

ความปลอดภัยของผู้ป่วยและพยาบาล: ประเด็นจริยธรรมและกฎหมาย

ประภัศร พงศ์พันธุ์พิศาล



ประวัติวิทยากร



- วุฒิการศึกษา
- อนุปริญญาการพยาบาล/ประกาศนียบัตรการผดุงครรภ์
 - นิติศาสตร์บัณฑิต/เนติบัณฑิตไทย
 - ประกาศนียบัตรชั้นสูงการบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน สถาบันพระปกเกล้า

ประสบการณ์ด้านกฎหมาย

- อดีตที่ปรึกษากฎหมายสภาการพยาบาล
- อาจารย์พิเศษชุดวิชากฎหมายกับการประกอบวิชาชีพการพยาบาล
- ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมาย โรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง



ช่วยกันแชร์...เพื่อสังคมและ #ชาวพระประแดง ด้วย
คะ

ขอเล่าตั้งแต่เริ่มนะค่ะ เรื่องเกิดวันเสาร์ที่ 14 มิถุนายน 2557 เวลา 20:30 น. ลูกสาวชื่อ ด.ญ.ชนิดา หลีวงวิริยะ อายุ 4 ขวบ มีอาการตัวร้อน มีไข้สูง 39.7 และทำให้เกิดอาการชัก ตาเหลือน้ำลายฟูมปาก ไม่มีสติไปแล้ว ตอนแรกจึงส่งเข้า รพ.กรุงเทพพระประแดง ทางรพ.ได้ทำการรักษาฉีดตัวจนไข้ลงมาและพออาการเริ่มดีขึ้นจึงย้ายไป รพ.บางจาก(วัดซึ่งเรื่อง) เนื่องจากที่นี่คำรักษาค่อนข้าง ถูกและที่จะย้ายไปที่รพ.บางจากเพราะมีพี่สาวเป็นพยาบาลอยู่ที่นี้ ทางรพ.กรุงเทพได้ทำจดหมายส่งตัวเพื่อไปรักษาต่อในคืนนั้นวันที่ พอไปถึงรพ.บางจากก็ไป เข้าไปติดต่อหน้าเคาน์เตอร์และพาไปยังน้ำหนัก อดหมายส่งตัว ให้หมอดูว่าพี่ย้ายมาจากรพ.กรุงเทพ พระประแดง หมอไม่สนใจจดหมายที่ฉันยื่นเลยว่ามี เป็นใบส่งตัว เพราะหมอไม่ดูเล่น..facebook...และ หมอพูดว่า "จดหมายไม่ต้องใช้แล้วตอนนี้เป็นความรับผิดชอบทางนี้แล้ว" ฉันจึงว่าไม่ต้องดูเลยหรือว่าเด็ก ได้ฉีดยาอะไรมาบ้าง ทางรพ. ได้ทำการฉีดตัวลูกสาว

