

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจ็บป่วยเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับชีวิตมนุษย์ได้ตลอดเวลา และไม่เลือกบุคคล ซึ่งความเจ็บป่วยนั้นมักจะนำมาซึ่งความทุกข์ ความยากลำบาก ความทรมาน วิตกกังวล และอาจนำมาซึ่งความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินส่งผลให้มนุษย์ทุกคนล้วนต้องมีวิถีทางการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องและผูกพันในรูปแบบการพึ่งพาสถานบริการสุขภาพ เช่น สถานีนอนามัย สถานบริการทางแพทย์นอกเวลา (คลินิก) โรงพยาบาลต่าง ๆ ทั้งนี้โดยมีความหวังเพื่อการรับรู้ข้อมูลอันเป็นสาเหตุของอาการของโรค ตลอดจนแนวทางในการป้องกัน โดยมุ่งหวังป้องกันการกลับเป็นซ้ำของโรคต่อไปในอนาคต อีกทั้งเป็นแนวทางในการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพทั้งของตนและบุคคลในครอบครัว ตลอดจนบุคคลใกล้ชิดเพื่อให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติตน เพื่อให้หลุดพ้นจากความเจ็บป่วย และให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ต่อไปได้ โดยหวังเพียงการไม่ได้รับอันตราย และเกิดความสูญเสียด้วยโรคร้ายก่อนวัยอันสมควร

ภาวะการมีสุขภาพดีและเจ็บป่วยเป็นภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงต่อเนื่องบุคคลเมื่อเจ็บป่วยย่อมมีพฤติกรรมเปลี่ยนไปจากภาวะปกติ เมื่อต้องเข้ามารักษาตัวในโรงพยาบาล ทำให้แบบแผนพฤติกรรมปกติเปลี่ยนไป ทั้งนี้ เนื่องจากความเจ็บป่วย และการต้องอยู่ในโรงพยาบาลซึ่งมีกฎระเบียบต่าง ๆ ทำให้บุคคลสูญเสียความเป็นส่วนตัว ความเป็นอิสระ มีการเปลี่ยนแปลงการดำรงชีวิต เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักไม่ให้ความสนใจเรื่องความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย บ่อยครั้งที่เจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพถามข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ป่วยซึ่งผู้ป่วยคิดว่าเป็นเรื่องส่วนตัว

โดยมากผู้ป่วยมักสำนึกว่าตนเป็นคนสำคัญน้อยที่สุดในโรงพยาบาล เป็นคนที่ต้องพึ่งเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ดังนั้น ผู้ป่วยส่วนใหญ่มักยอมรับการปฏิบัติการทุกชนิดจากเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลถึงแม้การกระทำนั้น ๆ จะลดรอนสิทธิส่วนบุคคลของตน เช่น ถูกตรวจ ฉีดยา ทำแผลขณะรับประทานอาหารเช้า ถูกซักประวัติขณะที่ตนต้องการพักผ่อน ซึ่งความจริงผู้ป่วยก็เป็นมนุษย์ มีสิทธิต่าง ๆ ของตน มีความรู้สำนึกคิด ค่านิยม และศักดิ์ศรี มีความต้องการที่จะทราบข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความเจ็บป่วย และแผนการดูแลรักษาที่ตนจะได้รับ ต้องการได้รับการเป็นส่วนบุคคล ต้องการมีส่วนร่วมในการดูแลตนเอง มีความเป็นบุคคลมิใช่

สิ่งของที่เจ้าหน้าที่ที่มสุขภาพจะปฏิบัติการต่าง ๆ ได้ตามความพอใจ การปฏิบัติต่อผู้ป่วยต้องเป็น การปฏิบัติต่อมนุษย์ด้วยกัน มีการยอมรับความแตกต่างของความคิด ความเข้าใจ และความเชื่อ ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ

ด้วยเหตุที่มนุษย์นั้นประกอบไปด้วยส่วนย่อยต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อันได้แก่ ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม รูปแบบการดำเนินชีวิต สภาพทาง สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่สามารถแยกออกจากความเป็นมนุษย์ได้ ดังนั้น การที่จะให้การดูแลรักษาพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น บุคลากรที่มสุขภาพ ต้องมีความเข้าใจในด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ มุ่งเน้นความสำคัญของตัวผู้ป่วยในฐานะที่เป็นมนุษย์ ให้ความสำคัญต่อเรื่องการเลือกรูปแบบของการรักษาพยาบาล การให้บริการทางสาธารณสุขขั้น พื้นฐาน และความสำคัญของรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับผู้ป่วย

