

สรุปผลการประชุม
คณะกรรมการการศึกษาภาคพื้นเมืองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค
ในคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค สถาผู้แทนราษฎร
ครั้งที่ ๒๑
วันพฤหัสบดีที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๓
ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ (สผ.) ๔๑๐ ชั้น ๔ อาคารรัฐสภา

ที่ประชุมคณะกรรมการการศึกษาภาคพื้นเมืองเรื่องร้องเรียนและสภาพปัญหาการคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีการประชุมเพื่อพิจารณาศึกษาพิจารณาผลกระทบต่อผู้บริโภคกรณีสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ยกเลิกสัญญาการให้บริการสาธารณสุขของคลินิกชุมชนอบอุ่นและโรงพยาบาลเอกชน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

จากกรณีที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้มีการยกเลิกสัญญาการให้บริการสาธารณสุขของคลินิกชุมชนอบอุ่น และโรงพยาบาลเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๕๐ แห่ง ทำให้ประชาชนที่ขึ้นทะเบียนบัตรทองประมาณ ๒ ล้านคน ได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถเข้ารับบริการที่สถานบริการสาธารณสุขเดิมที่ได้ลงทะเบียนไว้ได้ อีกทั้ง ยังเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในการไปรักษายังสถานบริการสาธารณสุขแห่งใหม่ ดังนั้น เพื่อเป็นการรับทราบข้อมูลและข้อเท็จจริงอันเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา รวมทั้ง เพื่อเป็นการรับทราบนโยบายการเยียวยาและช่วยเหลือประชาชนจากกรณีดังกล่าว จึงเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการ ดังนี้

๑. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)
๒. กรุงเทพมหานคร
๓. โรงพยาบาลศิริราช
๔. โรงพยาบาลราชวิถี
๕. นายวิชาญ มินชัยนันท์ ที่ปรึกษาประธานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคและตัวแทนคลินิกอบอุ่นในส่วนของคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพเขต ๑๓ กรุงเทพมหานคร
๖. ผู้ประกอบการสถานบริการสาธารณสุข

ผู้แทนสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งแจ้งว่า จากกรณีที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้มีการยกเลิกสัญญาการให้บริการสาธารณสุขของคลินิกชุมชนอบอุ่น และโรงพยาบาลเอกชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๕๐ แห่ง นั้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขได้มอบแนวทางในการดูแลผู้ให้บริการสาธารณสุขให้กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ดังนี้

๑. การให้เข้าถึงหน่วยบริการได้สะดวกโดยไม่ต้องลงทะเบียน หรือขอใบส่งตัวได้ทุกแห่งจนกว่าสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติจะประกาศให้ลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการได้ โดยได้ประสานงานกับหน่วยบริการของกรุงเทพมหานครแล้ว
๒. หากเป็นผู้ป่วยที่ไม่เร่งด่วนให้นำบัตรประชาชน หรือของยามารับบริการที่หน่วยบริการได้ที่หน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพได้ทุกแห่ง หรือหากเป็นผู้ป่วยที่ต้องรักษาเร่งด่วน ให้นำบัตรประชาชนหรือใบนัดรับบริการที่หน่วยบริการได้ที่หน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพได้ทุกแห่ง

๓. การเปลี่ยนแปลงการใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเมื่อประชาชนยื่นคำขอเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบหลักฐานทุกอย่างครบถ้วนและมีข้อมูลในระบบแล้ว ก็สามารถเปลี่ยนแปลงการใช้สิทธิรักษาพยาบาลได้ทันที ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการประมวลผลของหน่วยบริการแต่ละแห่ง

