

กสม. ๑

รายงานผลการตรวจสอบ
การลงทะเบียนนุชยชน



คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

วันที่ ๒๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔

รายงานผลการตรวจสอบ ที่ ๑๖/๒๕๖๔

เรื่อง สิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุข กรณีกล่าวอ้างว่า รถฉุกเฉินไม่ได้มาตรฐานสำหรับใช้ในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต

ผู้ร้อง ปกปิดชื่อ

ผู้ถูกร้อง	โรงพยาบาล [REDACTED]	ที่ ๑
	มูลนิธิ [REDACTED]	ที่ ๒
	โรงพยาบาล [REDACTED]	ที่ ๓

๑. ความเป็นมา

ผู้ร้องได้ร้องเรียนต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตามคำร้องที่ ๘๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓ กรณีกล่าวอ้างว่า เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เวลาประมาณ ๑๔.๑๖ นาฬิกา บิดาของผู้ร้อง อายุ ๖๘ ปี อาชญาอยู่ที่ [REDACTED]

[REDACTED] จังหวัดนนทบุรี มีอาการเจ็บแน่นหน้าอก อาเจียน และเริ่มหายใจลำบาก ผู้ร้องได้แจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านแอปพลิเคชัน EMS ๑๖๖๔ พร้อมทั้งโทรศัพท์แจ้งสายด่วน ๑๖๖๔ ในทันที ผู้ร้องได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับสายทราบเกี่ยวกับอาการของบิดา โดยเจ้าหน้าที่ผู้ที่รับสายได้สอนวิธีการปั๊มหัวใจเบื้องต้น (Cardiopulmonary Resuscitation : CPR) และให้รถฉุกเฉินมารับ ซึ่งผู้ร้องได้ปฏิบัติตามคำแนะนำดังกล่าว ต่อมาเวลาประมาณ ๑๔.๓๕ นาฬิกา รถआสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ซึ่งเป็นรถดูดโดยสาร หมายเลขทะเบียน [REDACTED] กรุงเทพมหานคร มาถึงที่เกิดเหตุ พร้อมเจ้าหน้าที่ ๒ คน แต่เจ้าหน้าที่ไม่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งรถและอุปกรณ์สำหรับบริการทางการแพทย์กรณีฉุกเฉินก็ไม่มีความพร้อมและไม่ได้มาตรฐานในการให้บริการ ผู้ร้องไม่มีทางเลือกอื่น จึงยินยอมให้รถดูดคันดังกล่าวนำบิดาไปส่งที่โรงพยาบาล [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๓) และในขณะเดินทางไปโรงพยาบาลก็ไม่มีเจ้าหน้าที่เฝ้าดูอาการแต่อย่างใด เมื่อเดินทางมาถึงโรงพยาบาล [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๓) เจ้าหน้าที่ได้นำตัวบิดาของผู้ร้องเข้ารักษาในห้องฉุกเฉิน หลังจากนั้นประมาณ ๑๕ นาที ผู้ร้องได้รับแจ้งจากแพทย์ผู้ให้การรักษาว่าบิดาของผู้ร้องเสียชีวิตแล้ว โดยผู้ถูกร้องที่ ๓ ได้แจ้งค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเป็นเงินจำนวน ๑๙,๐๗๗ บาท แต่ผู้ร้องไม่ได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับสิทธิตามนโยบาย

/“เจ็บป่วยฉุกเฉิน...

“เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” รวมถึงไม่ได้นำไปประเมินคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินมาให้ผู้ร้องแต่อย่างใด หลังจากนั้นได้มีบุคคลที่มีความสนใจกับเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๓ และคุ้นเคยกับอาสาสมัคร ของผู้ถูกร้องที่ ๒ เข้ามาพูดคุยกับผู้ร้องเพื่อเสนอการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้ร้องได้ให้บุคคลดังกล่าว ดำเนินการ โดยมีค่าใช้จ่ายประมาณ ๓๔,๐๐๐ บาท ซึ่งอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ คนดังกล่าว เป็นผู้ที่ดำเนินการเคลื่อนย้ายศพ และใช้รถตู้คันดังกล่าวในการเคลื่อนย้ายศพ ทั้งนี้ ผู้ร้องได้ส่ง เรื่องร้องเรียนไปยังสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอให้ตรวจสอบ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่หลังจากที่ส่งเรื่องร้องเรียนกลับพบว่า ทีมอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ดังกล่าว มีพฤติกรรมคุกคามผู้ร้องและสมาชิกในครอบครัว โดยโทรศัพท์มากขอให้ผู้ร้องยุติเรื่องร้องเรียน ต่อสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ จึงขอให้ตรวจสอบ

๒. การพิจารณาคำร้องเบื้องต้น

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติพิจารณาจากข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้วเห็นว่า พฤติกรรมตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้างเป็นกรณีเกี่ยวกับสิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุข ซึ่งอยู่ในหน้าที่ และอำนาจของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วย คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๖

๓. การตรวจสอบ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้มอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการ ตรวจสอบตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ ในการตรวจสอบการละเมิดสิทธิมนุษยชน พ.ศ. ๒๕๖๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้ตรวจสอบโดยพิจารณาประกอบเอกสารและหลักฐาน ดังต่อไปนี้

๑) หนังสือเทศบาล [REDACTED] [REDACTED] ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๔

ถึงเลขานุการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๒) บันทึกการให้ถ้อยคำของผู้ร้อง ลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ถึงเลขานุการคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๓) หนังสือโรงพยาบาล [REDACTED] ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔

ถึงเลขานุการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๔) หนังสือมูลนิธิ [REDACTED] ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔ ถึงเลขานุการคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

/๔) หนังสือ...

๕) หนังสือโรงพยาบาล [REDACTED]

ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๔

ถึงเลขานุการคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๖) บันทึกสรุปการประชุมตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๔ ณ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๗) บันทึกสรุปการประชุมตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ (Online) เมื่อวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๔

๘) บันทึกสรุปการประชุมตรวจสอบเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ (Online) เมื่อวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๔

๙) บันทึกสรุปการประชุมตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๔ ณ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

๑๐) บันทึกการสอบถามข้อเท็จจริงทางโทรศัพท์ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๖๔

๔. ความเห็นคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติได้พิจารณาคำร้อง ข้อเท็จจริงฝ่ายผู้ร้อง ฝ่ายผู้ถูกร้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งบทบัญญัติของกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องแล้ว ข้อเท็จจริงรับฟังในเบื้องต้นได้ว่า เมื่อวันจันทร์ที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๒ เวลาประมาณ ๑๔.๑๖ นาฬิกา บิดาของผู้ร้อง อายุ ๖๘ ปี อาศัยอยู่ที่ [REDACTED]

[REDACTED] จังหวัดนนทบุรี มีอาการเจ็บแน่นหน้าอก อาเจียน และเริ่มหายใจลำบาก ผู้ร้อง จึงได้แจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านแอปพลิเคชัน EMS ๑๖๖๙ พร้อมทั้งโทรศัพท์แจ้งสายด่วน ๑๖๖๙ ในทันที โดยผู้ที่รับแจ้งเหตุดังกล่าวคือ ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (๑๖๖๙) โรงพยาบาล [REDACTED]

(ผู้ถูกร้องที่ ๑) ซึ่งรับผิดชอบในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ๑ คน และ มีเจ้าหน้าที่สั่งการทางวิทยุสื่อสาร ๑ คน โดยผู้ร้องได้แจ้งอาการป่วยทั้งหมดของบิดาให้เจ้าหน้าที่ ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ทราบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้แจ้งกับผู้ร้องว่า อาการป่วยของบิดาของผู้ร้อง เป็นผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต (สีแดง) และได้สอนวิธีปั๊มหัวใจเบื้องต้น (Cardiopulmonary Resuscitation : CPR) ให้ผู้ร้องทราบ โดยผู้ร้องได้ปฏิบัติตามคำแนะนำนัดก่อตัว ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้สั่งการรถฉุกเฉินระดับสูง (Advance Life Support : ALS) ไปยังหน่วยปฏิบัติการที่อยู่ใกล้เคียง กับพื้นที่เกิดเหตุ โดยลำดับแรกได้สั่งการรถฉุกเฉินระดับสูงของศูนย์การแพทย์ปั๊มญานัสนกภิญช ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ (โรงพยาบาลชลประทาน) แต่ศูนย์การแพทย์ฯ แจ้งว่า รถฉุกเฉินระดับสูงติดภารกิจส่งต่อผู้ป่วยรายอื่น (Refer) จึงยังไม่พร้อมออกปฏิบัติการ ต่อมาเจ้าหน้าที่ ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้สั่งการรถฉุกเฉินระดับสูงของโรงพยาบาล [REDACTED] แต่โรงพยาบาล [REDACTED]

[REDACTED] แจ้งว่า รถไม่พร้อมออกปฏิบัติการเนื่องจากรถฉุกเฉินระดับสูงคันที่ใช้ในการออกปฏิบัติการ

ด้านการแพทย์ฉุกเฉินได้นำไปปะต่อม [REDACTED] ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ก็ได้มีการสั่งการไปยังศูนย์การแพทย์ฯ อีกครั้ง แต่ได้รับแจ้งว่ารถฉุกเฉินยังไม่กลับมายกจารภิกิจส่งต่อผู้ป่วยชั้นศูนย์การแพทย์ฯ และโรงพยาบาล [REDACTED] มีรถฉุกเฉินระดับสูงที่ได้อาสานำไปขึ้นทะเบียนในระบบการแพทย์ฉุกเฉินและได้รับการอนุญาตจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีให้สามารถใช้ในการออกปฏิบัติการในระบบการแพทย์ฉุกเฉินได้จำนวนโรงพยาบาลละ ๑ คัน จากนั้นเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ จึงมีความจำเป็นต้องสั่งการรถฉุกเฉินระดับสูงของโรงพยาบาล [REDACTED] ซึ่งอยู่ห่างจากจุดเกิดเหตุมากกว่าศูนย์การแพทย์ฯ และโรงพยาบาล [REDACTED] โดยโรงพยาบาล [REDACTED] แจ้งว่า อยู่ระหว่างตรวจสอบความพร้อมของรถฉุกเฉินและประสานคนขับรถ