960x24b JPEG | Modified Date: 18/06/2014 8:46:32 AM | 65%

ได้ฉีดยาอะไรมาบ้าง ทางรพ. ได้ทำการฉีดตัวลูกสาว อีกรอบ จะฉีด และได้ออกมีที่ไปที่อกรวม ตอนนั้น หมอ โธ โธษพูดรู้เรื่องได้สติกลับมาแล้ว แป๊ปนี้มี พยาบาลเดินเข้ามาฉีดยาชื่อ(Cef-3) ไม่ถึง 2 นาทีที่ฉีดยกใจจากเมื่อก่อนมีอาการขึ้นจ้ำงาแดงที่ตัว แสบคอ แสบจมูก คันทั้งตัว หายใจไม่ออก ตัวอ่อน ปากบวม ตาเหลือน้ำลายฟูมปาก น้ำชืดจนลุกว้าง "หนู หายใจไม่ออก แสบคอหิวน้ำ" แล้วก็ตัวอ่อนล้มที่นั่น ฉันทเห็นทำไม่ได้จึงหยิบหน้ากากออกซิเจนมาถือไว้(ได้มาจาก รพ.กรุงเทพพระประแดง) พี่ชายเลยเดินไปเรียก พยาบาล สิ่งทีตอบกลับมาคือเฉย ไม่สนใจสิ่งที่เกิด ตรงหน้าเลย จนพี่ชายต้องเดินไปเรียกรอบที่ 2 บอกว่า เด็กหายใจไม่ออกพยาบาลเดินมาแล้วพูดว่ารอส่งเหตุ อาการ ฉันทงมากทั้งที่เด็กจะขาดอากาศหายใจอยู่ แล้ว ฉันทงต้องบอกว่าช่วยเปิดออกซิเจนให้หน่อย และพยาบาลก็นำยาแก้แพ้มาฉีดให้ น้องจึงมีอาการดีขึ้น แป๊ปนี้มีพยาบาลชื่อ อี... ได้เดิน มาแล้วบอกว่าญาติกลับบ้านกันได้แล้วอยู่เฝ้าคนเดียว พี่ชายบอกว่ารอแป๊ปนี้ถึงรีบกลับบ้านอยู่ อาการน้องก่อน และก็ปรึกษากันว่าเด้อออกไปรอดูกัน ซ้างนอกก่อนก็ได้ อี...นี้พูดบอกว่า"เฮาเลย ตามสบาย อยากรีบตรงไหนก็รีบ" เราจึงเริ่มรู้สึกไม่พอใจกับคำ พูดและหน้าตาของอี...นี้ และมันยังพูดอีกว่า"ไม่พอ ใจ ก็ไปเขียนคำร้องช" ซึ่งทำให้พี่ชายแะพวกฉันทงกับ คำพูดนี้มาก เลยบอกว่าทำไมถึงพูดแบบนี้ครับ เห็นคน

คำพูดนี้มาก เลยบอกว่าทำไมถึงพูดแบบนี้ครับ เห็นคน ทั่วไปแล้วว่าวันที่ไปบริการไม่ได้แต่ไม่ก็จะชานาณี พยาบาลตอบกลับมา"ไม่รู้ว่าที่อื่นเป็นยังไงแต่ที่นี่เป็น แบบนี้" และก็มีการอธิบายกันแต่พยาบาลไม่รับฟัง คำพูดที่ชายเลยทำเป็นว่าถูกมีอำนาจในที่นี้ จากนั้นฉันทง จึงปรึกษาแพทย์ว่าจะย้ายกลับไปรักษาที่รพ.กรุงเทพ พระประแดง พอพยาบาลได้ยินที่ฉันทงปรึกษากับแพทย์ เออขึ้นมามาว่า"จะย้ายใช้ปะ จะย้ายไปไหนจะได้อะเรื่อง ย้าย" แพทย์เลยถามว่าทำไมไม่มีความกระตือรือร้น ไม่มีจรรยาบรรณของอาชีพเลย พยาบาลเลยเดินกลับ ไปข้างในห้อง สักพักมีหมอมาตรวจอาการลูกสาวแล้ว มาพูดกับเราว่า"หมอกวนแล้วน้องแพ้ยาปะ แม่บอกไม่ แพ้" ฉันทงก็เลยตอบกลับไป "ถ้ารู้คงไม่ต้องมาหาหมอ หรือคะ" (เป็นครั้งแรกที่ลูกสาวฉีดยาคีรี(Cef-3)) จากนั้นเราก็ก็นำไปรักษาที่รพ.กรุงเทพต่อ ที่ฉันทงต้อง ออกมาเล่าให้ฟังเพราะรพ.บางจากเป็นรพ.รัฐบาลแห่ง เดียวในอำเภอพระประแดง เป็นที่พึ่งพาของป... ที่ม่รายได้ระดับกลาง-ล่าง ซึ่งมีคนใช้บริการเป็น เหตุการณ์นี้ไปเกิดกับคนที่ไม่สามารถไปรักษาอื่นได้ ต้องมารักษาที่รพ.กรุงเทพที่โรงพยาบาลที่ไร้จรรยาบรรณ ถ้าวันนั้นน้องขาดอากาศหายใจหรือขาดออกซิเจนไป เสียสมอง อาจทำให้ฉันทงต้องเสียลูกที่มีอาการไปรับรู้ หรือที่เรียกว่า"เด็กเอ๋อ"แล้วก็ได้อ้อให้ใครมารับผิด ชอบ มันคงแทนค่าไม่ได้เท่ากับชีวิตของลูกสาวฉันทงเลย สักนิดเดียว และขอให้คนที่ม่อำนาจลงมาช่วยดูแล