ข้อตรวจพบจากการตรวจสอบ

๑. ไม่พบเวชระเบียนส่งตรวจ หรือไม่พบการให้บริการจากโทรศัพท์สอบถาม
๒. แจ้งสถานะบิดามารดาเป็นเท็จ ชื่อและนามสกุลไม่ตรงกัน มีการแก้ไข PID หรือมีการแก้ไขน้ำหนักส่วนสูง รอบเอว
๓. หน่วยส่งเบิกไม่ตรงกับหน่วยคัดกรอง ใบตรวจคัดกรองมีการแก้ไข หรือไม่มีใบคัดกรอง
๔. ไม่มีข้อมูลการคัดกรองแต่มีใบ LAB หรือใบคัดกรองไม่ระบุวันที่ตรวจ หรือวันที่ให้บริการในข้อมูลที่ส่งเบิกก่อนวันคัดกรอง เป็นต้น

การดำเนินการรองรับผลกระทบกรณียกเลิกสัญญาคลินิก

การประชาสัมพันธ์

๑. สายด่วน Call Center ๑๓๓๐
๒. เพิ่มคู่มือสาย ๐๒ ๕๕๕ ๐๕๐๐ โดยมีเจ้าหน้าที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพจากทุกเขต ช่วยตอบข้อซักถาม
๓. Line @ucbkk, สปสช.
๔. Facebook สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, รู้จริงสิทธิบัตรทอง สปสช.กทม.
๕. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานเขต ชุมชน ศูนย์บริการสาธารณสุขหรือโรงพยาบาล
๖. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติลงพื้นที่ทำความเข้าใจกับชุมชนและสำนักงานเขต ๕๐ เขต
๗. ชี้แจงทำความเข้าใจกับเครือข่ายประชาสังคม อาสาสมัครสาธารณสุข ศูนย์ ๕๐ (๕) และหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระ รวมทั้งชี้แจงขอความร่วมมือจากหน่วยบริการในระบบทุกสังกัด

การจัดระบบบริการ

๑. ประชาชนที่ได้รับผลกระทบได้รับสิทธิพิเศษ “สิทธิว่าง” สามารถเข้ารับบริการ ณ หน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพได้ทุกแห่งโดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง
๒. จัดเตรียมข้อมูลการป่วย การใช้ยาให้กับหน่วยบริการ เพื่อสามารถดูแลประชาชนได้ต่อเนื่อง
๓. ประสานขอความช่วยเหลือกับกรุงเทพมหานคร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการโดยเฉพาะการบริการแบบปฐมภูมิ
๔. พัฒนาระบบบริการและเครือข่ายบริการปฐมภูมิโดยร่วมกับสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
๕. พัฒนาระบบการจองคิวนัดหมายล่วงหน้ากรณีผู้ป่วยโรคเรื้อรังในแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ร่วมกับธนากรกรุงไทย จำกัด “มหาชน”
๖. ประชาสัมพันธ์ เชิญชวนสถานพยาบาลเพื่อเข้าร่วมหลักประกันสุขภาพ

ผู้แทนกรุงเทพมหานคร ชี้แจงว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการสาธารณสุข ได้แก่ สำนักงานการแพทย์ และสำนักอนามัย ซึ่งสำนักอนามัยจะมีศูนย์บริการจำนวน ๖๙ แห่ง มีผู้ใช้บริการบัตรทองประมาณ ๘๐๐,๐๐๐ คน โดยศูนย์บริการจำนวน ๖๙ แห่ง มีจำนวนผู้ใช้บริการประมาณ ๕,๖๐๐ คนต่อวัน แต่มีเมื่อการยกเลิกสัญญาการให้บริการสาธารณสุขกับคลินิกชุมชนอบอุ่นและโรงพยาบาลเอกชน จะมีผู้ใช้บริการสูงขึ้นประมาณ ๘,๐๐๐ คนต่อวัน ทั้งนี้ ยอดผู้ใช้บริการในศูนย์บริการจำนวน ๖๙ แห่ง จะไม่เท่ากันโดยบางแห่งมียอดผู้ใช้บริการมากกว่าเท่าตัว นอกจากนี้ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้มอบนโยบายให้เพิ่มจำนวนบุคคลทางการแพทย์เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับปัญหาดังกล่าว โดยสำนักอนามัยมีการผลักดันเปลี่ยนหมอนเวียนแพทย์