ในเวลาใกล้เคียงกัน ระหว่างที่เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ สั่งการไปยังหน่วยปฏิบัติการดังที่กล่าวมาข้างต้น [REDACTED] ซึ่งเป็นศูนย์ประสานงานของผู้ถูกร้องที่ ๒ รับผิดชอบในพื้นที่ [REDACTED] ได้รับแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือเป็นการทั่วไปจากคลื่นวิทยุของผู้ถูกร้องที่ ๑ และอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ [REDACTED] ซึ่งอยู่ใกล้จุดเกิดเหตุได้ยินเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ วิทยุสั่งการหน่วยปฏิบัติการหลายครั้งแล้วแต่ยังไม่มีหน่วยปฏิบัติการได้ออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย จึงได้แจ้งผ่าน [REDACTED] เพื่อขออาสาออกตรวจสอบผู้ป่วยในเบื้องต้นก่อน เมื่อ [REDACTED] ทราบเหตุดังกล่าวจึงแจ้งไปที่ผู้ถูกร้องที่ ๑ จากนั้นผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้ส่งเลขปฏิบัติการให้กับ [REDACTED] และ [REDACTED] เดสั่งการให้อาสาสมัครออกไปตรวจสอบจุดเกิดเหตุเบื้องต้น โดยรถของอาสาสมัครคนดังกล่าว เป็นรถตู้โดยสาร หมายเลขทะเบียน [REDACTED] กรุงเทพมหานคร เป็นรถฉุกเฉินระดับต้น (First Responder : FR) อุปกรณ์ในรถเป็นอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ซึ่งในขณะนั้นอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ และรถคันดังกล่าวได้ขึ้นทะเบียนในระบบการแพทย์ฉุกเฉินกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีแล้ว จึงทำให้สามารถฟังวิทยุลีนความถี่เดียวกันกับผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้

เวลาต่อมา รถอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ คันดังกล่าว มาถึงที่เกิดเหตุ พร้อมแฟ่นสาวของอาสาสมัครคนดังกล่าว โดยอาสาสมัครยืนยันว่าบิดาของผู้ร้องเป็นผู้ป่วยหมดสติ และได้ใช้เครื่องวัดออกซิเจนที่นิ้วของบิดาของผู้ร้อง ในระหว่างที่อาสาสมัครออกตรวจสอบ เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้พยายามสั่งการรถฉุกเฉินระดับสูง และในเวลาใกล้เคียงกันโรงพยาบาล [REDACTED] ก็ได้ตอบรับว่าสามารถออกปฏิบัติการได้เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ จึงได้แจ้งกับอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ว่ารถฉุกเฉินของโรงพยาบาล [REDACTED] กำลังจะออกไปรับผู้ป่วย อาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ จึงสอบถามผู้ร้องในทำนองว่า จะรอรถฉุกเฉินระดับสูงหรือไม่ โดยผู้ร้องได้ตัดสินใจให้รถของอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ไปส่งบิดาของผู้ร้องที่โรงพยาบาล [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๓) ทั้งนี้ การสั่งการรถฉุกเฉินของหน่วยปฏิบัติการหรือการประสานเพื่อขอความช่วยเหลือเป็นการทั่วไปของผู้ถูกร้องที่ ๑ ดังที่กล่าวมาข้างต้น เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดียวกัน

ต่อมาเมื่ออาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ นำบิดาของผู้ร้องมาส่งถึงโรงพยาบาล [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๓) บิดาของผู้ร้องมีอาการหมดสติ เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๓ จึงได้นำตัวบิดาของผู้ร้อง

เข้ารักษาในห้องฉุกเฉิน หลังจากนั้นแพทย์วินิจฉัยว่าเสียชีวิตก่อนถึงโรงพยาบาล ต่อมากู้ภัยร้องที่ ๓ ได้แจ้งกับผู้ร้องเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล แต่ผู้ร้องอ้างว่า เจ้าหน้าที่ของผู้ภัยร้องที่ ๓ ไม่ได้แจ้งสิทธิ “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” (UCEP) ในเบื้องต้นให้กับผู้ร้องทราบ และได้เก็บค่ารักษาพยาบาลกับผู้ร้องเป็นเงินจำนวน ๑๙,๐๗๖ บาท ซึ่งในประเด็นนี้ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติได้ชี้แจงว่า ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการช่วยเหลือเยียวยาแก่ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระดมทรัพยากรและมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเยียวยา และการจัดให้มีการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลอื่นลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐ มีหลักเกณฑ์ว่า โรงพยาบาลจะไม่มีสิทธิเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลกับผู้ป่วยที่ผ่านการคัดแยกกว่าเป็นผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ซึ่งภายหลังจากที่ผู้ร้องได้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ โดยสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติได้ประสานไปยังผู้ภัยร้องที่ ๓ ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลและการไม่แจ้งสิทธิดังกล่าว หลังจากที่ผู้ภัยร้องที่ ๓ ได้รับการประสานจากสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ผู้ภัยร้องที่ ๓ ได้ดำเนินการป้อนข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินเพื่อเบิกค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิดังกล่าว ผลปรากฏว่า บิดาของผู้ร้องเข้าเกณฑ์ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ผู้ภัยร้องที่ ๓ จึงได้คืนเงินจำนวนดังกล่าวเต็มจำนวนให้กับผู้ร้อง โดยผู้ภัยร้องที่ ๓ ให้เหตุผลเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวว่า การที่ผู้ภัยร้องที่ ๓ ไม่ได้ป้อนข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินเพื่อเบิกค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิ “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” เนื่องจากแพทย์วินิจฉัยว่าผู้ป่วยเสียชีวิตก่อนถึงโรงพยาบาล

นอกจากนี้ ผู้ร้องอ้างว่า หลังจากที่บิดาของผู้ร้องเสียชีวิตได้มีบุคคลที่มีความสนใจกับเจ้าหน้าที่ของผู้ภัยร้องที่ ๓ และคุ้นเคยกับอาสาสมัครของผู้ภัยร้องที่ ๒ เข้ามาคุยกับผู้ร้องเพื่อเสนอ บริการอำนวยความสะดวกแก่ครอบครัวผู้เสียชีวิต ทั้งติดต่อเรื่องเอกสารราชการ จัดหาโลงศพ และการเคลื่อนย้ายศพ โดยมีค่าใช้จ่าย ซึ่งผู้ร้องได้ให้บุคคลดังกล่าวดำเนินการตามที่เสนอ และมีค่าใช้จ่ายประมาณ ๓๔,๐๐๐ บาท แต่ผู้ที่ดำเนินการเคลื่อนย้ายศพก็คือ อาสาสมัครของผู้ภัยร้องที่ ๒ คนดังกล่าว และใช้รถตู้คันดังกล่าวในการเคลื่อนย้ายศพ ซึ่งผู้ร้องมีหลักฐานการโอนค่าใช้จ่ายดังกล่าวข้างต้นไปยังบัญชีธนาคาร [REDACTED] และปรากฏหลักฐานการพูดคุยเรื่องค่าใช้จ่ายดังกล่าวทางแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) โดยผู้ที่ติดต่อเรื่องค่าใช้จ่ายใช้ชื่อบัญชีว่า [REDACTED] อีกทั้งผู้ร้องยังอ้างว่า ภายหลังจากที่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอให้ตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น กลับพบว่า ทีมอาสาสมัครของผู้ภัยร้องที่ ๒ ได้โทรศัพท์มาขอให้ผู้ร้องยุติเรื่องร้องเรียนกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ แต่ผู้ร้องได้ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องไม่ได้บันทึกเสียงการสนทนากับโทรศัพท์ระหว่างผู้ร้องกับทีมอาสาสมัครของผู้ภัยร้องที่ ๒ และไม่มีหลักฐานอื่นแต่อย่างใด รวมทั้งจากการสอบถามข้อเท็จจริงจากทุกฝ่ายแล้ว ก็ไม่มีฝ่ายใดที่ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีนี้

อย่างไรก็ตาม ผู้ภัยร้องที่ ๒ ได้ชี้แจงในประเด็นดังกล่าวข้างต้นว่า ถ้ามีกรณีการเสียชีวิตผู้ภัยร้องที่ ๒ จะมีการสนับสนุนโดยศพ และเคลื่อนย้ายศพให้โดยไม่มีค่าบริการ และรถของอาสาสมัคร

จะมีสติํกเกอร์ติดไว้ข้างรถเพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ที่ต้องการรถเคลื่อนย้ายศพหรือต้องการโลงศพให้ติดต่อกมาที่เบอร์ [REDACTED] โดยผู้ถูกร้องที่ ๒ ห้ามมิให้อาสาสมัครติดต่อกับญาติผู้เสียชีวิตเพื่อให้ใช้รถของอาสาสมัครเคลื่อนย้ายศพ เนื่องจากเกรงว่าจะมีการเรียกค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ หากพบว่ามีการกระทำในลักษณะดังกล่าวถือว่ามีความผิด ผู้ถูกร้องที่ ๒ จะมีการสอบสวนหาข้อเท็จจริง หากพบว่ามีการกระทำในลักษณะดังกล่าวก็จะมีการลงโทษตามขั้นตอนต่อไป ส่วนการดำเนินการของอาสาสมัครในการประสานงานเรื่องเอกสารเกี่ยวกับใบมรณบัตร จะเป็นภารกิจเพิ่มเติมของอาสาสมัครซึ่งต้องคุยกับญาติผู้เสียชีวิต หากญาติไม่สามารถติดต่อเกี่ยวกับเอกสารของได้ ก็จะให้อาสาสมัครเป็นผู้ดำเนินการ เนื่องจากอาสาสมัครจะมีความคุ้นเคยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อีกทั้ง ผู้ถูกร้องที่ ๒ ยังได้ชี้แจงว่า กรณีตามคำร้องดังกล่าวเกิดขึ้นตั้งแต่ปี ๒๕๖๒ แต่ผู้ถูกร้องที่ ๒ ไม่เคยได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีนี้ จากผู้ร้องแต่อย่างใด จึงไม่มีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากมีการร้องเรียนการกระทำในลักษณะดังที่กล่าวมาข้างต้นมายังผู้ถูกร้องที่ ๒ จะมีการตั้งคณะกรรมการเพื่อสอบสวนหาข้อเท็จจริงทุกกรณี หากพบว่า เจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ มีการกระทำการผิดข้อบังคับหรือระเบียบ ผู้ถูกร้องที่ ๒ จะมี การลงโทษตามขั้นตอน เช่น ปลดออก ไล่ออก หรือดำเนินคดี อย่างไรก็ตาม เมื่อวันที่ [REDACTED]

[REDACTED] อาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ได้ถูกออกจากการเป็นอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ และ กรณีมีปัญหาที่ต้องพิจารณาว่า การสั่งการรถฉุกเฉินเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน วิกฤตของผู้ถูกร้องที่ ๑ และการออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตของผู้ถูกร้องที่ ๒ และการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง การที่ผู้ถูกร้องที่ ๓ เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากผู้ร้อง โดยมีได้แจ้งลิทธิ “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีลิทธิทุกที่” เป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำ อันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือไม่

พิจารณาแล้วเห็นว่า รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๗^๑ ได้รับรองให้บุคคลยื่นมาสิทธิ์ได้รับบริการสาธารณสุขของรัฐ และพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๕^๒ ได้รับรองให้บุคคลทุกคนมีสิทธิ์ได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดโดยพระราชบัญญัตินี้ จากข้อเท็จจริงดังที่กล่าวมาข้างต้นเห็นว่า มีประเด็นที่ต้องพิจารณาแยกเป็น ๔ ประเด็น ดังต่อไปนี้

/๔.๑ ประเด็น...

^๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

มาตรา ๔๗ บุคคลยื่นมาสิทธิ์ได้รับบริการสาธารณสุขของรัฐ

ฯลฯ

ฯลฯ

^๒ พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

มาตรา ๕ บุคคลทุกคนมีสิทธิ์ได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดโดยพระราชบัญญัตินี้

ฯลฯ

ฯลฯ

๔.๑ ประเด็นการสั่งการรถฉุกเฉินเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตของผู้ถูกร้องที่ ๑

จากการตรวจสอบพบว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑ เป็นศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (๑๖๖๙) รับผิดชอบในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉิน ตามมาตรา ๓ และมีหน้าที่ดำเนินการปฏิบัติการฉุกเฉินตามหลักการที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยต้องตรวจคัดแยกระดับความฉุกเฉินและจัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินตามลำดับความเร่งด่วนทางการแพทย์ฉุกเฉิน ผู้ป่วยฉุกเฉินต้องได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินจนเต็มขีดความสามารถของหน่วยปฏิบัติการหรือสถานพยาบาลนั้น ก่อนการส่งต่อ และการปฏิบัติการฉุกเฉินต่อผู้ป่วยฉุกเฉินต้องเป็นไปตามความจำเป็นและข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ฉุกเฉิน โดยมิให้นำสิทธิการประกัน การขึ้นทะเบียนสถานพยาบาล หรือความสามารถในการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยฉุกเฉินหรือเงื่อนไขใด ๆ มาเป็นเหตุปฏิเสธผู้ป่วยฉุกเฉินให้ไม่ได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินอย่างทันท่วงที อีกทั้งหน่วยปฏิบัติการหรือสถานพยาบาลต้องควบคุมและดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน

/ให้ดำเนินการ...

๑ พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๗

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้

ฯลฯ

ฯลฯ

“ปฏิบัติการฉุกเฉิน” หมายความว่า การปฏิบัติการด้านการแพทย์ฉุกเฉินนับแต่การรับรู้ถึงภารณ์เจ็บป่วยฉุกเฉินจนถึงการดำเนินการให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการบำบัด รักษาให้พ้นภาวะฉุกเฉิน ซึ่งรวมถึงการประเมิน การจัดการ การประสานงาน การควบคุม ดูแล การติดต่อสื่อสาร การลำเลียงหรือขนส่ง การตรวจวินิจฉัย และการบำบัดรักษาพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉินทั้งนอกสถานพยาบาลและในสถานพยาบาล

“หน่วยปฏิบัติการ” หมายความว่า หน่วยงานหรือองค์กรที่ปฏิบัติการฉุกเฉิน

ฯลฯ

ฯลฯ

มาตรา ๒๘ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ป่วยฉุกเฉิน ให้หน่วยปฏิบัติการ สถานพยาบาล และผู้ปฏิบัติการ ดำเนินการปฏิบัติการฉุกเฉิน ตามหลักการดังต่อไปนี้

(๑) ต้องตรวจคัดแยกระดับความฉุกเฉินและจัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินตามลำดับความเร่งด่วนทางการแพทย์ฉุกเฉิน

(๒) ผู้ป่วยฉุกเฉินต้องได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินจนเต็มขีดความสามารถของหน่วยปฏิบัติการหรือสถานพยาบาลนั้นก่อนการส่งต่อ เว้นแต่มีแพทย์ให้การรับรองว่าการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินจะเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันการเสียชีวิตหรือการรุนแรงขึ้นของการเจ็บป่วยของผู้ป่วยฉุกเฉินนั้น

(๓) การปฏิบัติการฉุกเฉินต่อผู้ป่วยฉุกเฉินต้องเป็นไปตามความจำเป็นและข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ฉุกเฉิน โดยมิให้นำสิทธิการประกัน การขึ้นทะเบียนสถานพยาบาล หรือความสามารถในการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยฉุกเฉินหรือเงื่อนไขใด ๆ มาเป็นเหตุปฏิเสธผู้ป่วยฉุกเฉินให้ไม่ได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินอย่างทันท่วงที

หน่วยปฏิบัติการหรือสถานพยาบาลต้องควบคุมและดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินให้ดำเนินการปฏิบัติการฉุกเฉิน เป็นไปตามหลักการตามวรรคหนึ่ง

ให้ดำเนินการปฏิบัติการฉุกเฉินเป็นไปตามหลักการดังกล่าว รวมทั้ง ผู้กรองที่ ๑ ยังมีหน้าที่ปฏิบัติการอำนวยการ ตามข้อ ๓ ของประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อคัดแยกระดับความฉุกเฉินและมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๔ ในการจัดการการประสานงาน การควบคุมดูแล และการติดต่อสื่อสารอันมีความจำเป็นเพื่อให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการปฏิบัติการแพทย์ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และทันท่วงที โดยเมื่อมีการแจ้งเหตุฉุกเฉิน หน่วยปฏิบัติการต้องจัดให้มีการตรวจสอบคัดแยกระดับความฉุกเฉินของผู้รับบริการสาธารณสุขเป็นระดับต่าง ๆ และให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินตามลำดับความเร่งด่วน ตามข้อ ๔ และข้อ ๕ ของประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อคัดแยกระดับความฉุกเฉินและมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งในกรณีผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต (สัญลักษณ์ “สีแดง”) ต้องจัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต

/ได้รับการ...

๔ ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อคัดแยกระดับความฉุกเฉิน และมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๔

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

ฯลฯ

ฯลฯ

“ปฏิบัติการอำนวยการ” หมายความว่า การปฏิบัติการฉุกเฉินที่ไม่ได้กระทำโดยตรงต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน ประกอบด้วยการจัดการ การประสานงาน การควบคุมดูแล และการติดต่อสื่อสารอันมีความจำเป็นเพื่อให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการปฏิบัติการแพทย์ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และทันท่วงที

ฯลฯ

ฯลฯ

ข้อ ๔ ให้หน่วยปฏิบัติการและสถานพยาบาลจัดให้มีการตรวจสอบคัดแยกระดับความฉุกเฉินของผู้รับบริการสาธารณสุขเป็นระดับต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ได้แก่ บุคคลซึ่งได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการป่วยทันทันซึ่งมีภาวะคุกคามต่อชีวิต ซึ่งหากไม่ได้รับปฏิบัติการแพทย์ทันทีเพื่อแก้ไขระบบการหายใจ ระบบไหลเวียนเลือด หรือระบบประสาทแล้ว ผู้ป่วยจะมีโอกาสเสียชีวิตได้สูง หรือทำให้การบาดเจ็บหรืออาการป่วยของผู้ป่วยฉุกเฉินนั้นรุนแรงขึ้นหรือเกิดภาวะแทรกซ้อนขึ้นได้อย่างฉับไว

ให้ใช้สัญลักษณ์ “สีแดง” สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต

(๒) ผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน ได้แก่ บุคคลที่ได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการป่วยซึ่งมีภาวะเฉียบพลันมาก หรือเจ็บปวดรุนแรงอันจำเป็นต้องได้รับปฏิบัติการแพทย์อย่างเร่งด่วน มีฉันนั้นจะทำให้การบาดเจ็บหรืออาการป่วยของผู้ป่วยฉุกเฉินนั้นรุนแรงขึ้นหรือเกิดภาวะแทรกซ้อนขึ้น ซึ่งส่งผลให้เสียชีวิตหรือพิการในระยะต่อมาได้

ให้ใช้สัญลักษณ์ “สีเหลือง” สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน

(๓) ผู้ป่วยฉุกเฉินไม่รุนแรง ได้แก่ บุคคลซึ่งได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการป่วยซึ่งมีภาวะเฉียบพลันไม่รุนแรง อาจอรับปฏิบัติการแพทย์ได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งหรือเดินทางไปรับบริการสาธารณสุขด้วยตนเองได้ แต่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรและหากปล่อยไว้เกินเวลาอันสมควรแล้วจะทำให้การบาดเจ็บหรืออาการป่วยของผู้ป่วยฉุกเฉินนั้นรุนแรงขึ้นหรือเกิดภาวะแทรกซ้อนขึ้นได้

ให้ใช้สัญลักษณ์ “สีเขียว” สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินไม่รุนแรง

ได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินทันที และจัดให้ได้รับปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูงโดยเร่งด่วนที่สุด ซึ่งตามประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง ประเภท ระดับ อำนาจหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบ และข้อจำกัดของหน่วยปฏิบัติการ พ.ศ. ๒๕๖๒ ข้อ ๔ กำหนดให้หน่วยปฏิบัติการประเภทปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง

/ได้แก่...