ดังนั้น การที่มนุษย์ทุกคน ควรได้รับบริการและการดูแลภาวะสุขภาพที่เหมาะสมอย่าง เท่าเทียมและเฉกเช่นเดียวกัน ถือเป็นสิทธิตามธรรมชาติในฐานะที่เป็นมนุษย์ ที่มีสิทธิในการรับ การบริการ เพื่อจะมีชีวิตที่ดี เป็นสิทธิตามกฎหมาย ที่สมาชิกในแต่ละสังคมควรได้รับการปกป้อง ค้ำครอง และการดูแลจากรัฐอย่างเหมาะสมและเป็นสิทธิทางจริยธรรมที่ควรได้รับการค้ำครอง สุขภาพตามศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งเรียกได้ว่า “สิทธิผู้ป่วย”

สำหรับประเทศไทยในฐานะประเทศสมาชิกที่รับรองปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิ มนุษยชน และสมาชิกขององค์การอนามัยโลก ได้รับแนวคิดในเรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานในด้านสุขภาพ อนามัยของประชาชนมาปฏิบัติด้วย โดยระบุนิติของผู้ป่วยไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ ประมวล กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค และประมวลกฎหมายอาญา ตลอดจนคณะกรรมการการประกอบโรคศิลป์ ได้แก่ แพทยสภา สภากาพยาบาล สภาเภสัชกรรม และทันตแพทยสภา ซึ่งได้ร่วมกันออกคำประกาศรับรองสิทธิผู้ป่วย เมื่อเดือนธันวาคม 2540 แต่ก็ ยังไม่แพร่หลายในกลุ่มของผู้ป่วย ผู้มารับบริการยังมีการละเลยในการปฏิบัติต่อผู้ป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลที่มีผู้ป่วยจำนวนมาก ปริมาณบุคลากรทางการแพทย์มีจำนวนน้อยและต้อง เองรับปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการต่อผู้ป่วยให้ครบถ้วนเป็นเหตุให้มีการมองข้ามการบอกกล่าวข้อมูล ทางการรักษา และการให้บริการทางการแพทย์ต่อผู้ป่วยได้

ในปฏิญญาสากลที่ว่าด้วยสิทธิมนุษยชนได้บัญญัติรับรองว่า “มนุษย์ทุกคนมีเกียรติ ศักดิ์ศรีและสิทธิ (Dignity and Rights) และถือว่าบุคคลมีสิทธิในมาตรฐานการครองชีพที่เพียงพอ กับการรักษาพยาบาล และองค์การอนามัยโลก (The World Health Organization : W.H.O) ได้ ให้ความสำคัญกับสิทธิผู้ป่วย โดยเห็นว่า ผู้ป่วยควรจะมีสิทธิได้รับการเพื่อสุขภาพอันเป็นสิทธิ

ขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนควรได้รับจากแพทย์ผู้รักษา เพื่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการรักษา รวมทั้งสิทธิที่จะปฏิเสธการรักษา และมีสิทธิส่วนบุคคล ในอันที่จะไม่ถูกเปิดเผยข้อมูลอันเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของเขาด้วยซึ่งถือเป็นความลับ (อุบลรัตน์ โพธิ์พัฒนชัย, 2545, น. 99)

จากบทบัญญัติของกฎหมายจะเห็นได้ว่าสิ่งที่สำคัญที่ผู้ป่วยควรได้รับคือการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้ป่วยมีสิทธิที่จะรู้ข้อมูลทางการแพทย์ที่ถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับบริการที่ตนเองจะได้รับก่อนการตัดสินใจให้ความยินยอมรับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพ สังคมไทยจึงเริ่มมีการตระหนักในสิทธิของผู้ป่วยมากขึ้น โดยจะเห็นได้จาก สถิติการร้องเรียนหรือการฟ้องร้องของผู้ป่วยที่ได้รับความเสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์

ปัจจุบันสิทธิของบุคคลได้รับการกล่าวขานกันมากขึ้น เนื่องจากระบบการปกครองของไทยที่มีความเป็นประชาธิปไตย ทำให้การสื่อสารของบุคคลมีสิทธิเสรีภาพเต็มที่ในการเผยแพร่ข่าวสาร ตลอดจนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ทำให้กลุ่มคนที่มีความรู้การศึกษา เช่น นักวิชาการสาขาต่าง ๆ นักกฎหมาย นักสังคม และผู้เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยของประชาชน เกิดการตระหนักในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมของตนเอง ต้องการให้เกิดความยุติธรรมเสมอภาค จึงเกิดการเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ ได้แก่ สิทธิมนุษยชน สิทธิสตรี สิทธิเด็ก จนถึงสิทธิผู้บริโภค สิทธิต่าง ๆ นี้นำไปสู่ “สิทธิผู้ป่วย”