60x24b JPEG | Modified Date: 18/06/2014 8:48:04 AM | 65%

สักนิดเดียว และขอให้คนที่ม่อำนาจลงมาช่วยดูแล และพัฒนาบุคลากรของรพ.บางจาก เพื่อความสุข ความสบายใจ ของพี่น้องคะ

See Translation

960x24b JPEG | Modified Date: 18/06/2014 8:49:02 AM | 65%

**‘พยาบาล’ช่วย!
คว่ำพิตน้ำกรด
หยุดปากเด็ก**

พยาบาลโคตรสะเพร่า
จะหยุดยาสลบให้เด็กวัย
2 ขวบ คว่ำน้ำกรดที่ใช้รักษา
หยุดหยุด ♦ อ่านต่อหน้า 15

หมอฟ้าตัดมดลูก

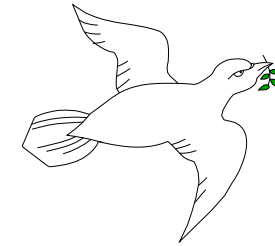
สิ้นฟ้าก้อชในท้องนาน3เดือน

ปิดพ่อค้าเพชร!
ติดอีโบล่า
'หมอ' แถลงยัน

แคโรคบิด
ได้เน็ตมั่ว
ต้นไวรัสสมรณะ "อี
โบล่า" ร้อนถึง "สสจ."
ต้องจับมือโรงพยาบาล
งพ-♦อ่านต่อหน้า 9

BIRD EYE VIEW

- MARKETING
- FINANCE
- PRODUCT
- PERSONAL
- LAW

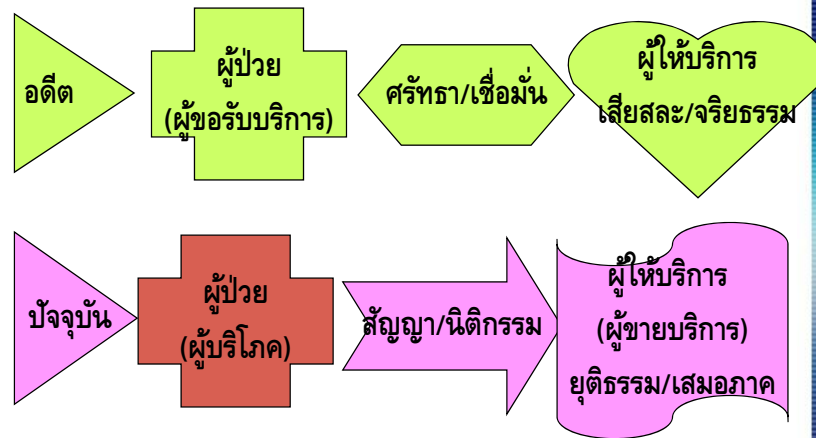


ประเด็นในการนำเสนอ

- ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาจริยธรรมและกฎหมาย
- การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านสุขภาพ
- กรณีศึกษา

ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาจริยธรรมและกฎหมาย

นิติสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลงของบริการสุขภาพ



ความพึงพอใจของผู้ป่วย: การปฏิบัติการพยาบาล

5 อันดับความพึงพอใจต่ำ

- ความละเอียดรอบคอบของพยาบาล
- ปฏิบัติกับผู้ป่วยเหมือนผู้ป่วยไม่มีความรู้สึกนึกคิด
- สนใจทำงานประจำให้เสร็จสิ้นมากกว่าการรับฟังปัญหาของผู้ป่วย
- ปิดกั้นความคิดเห็นและความพึงพอใจในแผนการดูแลตนเองของผู้ป่วย
- ปฏิบัติกับผู้ป่วยคล้ายกับผู้ป่วยสามารถเข้าใจคำอธิบายเกี่ยวกับโรคและความเจ็บป่วยของตนเองได้



สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการ

- ความปลอดภัย (Safety)
- ความมั่นใจและอบอุ่นใจ (Security)
- ความเห็นใจและเข้าใจ (Sympathy)
- การบอกกล่าวข้อมูล (Information)
- การปฏิบัติด้วยการให้เกียรติ



สาเหตุของการฟ้องร้อง

1. มาตรฐานวิชาชีพพลดลง
2. ขาดการสื่อสารที่ดี
3. ไม่ให้เกียรติ ไม่รับฟังความคิดเห็น ไม่ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
4. ความคาดหวังสูง
5. กระแสคุ้มครองผู้บริโภค สิทธิผู้ป่วย
6. ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการแพทย์
7. สื่อมวลชน

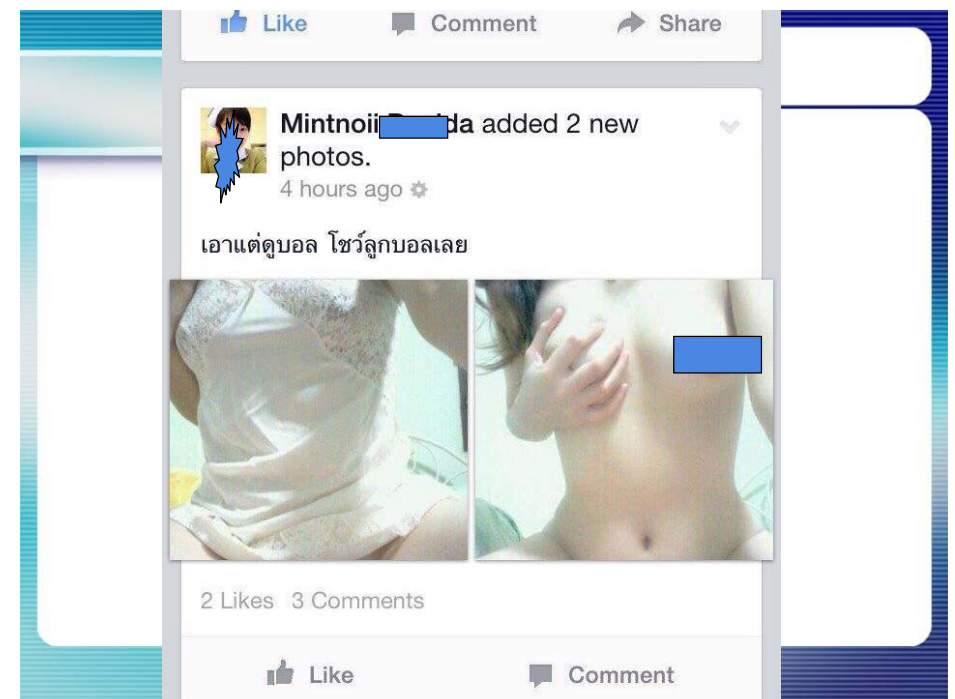
การควบคุมผู้ประกอบการวิชาชีพให้ปฏิบัติตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการประกอบวิชาชีพ พ.ศ.2550

- ไม่ประพฤติหรือกระทำการใด ๆ อันอาจเป็นเหตุให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ
- ต้องรักษามาตรฐานของการประกอบวิชาชีพ
- ปฏิบัติต่อผู้ป่วยหรือผู้รับบริการโดยสุภาพปราศจากการขู่เข็ญ
- ไม่ประกอบวิชาชีพโดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย
- ไม่ออกใบรับรองอันเป็นเท็จหรือให้ความเห็นโดยไม่สุจริตในเรื่องใด ๆ อันเกี่ยวกับวิชาชีพของตน