(๑) ผู้ป่วยที่ว่าไป ได้แก่ บุคคลที่เจ็บป่วยแต่ไม่ใช่ผู้ป่วยฉุกเฉิน ซึ่งอาจรอรับหรือเลือกสรรการบริการสาธารณสุขในเวลาทำการตามปกติได้ โดยไม่ถือให้เกิดอาการที่รุนแรงขึ้นหรือภาวะแทรกซ้อนตามมา

ให้ใช้สัญลักษณ์ “สีขาว” สำหรับผู้ป่วยที่ว่าไป

(๒) ผู้รับบริการสาธารณสุขอื่น ได้แก่ บุคคลซึ่งมารับบริการสาธารณสุขหรือบริการเพื่อผู้อื่น โดยไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากร

ให้ใช้สัญลักษณ์ “สีดำ” สำหรับผู้รับบริการสาธารณสุขอื่น

ข้อ ๔ ให้หน่วยปฏิบัติการและสถานพยาบาลจัดให้มีบุคลากรสาธารณสุขเพื่อคัดแยกผู้รับบริการ สาธารณสุขตามข้อ ๔ ตลอดเวลา รวมทั้งควบคุมและดูแลให้ผู้ป่วยปฏิบัติการดำเนินการให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉิน ตามลำดับความเร่งด่วน ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตตามข้อ ๔ (๑) ได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินทันที และจัดให้ได้รับปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูงโดยเร่งด่วนที่สุด

(๒) จัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วนตามข้อ ๔ (๒) ได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินถัดจากผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ตามข้อ ๔ (๑) และจัดให้ได้รับปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูงโดยเร็ว

(๓) จัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินไม่รุนแรงตามข้อ ๔ (๓) ได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินถัดจากผู้ป่วยฉุกเฉิน เร่งด่วนตามข้อ ๔ (๒) และจัดให้ได้รับปฏิบัติการแพทย์ตามความจำเป็น

(๔) เลือกสรรหรือจัดให้ผู้ป่วยที่ว่าไปตามข้อ ๔ (๔) ได้รับบริการสาธารณสุขอื่นตามสมควรแก่กรณี หรืออาจอนุโลมให้ใช้ทรัพยากรได้เฉพาะในกรณีจำเป็น โดยให้ได้รับบริการถัดจากผู้ป่วยฉุกเฉินไม่รุนแรงตามข้อ ๔ (๓) หรือ เมื่อไม่มีผู้ป่วยฉุกเฉิน

๕ ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง ประเภท ระดับ อำนาจหน้าที่ ขอบเขตความรับผิดชอบ และข้อจำกัดของหน่วยปฏิบัติการ พ.ศ. ๒๕๖๒

ข้อ ๕ หน่วยปฏิบัติการ มีประเภทและระดับ ดังนี้

(๑) ประเภทปฏิบัติการแพทย์ มีระดับ ดังต่อไปนี้

๑๗๗

๑๗๘

๑. ระดับสูง ได้แก่ หน่วยปฏิบัติการซึ่งดำเนินกิจการจัดการปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูงตาม การอำนวยการ ให้แก่ผู้ป่วยฉุกเฉินที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเสียชีวิตหรือการรุนแรงขึ้นในห้วงเวลาขณะทำการปฏิบัติการฉุกเฉินนั้น

ข้อ ๗ ให้หน่วยปฏิบัติการประเภทปฏิบัติการอำนวยการทุกระดับ มีอำนาจหน้าที่ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และข้อจำกัด เพิ่มเติมจากข้อ ๕ ดังต่อไปนี้

๑๗๗

๑๗๘

(๒) จัดให้มีบุคลากร สถานที่อุปกรณ์ ยานพาหนะ ระบบสื่อสารและสารสนเทศ รวมทั้งองค์ประกอบอื่น เพื่อการปฏิบัติการอำนวยการ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และมาตรฐานที่ กพช. กำหนดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๑๗๗

๑๗๘

ได้แก่ หน่วยปฏิบัติการซึ่งดำเนินกิจการจัดการปฏิบัติการแพทย์ขั้นสูงตามการอำนวยการให้แก่ผู้ป่วย ฉุกเฉินที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเสียชีวิตหรือการรุนแรงขึ้นในห้วงเวลาขณะทำการปฏิบัติการฉุกเฉินนั้น และ ข้อ ๗ กำหนดให้หน่วยปฏิบัติการประเภทปฏิบัติการอำนวยการทุกระดับ มีการประสานความร่วมมือกับ หน่วยปฏิบัติการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการฉุกเฉินในท้องถิ่นนั้น และบูรณาการความร่วมมือกับ สถานพยาบาล หน่วยปฏิบัติการอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการดำเนินงานหรือบริหารจัดการปฏิบัติการอำนวยการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

โดยเหตุการณ์ตามคำร้องเกิดขึ้นเมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ เจ้าหน้าที่ของ ผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน (๑๖๖๔) จากผู้ร้องว่า บิดาของผู้ร้อง อายุ ๖๘ ปี อาศัยอยู่ที่ [REDACTED]

[REDACTED] จังหวัดนนทบุรี มีอาการเจ็บแน่นหน้าอก อาเจียน และเริมหายใจลำบาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้แจ้งกับผู้ร้องว่า อาการป่วยของบิดาผู้ร้อง เป็นผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต (สัญลักษณ์สีแดง) และได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปั๊มหัวใจ (CPR) ให้ผู้ร้องทราบ ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้ประสานโดยตรงไปยังโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในระบบ การแพทย์ฉุกเฉินที่อยู่ใกล้เคียงจุดเกิดเหตุ เพื่อสั่งการรถฉุกเฉินระดับสูงให้การช่วยเหลือบิดาของผู้ร้อง โดยสั่งการไปยังศูนย์การแพทย์ปัญญาอันทวิภาคุณ ชลบุรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ (โรงพยาบาล ชลบุรี) จำนวน ๒ ครั้ง และสั่งการไปยังโรงพยาบาล [REDACTED] ๑ ครั้ง แต่รถฉุกเฉินระดับสูง ของศูนย์การแพทย์ฯ ยังไม่พร้อมเนื่องจากติดภารกิจส่งต่อผู้ป่วย (Refer) ส่วนรถฉุกเฉินระดับสูงของ โรงพยาบาล [REDACTED] ยังไม่พร้อมออกปฏิบัติการเนื่องจากนำรถฉุกเฉินระดับสูงไปซ่อมที่ [REDACTED] ซึ่งทั้งสองโรงพยาบาลตั้งกล่าว ได้อำนาจรถฉุกเฉินระดับสูงมาซึ่งทะเบียน ในระบบการแพทย์ฉุกเฉินต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี เพียงโรงพยาบาลละ ๑ คัน เนื่องจาก การจัดหารรถฉุกเฉินของทั้งสองโรงพยาบาลต้องใช้บประมาณของโรงพยาบาลเอง และทั้งสองโรงพยาบาล ก็มีภารกิจของโรงพยาบาลอยู่ตลอดเวลา เมื่อเห็นว่ารถฉุกเฉินระดับสูงของโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียง จุดเกิดเหตุยังไม่สามารถออกปฏิบัติการได้ เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ จึงมีความจำเป็นต้องสั่งการ รถฉุกเฉินระดับสูงของโรงพยาบาล [REDACTED] ซึ่งอยู่ห่างจากจุดเกิดเหตุมากกว่าศูนย์การแพทย์ฯ และ โรงพยาบาล [REDACTED] โดยโรงพยาบาล [REDACTED] ได้แจ้งว่า อยู่ระหว่างตรวจสอบความพร้อม ของรถฉุกเฉินและประสานคนขับรถ

ในระหว่าง...

๗. มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยปฏิบัติการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการฉุกเฉิน ในท้องถิ่นนั้น

ฯลฯ

ฯลฯ

(๕) บูรณาการความร่วมมือกับสถานพยาบาล หน่วยปฏิบัติการอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และ หน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อการดำเนินงานหรือบริหารจัดการปฏิบัติการอำนวยการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉินที่ กพช. ประกาศกำหนด

ในระหว่างที่เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ประสารไปยังโรงพยาบาลทั้งสาม ดังที่กล่าวมาข้างต้น เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ก็ได้วิทยุแจ้งเหตุฉุกเฉินดังกล่าวเป็นการทั่วไปผ่าน คลื่นความถี่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ โดยมีเดียว่าเจ้าจง ซึ่งในขณะนั้นาสามารถของผู้ถูกร้องที่ ๒ ได้ทราบ การแจ้งเหตุฉุกเฉินดังกล่าวผ่านทางคลื่นวิทยุของผู้ถูกร้องที่ ๑ และเห็นว่ามีการสั่งการulatoryครั้งแล้ว แต่ยังไม่มีหน่วยบริการใดออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย อาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ซึ่งอยู่ใกล้จุดเกิดเหตุจึงได้แจ้งผ่าน [REDACTED] ซึ่งเป็นศูนย์ประสานงานของผู้ถูกร้องที่ ๒ ในพื้นที่ [REDACTED] เพื่อขออาสาออกตรวจสอบผู้ป่วยในเบื้องต้นก่อน เมื่อ [REDACTED] ทราบเหตุจึงได้แจ้ง ไปที่ผู้ถูกร้องที่ ๑ จากนั้นผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้ส่งเลขปฏิบัติการให้กับ [REDACTED] ได้สั่งการให้อาสาสมัครออกไปตรวจสอบจุดเกิดเหตุเบื้องต้นก่อน ซึ่งรถของอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ เป็นรถตู้โดยสารที่เป็นรถฉุกเฉินระดับต้น (First Responder : FR) อุปกรณ์ในรถเป็นอุปกรณ์ขั้นพื้นฐาน ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยในขณะนั้นาสามารถของผู้ถูกร้องที่ ๒ และรถคันดังกล่าวได้เข้า ทะเบียนในระบบการแพทย์ฉุกเฉินกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรีแล้ว ต่อมาในระหว่างที่ อาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ออกตรวจสอบผู้ป่วยในเบื้องต้นนั้น เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้พยายาม สั่งการรถฉุกเฉินระดับสูง และในเวลาใกล้เคียงกันโรงพยาบาล [REDACTED] ก็ได้ตอบรับว่าสามารถออก ปฏิบัติการได้ เจ้าหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ จึงได้แจ้งกับอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ว่ารถฉุกเฉินของ โรงพยาบาล [REDACTED] กำลังจะออกไปรับผู้ป่วย อาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ จึงสอบถามผู้ร้อง ให้ทำนองว่า จะรอรถฉุกเฉินระดับสูงหรือไม่ โดยผู้ร้องได้ตัดสินใจให้รถของอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ไปส่งบิดาของผู้ร้องที่โรงพยาบาล [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๓)

