

นิยามเชิงปฏิบัติการและการปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยทางทันตกรรมในการขอเปลี่ยนผู้ให้การรักษา การปกปิดข้อมูล และการได้รับเวชระเบียน : มุมมองของผู้ทรงคุณวุฒิ ทันตบุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐ และประชาชน

อุไรวรรณ อมรไชย*, สุปรีดา อุดยานนท์**, ปิยะฉัตร พัทธานันต์***, สุวิทย์ อุดมพาณิชย์***

บทคัดย่อ

การปฏิบัติต่อสิทธิผู้ป่วยยังมีความคลุมเครือเนื่องจากมุมมองประชาชนไทยและกลุ่มวิชาชีพ มีการรับรู้และความคาดหวังที่แตกต่างกัน งานวิจัยเชิงคุณภาพนี้จึงมุ่งศึกษานิยามเชิงปฏิบัติการ การปฏิบัติและบริบทเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยทางทันตกรรมในด้านการขอเปลี่ยนผู้ให้การรักษา การปกปิดข้อมูล และการได้รับเวชระเบียน โดยรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่ม สัมภาษณ์เจาะลึก และสังเกตแบบมีส่วนร่วม ในกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านสิทธิผู้ป่วย ทันตบุคลากรและประชาชนจากพื้นที่ศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ทันตบุคลากรให้ความสำคัญค่อนข้างน้อยต่อการแจ้งชื่อและประเภทผู้ให้การรักษา ชาวบ้านชนบทใช้การจำหน้าผู้ให้การรักษาแทนการแจ้งชื่อ ประชาชนไม่กล้าขอใช้สิทธิเปลี่ยนผู้รักษาอย่างเปิดเผยเนื่องจากกลัวเสียมารยาท และเกรงว่าผู้ให้การรักษาจะไม่พอใจ ส่วนใหญ่คิดว่าไม่มีสิทธิเลือกผู้รักษาได้ในโรงพยาบาลของรัฐ ทันตบุคลากรไม่ยอมให้มีการใช้สิทธิเปลี่ยนผู้รักษาเพราะจะทำให้ภาระงานไม่เท่ากัน ขณะเดียวกันผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าการใช้สิทธิในข้อนี้ของประชาชนต้องอยู่ภายใต้ข้อจำกัดทางราชการ ในด้านสิทธิการปกปิดข้อมูล ทันตบุคลากรเห็นว่าไม่ได้รับขอบเขตชัดเจนทำให้ยากต่อการปฏิบัติ ขณะที่ประชาชนเห็นว่าข้อมูลทันตกรรมไม่จำเป็นต้องปกปิดเพราะเป็นโรคทั่วไป ในด้านสิทธิการขอเวชระเบียนประชาชนไม่เห็นความจำเป็นนอกจากทันตบุคลากรสั่ง ขณะที่ทันตบุคลากรเห็นว่าหากประชาชนใช้สิทธิขอเวชระเบียนอาจเกิดจากความไม่พอใจการรักษา ผลการศึกษานี้อาจจะนำไปสร้างความเข้าใจต่อทันตบุคลากรและผู้บริหารในการจัดการเชิงระบบ และจัดทำแนวทางปฏิบัติ อย่างเหมาะสมภายใต้สภาพการให้บริการในโรงพยาบาลของรัฐต่อไป

คำไชรหัส : สิทธิผู้ป่วย / การยอมรับ / ความสัมพันธ์ระหว่างทันตแพทย์กับผู้ป่วย / การคุ้มครองผู้บริโภค / การวิจัยเชิงคุณภาพ

บทนำ

ปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและแพทย์ส่วนหนึ่งยังคงอยู่ในลักษณะดั้งเดิมแบบผู้มีพระคุณกับผู้ใต้รับอุปการะ¹ (patron-client relationship) แต่การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง การศึกษา สื่อสารมวลชน และอื่นๆ เริ่มทำให้ผู้ป่วยเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความคาดหวังรวมถึงการตรวจสอบภารกิจของแพทย์มากขึ้น² จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์

กับผู้ป่วยเริ่มกลายเป็นความสัมพันธ์เชิงพันธะสัญญา (contractual relationship) ซึ่งทำให้อุบัติการณ์ทางการแพทย์ต้องมีความรับผิดชอบที่ชัดเจนต่อผู้ป่วย

จากผลการศึกษาที่ผ่านมา³⁻⁶ พบว่าทั้งบุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วยต่างไม่ทราบขอบเขตที่ชัดเจนของสิทธิผู้ป่วย ทำให้ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อสิทธิด้านต่างๆ สูงกว่าการปฏิบัติตามสิทธิที่มีจริง ตรงกันข้ามบางครั้งผู้ป่วยไม่ทราบว่าเป็นสิทธิที่ตนพึงได้รับ จึงไม่เรียกร้องสิทธินั้น

* ทันตแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาทันตกรรมชุมชน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*** อาจารย์ ภาควิชาทันตกรรมชุมชน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Operational definition and practice regarding dental patient's right in changing doctors, confidentiality and obtaining medical records : Views of experts, dental personnel in governmental hospitals and lay people

Uraiwan Amornchai*, Supreda Adulyanon**, Piyachat Patcharanuchat***, Suwit Udompanich***

Abstract

Practices of patient's right are ambiguous because of the variation in views of professionals and people on perception and expectation. This qualitative research aimed to study the perception regarding dental patient's right in change doctors, confidentiality and obtaining medical records in terms of its operational definition, practice and context. Data were collected by means of focus group discussion, in-depth interview and participatory observation in groups of patient's right experts, dental personnel and lay people with various backgrounds in Ubonratchathani province. The findings revealed that dental personnel had little awareness of the patient's right to know the name and specialty of the practitioner. Lay people remembered the doctors by face instead of names. Generally patients dared not directly ask for changing doctors, because they thought it might be impolite and be unsatisfied by the practitioners. Most people felt that they did not have the right to change doctor in governmental hospitals. Dental personnel did not want the patients to change doctors because that might cause unfair workload between practitioners. The experts considered that this should be performed under the limitation of governmental hospitals. Regarding patient's confidentiality, dental personnel felt the ambiguous definition led to difficulty in practice. Whereas lay people felt that dental information was not strictly secret, since they were common diseases. Regarding the right to obtain medical records, lay people felt it was not necessary unless requested by doctors. Dental personnel felt the request for medical records might indicate patient's dissatisfaction in their treatment. This findings may help dental personnel and administrators in management and establishment of practice guidelines in the context of governmental hospitals.

Key words : Patient's right/ Perception / Dentist-patient relationship/ Consumer protection / Qualitative study

Correspondence author :

Dr. Uraiwan Amornchai
The Royal Crown Prince Det Udom Hospital
Ubonratchathani 34160, Thailand
Tel : 0-4536-1134 ext. 108
Fax : 0-4528-2981
E-mail: amorn2545@yahoo.com

* Dentist, The Royal Prince Deth Udom Hospital

** Assistant Professor, Department of Community Dentistry, Faculty of Dentistry, Khon Kaen University

*** Instructor, Department of Community Dentistry, Faculty of Dentistry, Khon Kaen University