

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของโครงการ

ในกระแสแห่งการปฏิรูป ซึ่งเป็นผลตามมาจากการปฏิรูประบบการเมือง โดยการวางรากฐานของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน การปฏิรูปในระบบต่างๆ จึงเกิดขึ้น เช่น การปฏิรูปการศึกษา การปฏิรูประบบราชการ การปฏิรูประบบสุขภาพ การปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม การปฏิรูปในส่วนต่างๆ ถือเอาบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญเป็นหลัก การปฏิรูปในทุกส่วนมีความสัมพันธ์และสอดคล้องกัน รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันได้บัญญัติสิทธิของการมีสุขภาพดี อันจะเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้เป็นฐานในการออกกฎหมายสุขภาพแห่งชาติ คำว่า “สุขภาพ” หมายถึง สภาวะสมดุลหรือดุลยภาพที่เป็นความสุข ความสบาย ความรุ่มเย็น มีองค์ประกอบ คือ การดำเนินชีวิตตามคลองธรรม (Spiritual well being) โดยมีจิตวิญญาณกำกับศีลธรรม และมีจิตใจสงบสมกับสุขภาพทางกายและจิตใจ (Physical and mental well being) ภายในที่สงบสุข ปราศจากภัยอันตราย (Social well being) ความหมายของสุขภาพดังกล่าวสะท้อนถึงสิทธิทางสุขภาพ (The right to health) หรือสิทธิที่จะเข้าถึงสุขภาพของบุคคล ซึ่งเป็นสิทธิพื้นฐานของมนุษย์ (The right to health as a basic human right) (วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์, 2544) และสิทธิจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่ได้รับการอนุมัติจากรัฐ และกฎหมาย (Curtin, 1983) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มีมาตราสำคัญที่เกี่ยวกับสุขภาพคนไทยโดยตรงอยู่สองมาตรา คือ หมวดที่ 3 ว่าด้วยสิทธิเสรีภาพของบุคคล มาตรา 52 บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ หมวดที่ 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 82 รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุข ให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2540)

สิทธิผู้ป่วยวิวัฒนาการควบคู่มากระบบกฎหมายและจริยธรรมทางการแพทย์ เป็นเรื่องที่น่าสนใจในปัจจุบัน เนื่องจากมีผู้ป่วยถูกละเมิดหรือดเว้นการกระทำต่อสิทธิที่พึงมีพึงได้มีผู้ป่วยเรียกร้องสิทธิของตนมากขึ้นอันอาจแสดงว่ามีการละเมิดสิทธิผู้ป่วยในสังคมไทยกันมากขึ้น (มณีรักผกาวงศ์, 2541) ในสมัยก่อนผู้ป่วยกับแพทย์ที่มีความสัมพันธ์กัน อยู่บนพื้นฐานของความศรัทธาในจริยธรรมของแพทย์ แพทย์ตัดสินใจใช้สิทธิแทนผู้ป่วย โดยพื้นฐานของปรัชญาที่จะรักษาผลประโยชน์อย่างดีที่สุดให้ผู้ป่วยเป็นอันดับแรกและถือประโยชน์ส่วนตัวตนเป็นอันดับรอง นั้นเป็นพื้นฐานของจรรยาแพทย์ที่มีมาแต่ดั้งเดิม ปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการรักษาแผนใหม่ ที่เข้ามากระทบต่อบริการทางการแพทย์

แพทย์ ทำให้อำนาจของผู้ป่วยน้อยลงหรือเกือบไม่มีเลย เมื่อเปรียบเทียบกับอำนาจของแพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งมีเพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อน โดยเฉพาะเมื่อมีการใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ในยุคปัจจุบัน (วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์, 2536) การสาธารณสุขและการแพทย์ได้พัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง มีการคิดค้นวิทยาการใหม่ๆ เพื่อใช้ในการรักษาโรคที่ทันสมัยและรวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่หันไปให้ความสนใจกับเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ และผลของการรักษาให้ผู้ป่วยหายจากโรคทำให้บางครั้งลดความสำคัญในความสัมพันธ์หรือความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย (วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์, 2537) ทำให้มีการเรียกร้องสิทธิของผู้รับบริการมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากข่าวการร้องเรียนถึงความผิดพลาดต่อสื่อมวลชน องค์กรวิชาชีพ เช่น แพทยสภา สภาการพยาบาล จนกระทั่งการดำเนินคดีตามกฎหมาย แสดงว่าการปฏิบัติการในการรักษาสิทธิของผู้รับบริการของบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วย (พัชรี ประเสริฐกิจ, 2541)

จากนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล ที่มุ่งมั่นสร้างระบบบริการและคุ้มครองสุขภาพเพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีสุขภาพดีถ้วนหน้า โดยดำเนินการปฏิรูประบบสุขภาพพร้อมทั้งสร้างหลักประกันและโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือ 30 บาท วิกฤตทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น งบประมาณและทรัพยากรที่ถูกจำกัด คำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ และความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายขึ้น เป็นผลทำให้มีการร้องเรียนมากขึ้น จำนวนข้อร้องเรียนที่เข้าสู่การพิจารณาของแพทยสภาในช่วงปี พ.ศ. 2539-2541 มีถึง 300 คดี คิดเป็นร้อยละ 1.37 และสาเหตุที่พบเป็นอันดับ 1 คือ แพทย์ไม่รักษามาตรฐานการประกอบวิชาชีพ 405 คดี (พ.ศ. 2531-2542) และสาเหตุที่ฟ้องร้องคือ ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยลดลง มาตรฐานวิชาชีพลดลง ไม่ให้เกียรติ ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วย ไม่ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (สมศักดิ์ โถ้ห์เลขา, 2545)

ในหลายประเทศมีการประกาศสิทธิผู้ป่วยหรือกฎบัตรผู้ป่วย ในประเทศไทยผู้ป่วยได้รับการคุ้มครองจากบทบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในสิทธิของการรับบริการสุขภาพอนามัย แพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา และคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ ได้ร่วมกันประกาศใช้คำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ ในวันที่ 16 เมษายน 2541 ซึ่งเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพต่างๆ ที่ผู้ป่วยพึงได้รับเป็นแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการทางสุขภาพเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการรักษาพยาบาลดีขึ้น (คำประกาศสิทธิผู้ป่วย, 2541)

สิทธิผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการเป็นสิทธิของการมีศักดิ์ศรี มีคุณค่าความเป็นมนุษย์ต้องการยอมรับจากผู้ให้บริการ โดยการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพอนามัยของตน สิทธิของผู้ป่วยมีความสำคัญต่อการนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดี การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยหมายถึงการกระทำเพื่อปกป้องและสิทธิ

ประโยชน์ของผู้ป่วย การสนับสนุน การช่วยเหลือให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจเพื่อกระทำการที่เป็นผลดีที่สุดต่อชีวิต (Well being) และการปกป้องผลประโยชน์ของผู้ป่วยโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย (กองการพยาบาล, 2541)

โรงพยาบาลรัฐในปัจจุบันมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก งานผู้ป่วยนอกเป็นบริการด้านแรกของโรงพยาบาล โดยมีงานหลักคือการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ซึ่งต้องรองรับผู้ป่วยจำนวนมาก การบริการผู้ป่วยนอกนั้นพบว่ามีความแออัด ก่อให้เกิดความสับสนวุ่นวาย ส่งผลให้ประสบปัญหาในเรื่องการบริการที่อาจทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง บางแห่งปริมาณแพทย์หรือพยาบาล มีไม่เพียงพอกับผู้มารับบริการทำให้การให้บริการต้องกระทำในลักษณะเร่งรีบและใช้เวลาน้อยกับผู้ป่วยแต่ละคน นอกจากนี้ผู้ป่วยส่วนมากก็ยอมรับว่าแพทย์พยาบาล ไม่ค่อยมีเวลาซักถามปัญหาหรือข้อข้องใจด้านการเจ็บป่วยหรือให้ความร่วมมือกับแพทย์พยาบาล ด้วยระยะเวลาอันรวดเร็วจึงเป็นไปโดยอัตโนมัติที่บางครั้งขัดกับความต้องการของตน (เดชมอม บุญพันธ์, 2539) จากการสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) พบว่าแพทย์ผู้ให้บริการตรวจไม่ละเอียด ตรวจเร็วเกินไป ควรสนใจซักถามของการเจ็บป่วย ควรแนะนำ และควรอธิบายกับอาการที่เกี่ยวข้องกับเจ็บป่วย

