

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยด้านการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาการตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยด้านการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ค้นหาความรู้ความเข้าใจต่อการตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยด้านการรักษาพยาบาลและทัศนคติต่อการตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช และแสวงหาแนวทางในการสร้างและพัฒนามาตรการที่จะนำไปสู่การตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วย โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบพรรณนา ใช้วิธีศึกษาจากเอกสาร และวิจัยภาคสนาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 240 ราย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษา ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 45 ขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ โดยมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,000 บาทขึ้นไป มีภูมิลำเนาเดิมและปัจจุบันในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรส่วนใหญ่ได้เคยใช้สิทธิผู้ป่วย สำหรับข้อมูลการใช้สิทธิผู้ป่วยรับรู้ข้อมูลจากสื่อวิทยุ/ โทรทัศน์ เมื่อมาโรงพยาบาลได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ซึ่งไม่เพียงพอในการรับรู้ข้อมูลด้านสิทธิของผู้ป่วย การตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยในเรื่องความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย 10 ข้อ พบว่า ผู้ป่วยตอบถูกเป็นส่วนใหญ่ แสดงว่าผู้ป่วยมีความรู้ในระดับสูง ผู้ป่วยมีความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิผู้ป่วยในข้อ 1 มากที่สุด คือ ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ โดยมีผู้ตอบถูกมาก คิดเป็น ร้อยละ 98.3 จากการสำรวจกลุ่มประชากร พบว่า ทัศนคติเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับสิทธิข้อที่ 1 ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ คิดเป็นร้อยละ 57.9 และสิทธิข้อที่ 4 ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่า ผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 57.1

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ในเรื่องสิทธิผู้ป่วย โดยเลือกช่วงเวลาให้ตรงกับประชาชนทั่วไปเพื่อให้ได้ประโยชน์มากที่สุด เช่น ช่วงเวลา 18.00-20.00 น. เป็นต้นไป ซึ่งส่วนใหญ่ดูโทรทัศน์เพื่อรับฟังข่าวสารอยู่แล้ว หรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการในขณะรอแพทย์ตรวจ หรือรอรับยา โดยใช้สื่อโทรทัศน์วงจรปิดนำเสนอข้อมูลเรื่องสิทธิทุกเดือนให้ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ควรมีการจัดประชุมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการรับทราบปัญหา

โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญของปัญหาเพื่อนำไปสู่การแก้ไขในระดับนโยบายต่อไป ควรมีการทำวิจัยประเมินผลเสนอเป็นโครงการสิทธิผู้ป่วย เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลของโรงพยาบาล ในการที่จะปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วย จากคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ข้อ ควรเพิ่มเรื่องสิทธิการตายตามเจตนาของของผู้ป่วยหากพบว่า ผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หาย เช่น โรคมะเร็งระยะสุดท้าย เนื่องจากเป็นความคิดและสิทธิส่วนบุคคลที่มีความต้องการที่จะพ้นจากความทุกข์ทรมานจากโรคร้ายไข้เจ็บ ทั้งนี้ในปัจจุบันพบว่าในต่างประเทศก็ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ กันมาก

ในระดับหน่วยงานทุกหน่วยควรมีการจัดอบรมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย ซึ่งถือว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานด่านหน้า ในการให้ความรู้แก่ประชาชน และจัดตั้งหน่วยงานที่จะให้ความรู้เฉพาะ เช่น ศูนย์สิทธิผู้ป่วยของโรงพยาบาล เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรทางการแพทย์ และผู้ป่วยอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจอันดี และเป็นที่ไว้วางใจซึ่งกัน และกันจัดทำคู่มือเกี่ยวกับความรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วย ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อ การปฏิบัติในแนวทางเดียวกันตลอดจนปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ควรมีการปฐมนิเทศ บุคลากรทางการแพทย์ทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ให้ความสำคัญและการตระหนักต่อ การปฏิบัติตามสิทธิผู้ป่วย รวมทั้งเก็บรวบรวมปัญหาข้อร้องเรียน และประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาประเมินผลการตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วย ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่ใช้สิทธิผู้ป่วย ขั้นตอนในการใช้สิทธิผู้ป่วย เพื่อนำมาปรับปรุงและวางแผนให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงต่อไป ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานของวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรักษาพยาบาล แพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ จะได้รับรู้และปฏิบัติงานต่อผู้ป่วยโดยเคารพต่อสิทธิผู้ป่วยในทุก ๆ ด้าน เพื่อลดความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์และให้ความร่วมมือในการรักษา นอกจากนี้สามารถนำไปเป็น แนวทางในปฏิบัติงานพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและผลประโยชน์ของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง และมี ประสิทธิภาพ