จะเห็นว่าสิทธิของผู้ป่วยได้รับความสำคัญมากขึ้น และเป็นแนวทางหรือหลักการที่จะใช้ในการตัดสินใจของผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์ โดยมุ่งเน้นที่การกำหนดหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความรับผิดชอบ ด้วยความระมัดระวัง ตามมาตรฐานวิชาชีพและตามกฎหมายบ้านเมือง ซึ่งสิทธิและหน้าที่ของทั้งสองฝ่าย คือผู้ป่วยฝ่ายหนึ่ง และแพทย์ พยาบาลอีกฝ่ายหนึ่ง ต้องเท่าเทียมกัน (วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์, 2537, น. 20-21)

โรงพยาบาลตำรวจเป็นสถานพยาบาลของรัฐที่ให้บริการทางการแพทย์แก่ข้าราชการ ตำรวจ ครอบครัวตำรวจ และประชาชน ทั่วไปจะมีทุกระดับชั้น รวมจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษามีจำนวนมาก ทำให้เป็นภาระต่อการปฏิบัติหน้าที่ของแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ ซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้บุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลตำรวจ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น การบริการผู้ป่วยอาจเกิดปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ ตามมาได้

ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ผู้มาใช้บริการได้มีข้อเสนอแนะในเรื่องบุคลากร กล่าวคือต้องการให้บุคลากรทางการแพทย์ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยให้มากกว่านี้ ควรให้ความเสมอภาค

ในการดูแลผู้ป่วย และจากสถิติข้อร้องเรียนของผู้ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ พบว่ามีผู้ร้องเรียนในเรื่องการให้บริการและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากร แพทย์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วยน้อย ไม่อธิบายถึงสาเหตุและแผนการรักษาต่อไป มีการเลือกบริการผู้ป่วยไม่ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน ข้อมูลศึกษาในช่วง พ.ศ.-ก.ย. พ.ศ.2548 (ข้อมูลจากศูนย์ TQM โรงพยาบาลตำรวจ) แต่ความต้องการของโรงพยาบาลในเรื่องการร้องเรียนต่าง ๆ ต้องเป็นศูนย์ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรทางการแพทย์ ยังปฏิบัติงานโดยไม่ได้อยู่ภายใต้สิทธิของผู้ป่วย ควรมีการปรับปรุงการให้บริการ เน้นการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิผู้ป่วยมากขึ้นมีการให้ข้อมูลอย่างชัดเจนถูกต้อง และตรงไปตรงมา โดยคำนึงถึงสภาพการรับรู้ของผู้ป่วยแต่ละคน การตระหนักรู้ของผู้ป่วยจึงมีความสำคัญต่อการได้รับการปฏิบัติเนื่องจากผู้ป่วยและบุคลากรต้องมีเวลาสื่อสารกันให้มากกว่าปัจจุบัน แพทย์มักจะเป็นข้ออ้างว่ามีจำนวนผู้ป่วยมากทำให้ไม่มีเวลาในการพูดคุยกับผู้ป่วยได้ครบถ้วน ตัวผู้ป่วยเองก็มีความแตกต่างกันในเรื่องของการตระหนักรู้ ซึ่งแตกต่างกันในเรื่องของการศึกษา การสนใจในข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นช่องว่างให้เกิดการละเมิดสิทธิได้ง่าย ผู้ป่วยมักจะละเลยสิทธิของตนในการสอบถามข้อมูล เนื่องจากกลัวที่จะซักถามกับแพทย์ เกรงใจ และไม่ทราบจะพูดอย่างไร ซึ่งจะเห็นได้จากการศึกษาของสคิปเปอร์ และคณะ (มาลี สุจิรพัฒน์พงษ์, 2527, น. 43) ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ต้องการทราบเกี่ยวกับเรื่องโรคของตนแต่ได้รับข้อมูลในเรื่องนี้น้อยมาก แพทย์ พยาบาลมักไม่อธิบายให้ทราบ และผู้ป่วยก็ไม่กล้าถาม ซึ่งสอดคล้องกับวีรวรรณ บุญพริก (2540, น. 67) ได้ศึกษาการรับรู้ข้อมูลของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า ปัจจุบันร้อยละ 12.7 ผู้ป่วยไม่ได้รับข้อมูลที่เป็นอันตรายหรือผลร้ายจากการรักษาก็ล้วนแต่ต้องการข้อมูล แต่ผู้ป่วยไม่กล้าถามจากแพทย์ ดอร์จ (ชนุตรา อธิธิธรรมวินิจ และคณะ, 2540, น. 4) ได้ศึกษาความเห็นของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ที่มสุขภาพในสหรัฐอเมริกา โดยศึกษาว่าผู้ป่วยอยากรู้อะไรเกี่ยวกับการเจ็บป่วย พบว่าความคิดเห็นของผู้ป่วย แพทย์ และพยาบาลแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ป่วยต้องการทราบอาการของโรค โอกาสที่จะหายรวมทั้งสาเหตุที่ทำให้เกิดโรค ส่วนแพทย์และพยาบาลกลับไม่เห็นความสำคัญดังกล่าว โดยเห็นว่าสิ่งสำคัญที่ผู้ป่วยต้องทราบ ได้แก่ การปฏิบัติตนหลังผ่าตัด การงดน้ำก่อนและหลังการผ่าตัด กฎระเบียบของโรงพยาบาล การปฏิบัติตนของผู้ป่วยหลังออกจากโรงพยาบาล จากข้อมูลเหล่านี้เมื่อนึกถึงคำกล่าวที่ว่าปัจจุบันการแพทย์ไทย เป็นการแพทย์สมัยใหม่ เป็นการแพทย์คุณธรรม พานิชยกรรม และไฮเทค ก็อาจจะไม่แน่นอนเสมอไปเสียแล้ว เพราะสังคมไทยยังมีความแตกต่างกันในเรื่องของการศึกษา ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อทัศนคติที่แตกต่าง