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นเห็นว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้มีการตรวจคัดแยกระดับ ความฉุกเฉินของผู้ป่วยโดยระบุว่า เป็นผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตในทันทีที่ทราบอาการของผู้ป่วย และได้มี การประสานและสั่งการให้รถฉุกเฉินระดับสูงเพื่อออกปฏิบัติการแพทย์ระดับสูงในการให้ความช่วยเหลือ ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตโดยเร่งด่วนที่สุดแล้ว แต่สาเหตุที่ไม่มีรถฉุกเฉินระดับสูงออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือ บิดาของผู้ร้อง เนื่องจากรถฉุกเฉินระดับสูงของโรงพยาบาลที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงยังไม่สามารถออก ให้ความช่วยเหลือได้ตามเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้น และรถฉุกเฉินระดับสูงก็มีจำนวนจำกัด อีกทั้ง ข้อเท็จจริงยังปรากฏว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้พยายามประสานรถฉุกเฉินระดับสูง จนกระทั่งรถฉุกเฉินระดับสูง สามารถออกปฏิบัติการได้ แต่ระหว่างที่รถฉุกเฉินระดับสูงกำลังจะออกปฏิบัติการ ผู้ร้องมีความจำเป็นต้อง ตัดสินใจให้รถอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ นำบิดาของผู้ร้องไปส่งที่โรงพยาบาล [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๓) โดยเร่งด่วน ซึ่งการปฏิบัติการดังกล่าวของผู้ถูกร้องที่ ๑ นอกจากจะมีปัจจัยเรื่องรถฉุกเฉินระดับสูง ที่มีจำนวนจำกัดแล้ว ยังต้องคำนึงด้วยว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑ ต้องปฏิบัติการภายในระยะเวลาที่จำกัดและ เร่งด่วน รวมทั้งการตัดสินใจในส่วนต่าง ๆ ทั้งในส่วนของผู้ถูกร้องที่ ๑ และในส่วนของผู้ร้องเองก็ตาม เป็นการตัดสินใจโดยเร่งด่วนที่เกิดขึ้นในเวลาใกล้เคียงกัน

ส่วนกรณีการสั่งการให้รถฉุกเฉินของอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ที่เป็นรถฉุกเฉินระดับต้น ออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลืออุบัติเหตุของผู้ร้องนั้น ในทางปฏิบัติการแล้ว การให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตต้องใช้รถฉุกเฉินระดับสูง เนื่องจากมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการปฏิบัติการแพทย์ระดับสูง ส่วนรถฉุกเฉินระดับต้นไม่สามารถออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตได้ เพราะมีเพียงอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเท่านั้น ซึ่งในกรณีนี้ ข้อเท็จจริงปรากฏว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑ มิได้สั่งการโดยตรงให้รถฉุกเฉินของอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ออกปฏิบัติการแต่อย่างใด แต่เป็นการขอความช่วยเหลือเป็นการทั่วไปโดยมิได้เฉพาะเจาะจงผ่านทางคลื่นวิทยุของผู้ถูกร้องที่ ๑ เนื่องจากได้สั่งการรถฉุกเฉินระดับสูงมาเป็นระยะเวลาก่อนสมควรแล้ว แต่ยังไม่มีรถฉุกเฉินระดับสูงที่มีความพร้อมในการออกให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย ซึ่งผู้ถูกร้องที่ ๑ เป็นหน่วยปฏิบัติการประเภทปฏิบัติการอำนวยการ จึงมีหน้าที่ในการประสานความร่วมมือกับหน่วยปฏิบัติการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการฉุกเฉินในท้องถิ่นนั้น และบูรณาการความร่วมมือกับสถานพยาบาล หน่วยปฏิบัติการอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อการดำเนินงานหรือบริหารจัดการปฏิบัติการอำนวยการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เมื่ออาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ได้ทราบเหตุฉุกเฉินดังกล่าวทางคลื่นวิทยุของผู้ถูกร้องที่ ๑ จึงได้ข้ออาสาออกตรวจสภาพผู้ป่วยเบื้องต้นในระหว่างรถฉุกเฉินระดับสูงแต่ในระหว่างที่รถฉุกเฉินระดับสูง ผู้ร้องได้ตัดสินใจให้รถฉุกเฉินของอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ นำบิดาของผู้ร้องไปส่งที่โรงพยาบาล [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๓) เนื่องจากมีความจำเป็นต้องนำบิดาของผู้ร้องไปส่งที่โรงพยาบาลโดยเร็วที่สุด

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวข้างต้นจึงเห็นว่า ผู้ถูกร้องที่ ๑ ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติการได้ปฏิบัติการฉุกเฉิน ในกรณีผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ตามหลักการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๕ และประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อคัดแยกระดับความฉุกเฉินและมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๕ ดังนั้น จึงยังไม่พบว่าผู้ถูกร้องที่ ๑ มีการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นกรรมเมดสิทธิมนุษยชน เห็นควรยุติเรื่องในประเด็นนี้

๔.๒ ประเดิมการออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตของผู้ถูกร้องที่ ๒

จากการตรวจสอบพบว่า อาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ และรถฉุกเฉินที่ใช้ออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลืออุบัติเหตุของผู้ร้อง ในขณะนั้นได้มีการขึ้นทะเบียนในระบบการแพทย์ฉุกเฉินกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนonthaburi แล้ว โดยรถฉุกเฉินของอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ เป็นรถฉุกเฉินระดับต้น มีเพียงอุปกรณ์ขั้นพื้นฐานในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นเท่านั้น โดยปกติแล้วไม่สามารถออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตได้ แต่ในวันเกิดเหตุอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ซึ่งอยู่ใกล้จุดเกิดเหตุ ได้ทราบการแจ้งเหตุฉุกเฉินดังกล่าวเป็นการทั่วไปผ่านทางคลื่นวิทยุของผู้ถูกร้องที่ ๑ และเห็นว่ามีการสั่งการหลายครั้งแล้วแต่ยังไม่มีหน่วยปฏิบัติการได้ออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ จึงได้แจ้งผ่าน [REDACTED] ซึ่งเป็นศูนย์ประสานงานของผู้ถูกร้องที่ ๒

ในพื้นที่อำเภอ [REDACTED] เพื่อขออาสาออกตรวจสอบผู้ป่วยในเบื้องต้นก่อน เมื่อ [REDACTED] ทราบเหตุจึงได้แจ้งไปที่ผู้ถูกร้องที่ ๑ จำนวนผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้ส่งเลขปฏิบัติการให้กับ [REDACTED] และ [REDACTED] เดส์การให้อาสาสมัครออกไปตรวจสอบจุดเกิดเหตุเบื้องต้นก่อนในระหว่างรอรถฉุกเฉินระดับสูง แต่ในระหว่างที่รอรถฉุกเฉินระดับสูงมารับผู้ป่วย ผู้ร้องได้ตัดสินใจให้รถฉุกเฉินของอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ นำบิดาของผู้ร้องไปส่งที่โรงพยาบาล [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๓) เนื่องจากมีความจำเป็นต้องนำบิดาของผู้ร้องไปส่งที่โรงพยาบาลโดยเร็วที่สุด

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวเห็นว่า การที่อาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ได้อ้าสาออกตรวจสอบเหตุฉุกเฉินเบื้องต้นในกรณีบิดาของผู้ร้อง ได้มีการประสานไปยังผู้ถูกร้องที่ ๑ ตามขั้นตอนปกติ และมิได้เป็นการลักลอบฟังคลื่นวิทยุของผู้ถูกร้องที่ ๑ แต่อย่างใด เนื่องจากในขณะนั้นาอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ได้มีการขึ้นทะเบียนในระบบการแพทย์ฉุกเฉินแล้ว จึงสามารถรับฟังการแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านทางคลื่นวิทยุของผู้ถูกร้องที่ ๑ ได้ แม้รถฉุกเฉินของอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ จะเป็นรถฉุกเฉินระดับต้นที่ไม่สามารถออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตได้ก็ตาม แต่การออกปฏิบัติการในวันเกิดเหตุเป็นการออกไปตรวจสอบผู้ป่วยเบื้องต้นระหว่างรอรถฉุกเฉินระดับสูงเท่านั้น แต่เมื่อผู้ร้องมีความประ伤ศ์ให้รถฉุกเฉินของอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ไปส่งบิดาของผู้ร้องที่โรงพยาบาล เนื่องจากมีความจำเป็นต้องนำบิดาของผู้ร้องไปส่งที่โรงพยาบาลโดยเร็วที่สุด อาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ จึงมีความจำเป็นต้องใช้รถฉุกเฉินคันดังกล่าว นำส่งบิดาของผู้ร้องไปยังโรงพยาบาล ดังนั้น จากข้อเท็จจริงดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงยังไม่พบว่าผู้ถูกร้องที่ ๒ มีการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เท็นควรยุติเรื่องในประเด็นนี้

๔.๓ ประเด็นผู้ถูกร้องที่ ๓ เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากผู้ร้อง โดยมิได้แจ้งสิทธิ “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่”

จากการตรวจสอบพบว่า ผู้ถูกร้องที่ ๓ เป็นสถานพยาบาลที่รับรักษาพยาบาลบิดาของผู้ร้องซึ่งเป็นผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต จึงมีหน้าที่ดำเนินการปฏิบัติการฉุกเฉิน ตามหลักการที่กำหนดไว้ในมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยต้องตรวจคัดแยกระดับความฉุกเฉิน และจัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินตามลำดับความเร่งด่วนทางการแพทย์ฉุกเฉิน และต้องปฏิบัติตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการช่วยเหลือเยียวยาแก่ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระดมทรัพยากรและมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเยียวยา และการจัดให้มีการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลอื่น^๖ โดยข้อ ๓ ข้อ ๔ และข้อ ๗ ของประกาศดังกล่าว กำหนดว่าเมื่อมีผู้ป่วยฉุกเฉิน

/ช่องทาง...

^๖ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการช่วยเหลือเยียวยาแก่ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระดมทรัพยากรและมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเยียวยา และการจัดให้มีการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลอื่น

ซึ่งหากปล่อยไว้เช่นนี้จะเป็นอันตรายต่อชีวิต หรือการรุนแรงขึ้นของการบาดเจ็บ หรืออาการป่วยของผู้ป่วยฉุกเฉินได้ ให้ผู้รับอนุญาตและผู้ดำเนินการของสถานพยาบาล มีหน้าที่ดำเนินการตรวจคัดแยกระดับความฉุกเฉินและจัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการบริการตามลำดับความเร่งด่วนทางการแพทย์ฉุกเฉิน และเมื่อดำเนินการดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งผลของการคัดแยกให้ผู้ป่วย หรือญาติผู้ป่วยทราบ

/โดยสำหรับ...

