ ชั้น ๓ อาคารรัฐสภา ๒.

^{๑๕}นายแพทย์อำนาจ กุศลนันท์ ในการเสวนาทางวิชาการ เรื่อง “กฎหมายกับการปฏิบัติงานของแพทย์และผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ” ซึ่งจัดโดย สำนักงานกิจการยุติธรรม เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๑ ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์.

การพิสูจน์ตามทฤษฎีว่าด้วยความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผล ซึ่งตรงนี้มี
ความสำคัญมากกว่าแทนที่จะแก้ไขปัญหาโดยการยกกฎหมายขึ้นมาใหม่^{๑๖}

๓. การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ในกรณีที่ได้รับ ความเสียหายจากการรับบริการทางสาธารณสุข และหา
ผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลา
อันสมควร ผู้เสียหายอาจได้รับ “เงินช่วยเหลือเบื้องต้น” ซึ่งเป็นเงินที่จ่ายให้เพื่อบรรเทา
ความเดือดร้อนโดยมิต้องรอการพิสูจน์ผูกมัด ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า
หรือโครงการ ๓๐ บาท รักษาทุกโรค ตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกัน
สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ในการจ่ายเงินช่วยเหลือ
เบื้องต้นดังกล่าวเป็นไปตามข้อบังคับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติว่าด้วย
หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการ
ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๙ ดังนี้



ในกรณีที่ได้รับ ความเสียหายจากการรับบริการ
ทางสาธารณสุข และหาผู้กระทำผิดมิได้หรือ
หาผู้กระทำผิดได้แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายใน
ระยะเวลาอันสมควร ผู้เสียหายอาจได้รับ “เงินช่วยเหลือ
เบื้องต้น”

๓.๑ ความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาล ที่จะเป็นเหตุให้ได้ รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ข้อ ๕)

ความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของสถานบริการ
สาธารณสุข ที่จะเป็นเหตุให้ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามข้อบังคับนี้ รวมถึงเหตุสุดวิสัย
ในระบบการรักษาพยาบาล แต่มิใช่ความเสียหายที่เกิดจากการดำเนินไปตามพยาธิสภาพ
หรือเหตุแทรกซ้อนของโรคที่เป็นไปตามสภาพปกติธรรมดาของโรคนั้นอยู่แล้ว ซึ่งโรคนั้น
ได้รับการวินิจฉัยและรักษาตามมาตรฐานทั่วไป

๓.๒ ประเภทของความเสียหาย และอัตราจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ข้อ ๖)

ประเภทของความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาล และอัตรา
จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น แบ่งเป็น

^{๑๖}รศ.ดร. ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ์ ในการเสวนาทางวิชาการ เรื่อง “กฎหมายกับการปฏิบัติงานของแพทย์และผู้ประกอบวิชาชีพ
ด้านสุขภาพ” ซึ่งจัดโดย สำนักงานกิจการยุติธรรม เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๑ ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์.



- ๑) เสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท
- ๒) สูญเสียอวัยวะหรือพิการ จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ไม่เกิน ๑๒๐,๐๐๐ บาท
- ๓) บาดเจ็บหรือเจ็บป่วยต่อเนื่อง จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท

๓.๓ หลักเกณฑ์การยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ข้อ ๓)

ผู้เสียหายหรือทายาทหรือผู้ประกอบการหรือสถานบริการสาธารณสุขที่ให้บริการ มีสิทธิยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ที่สำนักงานสาขาของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในจังหวัดนั้น หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียนซึ่งคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขประกาศกำหนดหรือที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยต้องยื่นคำร้องภายใน ๑ ปี นับแต่วันที่ทราบความเสียหาย

๓.๔ การพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น (ข้อ ๘)

ในขั้นตอนการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น คณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข จะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นขึ้น เพื่อทำหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นว่าเข้าเกณฑ์ที่จะได้รับความช่วยเหลือตามข้อบังคับหรือไม่ และถ้าควรได้รับควรจะได้ตามคำร้องขอหรือไม่เพียงใด โดยคณะอนุกรรมการฯ จะต้องกระทำให้แล้วเสร็จโดยเร็ว กล่าวคือ จะต้องไม่เกิน ๓๐ วันนับแต่วันที่รับคำร้องขอ