กัน แม้การแพทย์จะเป็นเชิงพาณิชย์มากขึ้น แต่ส่วนหนึ่งก็ยังคงให้ความไว้วางใจเคารพ เชื่อถือ ศรัทธาต่อแพทย์อยู่ไม่เสื่อมคลาย โดยเฉพาะคนชนบท ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ มาลี สุจริพัฒน์พงษ์ (2527, น. 5) ค่านิยมของสังคมไทยจะยึดมั่นศรัทธาไว้วางใจ มอบอำนาจให้แพทย์ เป็นผู้รับผิดชอบชีวิตผู้ป่วย

ถึงยุคสมัยแล้วที่ผู้ป่วยจะต้องปรับตัวให้เคยชินกับสิทธิของตนเองที่จะรับรู้ข้อมูล โดยจะต้องสร้างความมั่นใจให้ตนเองด้วยการแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพให้มากที่สุด เปลี่ยนความหวาดกลัวเป็นความกล้าหาญที่จะพูดคุยและไต่ถามกับแพทย์ พยาบาล ซึ่งเป็น สิ่งจำเป็นที่จะทำให้ผู้ป่วยได้รับข้อมูลที่เข้าใจ และมีความสำคัญกับตนเองการซักถามของผู้ป่วย จะช่วยให้ผู้ให้บริการมีความระมัดระวังในการให้บริการ และให้ข้อมูลหรือขอความเห็นจากผู้ป่วย มากขึ้น จากอดีตผู้ให้บริการทางการแพทย์มักมองว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ด้อยการศึกษา ผู้ป่วยรู้่น้อย กว่าแพทย์ ไม่สามารถทำความเข้าใจในเรื่องทางการแพทย์ได้ ไม่สามารถตัดสินใจอะไรได้ จึง ละเลยความสำคัญในการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ป่วย หรือไม่บอกผู้ป่วยว่ามีทางเลือกในการรักษา อย่างไรบ้าง ระบบการบริการอย่างนี้นำมาซึ่งความสูญเสียเปล่าทางสังคม ผู้ให้บริการอื่น ๆ ไม่สามารถดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องได้ เนื่องจากระบบการให้ข้อมูลที่ถูกต้องถูกมองข้ามไป ผู้ป่วยไม่ทราบว่าตนเองเป็นโรคอะไร ต้องปฏิบัติตัวอย่างไร การดำเนินของโรคเป็นอย่างไร มีผู้ป่วยจำนวนหนึ่งที่ต้องมาโรงพยาบาลครั้งแล้วครั้งเล่า กว่าที่จะรู้ว่าเป็นอะไรบางทีก็สายเกินไปเสียแล้ว เพียงเพราะว่า ไม่กล้าซักถาม ไม่ทราบในสิทธิของผู้ป่วย

