

๑๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค กรณี การส่งต่อผู้ป่วยบัตรทองเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อเสนอ นโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค กรณี การส่งต่อผู้ป่วยในระบบบัตรทองเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำนวน ๓ แผ่น

สภาองค์กรของผู้บริโภค (สภาผู้บริโภค) เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยพระราชบัญญัติการจัดตั้งสภาองค์กรของผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่กำหนดให้สภาผู้บริโภคเป็นผู้แทนผู้บริโภคมีอำนาจคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภคในทุกด้าน รวมทั้งเสนอแนะ นโยบาย มาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคต่อคณะรัฐมนตรีหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ตามที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขตพื้นที่ ๑๓ ได้ดำเนินโครงการคลินิกชุมชนอบอุ่น ร่วมกับคลินิกเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีคลินิกเวชกรรมจำนวนกว่า ๓๐๐ แห่ง เข้าร่วมเป็นหน่วยบริการเบื้องต้น หรือผู้ป่วยนอก และสามารถส่งตัวผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลหรือหน่วยบริการที่มีศักยภาพมากกว่า หากจำเป็นต้องเข้ารับการรักษา เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติหรือบัตรทองสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่าง มีคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข รวมทั้งสะดวกและทั่วถึง แต่พบว่าโครงการดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อ ผู้ป่วยและครอบครัว จากการถูกปฏิเสธการออกใบส่งตัวผู้ป่วย การเรียกเก็บค่าออกใบส่งตัว การบังคับบริจาค การออกใบ ส่งตัว การจำกัดโควตา การส่งตัว หรือการส่งตัวที่ล่าช้า ทำให้อาจจะเป็นสาเหตุของการเสียชีวิตตามที่ปรากฏเป็นข่าว นำมาซึ่งการรวมกลุ่มกันของผู้ป่วยและครอบครัวเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องนี้ และได้นำเรื่องดังกล่าวมาร้องเรียนกับ สภาผู้บริโภค

คณะอนุกรรมการด้านบริการสุขภาพ สภาผู้บริโภค จึงได้ดำเนินการจัดเวทีสภาผู้บริโภคเมื่อวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๗ ที่ผ่านมาเพื่อหาแนวทางการแก้ไข เพิ่มคุณภาพการบริการสุขภาพและลดปัญหาความแออัดใน โรงพยาบาล ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้บริโภคในปัจจุบันต้องเผชิญ และเสริมสร้างระบบบริการสุขภาพที่เข้มแข็งและเพิ่ม ความยั่งยืนในการให้บริการแก่ประชาชนในระยะยาว สภาผู้บริโภคจึงได้จัดทำข้อเสนอ นโยบายและมาตรการคุ้มครอง ผู้บริโภค กรณี การส่งต่อผู้ป่วยในระบบบัตรทองของพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา และขอขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวสารี อ๋องสมหวัง)

เลขาธิการสำนักงานสภาองค์กรของผู้บริโภค

ฝ่ายนโยบายและนวัตกรรม

นางสาวมลฤดี โพธิ์อินทร์

โทร ๐๙ ๔๔๘๖ ๙๕๕๘ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Monrudee.p@tcc.or.th

สำเนาเรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

ข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค กรณี การส่งต่อผู้ป่วยบัตรทองในเขตกรุงเทพมหานคร

ความเป็นมา

ตามทีสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้ดำเนินโครงการคลินิกชุมชนอบอุ่นร่วมกับคลินิกเอกชนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีคลินิกเวชกรรมจำนวนกว่า ๓๐๐ แห่ง เข้าร่วมเป็นหน่วยบริการเบื้องต้นหรือผู้ป่วยนอก และสามารถส่งตัวผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลหรือหน่วยบริการที่มีศักยภาพมากกว่า หากจำเป็นต้องเข้ารับการรักษา เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติหรือบัตรทองสามารถเข้ารับบริการสุขภาพในระดับต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึงมากขึ้น

สถานการณ์ปัญหา

จากปัญหาเรื่องการบริหารจัดการเรื่อง ระบบการเบิกจ่ายระหว่างคลินิกชุมชนอบอุ่นและสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เขตพื้นที่ ๑๓ ทำให้มีการปฏิเสธการออกใบส่งตัวผู้ป่วย การเรียกเก็บค่าออกใบส่งตัว การบังคับบริจาคการออกใบส่งตัว การจำกัดโควตาการออกใบส่งตัว หรือการส่งตัวที่ล่าช้าทำให้อาจจะเป็นสาเหตุของการเสียชีวิตของผู้ป่วย ปัญหาการจ่ายยาให้กับผู้ป่วยโรค NCDs ที่ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ๗ วัน และ ๑๐ วัน ซึ่งปกติจ่ายเป็นเดือน ส่งผลต่อภาระค่าใช้จ่าย และเสียเวลางานในการมารักษา หรือถ้าต้องการยาเพิ่มต้องจ่ายเงินเพิ่มเอง จนทำให้เกิดข้อร้องเรียนซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ที่ผ่านมา สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้ปรับเปลี่ยนวิธีการเบิกจ่ายตามข้อเสนอของคลินิกชุมชนอบอุ่นแล้ว แต่ยังคงปรากฏเหตุการณ์และข่าวบนสื่อออนไลน์เรื่อง การปฏิเสธการออกใบส่งตัวผู้ป่วยของคลินิกชุมชนอบอุ่นอยู่ต่อเนื่อง คณะอนุกรรมการด้านบริการสุขภาพ สภาผู้บริโภคได้ติดตามสถานการณ์ปัญหาดังกล่าว พบว่า มีผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบและได้รวมตัวกันบนสื่อออนไลน์ เรียกร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญห ทั้งการถูกปฏิเสธการออกใบส่งตัวผู้ป่วย การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากผู้ป่วยล่วงหน้า อีกทั้ง ยังมีผู้ป่วยที่ได้ร้องเรียนมายังสภาผู้บริโภคว่า คลินิกผู้ให้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีแนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม และครอบคลุมสำหรับผู้เสียหายทุกคน