การควบคุมผู้ประกอบการวิชาชีพให้ปฏิบัติตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพ (ต่อ)

- ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วยเว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วย หรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
- ไม่ปฏิเสธการช่วยเหลือผู้ป่วยในระยะอันตราย
- ไม่ประกอบวิชาชีพในที่สาธารณะเว้นแต่ในกรณีฉุกเฉิน
- ไม่สนับสนุนให้มีการประกอบวิชาชีพโดยผิดกฎหมาย



การกล่าวหา/การกล่าวโทษผู้ประกอบการวิชาชีพ

มาตรา 33

ผู้มีสิทธิส่งเรื่องการประพฤติผิดจริยธรรมต่อสภาการพยาบาล

กล่าวหา โดยผู้ป่วย/ผู้รับบริการ/ทายาทโดยธรรมของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย

การกล่าวโทษ โดยกรรมการสภาฯ

กำหนดระยะเวลาในการส่งข้อกล่าวหาหรือข้อกล่าวโทษ ภายใน 1 ปี นับแต่วันที่รู้เรื่องการกระทำผิดจริยธรรมและรู้ตัวผู้กระทำ แต่ทั้งนี้ไม่เกิน 3 ปี นับแต่วันที่มีการประพฤติผิดจริยธรรม

การกล่าวหา/การกล่าวโทษผู้ประกอบการวิชาชีพ

การถอนเรื่องการกล่าวหา/การกล่าวโทษที่ได้ยื่นเรื่องหรือแจ้งไว้แล้ว ไม่เป็นเหตุให้ระงับการดำเนินการทางจริยธรรมแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพ

การคุ้มครองสิทธิผู้รับบริการด้านสุขภาพ

การบริการสุขภาพ

- ระบบสวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ระบบประกันสุขภาพภาคประชาชน
- ระบบประกันสังคมของลูกจ้าง/แรงงาน
- ระบบบริการทางสุขภาพภาคเอกชน (บริษัทประกัน/จ่ายเอง)

การดำเนินการตามนโยบายบูรณาการ

3 กองทุน

หลักการ

- ผู้ป่วยทุกสิทธิเข้าถึงการรักษาด้วยเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน
- ผู้ป่วยจะได้รับการรักษาต่อเนื่องโดยวิธีการรักษาแบบเดิมแม้จะเปลี่ยนสิทธิ
- ผู้ป่วยจะได้รับการรักษาภายใต้ระบบบริการของกองทุนที่ย้ายเข้าไปใหม่
- หน่วยบริการได้รับชดเชยค่าบริการและเวชภัณฑ์ตามระเบียบของกองทุนที่ผู้ป่วยย้ายเข้าไปใหม่

เจ็บป่วยฉุกเฉิน

- โรคหรืออาการของโรคที่มีลักษณะรุนแรงอันอาจเป็นอันตรายต่อชีวิตหรืออันตรายต่อผู้อื่น
- โรคหรืออาการของโรคที่มีลักษณะรุนแรงต้องรักษาเป็นการเร่งด่วน
- โรคที่ต้องผ่าตัดหากปล่อยไว้จะเป็นอันตรายต่อชีวิต
- โรคหรือลักษณะอาการของโรคที่คณะกรรมการกำหนด
ทั้งนี้ จะพิจารณาจาก ความดันโลหิต ชีพจร อาการของโรค แนวทางการรักษา ความเร่งด่วน และการรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการเจ็บป่วยด้วย

สวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

ข้าราชการ

- เรียกเก็บเงินโดยตรงไปยังกรมบัญชีกลาง ไม่เกินบัญชีมาตรฐาน (DRG) ~~พ.ร.บ.~~
- สถานพยาบาลเอกชน IPD, ~~IPD~~