๓.๕ การอุทธรณ์ผลการวินิจฉัยของคณะอนุกรรมการ (ข้อ ๑๐ และข้อ ๑๑)

ในกรณีผู้เสียหายหรือทายาทหรือผู้ประกอบการของบุคคลดังกล่าวไม่เห็นด้วยกับผลการวินิจฉัยของคณะอนุกรรมการ ให้มีสิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข โดยยื่นที่สำนักงานสาขาของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในจังหวัดนั้น หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียนซึ่งคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานประกาศกำหนด หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และต้องยื่นอุทธรณ์ภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่ได้รับทราบผลการวินิจฉัย ทั้งนี้ คำวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุขให้เป็นที่สุด

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามข้อบังคับนี้ ไม่ทำให้อายุความในการดำเนินคดีสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

หรือไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้เสียหายที่จะไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง
แต่ประการใด^{๑๗}

๔. การกล่าวหาหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

การกล่าวหาหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องนั้น ได้แก่ การกล่าวหาต่อองค์กรวิชาชีพ การร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือ การร้องเรียนต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข โดยแยกพิจารณาได้ดังนี้

๔.๑ การกล่าวหาต่อองค์กรวิชาชีพ

การกล่าวหาต่อองค์กรวิชาชีพ ในเบื้องต้นจะต้องพิจารณาก่อนว่าได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางสาธารณสุข หรือจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขในประเภทใด เพราะผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขในแต่ละประเภทจะมีกฎหมายใช้บังคับและมีองค์กรวิชาชีพที่ควบคุม กำกับ ดูแล ที่แตกต่างกัน ซึ่งในปัจจุบันผู้เสียหายอาจใช้สิทธิกล่าวหาผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขในแต่ละประเภทต่อองค์กรวิชาชีพ ดังนี้



การกล่าวหาหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องนั้น ได้แก่ การกล่าวหาต่อองค์กรวิชาชีพ การร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือการร้องเรียนต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

๑) กล่าวหา “ผู้ประกอบโรคศิลปะ” ต่อ “คณะกรรมการวิชาชีพ” ตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ ในกรณีที่ได้รับ ความเสียหาย เพราะผู้ประกอบโรคศิลปะ ฝ่าฝืนไม่แจ้งวิธีการประกอบโรคศิลปะให้ผู้ป่วยทราบ และไม่ให้ผู้ป่วยมีสิทธิในการเลือกวิธีการบำบัดโรคที่จะใช้กับตน หรือประพฤติดัดข้อจำกัด และเงื่อนไขการประกอบโรคศิลปะ หรือประพฤติดัดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ^{๑๘}

ในปัจจุบันการประกอบโรคศิลปะได้แบ่งออกเป็น “สาขาการแพทย์แผนไทย” และ “สาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์” ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของ “คณะกรรมการวิชาชีพสาขาการแพทย์แผนไทย” และ “คณะกรรมการวิชาชีพสาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์” แล้วแต่กรณี^{๑๙}

^{๑๗} ญัตินันท์ สูดประเสริฐ, “การระงับข้อพิพาททางแพ่งของแพทย์เกี่ยวกับเวชประวัติ” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๑), หน้า ๘๗.

^{๑๘} พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๓๙.

^{๑๙} เรื่องเดียวกัน, มาตรา ๕ และมาตรา ๑๔.



๒) กล่าวหา “ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม” ต่อ “แพทยสภา” ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕ ในกรณีที่มีความเสียหายเพราะการประพฤติผิดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพเวชกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม^{๒๐}

๓) กล่าวหา “ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล การผดุงครรภ์ หรือการพยาบาลและการผดุงครรภ์” ต่อ “สภาการพยาบาล” ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๒๘ ในกรณีที่มีความเสียหายเพราะผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล การผดุงครรภ์ หรือการพยาบาลและการผดุงครรภ์ประพฤติผิดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์^{๒๑}

๔) กล่าวหา “ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม” ต่อ “ทันตแพทยสภา” ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. ๒๕๓๗ ในกรณีที่มีความเสียหายเพราะการประพฤติผิดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพทันตกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม^{๒๒}