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการด้านบริการสุขภาพ สภาผู้บริโภค เห็นว่าสถานการณ์ปัญหาดังกล่าวเป็นการละเมิดสิทธิของผู้ป่วย ทำให้ขาดโอกาสในการเข้ารับการรักษาพยาบาล และไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขที่กำหนดไว้ จึงได้จัดเวทีสภาผู้บริโภค เรื่อง “แนวทางแก้ไขปัญหาการส่งต่อผู้ป่วยบัตรทองในกรุงเทพมหานครเพื่อการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค” ขึ้น เมื่อวันที่เสาร์ที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๗ เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและแนวทางในการแก้ไขปัญหาปัญหาการส่งต่อผู้ป่วยบัตรทองในกรุงเทพมหานครระหว่างผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เขต ๑๓ กรุงเทพมหานคร สำนักอนามัย และสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร พร้อมทั้ง สมาคมคลินิกชุมชนอบอุ่น เครือข่ายและองค์กรสมาชิกขององค์กรผู้บริโภคเข้าร่วม และประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ ได้สะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนี้ ๑. ผู้ป่วยไม่ได้รับความสะดวกในการออกไปส่งตัว ๒. มีการเรียกเก็บเงินคนไข้กรณีไม่มีสิทธิเรียกเก็บ ข้อเสนอจากเวทีดังกล่าวสภาผู้บริโภคได้จัดทำหนังสือข้อเสนอนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค กรณี การส่งต่อผู้ป่วยบัตรทองเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ต่อเลขาธิการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร, อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข และนายกแพทยสภา ได้รับการตอบกลับแนวทางการดำเนินงานตามข้อเสนอ จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักอนามัย

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการด้านบริการสุขภาพ สภาผู้บริโภคได้รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นทั้งหมดจากเวทีดังกล่าว และจากการตอบกลับแนวทางการดำเนินงานแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการสุขภาพและลดปัญหาความแออัดในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ผู้บริโภคในปัจจุบันต้องเผชิญ และเสริมสร้างระบบบริการสุขภาพที่เข้มแข็งและเพิ่มความยั่งยืนในการให้บริการแก่ประชาชนในระยะยาวจึงได้จัดทำข้อเสนอแนะนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคต่อนายกรัฐมนตรี เพื่อนำไปพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

ข้อเสนอแนะนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค

๑. เร่งด่วน

๑.๑ การปรับปรุงระบบคลินิกเป็นสถานพยาบาลปฐมภูมิ

๑.๑.๑ ขอให้นายกรัฐมนตรี เร่งรัดให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับหน่วยบริการปฐมภูมิและคลินิกชุมชนอบอุ่น แก้ไขปัญหาระบบการส่งต่อผู้ป่วย โดยจัดให้มีกติกากในการส่งต่อผู้ป่วย และออกแบบระบบการจ่ายเงินที่เหมาะสมและเป็นธรรมเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

๑.๒ การดำเนินนโยบาย “30 บาทรักษาทุกที่”

๑.๒.๑ นโยบายนี้ควรถูกนำเสนอและสื่อสารอย่างชัดเจนต่อประชาชน โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ควรแจ้งสถานที่ที่ประชาชนสามารถรับบริการได้ เช่น ร้านขายยา คลินิกทันตกรรม คลินิกกายภาพบำบัด เพื่อหลีกเลี่ยงความสับสนและลดความแออัดในโรงพยาบาล

๒. ระยะยาว

๒.๑ การพัฒนาและยกระดับศักยภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข

๒.๑.๑ ศูนย์บริการสาธารณสุขควรได้รับการพัฒนาและยกระดับศักยภาพการให้บริการให้เทียบเท่ากับโรงพยาบาลชุมชน (รพช.)

๒.๑.๒ ศูนย์บริการสาธารณสุขควรเป็นหน่วยบริการประจำของประชาชนและสามารถรับขึ้นทะเบียนสิทธิบัตรทองได้อย่างน้อย ๕๐,๐๐๐ คน

๒.๑.๓ คลินิกชุมชนอบอุ่นควรทำหน้าที่เป็นเครือข่ายบริการปฐมภูมิ เพื่อสนับสนุนการให้บริการที่ครอบคลุม

๒.๒ ทำความร่วมมือกับโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร

๒.๒.๑ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครเพื่อให้โรงพยาบาลเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับส่งต่อผู้ป่วย โดยเฉพาะกลุ่มผู้ป่วยเฉพาะทาง

๒.๒.๒ เพิ่มช่องทางในการเข้าถึงการรักษาของผู้ป่วย ลดระยะเวลารอคอย และลดความแออัดในหน่วยบริการสาธารณสุข

๒.๒.๓ ไม่ควรจำกัดการให้บริการเพียงแค่การรักษาฉุกเฉินวิกฤต แต่ควรขยายขอบเขตการรับส่งต่อผู้ป่วยในกรณีอื่น ๆ ด้วย