รัฐวิสาหกิจ

- ไม่เกินกึ่งหนึ่งของค่ารักษาพยาบาลเฉพาะ IPD DF และอวัยวะหรืออุปกรณ์เทียมมีข้อจำกัด

พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

- ม.5 สิทธิที่จะได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ
- ม.6 สิทธิเลือกสถานบริการ
- ม.41 สิทธิได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจากกองทุน กรณีได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล

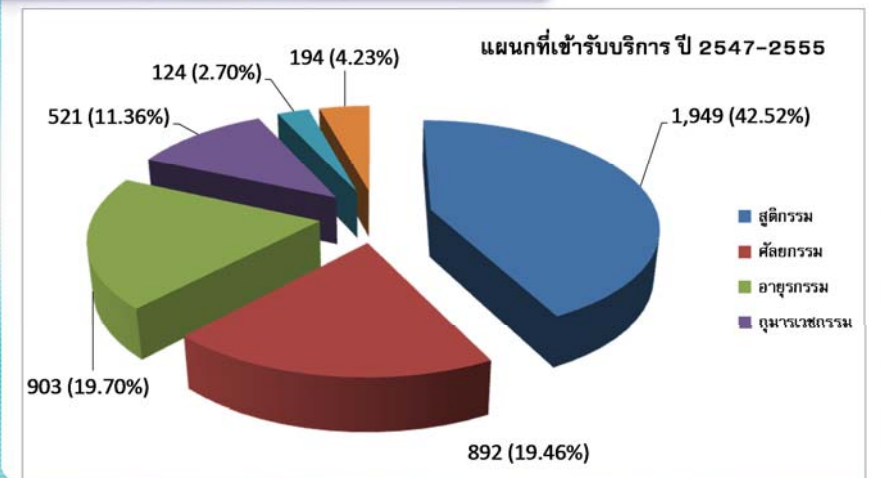
พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

พ.ศ.2545(ต่อ)

ม.45 กำหนดหน้าที่สถานบริการ

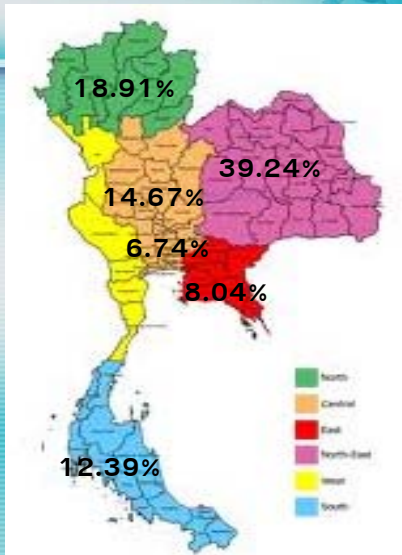
- ให้บริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ
- ให้ความเสมอภาค อำนาจความสะดวก เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และความเชื่อทางศาสนา
- ให้ข้อมูลตามประกาศสิทธิผู้ป่วยโดยไม่บิดเบือน
- ให้ข้อมูลชื่อแพทย์หรือผู้รับผิดชอบในการดูแลก่อนจำหน่ายผู้รับบริการ
- รักษาความลับของผู้รับบริการ
- จัดทำระบบข้อมูลเพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบคุณภาพและขอรับเงินค่าใช้จ่าย

ความช่วยเหลือแยกตามสาขาบริการ



สำนักกฎหมาย สปสช.

พื้นที่ที่เกิดการร้องเรียน



ประเภท	%
รพ.ศูนย์	4.50
รพ.ประจำจังหวัด	21.70
รพ.แม่และเด็ก	0.10
รพ.ชุมชน	62.60
สถานบริการ สส.ปฐมภูมิ	2.40
รพ.สังกัดกระทรวงกลาโหม	0.80
รพ.มหาวิทยาลัย	2.60
สถาบันทางการแพทย์	0.50
รพ.เอกชน	4.70