๕) กล่าวหา “ผู้ประกอบวิชาชีพกายภาพบำบัด” ต่อ “สภากายภาพบำบัด” ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพกายภาพบำบัด พ.ศ. ๒๕๔๗ ในกรณีที่มีความเสียหายเพราะการประพฤติผิดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพกายภาพบำบัดตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับสภากายภาพบำบัด^{๒๓}

๖) กล่าวหา “ผู้ประกอบวิชาชีพเทคนิคการแพทย์” ต่อ “สภาเทคนิคการแพทย์” ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ พ.ศ. ๒๕๔๗ ในกรณีที่มีความเสียหายเพราะการประพฤติผิดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับสภาเทคนิคการแพทย์^{๒๔}

๗) กล่าวหา “ผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม” ต่อ “สภาเภสัชกรรม” ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ. ๒๕๓๗ ในกรณีที่มีความเสียหายเพราะการประพฤติผิดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพเภสัชกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม^{๒๕}

ทั้งนี้ การกล่าวหาต่อองค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพดังกล่าว เพื่อให้มีการพิจารณาสอบสวนว่า มีการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือมีการประพฤติผิดจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ตามที่ถูกกล่าวหาหรือไม่ และเมื่อพิจารณาสอบสวนเสร็จแล้ว อาจวินิจฉัยอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ คือ ยกข้อกล่าวหา

^{๒๐}พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕ มาตรา ๓๒.

^{๒๑}พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๒๘ มาตรา ๓๓.

^{๒๒}พระราชบัญญัติวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๓๔.

^{๒๓}พระราชบัญญัติวิชาชีพกายภาพบำบัด พ.ศ. ๒๕๔๗ มาตรา ๓๔.

^{๒๔}พระราชบัญญัติวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ พ.ศ. ๒๕๔๗ มาตรา ๓๔.

^{๒๕}พระราชบัญญัติวิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๓๔.

ว่ากล่าวตักเตือน ภาคทัณฑ์ พักใช้ใบอนุญาตมีกำหนดเวลาตามที่เห็นสมควร แต่ไม่เกิน ๒ ปี หรือเพิกถอนใบอนุญาต^{๒๖}

อนึ่ง สิทธิในการกล่าวหาต่อองค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพดังกล่าว จะสิ้นสุดลงเมื่อพ้น ๑ ปีนับแต่วันที่ผู้เสียหายรู้เรื่องและรู้ตัวผู้ประพฤตินั้น แต่ไม่เกิน ๓ ปีนับแต่วันที่มีการประพฤตินั้นในเรื่องดังกล่าว และถึงแม้ผู้เสียหายจะมีการถอนคำกล่าวหาที่ได้ยื่นไว้แล้ว ก็ไม่เป็นเหตุให้ระงับการดำเนินการเพื่อพิจารณาสอบสวนแต่อย่างใด^{๒๗}



“ผู้รับบริการทางสาธารณสุข” เป็น “ผู้บริโภค” และ “ผู้ให้บริการทางสาธารณสุข” เป็น “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

๔.๒ การร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อพิจารณาบทนิยามคำว่า “ผู้บริโภค” “ผู้ประกอบการธุรกิจ” และ “บริการ” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๓ แล้ว ถือได้ว่า “ผู้รับบริการทางสาธารณสุข” เป็น “ผู้บริโภค” และ “ผู้ให้บริการทางสาธารณสุข” เป็น “ผู้ประกอบการธุรกิจ” ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ดังนั้น เมื่อ “ผู้รับบริการทางสาธารณสุข” ในฐานะ “ผู้บริโภค” ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการรับบริการทางสาธารณสุข อันเนื่องมาจากการกระทำของ “ผู้ให้บริการทางสาธารณสุข” ในฐานะ “ผู้ประกอบการธุรกิจ” แล้ว จึงมีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนโดยยื่นเรื่องต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค^{๒๘}

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าการร้องทุกข์หรือร้องเรียนดังกล่าวนี้ ไม่ทำให้อายุความในการดำเนินคดีสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง หรือไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้รับบริการทางสาธารณสุขที่จะนำเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง และในกรณีที่ผู้รับบริการทางสาธารณสุข

^{๒๖}พ.ร.บ. การประกอบโรคศิลปะฯ มาตรา ๔๔, พ.ร.บ. วิชาชีพเวชกรรมฯ มาตรา ๓๙, พ.ร.บ. วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ฯ มาตรา ๔๑, พ.ร.บ. วิชาชีพทันตกรรมฯ มาตรา ๔๒, พ.ร.บ. วิชาชีพกายภาพบำบัดฯ มาตรา ๔๒, พ.ร.บ. วิชาชีพเทคนิคการแพทย์ฯ มาตรา ๔๒ และพ.ร.บ. วิชาชีพเภสัชกรรมฯ มาตรา ๔๒.