ข้อ ๓ เมื่อมีผู้ป่วยฉุกเฉิน ซึ่งหากปล่อยไว้เช่นนี้จะเป็นอันตรายต่อชีวิต หรือการรุนแรงขึ้นของการบาดเจ็บ หรืออาการป่วยของผู้ป่วยฉุกเฉินได้ ให้ผู้รับอนุญาตและผู้ดำเนินการของสถานพยาบาลมีหน้าที่ดำเนินการช่วยเหลือเยียวยาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจคัดแยกระดับความฉุกเฉินและจัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการบริการตามลำดับความเร่งด่วนทางการแพทย์ฉุกเฉิน และเมื่อดำเนินการดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งผลของการคัดแยกให้ผู้ป่วย หรือญาติผู้ป่วยทราบ กรณีที่มีปัญหาการวินิจฉัยในการคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตให้ปรึกษาศูนย์ประสานคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติได้ตลอดเวลา สิบสี่ชั่วโมง เพื่อดำเนินการวินิจฉัย โดยคำวินิจฉัยของศูนย์ประสานคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ของสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติให้ถือเป็นที่สุด

(๒) ผู้ป่วยฉุกเฉินต้องได้รับการบริการฉุกเฉินจนเต็มขีดความสามารถของสถานพยาบาลนั้นก่อนการส่งต่อ เว้นแต่มีผู้ประกอบวิชาชีพให้การรับรองว่าการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน จะเป็นประโยชน์ต่อการป้องกันการเสียชีวิต หรือการรุนแรงขึ้น ของการเจ็บป่วยของผู้ป่วยฉุกเฉินนั้น

(๓) การให้บริการต่อผู้ป่วยฉุกเฉินต้องเป็นไปตามความจำเป็นและข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ฉุกเฉินโดยมิให้ นำสิทธิการประกัน การเข้มงวดเบียนสถานพยาบาล หรือความสามารถในการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยฉุกเฉิน หรือเงื่อนไขใด ๆ มาเป็นเหตุปฏิเสธผู้ป่วยฉุกเฉินให้ไม่ได้รับการบริการอย่างทันท่วงที

นอกจากกรณีนี้แล้ว สถานพยาบาลต้องกระทำการใด ๆ อันจะมีผลเป็นการควบคุม ระงับหรือ บรรเทาผลร้ายจากอันตรายและความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันท่วงทีตามสมควรแก่กรณี

ข้อ ๔ การตรวจคัดแยกระดับความฉุกเฉินของผู้ป่วยตามข้อ ๓ (๑) ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ได้แก่ บุคคลซึ่งได้รับบาดเจ็บ หรือมีอาการป่วยgraveทันทัน ซึ่งมีภาวะคุกคามต่อชีวิต ซึ่งหากไม่ได้รับปฏิบัติการแพทย์ทันทีเพื่อแก้ไขระบบการหายใจ ระบบไหลเวียนเลือดหรือระบบประสาทแล้ว ผู้ป่วยจะมีโอกาสเสียชีวิตได้สูง หรือทำให้การบาดเจ็บหรืออาการป่วยของผู้ป่วยฉุกเฉินนั้น รุนแรงขึ้นหรือเกิดภาวะแทรกซ้อนขึ้นได้อย่างฉับไว

ให้ใช้สัญลักษณ์ “สีแดง” สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต

๑๖

๑๗

ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ตามนโยบาย“เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” กรณีการเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลเอกสารนี้คู่สัญญาสามกองทุนตามที่คณะกรรมการแพทย์ฉุกเฉินกำหนด

ข้อ ๕ ในกรณีที่ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต (สีแดง) ที่ได้รับการรักษาในสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนผู้ใดเป็นผู้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติหรือกฎหมายว่าด้วยประกันสังคมหรือกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน หรือจากส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และเมื่อผู้นี้นำไปรับบริการจากสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนเมื่อได้แล้ว ให้สถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนแจ้งการเข้ารับบริการและให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

โดยสำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ให้เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติในการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ตามนโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” กรณีการเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลเอกชน นอกคุ้มครองสิ่งแวดล้อมตามที่คณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉินกำหนด ซึ่งในกรณีที่ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ที่ได้รับการรักษาในสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนผู้ใดเป็นผู้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาล ตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติหรือกฎหมายว่าด้วยประกันสังคมหรือกฎหมายว่าด้วย เงินทดแทน หรือจากส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น ของรัฐ และเมื่อผู้นั้นได้รับบริการจากสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนเมื่อใดแล้ว ให้สถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนแจ้งการเข้ารับบริการและให้เรียกเก็บค่าใช้จ่ายด้าน การรักษาพยาบาลตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการรัฐมนตรีกำหนด โดยท้ายประกาศกระทรวง สาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตฯ กำหนดว่ากรณีผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตให้สถานพยาบาลให้การรักษาพยาบาลโดยฉุกเฉินเพื่อให้พ้นจาก อันตรายตามมาตรฐานวิชาชีพและขีดความสามารถของสถานพยาบาลโดยไม่มีเงื่อนไขในการเรียกเก็บ ค่ารักษาพยาบาลเพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการดูแลรักษา และให้สถานพยาบาลแจ้งต่อกองทุนของผู้มีสิทธิ ได้รับการรักษาพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วยหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือกฎหมายว่าด้วย

/ประกันสังคม...

๗ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต

ข้อ ๓ ให้หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ซึ่งคณะกรรมการรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแล้วเป็นไปตามแบบท้ายประกาศนี้

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต (แบบท้ายประกาศ)

ข้อ ๑ ในหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขนี้

“ค่าใช้จ่าย” หมายความว่า ค่าใช้จ่ายที่ได้รับการชดเชยจากการรักษาพยาบาล หรือการส่งต่อผู้ป่วย ฉุกเฉินวิกฤต ที่ประกันตามบัญชีและอัตราค่าใช้จ่ายแบบท้ายหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขนี้

“ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต” หมายความว่า ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตตามกฎหมายว่าด้วยการแพทย์ฉุกเฉิน

“สถานพยาบาล” หมายความว่า สถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน

ข้อ ๒ กรณีผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตให้สถานพยาบาลให้การรักษาพยาบาลโดยฉุกเฉินเพื่อให้พ้นจากอันตราย ตามมาตรฐานวิชาชีพและขีดความสามารถของสถานพยาบาลโดยไม่มีเงื่อนไขในการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลเพื่อไม่ให้เป็น อุปสรรคต่อการดูแลรักษา และให้สถานพยาบาลแจ้งต่อกองทุนของผู้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลตามกฎหมายว่าด้วย หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือกฎหมายว่าด้วยประกันสังคมหรือกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน หรือจากส่วนราชการ หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นของรัฐทราบโดยเร็ว

ข้อ ๔ สถานพยาบาลจะได้รับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาบันทึกแต่รับผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตจนถึงเวลา เจ็ดสิบสองชั่วโมง ในอัตราตามบัญชีและอัตราค่าใช้จ่ายแบบท้ายหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขนี้

ข้อ ๕ ให้สถานพยาบาลเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายในเวลาเจ็ดสิบสองชั่วโมงไปที่สำนักงาน หลักประกันสุขภาพแห่งชาติตามแนวทางการเรียกเก็บที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติกำหนด

ประกันสังคมหรือกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน หรือจากส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นของรัฐทราบโดยเร็ว โดยสถานพยาบาลจะได้รับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานับตั้งแต่รับผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตจนถึงเวลาเจ็ดสิบสองชั่วโมง ในอัตราตามบัญชีและอัตราค่าใช้จ่ายแบบท้ายหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขนี้ โดยให้สถานพยาบาลเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายในเวลาเจ็ดสิบสองชั่วโมงไปที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติตามแนวทางการเรียกเก็บที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติกำหนด

โดยข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบพบว่า หลังจากที่บิดาของผู้ร้องซึ่งเป็นผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ได้ถูกส่งตัวมารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล ██████████ (ผู้ถูกร้องที่ ๓) และนำตัวบิดาของผู้ร้องเข้ารักษาในห้องฉุกเฉิน ประมาณ ๑๕ นาที แพทย์วินิจฉัยว่าบิดาของผู้ร้องเสียชีวิตก่อนถึงโรงพยาบาล แต่ผู้ถูกร้องที่ ๓ ไม่ได้มีการประเมินคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉิน ตามสิทธิในนโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” (UCEP) และไม่แจ้งผลการประเมินคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินให้ผู้ร้องได้ทราบถึงสิทธิดังกล่าว อีกทั้งยังได้เรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลจำนวน ๑๙,๐๑๗ บาท กับผู้ร้อง แต่ภายหลังจากที่ผู้ร้องได้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ และสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติได้ประสานไปยังผู้ถูกร้องที่ ๓ เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลและการไม่แจ้งสิทธิดังกล่าว ผู้ถูกร้องที่ ๓ จึงได้ดำเนินการประเมินคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินในกรณีบิดาของผู้ร้อง ผลปรากฏว่า บิดาของผู้ร้องเข้าเกณฑ์ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ต่อมากลับมาของผู้ถูกร้องที่ ๓ จึงได้คืนเงินจำนวนดังกล่าวเต็มจำนวนให้กับผู้ร้อง

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวเห็นว่า ผู้ถูกร้องที่ ๓ เป็นสถานพยาบาลที่รับรักษาพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉิน แต่เมื่อสิ้นสุดการรักษาแล้วกลับไม่มีการประเมินคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินและไม่มีการแจ้งผลของการคัดแยกให้ผู้ร้องซึ่งเป็นญาติของผู้ป่วยทราบ ทั้งยังเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลกับผู้ร้อง ซึ่งภายหลังจากที่ได้มีการประเมินคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินแล้ว ปรากฏว่า กรณีบิดาของผู้ร้องเป็นผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ซึ่งมีสิทธิตามนโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” ผู้ถูกร้องที่ ๓ ต้องเรียกเก็บค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นภายในเวลาเจ็ดสิบสองชั่วโมงไปที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยผู้ถูกร้องที่ ๓ ไม่สามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลโดยตรงกับผู้ร้องได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวของผู้ถูกร้องที่ ๓ ส่งผลให้ผู้ร้องเสียสิทธิตามนโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” ถือว่าเป็นการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันผู้ถูกร้องที่ ๓ ได้มีการประเมินคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินแล้ว เมื่อปรากฏว่า บิดาของผู้ร้องเป็นผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ซึ่งมีสิทธิตามนโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” ผู้ถูกร้องที่ ๓ ก็ได้มีการคืนเงินค่ารักษาพยาบาลที่เคยเรียกเก็บให้กับผู้ร้องเต็มจำนวน และผู้ร้องก็ได้รับเงินดังกล่าวแล้ว จึงเป็นกรณีตามมาตรา ๓๙ (๕) ประกอบมาตรา ๓๙ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติสั่งยุติเรื่อง หากเป็นเรื่องที่มีการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมแล้ว เห็นควรยุติเรื่องในประเด็นนี้