ดังนั้น หากผู้ป่วยมีความตระหนักรู้ในสิทธิของตนที่สมควรได้รับการปฏิบัติจาก บุคลากรทางการแพทย์ จึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติที่เคารพในศักดิ์ศรีความเป็น มนุษย์ ตามสิทธิของตน จากบุคลากรที่มีสุขภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์ในทางการรักษา และยัง ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์เป็นไปในทางที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถ ส่งเสริมการใช้สิทธิของผู้ป่วยที่ทำให้ผู้ให้บริการต้องหันมาให้ความสำคัญถึงความเป็นมนุษย์และ เคารพในสิทธิของผู้ป่วยด้วย

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

รัฐธรรมนูญฉบับ 2540 ทำให้เกิดการประกาศสิทธิผู้ป่วยขององค์วิชาชีพด้านสุขภาพ และกระทรวงสาธารณสุขได้เร่งรัดพัฒนาให้มีการปฏิรูประบบสาธารณสุข โดยสถาบันวิจัย สาธารณสุข และสถาบันวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ได้จัดทำมาตรฐานโรงพยาบาลขึ้น

เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ซึ่งโรงพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการสุขภาพ ที่มีหน้าที่ให้หลักประกันแก่สังคมว่าจะให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความเท่าเทียมกัน บทบาทหน้าที่ดังกล่าวเป็นความคาดหวังของสังคม เป็นสิ่งที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นสิ่งที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และเป็นสิ่งที่ทั่วโลกยอมรับพยายามขับเคลื่อนการปฏิบัติไปสู่การทำหน้าที่ดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์ โดยโรงพยาบาลจะต้องมีความพร้อมด้านกำลังคน เครื่องมือ เทคโนโลยี ขณะเดียวกันความซับซ้อนและวัฒนธรรมขององค์กรก็ก่อให้เกิดปัญหา ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังทางสังคม (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543, น. 3)

โรงพยาบาลตำรวจเป็นโรงพยาบาลที่มีการพัฒนาจนได้รับการรับรองคุณภาพจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากการที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลต้องคงคุณภาพในการบริการให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาในส่วนที่ยังด้อยอยู่ให้มีคุณภาพขึ้น และหนึ่งในส่วนที่ต้องมีการพัฒนาคือด้านความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งถึงแม้จะมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น แต่จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการยังพบว่า ผู้มาใช้บริการได้มีข้อเสนอแนะ ในเรื่องบุคลากร กล่าวคือต้องการให้บุคลากรทางการแพทย์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง มีความเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยให้มากกว่านี้ ควรให้ความเสมอภาคในการดูแลผู้ป่วย และจากสถิติข้อร้องเรียนของผู้ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า มีผู้ร้องเรียนในเรื่องการให้บริการและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากร แพทย์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วยน้อย ไม่อธิบายถึงสาเหตุและแผนการรักษาต่อไป มีการเลือกบริการผู้ป่วยไม่ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน จากข้อเสนอแนะดังกล่าว ทำให้แต่ละหน่วยงานต้องสืบค้นหาสาเหตุของข้อร้องเรียนดังกล่าว เพราะเป้าหมายของโรงพยาบาลตำรวจในเรื่องการร้องเรียนต้องเป็นศูนย์

ในด้านของผู้ศึกษาเอง ต้องการที่จะศึกษาเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบความตระหนักในสิทธิผู้ป่วยระหว่างข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกับชั้นสัญญาบัตร ต้องการทราบในขณะที่เจ็บป่วยว่าเขาตระหนักในข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยในด้านใดบ้างเมื่อเข้ามาใช้บริการ และหากเขาไม่ได้รับทราบข้อมูลเหล่านั้นดีพอ จะมีความคิดเห็นในเรื่องนี้อย่างไร

เหตุที่เลือกศึกษาผู้มารับบริการที่เป็นข้าราชการตำรวจ เนื่องจากโรงพยาบาลตำรวจมีข้าราชการตำรวจที่เข้ามารับการรักษาระดับชั้นประทวน และชั้นสัญญาบัตร บางครั้งการปฏิบัติงานอาจเกิดการเลือกปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันในการรักษา โดยที่ตัวบุคลากรเองไม่รู้ตัวทำไป