^{๒๗}พ.ร.บ. การประกอบโรคศิลปะฯ มาตรา ๓๙ วรรคสาม และวรรคสี่, พ.ร.บ. วิชาชีพเวชกรรมฯ มาตรา ๓๒ วรรคสี่ และวรรคห้า, พ.ร.บ. วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ฯ มาตรา ๓๓ วรรคสาม และวรรคสี่, พ.ร.บ. วิชาชีพทันตกรรมฯ มาตรา ๓๔ วรรคสาม และวรรคสี่, พ.ร.บ. วิชาชีพกายภาพบำบัดฯ มาตรา ๓๔ วรรคสี่ และวรรคห้า, พ.ร.บ. วิชาชีพเทคนิคการแพทย์ฯ มาตรา ๓๔ วรรคสี่ และวรรคห้า และพ.ร.บ. วิชาชีพเภสัชกรรมฯ มาตรา ๓๔ วรรคสาม และวรรคสี่.

^{๒๘}พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ มาตรา ๑๐ (๑) และมาตรา ๒๐ (๑).



ได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว จะต้องทำหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องเรียน ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค^{๒๙}

อนึ่ง เรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนซึ่งเลขาคิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค รongเลขาคิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือผู้ได้รับมอบหมาย วินิจฉัยว่ามีลักษณะดังต่อไปนี้ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจจะไม่รับพิจารณา ดำเนินการหรือให้ยุติการพิจารณาได้ เช่น เรื่องร้องเรียนที่ผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว หรือเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว หรือเรื่องที่ได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการบังคับคดีตามพิพากษาให้ หรือเรื่องที่อยู่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว เป็นต้น^{๓๐}

๔.๓ การร้องเรียนต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข

การใช้สิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เป็นไปตามข้อบังคับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข การร้องเรียนของผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๔๗ โดยมีหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไข ในการร้องเรียน ดังนี้

๑) หลักเกณฑ์และวิธีการในการร้องเรียน (ข้อ ๕)

ผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการสาธารณสุขหรือผู้แทน มีสิทธิร้องเรียนสถานบริการสาธารณสุขที่ละเมิดสิทธิการให้บริการสาธารณสุข ต่อสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียนซึ่งคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ประกาศกำหนด โดยทำเป็นหนังสือ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๒) การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข (ข้อ ๘ และข้อ ๙)

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ต้องกระทำให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ถ้ายังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ขยายเวลาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน และถ้ายังดำเนินการไม่แล้วเสร็จอีก จะต้องรายงานคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เพื่อพิจารณามีคำสั่งขยายเวลาได้เท่าที่จำเป็น

^{๒๙}ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ข้อ ๙.

^{๓๐}ระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ข้อ ๑๐.

สิทธิและความคุ้มครองตามกฎหมาย
ของผู้เสียหายจากการรับบริการทางสาธารณสุข

ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการควบคุมคุณภาพ
และมาตรฐานบริการสาธารณสุข หากพบว่า

(๑) เรื่องร้องเรียนเข้าข่ายที่จะมีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น
ตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้ส่งเรื่อง
ให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น พิจารณา
และสั่งการ

(๒) เรื่องร้องเรียนเข้าข่ายว่าสถานบริการสาธารณสุขใดไม่ปฏิบัติ
ตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนด และหรือเห็นว่าเป็นกรณีที่ผู้รับบริการ
ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร หรือตามสิทธิที่จะได้รับบริการสาธารณสุข หรือ
สถานบริการสาธารณสุขเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิที่จะเก็บหรือเรียกเก็บเกินกว่าอัตรา
ที่คณะกรรมการฯ กำหนด หรือไม่ได้รับค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของ
สถานบริการสาธารณสุขภายในระยะเวลาอันสมควร ให้ส่งเรื่องให้สำนักงานหลักประกัน
สุขภาพแห่งชาติ พิจารณา