๔.๔ ประเด็นมีบุคคลที่อ้างว่าอยู่ในสังกัดของผู้ถูกร้องที่ ๒ เสนอบริการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการจัดการศพ โดยมีค่าใช้จ่าย และประเด็นทีมอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ขอให้ผู้ร้องยุติเรื่องร้องเรียนต่อสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ

จากการตรวจสอบพบว่า กรณีที่มีบุคคลที่อ้างว่าอยู่ในสังกัดของผู้ถูกร้องที่ ๒ เสนอบริการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการจัดการศพ โดยมีค่าใช้จ่ายนั้น มีหลักฐานการโอนเงินค่าบริการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการจัดการศพ ทั้งการติดต่อเรื่องเอกสารราชการ การจัดหาโลงศพ และการเคลื่อนย้ายศพที่ฝ่ายผู้ร้องโอนไปยังบัญชีธนาคารชื่อ [REDACTED] และปรากฏหลักฐานการพูดคุยเรื่องค่าใช้จ่ายดังกล่าวทางแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) โดยผู้ที่ติดต่อเรื่องการค่าใช้จ่ายใช้ชื่อบัญชีว่า [REDACTED] ซึ่งตามข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติว่าด้วยอาสาสมัครมูลนิธิ [REDACTED] ข้อ ๑๔.๕ กำหนดให้อาสาสมัครต้องไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทนจากผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือในทุกกรณี และต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์กับกิจกรรมของมูลนิธิ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม อีกทั้งผู้ถูกร้องที่ ๒ ได้ชี้แจงว่า ผู้ถูกร้องที่ ๒ มีการสนับสนุนโลงศพและการเคลื่อนย้ายศพให้สำหรับกรณีที่มีการเสียชีวิต โดยไม่มีค่าบริการ และห้ามมิให้อาสาสมัครติดต่อกับญาติผู้เสียชีวิตเพื่อใช้รถของอาสาสมัครเคลื่อนย้ายศพ เนื่องจากเกรงว่าจะมีการเรียกค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ หากพบว่ามีการกระทำในลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้นถือว่า มีความผิด ผู้ถูกร้องที่ ๒ จะดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงและมีการลงโทษตามขั้นตอน ส่วนกรณีทีมอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ได้โทรศัพท์หาผู้ร้องเพื่อขอให้ผู้ร้องยุติเรื่องร้องเรียนต่อสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาตินั้น ผู้ร้องได้ชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องไม่ได้บันทึกเสียงการสนทนากับโทรศัพท์ระหว่างผู้ร้องกับทีมอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ และไม่มีหลักฐานอื่นแต่อย่างใด รวมทั้งจากการสอบถามข้อเท็จจริงจากทุกฝ่ายแล้ว ก็ไม่มีฝ่ายใดที่ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีนี้

ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องที่ ๒ ยังได้ชี้แจงว่า กรณีตามคำร้องเกิดขึ้นตั้งแต่ปี ๒๕๖๒ แต่ผู้ถูกร้องที่ ๒ ไม่เคยได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีนี้จากผู้ร้องแต่อย่างใด จึงไม่มีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และปัจจุบัน [REDACTED] อาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ผู้ที่ออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือบิดาของผู้ร้อง ก็ได้ลาออกจากงานเป็นอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ แล้ว ตั้งแต่ [REDACTED] ซึ่งหากมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำในลักษณะดังกล่าวมายังผู้ถูกร้องที่ ๒ ก็จะมีการตั้งกรรมการเพื่อดำเนินการสอบสวนในทุกกรณี หากพบว่าเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ มีการกระทำผิด ผู้ถูกร้องที่ ๒ จะมีการลงโทษตามขั้นตอน เช่น ปลดออก ไล่ออก หรือดำเนินคดี

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวเห็นว่า ข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติว่าด้วยอาสาสมัครมูลนิธิ [REDACTED] ข้อ ๑๔.๕ กำหนดให้อาสาสมัครต้องไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทนจากผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือในทุกกรณี และต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์กับกิจกรรมของมูลนิธิ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และผู้ถูกร้องที่ ๒ ก็ห้ามมิให้อาสาสมัครติดต่อกับญาติผู้เสียชีวิตเพื่อใช้รถของอาสาสมัครเคลื่อนย้ายศพ การที่เจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ได้บริการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการจัดการศพ

ทั้งการติดต่อเรื่องเอกสารราชการ การจัดหาลงศพ และการเคลื่อนย้ายศพ โดยมีการคิดค่าบริการกับญาติของผู้เสียชีวิต จึงเป็นการกระทำที่ไม่เป็นไปตามข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติว่าด้วยอาสาสมัครมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง และแม้มตามข้อเท็จจริงแล้ว การให้บริการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการจัดการศพ โดยมีค่าบริการดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น จะเป็นการตกลงด้วยความยินยอมโดยสมัครใจของทั้งสองฝ่ายและมิได้มีการบังคับก็ตาม แต่กรณีที่มีการเสียชีวิตของผู้ป่วยฉุกเฉิน ผู้ถูกร้องที่ ๒ ก็มีการสนับสนุนลงศพ และเคลื่อนย้ายศพให้โดยไม่มีค่าบริการอยู่แล้ว ซึ่งเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ควรแจ้งให้ญาติของผู้เสียชีวิตทราบด้วย เพื่อเป็นทางเลือกให้กับญาติของผู้เสียชีวิตในการจัดการเกี่ยวกับศพ ดังนั้น เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงว่า มีบุคคลที่อ้างว่าอยู่ในสังกัดของผู้ถูกร้องที่ ๒ ได้มีการกระทำในลักษณะดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ถูกร้องที่ ๒ ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลบุคคลการที่อยู่ในสังกัด จะต้องดำเนินการสอบสวน หาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น หากพบว่ามีการกระทำผิดข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติ ผู้ถูกร้องที่ ๒ จะต้องมีการดำเนินการลงโทษตามกระบวนการหรือขั้นตอนของผู้ถูกร้องที่ ๒ ต่อไป อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์ดังที่กล่าวมาข้างต้น เกิดขึ้นตั้งแต่ปลายปี ๒๕๖๒ แต่ปัจจุบันผู้ถูกร้องที่ ๒ ยังไม่เคยได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีดังกล่าวแต่อย่างใด ทำให้ผู้ถูกร้องที่ ๒ ไม่ทราบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ถูกร้องที่ ๒ ยังไม่ได้ดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริง และยังไม่มีการลงโทษตามกระบวนการหรือขั้นตอนของผู้ถูกร้องที่ ๒ อีกทั้งปัจจุบันอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ คนที่ออกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือบิดาของผู้ร้องกีได้ลาออกจากกรณีการร้องเรียนกรณีที่มีการกระทำในลักษณะดังกล่าวมายังผู้ถูกร้องที่ ๒ จะมีการตั้งกรรมการเพื่อดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงทุกกรณี หากพบว่าเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ มีการกระทำผิดข้อบังคับหรือระเบียบของผู้ถูกร้องที่ ๒ ก็จะมีการลงโทษตามขั้นตอน เช่น ปลดออกไถ่ออก หรือดำเนินคดี ต่อไป จึงเห็นว่า ผู้ถูกร้องที่ ๒ มิได้ละเลยในการกำกับดูแลอาสาสมัครที่อยู่ในสังกัดของผู้ถูกร้องที่ ๒ แต่อย่างใด ส่วนกรณีที่ทีมอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ ได้โทรศัพท์หาผู้ร้องเพื่อขอให้ผู้ร้องยุติเรื่องร้องเรียนกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาตินั้น ในกรณีนี้ผู้ร้องแจ้งว่า ผู้ร้องไม่ได้มีการบันทึกเสียงการสนทนากับโทรศัพท์ระหว่างผู้ร้องกับทีมอาสาสมัครของผู้ถูกร้องที่ ๒ และไม่มีหลักฐานอื่นแต่อย่างใด อีกทั้งจากการสอบถามข้อเท็จจริงจากทุกฝ่ายแล้ว ก็ไม่มีฝ่ายใดที่ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกรณีนี้ จากข้อเท็จจริงดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงยังไม่พบว่า ผู้ถูกร้องที่ ๒ ได้มีการกระทำหรือละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เห็นควรยุติเรื่องในประเด็นนี้

อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตจากประเด็นตามข้อ ๔.๑ ข้อ ๔.๓ และข้อ ๔.๔ ดังต่อไปนี้

๑) ข้อสังเกตจากประเด็นตามข้อ ๔.๑

เนื่องจากการณีบิดาของผู้ร้องเป็นกรณีผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต จึงต้องได้รับการช่วยเหลือจากรถฉุกเฉินระดับสูง แต่กลับไม่มีรถฉุกเฉินระดับสูงเข้ามาให้ความช่วยเหลือได้อย่างทันท่วงที แม้กรณีดังกล่าวจะมิได้เกิดจากความบกพร่องในการหน้าที่ของผู้ถูกร้องที่ ๑ ก็ตาม แต่สาเหตุที่ทำให้

/เกิดปัญหา...

เกิดปัญหาดังกล่าว ส่วนหนึ่งเป็นเพราะทรัพยากรรถถูกเอนระดับสูงในพื้นที่ [REDACTED] มีจำนวนไม่เพียงพอสำหรับใช้ออกปฏิบัติการ เนื่องจากโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในระบบการแพทย์ฉุกเฉินมีจำนวนน้อย และรถถูกเอนระดับสูงของโรงพยาบาลที่ใช้ออกปฏิบัติการก็มีจำนวนน้อยเช่นกัน ซึ่งในส่วนนี้ก็ไม่สามารถบังคับให้โรงพยาบาลเหล่านี้จัดหารถให้เพียงพอได้ เนื่องจากเป็นการอาสาเข้าร่วมกับระบบการแพทย์ฉุกเฉิน และการจัดหารถถูกเอนระดับสูงก็ต้องใช้บประมาณของโรงพยาบาลเอง นอกเหนือไปยังพบร้าว [REDACTED]
ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมิได้เข้าร่วมในระบบการแพทย์ฉุกเฉินตามพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ ทำให้พื้น [REDACTED] ยังไม่มีระบบการแพทย์ฉุกเฉินท้องถิ่น ซึ่งอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้รถถูกเอนระดับสูงในพื้นที่ [REDACTED] มีไม่เพียงพอ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ [REDACTED]
ควรเข้าร่วมในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ ตามประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๓ และข้อ ๕ กำหนดให้สถานบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมสนับสนุนให้

/องค์กรปกครอง...

“ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

ฯลฯ

ฯลฯ

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่” หมายความว่า กรุงเทพมหานคร องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่นที่มีภาระหมายจัดตั้งและมีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งจังหวัด

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก” หมายความว่า เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีภาระหมายจัดตั้งออกจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่

“ระบบการแพทย์ฉุกเฉินท้องถิ่น” หมายความว่า ระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่น อันประกอบด้วยการดำเนินงานหรือบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดให้มีการปฏิบัติการฉุกเฉิน การศึกษา การฝึกอบรม การค้นคว้า และการวิจัยที่เกี่ยวกับการประเมินการจัดการ การบำบัดรักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน และการป้องกันการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นฉุกเฉิน ที่มีการดำเนินการในท้องถิ่นนั้นให้สัมพันธ์สอดคล้องกัน โดยรวมถึงการจ่ายเงินจากงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นและที่ได้รับกำไรอุดหนุนจากการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน และอุดหนุนหรือเป็นค่าชดเชยให้แก่ผู้ปฏิบัติการ หน่วยปฏิบัติการ หรือสถานพยาบาล ที่ดำเนินการเกี่ยวกับการแพทย์ฉุกเฉินในท้องถิ่นนั้น ตลอดจนการกำกับดูแลให้ผู้ปฏิบัติการ หน่วยปฏิบัติการ และสถานพยาบาลปฏิบัติการฉุกเฉินในท้องถิ่นนั้นให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และมาตรฐานที่ กพ.ฉ. กำหนด โดยต้องปฏิบัติตามข้อบัญญัติท้องถิ่นหรือความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นนั้นด้วย

ฯลฯ.

ฯลฯ

ข้อ ๕ ให้ สพ. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ให้เป็นผู้ดำเนินงานหรือบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินท้องถิ่นตามความพร้อม ความเหมาะสม และความจำเป็นของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ดังนี้

(๑) ให้มีการกำหนดงานการแพทย์ฉุกเฉินไว้ในการแบ่งส่วนราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ให้เป็นผู้ดำเนินงานหรือบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินท้องถิ่น ตามความพร้อม ความเหมาะสม และความจำเป็นของประชาชนในท้องถิ่น

๒) ข้อสังเกตจากประเด็นตามข้อ ๔.๓

เนื่องจากสิทธิตามนโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” มีความสำคัญ ต่อผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล แต่ประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบถึงสิทธิดังกล่าว เมื่อสถานพยาบาลไม่มีการประเมินคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉิน และไม่มีการแจ้งผลของการคัดแยกให้ผู้ป่วย หรือญาติของผู้ป่วยทราบ จึงทำให้ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต เสียสิทธิดังกล่าว

๓) ข้อสังเกตจากประเด็นตามข้อ ๔.๔

เนื่องจากผู้ถูกร้องที่ ๒ ยังไม่เคยได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ทำให้ผู้ถูกร้องที่ ๒ ยังไม่เคยมีการสอบถามกรณีที่มีบุคคลอ้างว่าอยู่ในสังกัดของผู้ถูกร้องที่ ๒ เสนอบริการ อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการจัดการศพกับฝ่ายผู้ร้องโดยมีค่าใช้จ่าย จึงอาจทำให้บุคคลที่อ้างว่าอยู่ใน สังกัดของผู้ถูกร้องที่ ๒ กระทำในลักษณะดังกล่าวข้ออ้าง ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อประชาชนผู้รับบริการ และอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรของผู้ถูกร้องที่ ๒ นอกจากนี้ ยังมีข้อสังเกตว่า ผู้ถูกร้องที่ ๒ มีบริการ สนับสนุนโลงศพ และเคลื่อนย้ายศพโดยไม่มีค่าบริการให้สำหรับกรณีที่มีการเสียชีวิตของผู้ป่วยฉุกเฉิน ซึ่งญาติของผู้เสียชีวิตบางส่วนยังไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าวของผู้ถูกร้องที่ ๒ หากเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครในสังกัดของผู้ถูกร้องที่ ๒ ไม่แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าว ให้กับญาติของผู้เสียชีวิตทราบ อาจทำให้ญาติของผู้เสียชีวิตไม่มีทางเลือกในการจัดการกับศพของ ผู้เสียชีวิต และต้องใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายสูง

/จากข้อสังเกต...

(๒) จัดให้มีหน่วยปฏิบัติการประเภทช่วยเวชกรรม ประกอบด้วยยานพาหนะ ผู้ปฏิบัติการอุปกรณ์ และ องค์ประกอบอื่น ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และมาตรฐานที่ กพช. กำหนด

(๓) จัดให้มีงบประมาณ เพื่อให้สามารถดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉินท้องถิ่นนั้นได้อย่างต่อเนื่อง

(๔) ดำเนินการเพื่อให้ได้รับความเห็นชอบจากสภาพท้องถิ่นหรือมีข้อบัญญัติการดำเนินงานและบริหาร จัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินท้องถิ่นนั้น

(๕) บูรณาการความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อการดำเนินงานหรือบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินท้องถิ่นนั้น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับ การปฏิบัติหน้าที่ และมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉินที่ กพช. กำหนด

(๖) ดำเนินงานหรือบริหารจัดการเพื่อบัญชาติการช่วยเวชกรรม โดยจัดให้มีหน่วยปฏิบัติการประเภท ช่วยเวชกรรม ประกอบด้วยยานพาหนะ ผู้ปฏิบัติการ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและสารสนเทศและองค์ประกอบอื่น ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และมาตรฐานที่ กพช. กำหนด

จากข้อสังเกตตามประเด็นดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงเห็นควรเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ มูลนิธิ [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๒) และโรงพยาบาล [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๓) ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๗ (๓) และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๖ (๓) ประกอบมาตรา ๔๒ ดังต่อไปนี้

(๑) สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติควรประสานไปยัง [REDACTED] เพื่อส่งเสริม

สนับสนุนให้ [REDACTED] เป็นผู้ดำเนินงานหรือบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินท้องถิ่น ตามที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผู้ดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหารถฉุกเฉินระดับสูงในพื้นที่ [REDACTED] ไม่เพียงพอ และเพื่อให้ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (๑๖๖๙) โรงพยาบาล [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๑) บริหารจัดการรถฉุกเฉินระดับสูงในเหตุการณ์ฉุกเฉินในระยะเวลาที่จำกัดและเร่งด่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที

(๒) สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติควรกำชับให้ผู้ปฏิบัติการ หน่วยปฏิบัติการ และสถานพยาบาล ปฏิบัติการฉุกเฉินให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข และมาตรฐานที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ พร้อมทั้งกำชับให้สถานพยาบาลที่รับรักษาพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉินดำเนินการตรวจคัดแยกระดับความฉุกเฉินของผู้ป่วยทุกครั้ง และหากพบว่าเป็นผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ให้แจ้งสิทธิตามนโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่” ให้ผู้ป่วยหรือญาติของผู้ป่วยทราบทุกครั้ง เพื่อป้องกันมิให้ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตเสียสิทธิดังกล่าว

(๓) มูลนิธิ [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๒) ควรดำเนินการสอบสวนกรณีที่มีบุคคลอ้างว่าอยู่ในสังกัดของผู้ถูกร้องที่ ๒ ทำการเสนอบริการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการจัดการศพกับฝ่ายผู้ร้องโดยมีค่าใช้จ่าย เพื่อป้องกันมิให้บุคคลดังกล่าว เรียกร้องสิ่งตอบแทนจากผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือในทุกกรณี และต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์กับกิจกรรมของมูลนิธิ [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๒) ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม อันขัดต่อข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติว่าด้วยอาสาสมัครมูลนิธิ [REDACTED] ข้อ ๑๔.๕ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือ รวมทั้งควรกำชับให้เจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครในสังกัดของผู้ถูกร้องที่ ๒ แจ้งให้ญาติผู้เสียชีวิตทราบทุกครั้ง ถึงการให้บริการของมูลนิธิ [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๒) ที่มีการสนับสนุนโล่ศพ และการเคลื่อนย้ายศพให้โดยไม่มีค่าบริการ เพื่อให้ญาติของผู้เสียชีวิตมีทางเลือกในการจัดการกับศพของผู้เสียชีวิต

(๔) โรงพยาบาล [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๓) ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแพทย์ฉุกเฉิน ปฏิบัติตามหลักการเกี่ยวกับปฏิบัติการฉุกเฉินตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ และปฏิบัติตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และ

เงื่อนไขการช่วยเหลือเยียวยาแก่ผู้ป่วยฉุกเฉิน การระดมทรัพยากรและมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเยียวยา และการจัดให้มีการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลอื่น ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๐ อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะดำเนินการตรวจคัดแยกระดับความฉุกเฉินและจัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการบริการตามลำดับความเร่งด่วนทางการแพทย์ฉุกเฉิน และเมื่อดำเนินการดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งผลของการคัดแยกให้ผู้ป่วย หรือญาติผู้ป่วยทราบทุกครั้ง เพื่อป้องกันมิให้ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตเสียสิทธิตามนโยบาย “เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤต มีสิทธิทุกที่”

๔. มติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

อาศัยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ในคราวประชุม ด้านการคุ้มครองและมาตรฐานการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ครั้งที่ ๓๓/๒๕๖๔ (๙) เมื่อวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔ จึงมีมติให้ดูดีเรื่อง และให้เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ตามข้อ ๔. ตอนท้ายของรายงานนี้ต่อสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ มูลนิธิ [REDACTED] (ผู้ถูกร้องที่ ๒) และโรงพยาบาล [REDACTED] ผู้ถูกร้องที่ ๓) ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๔๗ (๓) และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๖ (๓) ประกอบมาตรา ๔๒ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

นางสาวพรประไฟ กัญจนรินทร์
นางปรีดา คงเป็น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติ เศรษฐมนตรี
นางสาวศยามล ไกยรุวงศ์
นางสาวปิติกัญจน์ สิทธิเดช
นายวสันต์ ภัยหลีกเลี้ยง

ประธานกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
กรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