

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยด้านการรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช” เป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเข้าใจต่อการตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยด้านการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช ตลอดจนเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยต่อการตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยด้านการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราชและแสวงหาแนวทางในการสร้างและพัฒนามาตรการที่จะนำไปสู่การตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วย

ตามที่ได้กล่าวแล้วว่า สังคมปัจจุบันประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย รวดเร็ว และมีการส่งเสริมแนวคิด “สิทธิมนุษยชน” ภายใต้รัฐธรรมนูญและระบอบประชาธิปไตยมากขึ้น ทำให้ประชาชนมีความรู้และการตระหนักในสิทธิของตนเองในฐานะของ “ผู้บริโภคคนหนึ่ง” และรวมไปถึงสิทธิของผู้ป่วยด้วย และแพทย์รวมทั้งบุคลากรมีบทบาทโดยตรงในการปฏิบัติงาน ที่ต้องคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย และแพทย์จะเป็นผู้ติดต่อดูแลใกล้ชิดผู้ป่วยตลอดเวลา ถ้าแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย โอกาสในการถูกฟ้องร้องในข้อหาละเมิดสิทธิผู้ป่วยย่อมมีมาก ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องทำการศึกษาการปฏิบัติต่อสิทธิของผู้ป่วยของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช เพื่อได้รับทราบแนวทางการปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติต่อสิทธิผู้ป่วย พร้อมทั้งแนวทางแก้ไข และแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยต่อไป

การศึกษานี้เป็นการศึกษา การตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยด้านการรักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช ผู้ป่วยนอก จำนวน 240 คน ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้ครบจำนวน เครื่องที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา ที่อยู่ ปัจจุบัน ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ประกอบด้วย อาชีพ รายได้ ตอนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้ป่วยของประชากรที่ศึกษา ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและความคิดเห็นของประชากรที่ศึกษาต่อสิทธิผู้ป่วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารผลงานวิจัยต่าง ๆ มาประกอบกันและได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ศึกษากลุ่ม

ตัวอย่างโดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร โดยใช้สูตร Yamane นำแบบสอบถามไปสอบถามประชากรตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงได้ทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.78 ต่อจากนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลโดยการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง เมื่อได้ครบจำนวน 240 คน จึงได้นำข้อมูลไปประเมินผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไป

1. ข้อมูลทั่วไปและภูมิหลังของผู้ป่วย ข้อมูลการใช้สิทธิ ประกอบด้วยผู้ป่วยที่มารับบริการที่ตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจำนวนทั้งสิ้น 240 คน

1.1 เพศ ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.3 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.7

1.2 อายุ ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.7 และมีอายุระหว่าง 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.9

1.3 ระดับการศึกษา ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาปริญญาโทคิดเป็นร้อยละ 15.8 และจบการศึกษามัธยมศึกษา/ปวส คิดเป็นร้อยละ 15.4

1.4 อาชีพ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ และประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.0 พนักงาน และลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 25.4

1.5 รายได้ ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมารายได้ระหว่าง 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 รายได้ 6,001-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.3 และไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 3.3

1.6 ภูมิลำเนา ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาเป็นภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.3 และที่อยู่ปัจจุบันของผู้ป่วยอยู่ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมา คิดเป็นร้อยละ 28.3

1.7 ข้อมูลการใช้สิทธิ ผู้ป่วยส่วนใหญ่เคยใช้สิทธิ คิดเป็นร้อยละ 76.7 และไม่เคยใช้สิทธิ คิดเป็นร้อยละ 23.3 ซึ่งเคยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารคิดเป็นร้อยละ 85.8 โดยแหล่งการรับทราบข้อมูลมาจากวิทยุและโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาเป็นบุคคลในครอบครัว

คิดเป็นร้อยละ 39.6 แหล่งข้อมูลที่เข้าใจมากที่สุดคือ เป็นผู้ที่เคยใช้สิทธิบริการ คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาเป็นบุคคลในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 33.8 ซึ่งการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 2-24 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.3 สาเหตุการมาใช้บริการเพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 67.1

เมื่อมารับบริการที่โรงพยาบาลศิริราชมีผู้ที่ให้ข้อมูลสิทธิผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 63.3 ได้รับความรู้จากสื่อที่เป็นเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาเป็นแผ่นพับและโปสเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 35.0 ซึ่งผู้ป่วยพอใจสื่อที่เป็นเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมา เป็นแผ่นพับ/โปสเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 33.8 ความรู้ที่ได้รับในเรื่องสิทธิผู้ป่วยจากโรงพยาบาลยังไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 54.6

2. ความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิของผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ข้อ

ความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิสิทธิผู้ป่วยด้านการรักษาพยาบาลขณะมารับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจถึงสิทธิผู้ป่วยขณะเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล ทั้ง 10 ด้าน และมีผู้ป่วยบางส่วนที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจถึงสิทธิผู้ป่วยด้านการรักษาพยาบาลขณะเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลศิริราช ดังนี้