(๓) เป็นเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ให้ประสานงานกับหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้บริการสาธารณสุข ของผู้ถูกละเมิดสิทธิ



ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ
ควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข
หากพบว่า เรื่องร้องเรียนเข้าข่ายที่จะมีสิทธิได้รับเงิน
ช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติ
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้ส่งเรื่องให้
คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงิน
ช่วยเหลือเบื้องต้น พิจารณาและสั่งการ

๓) การอุทธรณ์ผลการพิจารณาของคณะกรรมการ (ข้อ ๑๒)
ผู้ร้องเรียน หรือสถานบริการสาธารณสุขที่ได้รับแจ้งผลการพิจารณา
เรื่องร้องเรียนแล้ว มีสิทธิอุทธรณ์ต่อสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือหน่วยรับ
เรื่องร้องเรียนซึ่งคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข ประกาศ
กำหนด ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพ
แห่งชาติ หรือหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ ส่งเรื่องอุทธรณ์ นั้น ต่อคณะกรรมการควบคุม
คุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข เพื่อพิจารณาโดยเร็ว

โดยสรุป ตามที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้นนั้น จะเห็นได้ว่าในกรณีที่ประชาชน
ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางสาธารณสุขนั้น ประชาชนในฐานะผู้เสียหาย
นั้นมีสิทธิตามกฎหมายที่จะฟ้องร้องคดีในทางแพ่งเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายหรือฟ้องร้อง
คดีอาญา หรือใช้สิทธิยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา ๔๑ แห่ง



พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ หรือมีสิทธิที่จะกล่าวหาหรือร้องเรียนต่อหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ แล้วแต่กรณี อย่างไรก็ตาม มีข้อที่ควรพิจารณาเป็นอย่างยิ่งว่าการประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขนั้น เป็นการกระทำต่อชีวิตและร่างกายของมนุษย์ซึ่งย่อมมีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดภาวะอันไม่พึงประสงค์และโดยไม่คาดคิดเกิดขึ้นได้อยู่เสมอ แม้ว่าจะได้ใช้ความระมัดระวังตามควรแก่วิสัยและพฤติการณ์ ตลอดจนตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพแล้วก็ตาม ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๘๐ (๒) ได้บัญญัติให้ความคุ้มครองผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการด้านสาธารณสุขซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพและจริยธรรม ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

ดังนั้น ผู้เขียนจึงมีความเห็นว่าในกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้นจากการรับบริการทางสาธารณสุขนั้น คู่กรณีควรเลือกใช้วิธีการระงับข้อพิพาทที่มีความสะดวก รวดเร็ว มีความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ป่วยและผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขเป็นหลักจะเป็นการดีที่สุด และควรหลีกเลี่ยงการฟ้องร้องคดีในชั้นศาล ทั้งนี้ เนื่องจากวิธีการดังกล่าวมีแต่จะส่งผลทำให้เกิดปัญหาต่อระบบการสาธารณสุขหรือต่อการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ของประเทศโดยรวม และส่งผลให้เกิดวิกฤตความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขเกิดความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน และอาจทำให้สูญเสียหลักการสำคัญของความจำเป็นในการรักษาพยาบาล เนื่องจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขไม่กล้าตัดสินใจที่จะทำการรักษาผู้ป่วยที่มีอาการหนัก เพราะกลัวว่าหากผู้ป่วยเสียชีวิตตนอาจจะต้องถูกฟ้องร้องและดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญาถึงขั้นติดคุก ซึ่งกรณีดังกล่าวยิ่งทำให้ผู้ป่วยมีโอกาสที่จะเสียชีวิตสูงขึ้นจากการรักษาที่ล่าช้าหรือไม่ทันการ รวมทั้งส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขภาพจนทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพดังกล่าวบางส่วนต้องเปลี่ยนอาชีพหรือลาออกจากราชการไปประกอบวิชาชีพอื่นแทนหรือมีแนวโน้มว่าในอนาคตอาจจะมีผลทำให้คนเรียนแพทย์ลดน้อยลงอีกด้วย **๑**