ตามความเคยชินกับระบบสายการปกครองของตำรวจ ซึ่งบางครั้งก่อให้เกิดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้ป่วยขึ้น โดยไม่คำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการรักษา ฉะนั้น ผู้ศึกษาหวังว่าเมื่อได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยระหว่างข้าราชการตำรวจชั้นประทวนกับตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลตำรวจ”แล้วจะทำให้ทราบแนวทางการปฏิบัติ ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สิทธิของผู้ป่วยที่เป็นข้าราชการตำรวจในระดับชั้นยศต่าง ๆ ว่ามีความตระหนักในด้านใดบ้าง และมีความแตกต่างกันในด้านชั้นยศหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ป่วยป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้ป่วย และการถูกฟ้องร้องจากการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณและมาตรฐานวิชาชีพ ไม่เลือกปฏิบัติ มีคุณธรรม จริยธรรม เคารพในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์และความต้องการทางจิตวิญญาณของทุกคน

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. ศึกษาความเป็นมาของสิทธิของผู้ป่วย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยระหว่างข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กับ ชั้นสัญญาบัตรที่เข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลตำรวจ
3. แสวงหาแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยที่เหมาะสมกับข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กับ ตำรวจชั้นสัญญาบัตร

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของเนื้อหา

ศึกษาถึงการเปรียบเทียบความตระหนักของผู้ป่วยเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย ระหว่างผู้ป่วยที่เป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร กับ ตำรวจชั้นประทวน ซึ่งครอบคลุมสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ ตามคำประกาศของ แพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา และ คณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ ซึ่งประกาศสู่สาธารณชนอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2541

ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ป่วยที่เป็นข้าราชการตำรวจที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ตำรวจ แบ่งเป็น ตำรวจชั้นประทวน กับตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ – มีนาคม พ.ศ. 2550

นิยามศัพท์ในการศึกษา

การตระหนักรู้ หมายถึง ลักษณะอาการที่แสดงถึงการรับรู้ คิดได้ รู้ลึกสำนึกถึงความสำคัญและอันตรายของการไม่ได้รับรู้ในข้อมูลทางการรักษาที่ถูกต้อง

สิทธิผู้ป่วย หมายถึง ความชอบธรรมที่ผู้ป่วยจะพึงได้รับจากการบริการทางการแพทย์ เพื่อคุ้มครองหรือรักษาผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้ของผู้ป่วย ซึ่งรวมถึงผู้ที่ไปรับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในทุกประเภท ตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยที่สภาวิชาชีพอันประกอบไปด้วย แพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา และคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ ได้ประกาศรับรองสิทธิของผู้ป่วยร่วมกัน ตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2541 ผู้ป่วยในที่นี้คือผู้ที่มารับบริการทางการแพทย์ ผู้เจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และผู้บริโภครทางการแพทย์ ที่เป็นข้าราชการตำรวจและเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลตำรวจ

ตำรวจชั้นประทวน หมายถึง ตำรวจที่มีระดับชั้นยศ ตั้งแต่ พลตำรวจ, สิบตำรวจตรี, สิบตำรวจโท, สิบตำรวจเอก, จ่าสิบตำรวจ และ ดาบตำรวจ

ตำรวจชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ตำรวจที่มีระดับชั้นยศตั้งแต่ ร้อยตำรวจตรี, ร้อยตำรวจโท, ร้อยตำรวจเอก, พันตำรวจตรี, พันตำรวจโท, พันตำรวจเอก, พลตำรวจตรี, พลตำรวจโท, พลตำรวจเอก

ผู้ป่วยนอก (out patient) หมายถึง ผู้ที่มารับการบริการตรวจรักษา โดยมีได้เข้านอนพักรักษาในโรงพยาบาล แม้ในรายที่รับไว้เป็นผู้ป่วยใน ก็ต้องได้รับการตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอกก่อน

ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ป่วยที่ผ่านการตรวจจากแผนกผู้ป่วยนอก ที่แพทย์รับไว้รักษาในโรงพยาบาลต้องนอนพักในโรงพยาบาล

โรงพยาบาลตำรวจ หมายถึง โรงพยาบาลที่ให้บริการสาธารณสุข อันประกอบไปด้วย การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน การควบคุมโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ แก่ข้าราชการตำรวจ ครอบครัวตำรวจ ข้าราชการจากหน่วยงานอื่น รวมถึงประชาชนทั่วไป และเป็น สถาบัน ผลิตและร่วมฝึก อบรมนักศึกษาพยาบาล แพทย์ และบุคลากรสาธารณสุข