2.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิพื้นฐาน พบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 98.3 มีความรู้ความเข้าใจถึงสิทธิพื้นฐาน คือผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ แต่มีผู้ป่วยไม่มีความรู้ความเข้าใจว่าผู้ป่วยมีสิทธิขั้นพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 1.7

2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับการบริการ พบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 95.0 มีความรู้ความเข้าใจว่าผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการ คือ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของเจ็บป่วย แต่มีผู้ป่วยไม่มีความรู้ความเข้าใจว่าผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 5.0

2.3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูล พบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 95.4 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับรู้ข้อมูล คือ ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและชัดเจน จากผู้ประกอบวิชาชีพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอม หรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่เป็น,

การช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น แต่มีผู้ป่วยไม่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 4.6

2.4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ ในภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต พบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 93.8 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต คือ ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่า ผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่ แต่มีผู้ป่วยไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาวะฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 6.3

2.5 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 88.3 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้ให้บริการ คือ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน แต่มีผู้ป่วยที่ไม่ต้องการที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตนคิดเป็นร้อยละ 11.7

2.6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นพบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 89.2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพ คือ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นที่ไม่ได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้ แต่มีผู้ป่วยที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น คิดเป็นร้อยละ 10.8

2.7 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง พบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 93.8 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง กล่าวคือ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการบริการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัดเว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย แต่มีผู้ป่วยที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่จะปกปิดข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 6.3

2.8 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับข้อมูลการรักษาอย่างครบถ้วน พบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 90.4 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับข้อมูล คือ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ แต่มีผู้ป่วยที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับข้อมูลการรักษา คิดเป็นร้อยละ 9.6

2.9 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับข้อมูลการรักษาเฉพาะของตน พบว่า ผู้ป่วย ร้อย 94.6 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับข้อมูลการรักษาเฉพาะของตน คือผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่น แต่มีผู้ป่วยที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับข้อมูลการรักษาเฉพาะของตน ร้อยละ 5.4

2.10 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สิทธิแทนผู้ป่วย พบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 80.0 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สิทธิแทนผู้ป่วย คือบิดา มารดา หรือ ผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกาย หรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้ ซึ่งผู้ป่วยที่ไม่มีความการใช้สิทธิแทนผู้ป่วย ร้อยละ 20.0

3. ทศนะต่อสิทธิผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ข้อ

การตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยด้านการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ศิริราช พบว่า ทศนะของผู้ป่วย ต่อการตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) ทั้ง 10 ข้อ

1. ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
2. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่เลือกปฏิบัติเนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของเจ็บป่วย
3. ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอม หรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือชีวิตหรือจำเป็น
4. ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือชีวิตจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
5. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
6. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้
7. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการบริการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยเคร่งครัดเว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
8. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
9. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับ

การรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็น การละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่น 10. บิดา มารดา หรือ ผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทน ผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกาย หรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิ ด้วยตนเองได้ และมีผู้ป่วยบางส่วนที่ไม่เห็นด้วยว่าผู้ป่วยควรได้รับสิทธิของผู้ป่วยขณะเข้ารับ การรักษาที่โรงพยาบาล ผลการศึกษา พบว่า

3.1 ทศนะเกี่ยวกับสิทธิพื้นฐาน พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 57.9 มีความคิดเห็นถึงสิทธิพื้นฐาน คือผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการด้านสุขภาพ ตามที่ บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ แต่มีผู้ป่วยที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าผู้ป่วยมีสิทธิขั้นพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 1.7

3.2 ทศนะเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับการบริการ พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 54.6 มีความคิดเห็นว่าคุณป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการ คือ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการจาก ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของเจ็บป่วย แต่มีผู้ป่วยไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่าผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 1.3

3.3 ทศนะเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูล พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 47.9 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับรู้ข้อมูล คือ ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมี สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและชัดเจน จากผู้ประกอบวิชาชีพเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถ เลือกตัดสินใจในการยินยอม หรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่ เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น แต่มีผู้ป่วยไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งในสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 0.8

3.4 ทศนะเกี่ยวกับสิทธิ ในภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 57.1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต คือ ผู้ป่วย ที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบ วิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณีโดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอ ความช่วยเหลือหรือไม่ แต่มีผู้ป่วยไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องภาวะฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 0.4

3.5 ทศนะเกี่ยวกับสิทธิของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 42.9 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้ให้บริการ คือ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน แต่มีผู้ป่วยไม่เห็นด้วยอย่าง