ดร.กฤษฎา แสงวดี และคณะ



ดร.กฤษฎา แสงวดี และคณะ

สิทธิของประชาชนในระบบ

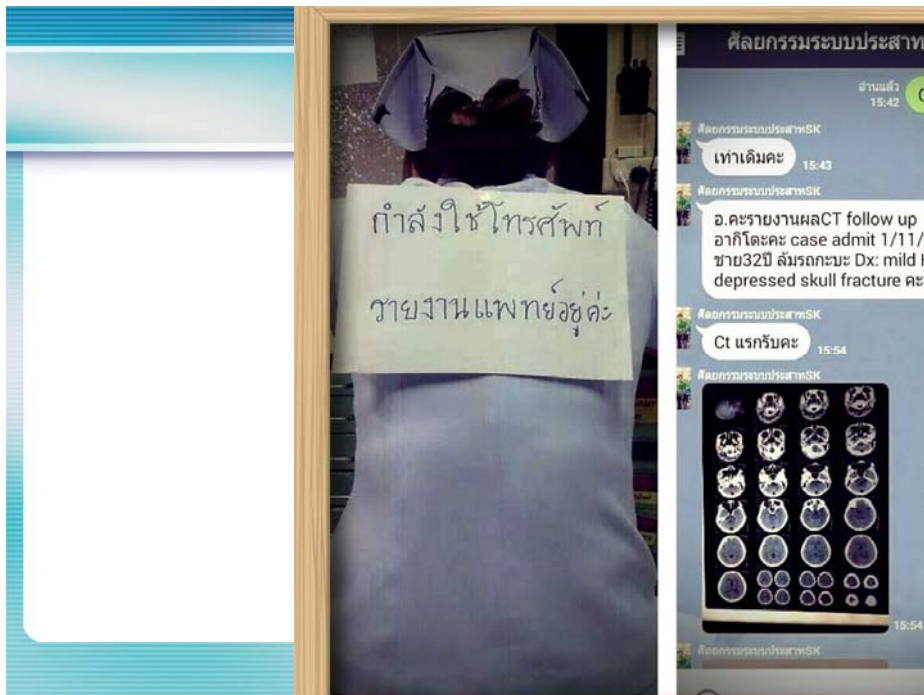
ประกันสุขภาพ

- สิทธิในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีคุณภาพ
- สิทธิที่จะเลือกหน่วยบริการประจำตัว
- สิทธิที่จะได้รับการบริการในกรณีฉุกเฉิน นอกเหนือจากหน่วยบริการที่ลงทะเบียนไม่จำกัดจำนวนครั้ง
- สิทธิที่จะร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับบริการตามที่กำหนดในสิทธิประโยชน์
- สิทธิที่จะได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น เมื่อเกิดความเสียหายจากการใช้บริการ
- สิทธิในการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารสาธารณสุข

พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550

มาตรา 7

- สิทธิในการปกปิดข้อมูลด้านสุขภาพ
 - ข้อมูลด้านสุขภาพเป็นความลับส่วนบุคคล ห้ามเปิดเผย เว้นแต่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของเจ้าของข้อมูล หรือมีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย
 - ห้ามขอเอกสารข้อมูลด้านสุขภาพของบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ของตนเอง
- ฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550

มาตรา 8

- สิทธิในการได้รับข้อมูลด้านสุขภาพเพื่อประกอบการตัดสินใจรับ/ปฏิเสธการรับบริการสุขภาพ
- เว้นแต่
 - ภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต หรือจำเป็นรีบด่วน
 - ไม่อยู่ในภาวะที่จะรับทราบข้อมูลได้ และไม่อาจแจ้งต่อทายาทโดยธรรม
- กรณีผู้รับบริการให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงที่ตนรู้ หรือควรบอกแก่ผู้ให้บริการเกิดความเสียหายหรืออันตราย ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบ เว้นแต่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

- การให้บริการฉีดวัคซีนตามนโยบายกระทรวงฯ

พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550

มาตรา 9

- สิทธิในการถูกทดลองงานวิจัย
 - ต้องได้รับทราบข้อเท็จจริงที่ครบถ้วน
 - ต้องให้ความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษร
 - สามารถยกเลิกความยินยอมเมื่อไหร่ก็ได้
- ผู้ฝ่าฝืนมีโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550