เพื่อให้บริการที่ศูนย์บริการมากกว่า ๑๐๐ คน และมีการหารือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อดึงคลินิกชุมชนอบอุ่นใหม่จำนวน ๙ แห่ง ให้มารองรับผู้ใช้บริการเพิ่มเติมในกรุงเทพมหานครแล้ว สำหรับประเด็นการแก้ปัญหาการขาดบุคลากรทางการแพทย์ของศูนย์บริการจำนวน ๖๙ แห่งนั้น ได้มีการแก้ปัญหาโดยจะจ้างบุคคลภายนอกมาให้บริการเพิ่มเติม ในส่วนรพยบาลที่ยังขาดแคลนในศูนย์บริการที่ ๖๙ นั้น จะต้องมีการของบประมาณเพิ่มเติมและดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยใช้วิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ผู้แทนกรุงเทพมหานครรับที่จะไปดูแลการให้บริการของศูนย์บริการ ๕๖ และ ๖๙ เพิ่มเติมเพื่อรองรับผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้แทนโรงพยาบาลราชวิถี ชี้แจงว่า เดิมมีผู้ใช้บริการประมาณ ๕,๐๐๐ คนต่อวัน แต่เมื่อการยกเลิกสัญญาการให้บริการสาธารณสุขกับคลินิกชุมชนอบอุ่นและโรงพยาบาลเอกชน จะมีผู้ใช้บริการสูงขึ้นประมาณ ๖,๐๐๐ คนต่อวัน ซึ่งโรงพยาบาลราชวิถีได้มีมาตรการช่วยเหลือผู้ใช้บริการโดยเปิดคลินิกและเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มเติม แต่ก็เป็นการแก้ไขในช่วงระยะเวลาสั้นเท่านั้นหากต่อไปยังไม่มีมีการเปิดคลินิกชุมชนอบอุ่นและโรงพยาบาลเอกชนอื่น ๆ เพิ่มเติม บุคลากรของโรงพยาบาลราชวิถีอาจจะไม่เพียงพอต่อการให้บริการได้เนื่องจากผู้ป่วยในที่ได้นัดไว้สามเดือนจะมากทยอดกับผู้ป่วยภายนอกอันทำให้เกิดความแออัดได้ ทั้งนี้ ขอให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้ช่วยเหลือหรือมีมาตรการด้านต่าง ๆ ในการบริการผู้ป่วยนอกรับส่งต่อข้ามจังหวัดของโรงพยาบาลด้วย

นายวิชาญ มินชัยนันท์ ที่ปรึกษาประธานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคและตัวแทนคลินิกอบอุ่นในส่วนของคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพเขต ๑๓ กรุงเทพมหานคร ได้ให้ความเห็นว่า ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์การตรวจสอบคลินิกชุมชนอบอุ่นและโรงพยาบาลเอกชนให้มีมาตรฐาน และมีความชัดเจน และเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งคำสั่งได้ และควรมีการหารือในเชิงนโยบายการให้บริการโดยเชิญรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขเข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อมูล ข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมทั้งขอให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้พิจารณาข้อร้องเรียนขอความเป็นธรรมของหน่วยบริการประจำ ๒๘ คลินิก กรณีการจัดสรร และเกลี้ยประชากรมาตรการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากขาดทุนของหน่วยบริการประจำ ๒๘ คลินิก รวมทั้งกรณีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