ยิ่งที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน คิดเป็นร้อยละ 0.8

3.6 ทักษะเกี่ยวกับสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 37.5 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพ คือ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้ แต่มีผู้ป่วยที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เกี่ยวกับสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น คิดเป็นร้อยละ 0.8

3.7 ทักษะเกี่ยวกับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 49.2 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง คือ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการบริการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยเคร่งครัดเว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย แต่มีผู้ป่วยที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับสิทธิที่จะปกปิดข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 0.8

3.8 ทักษะเกี่ยวกับการรับข้อมูลการรักษาอย่างครบถ้วน พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 52.1 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับข้อมูล คือ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ แต่มีผู้ป่วยที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการรักษา ร้อยละ 0.4

3.9 ทักษะเกี่ยวกับการรับข้อมูลการรักษาเฉพาะของตน พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 48.3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับข้อมูลการรักษาเฉพาะของตน คือ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่น แต่มีผู้ป่วยที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลการรักษาเฉพาะของตน ร้อยละ 0.4

3.10 ทักษะเกี่ยวกับการใช้สิทธิแทนผู้ป่วย พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 40.8 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้สิทธิแทนผู้ป่วย คือบิดา มารดา หรือ ผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกาย หรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้ ซึ่งผู้ป่วยที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการใช้สิทธิแทนผู้ป่วย ร้อยละ 2.9

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

1. ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโทรทัศน์ในเรื่องสิทธิผู้ป่วย โดยเลือกช่วงเวลาให้ตรงกับประชาชนทั่วไปเพื่อให้ได้ประโยชน์มากที่สุด เช่น ช่วงเวลา 18.00-20.00 น. เป็นต้นไป ซึ่งส่วนใหญ่ดูโทรทัศน์เพื่อรับฟังข่าวสารอยู่แล้ว หรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการในขณะรอแพทย์ตรวจ หรือ รอรับยา โดยใช้สื่อโทรทัศน์วงจรปิดนำเสนอข้อมูลเรื่องสิทธิ
2. ทุกเดือนให้ทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ควรมีการจัดประชุมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการรับทราบปัญหา โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญของปัญหาเพื่อนำไปสู่การแก้ไขในระดับนโยบายต่อไป
3. ควรมีการทำวิจัยประเมินผลเสนอเป็นโครงการสิทธิผู้ป่วย เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลของโรงพยาบาลในการที่จะปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วย ให้มีประสิทธิภาพในระยะยาวต่อไป
4. คำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ข้อ ควรเพิ่มเรื่องสิทธิการตายตามเจตนารมณ์ของผู้ป่วยหากพบว่า ผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หาย เช่น โรคมะเร็งระยะสุดท้าย เนื่องจากเป็นความคิดและสิทธิส่วนบุคคลที่มีความต้องการที่จะพ้นจากความทุกข์ทรมานจากโรคร้ายไข้เจ็บ ทั้งนี้ในปัจจุบันพบว่าในต่างประเทศก็ให้ความสำคัญในเรื่องนี้กันมาก

ระดับหน่วยงาน

1. หน่วยงานทุกหน่วยควรมีการจัดอบรมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดอบรมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย ซึ่งถือว่าเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานด้านหน้า ในการให้ความรู้แก่ประชาชน และจัดตั้งหน่วยงานที่จะให้ความรู้เฉพาะ เช่น ศูนย์สิทธิผู้ป่วยของโรงพยาบาล เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ และผู้ป่วยอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจอันดี และเป็นที่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับความรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วย ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่และประชาชนเพื่อการปฏิบัติในแนวทางเดียวกันตลอดจนปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ระดับปฏิบัติการ

1. แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ควรให้ความสำคัญ และตระหนักในสิทธิผู้ป่วย ในประเด็นต่อไปนี้มากขึ้น คือ สิทธิข้อที่ 1 ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการด้านสุขภาพ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ และสิทธิข้อที่ 4 ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็น แก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

2. เจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิประกันสุขภาพควรมีการสร้างแกนนำเพื่อการรับรู้สิทธิผู้ป่วย เพื่อเป็นตัวแทนของเจ้าหน้าที่หน่วยอื่น ในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยให้แก่ผู้ป่วย

3. ควรมีการจัดสรรบุคลากรทดแทนให้เหมาะสมกรณีเกิดการขาดบุคลากรกะทันหัน

4. ควรมีการปฐมนิเทศบุคลากรทางการแพทย์ทุกหน่วยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ให้ความสำคัญและการตระหนักต่อการปฏิบัติตามสิทธิผู้ป่วย รวมทั้งเก็บรวบรวมปัญหา ข้อร้องเรียน และประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาประเมินผลการตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วย ได้แก่ ความพึงพอใจของ ผู้ที่ใช้สิทธิผู้ป่วย ขั้นตอนในการใช้สิทธิผู้ป่วย เพื่อนำมาปรับปรุงและวางแผนให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ที่เป็นจริงต่อไป