มาตรา 10

- ต้องเปิดเผยข้อมูลที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน รวมทั้งวิธีป้องกันผลกระทบ
- ระวางเรื่องการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

มาตรา 12

- สิทธิขอยุติการรักษาเพื่อยืดการตายในวาระสุดท้าย เพื่อยุติความทรมานจากการเจ็บป่วย
 - ให้แสดงเจตนาไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
 - ผู้ให้บริการพ้นความรับผิดชอบ

พรบ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533

สิทธิของผู้ประกันตน

ม.59

- สิทธิที่จะเลือกหน่วยบริการทางการแพทย์ ภูมิลำเนา/ที่ทำงาน กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินหรืออันตราย มีสิทธิได้รับบริการทางการแพทย์ นอกเหนือจากหน่วยบริการประจำได้ โดยให้หน่วยบริการซึ่งเป็นผู้รับผู้ป่วยแจ้งให้หน่วยบริการที่ผู้ป่วยลงทะเบียนไว้ทราบภายใน 72 ชั่วโมง

สิทธิของผู้บริโภค พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2521

เมื่อ “ผู้บริโภค” หมายถึงผู้ป่วย

มาตรา 4 สิทธิของผู้บริโภค

- สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้า
- สิทธิที่มีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551

วัตถุประสงค์

ผู้บริโภค

- ความเสียหายได้รับการแก้ไขเยียวยาอย่างรวดเร็ว/ประหยัด/มีประสิทธิภาพ

ผู้ประกอบการ

- ให้ความสำคัญต่อการเพิ่มคุณภาพสินค้าและบริการ
- ลดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551

มาตรา 11 ประกาศ/โฆษณา/คำรับรองหรือการกระทำใดๆ

- ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา
- ให้ใช้พยานบุคคล/หรือหลักฐานเกี่ยวกับประกาศฯได้แม้สัญญาต้องทำเป็นหนังสือ หรือไม่ปรากฏข้อความดังกล่าวในหนังสือก็ตาม

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

การพิจารณาคดี

- การพิสูจน์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ การจ้าง การออกแบบ ส่วนผสมของสินค้า การให้บริการและอื่นๆ ซึ่งศาลเห็นว่าข้อเท็จจริงอยู่ในความรู้เห็นโดยเฉพาะของผู้ประกอบการ ให้ผู้ประกอบการเป็นผู้พิสูจน์ (มาตรา29)
- ข้อพิพาทอย่างเดียวกันในคดีหลัง ใช้ข้อเท็จจริงที่มีอยู่แล้วในคดีก่อนได้ ไม่ต้องสืบพยานใหม่ (มาตรา30)
- ศาลเรียกผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญมาให้ความเห็นประกอบการพิจารณาคดีได้ แต่ต้องให้ความทราบและคู่ความมีสิทธิขอให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญฝ่ายตนมาให้ความเห็นแย้งได้ (มาตรา36)

ศาลแพ่งตัดสิน ให้แพ็คกีผู้ป่วย ไฟ้ออกหลวงเจ็บ ขณะคลอดบุตร

ศาลแพ่งพิพากษาสั่ง รพ. []
และแพทย์สูตินรีเวช ร่วมชดใช้
ค่าเสียหายกว่า 10 ล้าน ให้สาวรุ่น
ภรรยา ตร.ตม. ★ มีต่อหน้า 13

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการ

- สมรรถนะของผู้ให้บริการ
 - ความรู้ ทักษะ เหมาะสมกับหน้าที่
 - มีการติดตามประเมินผล
- กิจกรรมตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความเหมาะสมและถูกต้อง
- ประสิทธิภาพของบริการทำให้อัตราการรอดชีวิต หรือคุณภาพชีวิตเพิ่มขึ้น
- มีความปลอดภัย

Q&A