ผู้ประกอบการสถานบริการสาธารณสุข ชี้แจงว่า ภายหลังจากยกเลิกสัญญาการให้บริการสาธารณสุขกับคลินิกชุมชนอบอุ่นภายในกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้ประชาชนผู้เคยมีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติต้องเป็นผู้ไร้สิทธิทันทีประมาณ ๒ ล้านคน และแม้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติแจ้งว่าประชาชนสามารถไปรับบริการที่หน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่เหลืออยู่ก็ตาม แต่หน่วยบริการต่าง ๆ ก็มีผู้มีสิทธิรักษาพยาบาลอยู่แล้วจึงเกิดความแออัดและเกิดความยากลำบากสำหรับผู้ป่วยติดเตียง ผู้พิการ หรือแม้เป็นคนปกติจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการเดินทางและต้องใช้เวลาในรอรับยาอีกด้วย นอกจากนี้ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้ประกาศเชิญชวนรับสมัครหน่วยบริการเพิ่มเติมเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยบริการโดยเปลี่ยนเงื่อนไข มิให้มีสถานะเป็นหน่วยบริการประจำเช่นเคย แต่ให้มีสถานะเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิหรือหน่วยบริการร่วมให้บริการ และในปัจจุบันพบว่า มีหน่วยบริการปฐมภูมิสมัครเพิ่มเติมเข้ามาเพียง ๙ หน่วย โดยส่วนหนึ่งเป็นคลินิกชุมชนอบอุ่นที่เป็นหน่วยบริการประจำเดิม ขอเปลี่ยนสถานะเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิทำให้ขณะนี้เกิดสถานะที่หน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพไม่เพียงพอและส่งผลกระทบต่อประชาชนไม่สามารถลงทะเบียนเลือกหน่วยบริการได้

เมื่อที่ประชุมรับฟังข้อมูล ข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ที่ประชุมคณะอนุกรรมการ ได้มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

๑. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการตรวจสอบการทุจริต เหตุใด จึงสั่งปิดคลินิกทันที ทั้งที่ยังไม่ได้ให้โอกาสผู้ประกอบการสถานบริการสาธารณสุขชี้แจงข้อเท็จจริง

๒. ประชาชนต้องสามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาได้ว่าการรักษาหรือไม่ โดยการตรวจสอบนั้น ต้องเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก

๓. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหา ที่เกิดขึ้นจากประชาชนที่ได้รับผลกระทบโดยตรง นอกจากนี้ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้มีการ วางแผนเกี่ยวกับมาตรการ ๓๐ บาท รักษาทุกโรค รักษาได้ทุกที่มากขึ้นเรื่อยๆ และได้มีการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับทราบถึงรายละเอียดของมาตรการดังกล่าวหรือไม่

๔. เหตุใดสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จึงไม่เกลี้ยผู้ป่วยที่เป็นสิทธิวางให้แก่คลินิกอีก ๒๕ แห่ง ที่ยังไม่ถูกยกเลิกสัญญา และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จะมีนโยบายในการรับผิดชอบของคลินิก ชุมชนอบอุ่นที่ถูกยกเลิกสัญญาหรือไม่ อย่างไร อีกทั้ง คลินิกชุมชนอบอุ่นที่ถูกยกเลิกสัญญาจะสามารถเปิด ให้บริการอีกครั้งได้หรือไม่ และต้องใช้ระยะเวลาอีกนานเท่าใดในการเปิดคลินิกปฐมภูมิแห่งใหม่เพื่อให้บริการ ประชาชนที่ได้รับผลกระทบดังกล่าว สัญญาที่เกิดขึ้นเป็นสัญญาเช่าทรัพย์สินไม่ใช่สัญญาธุรกิจจะนำสัญญา ๒ ฉบับ มารวมกันไม่ได้ และบริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด จะอ้างว่าบริษัท ฯ มีสิทธิครอบครองที่ดินจะต้องมี กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ทั้งนี้ หากบริษัท ฯ ได้รับความเสียหายจากการผิ่ดนัดชำระหนี้จาก ผู้ร้องเรียนก็ให้พิจารณาเป็นกรณีไปและเป็นไปได้หรือไม่ที่ทั้งสองฝ่ายจะมีการเจรจาเพื่อหาข้อยุติอีกครั้งหนึ่ง

นายคมสันต์ สุวรรณ
นิติกรชำนาญการพิเศษ
ผู้สรุปผลการประชุม