พยาบาลเป็นวิชาชีพที่ให้ความช่วยเหลือดูแลประชาชนในด้านสุขภาพ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด ไม่ใช่ใกล้ชิดดูแลเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาหรือความต้องการเร่งด่วนเท่านั้น แต่พยาบาลอยู่ดูแลใกล้ชิดผู้ป่วยในทุกๆช่วงเวลา ซึ่งต้องเป็นการดูแลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อนำไปสู่การได้รู้จักกับผู้ป่วยมากที่สุด ซึ่งการได้รู้เกี่ยวกับผู้ป่วยนี้เอง จะนำมาซึ่งหลักการหรือนำมาซึ่งแบบของการพิทักษ์สิทธิ (สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ, 2537) และในวิชาชีพการพยาบาลพยาบาลทุกคนต้องยึดถือจรรยาบรรณของพยาบาลในการประกอบวิชาชีพพยาบาล ซึ่งจรรยาบรรณพยาบาลนี้ยึดปรัชญาที่เชื่อในศักดิ์ศรีของมนุษย์และเคารพในสิทธิของผู้ป่วยเป็นหลักในการปฏิบัติ (กองการพยาบาล, 2541) นอกจากหลักแห่งวิชาชีพการพยาบาลที่มุ่งให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการแล้ว ความรับผิดชอบของพยาบาลก็ถือว่าเป็นคุณธรรมหรือจริยธรรมที่ถือปฏิบัติ เพื่อคุ้มครองสิทธิที่ผู้ใช้บริการพึงได้รับ (ธงชัย ดิษ โส, 2541)

จากเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุข โดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ กำหนดให้เมื่อสิ้นแผนพัฒนาสาธารณสุขฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่งจะต้องได้รับการรับรองคุณภาพ (Hospital Accreditation) มาตรฐานโรงพยาบาลและแนวทางการพัฒนาคุณภาพฉบับปีกาญจนาภิเษก ที่จัดทำโดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข มุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2540) ได้ระบุนมาตรฐานงานผู้ป่วยนอกใน OPD. 8 มีระบบงานหรือกระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอกที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย ในฐานะที่เป็นโรงพยาบาล นอกจากจะพัฒนาคุณภาพการบริการและการบริหารคุณภาพ (Quality management) ยังมีจุดเน้นสำคัญอีก 3 ประการ

ที่ต้องคำนึงถึงและจัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากของการรับรองคุณภาพ ก็คือการบริหารความเสี่ยง การบริหารมาตรฐานและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ และการพิทักษ์สิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย โรงพยาบาลจะต้องให้ความสนใจ พัฒนาระบบการเพื่อบริหารกิจกรรมดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ เพื่อให้ครบองค์ประกอบของการรับรองคุณภาพ (HA) โดยมีการจัดระบบงาน ระบบบริการ ให้สอดคล้องกับสิทธิผู้ป่วยทั้ง 10 ประการ โดยมีกิจกรรมคุณภาพมาตรฐานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการพิทักษ์สิทธิ 9 ระบบ (สิทธิศักดิ์ พฤษพิติกุล, 2543) ดังนั้นหน่วยงานผู้ป่วยนอกจะต้องจัดกิจกรรมปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่สอดคล้องกับสิทธิผู้ป่วย เกณฑ์มาตรฐานการพยาบาลที่กำหนดอย่างเหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการ

โรงพยาบาลหนองบัวลำภู เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 400 เตียง เปิดบริการ 200 เตียง กำลังเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบบริการและรับรองคุณภาพให้เป็นไปตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข โดยเฉพาะงานผู้ป่วยนอกซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านหน้า มีจำนวนผู้ป่วยมาใช้บริการมาก ผู้รับบริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และประทับใจ และเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ การมีแนวทางในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในการพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการ ทำให้พยาบาลผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ เป็นการเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในการรักษาสิทธิประโยชน์ ที่ผู้รับบริการพึงได้รับ และเพื่อการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ป่วยนอกเป็นหลัก โดยมีหัวหน้าหอผู้ป่วยหรือหัวหน้างานเป็นผู้บริหารระดับต้นมีบทบาทเชื่อมโยงนโยบาย ระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับบุคคลกรระดับปฏิบัติการในการดูแลผู้รับบริการ และกำหนดมาตรฐานการพยาบาลสำหรับเจ้าหน้าที่พยาบาลทุกระดับในหน่วยงาน (กองการพยาบาล, 2539) และเป็นผู้ที่มีหน้าที่บริหารจัดการระบบพยาบาลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น มีการเปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการในหน่วยงานได้มีโอกาสในการกำหนดแนวทางการจัดระบบงานและระบบบริการร่วมกัน ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของพยาบาลประจำการในการปฏิบัติงานร่วมกัน โดยการนำแนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมของ Swansburg (1996) มาประยุกต์ใช้เพื่อให้พยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก มีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และมุ่งหวังให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและเป็นการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

ผู้ศึกษาในฐานะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาระบบบริการเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เนื่องจากการพิทักษ์สิทธิเป็นส่วนหนึ่งในการบริการที่บ่งบอกถึงคุณภาพ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้และผู้รับบริการดังกล่าว อีกทั้งช่วยให้ก้าวไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

(Hospital Accreditation) และที่สำคัญเพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนในด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ซึ่งคาดว่าผลที่ได้จากโครงการจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและพัฒนาคุณภาพการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพต่อไป

#### วัตถุประสงค์การทำโครงการ

1. เพื่อจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลหนองบัวลำภู
2. เพื่อประเมินการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย  
งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่มาใช้  
บริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ก่อนและหลังการจัดระบบ

#### กลุ่มเป้าหมาย

1. พยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก 7 คน ประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ 3 คน  
พยาบาลเทคนิค 4 คน
2. ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย ที่มาใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู  
ก่อนดำเนินโครงการ 30 คน และหลังดำเนินโครงการ 30 คน รวมทั้งหมด 60 คน

#### ระยะเวลาดำเนินโครงการ

ตั้งแต่เดือน วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ถึง เดือน 5 เมษายน พ.ศ. 2546

#### คำจำกัดความที่ใช้ในโครงการ

การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หมายถึง การแสดงออก การกระทำ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล ในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้มารับบริการในงานผู้ป่วยนอก เพื่อปกป้องดูแลสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ ที่แพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภาและคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ ร่วมกันประกาศเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2541 ได้แก่

1. ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
2. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย
3. ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะรับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอ และเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
4. ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
5. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
6. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น ที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้
7. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
8. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วน ในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
9. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น
10. บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

การจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนอก หมายถึง การดำเนินการของพยาบาลผู้ป่วยนอกในการจัดบริการพยาบาลที่ครอบคลุมในด้านการเคารพศักดิ์ศรีและสิทธิผู้ป่วย ที่มาใช้บริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู โดยให้การดูแลยึดหลักจริยธรรมจรรยาบรรณของวิชาชีพ และให้ความเคารพในสิทธิของผู้ป่วยทุกราย ปกป้องผู้ป่วยไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในทางที่ไม่เหมาะสม ให้บริการโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ตลอดระยะเวลาที่มาใช้บริการ ทั้งก่อนตรวจ ขณะตรวจ และหลังตรวจ และมีระบบงานที่ช่วยพิทักษ์สิทธิและคุ้มครอง

สิทธิผู้ป่วย โดยมีการจัดระบบงาน ระบบบริการพยาบาล โดยการมีส่วนร่วมของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ป่วยนอกในการกำหนดและดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ให้สอดคล้องกับสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ และการจัดระบบบริการเพื่อการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย (สิทธิศักดิ์ พุทธรักษ์บิตกุล, 2543) ซึ่งวิเคราะห์สรุปเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย องค์ประกอบ 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการได้รับบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและการได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ หมายถึง การให้การดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี อย่างสมเหตุสมผลและเท่าเทียม ตามความเหมาะสมกับอาการหรือโรคที่เป็น ได้รับการรักษาพยาบาลตามสิทธิที่มี เช่น ผู้สูงอายุ เด็ก 0-12 ปี ที่จะได้รับบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ให้การปฏิบัติด้วยความสุภาพ อ่อนโยนต่อผู้ป่วย และเคารพในความเชื่อเกี่ยวกับศาสนาและพิธีกรรม

2. การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูล หมายถึง มีการให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลรักษา เช่น ระยะเวลารอคอย บริการต่างๆ ของโรงพยาบาล ขั้นตอนในการรับการตรวจรักษา คู่มือหรือข้อแนะนำในการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย สิ่งที่จะเกิดขึ้นระหว่างการรักษา การปฏิบัติตนที่เหมาะสมกับโรค การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับโรค เมื่อต้องตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา การตรวจวินิจฉัย การให้ยา การเข้าร่วมในโครงการวิจัยหรือการเรียนการสอน การปฏิบัติอื่นๆ ที่ต้องได้รับความยินยอมตามข้อกำหนดกฎหมาย โดยผู้ป่วยและญาติควรได้รับการอธิบายจนเข้าใจ ก่อนลงนามยินยอมรับการรักษาเสมอ

3. การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รักษา หมายถึง มีการให้ข้อมูล ชื่อ สกุล ตำแหน่ง คุณวุฒิ ความชำนาญพิเศษของผู้ที่จะรับผิดชอบดูแลรักษาพยาบาล เช่น มีป้ายชื่อแพทย์ พยาบาล หน้าแผนก หน้าห้องตรวจ แพทย์แนะนำตนเองทุกครั้งก่อนรักษา มีป้ายแสดงความรู้ความสามารถของแพทย์และพยาบาล หรือ บอกข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าวเมื่อผู้ป่วยซักถาม

4. การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการช่วยเหลือผู้ป่วยกรณีวิกฤตหรือเสี่ยงต่อชีวิต หมายถึง มีระบบให้การช่วยเหลือได้ทันที เมื่อมีผู้ป่วยมีภาวะฉุกเฉินขณะรับบริการที่หน่วยงาน โดยไม่ต้องร้องขอจากผู้ป่วยหรือญาติ ไม่คำนึงถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่าย ศาสนาหรือสัญชาติ

5. การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการเปิดเผยประวัติหรือข้อมูลของผู้ป่วย และการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ หมายถึง การไม่เปิดเผยข้อมูลผู้ป่วยกับญาติเมื่อไม่ได้รับการยินยอมจากผู้ป่วย เปิดเผยส่วนของร่างกายในสถานที่มิดชิดในขณะที่ตรวจร่างกาย ไม่นำข้อมูลผู้ป่วยมาพูดคุยกับบุคคลอื่น และมีขั้นตอนการขอเปิดเผยเวชระเบียน การขอยืมฟิล์ม การถ่ายภาพ หรือบันทึกเทปของผู้ป่วยในโรงพยาบาล มีวิธีปฏิบัติ การพิทักษ์สิทธิในการเปลี่ยนแพทย์ผู้รักษาหรือการขอความคิดเห็น

จากแพทย์ท่านอื่นได้ (Second opinion) รวมถึงการขอเปลี่ยนสถานบริการและประสานงานสถานบริการที่รับดูแลรักษาพยาบาลต่อ

6. การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการมอบอำนาจการตัดสินใจแทนในกรณี ผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยหมดสติ ผู้ป่วยจิตเวช ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ หมายถึง การให้บริการกรณี ผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยหมดสติ ผู้ป่วยจิตเวชต้องมีการขออนุญาตและกำหนดให้ชัดเจนถึงผู้ที่สามารถใช้ สิทธิแทนผู้ป่วย เช่น พ่อ แม่ สามี ภรรยา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม

งานผู้ป่วยนอก หมายถึง งานที่ให้บริการผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โดยมี งานหลักคือให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป แผนกอายุรกรรม แผนกเด็ก แผนกศัลยกรรมกระดูก และคลินิกพิเศษ ให้บริการในวัน เวลาราชการ เมื่อผู้ป่วยได้รับบริการแล้ว สามารถกลับไปดูแล รักษาพยาบาลต่อที่บ้านโดยการรับประทานยาหรือปฏิบัติตามที่แพทย์แนะนำ ส่วนในรายที่จำเป็น จะต้องให้การดูแลจากแพทย์อย่างใกล้ชิดก็จะรับไว้รักษาในโรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ที่เหมาะสม
2. ผู้ใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก ได้รับบริการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยและมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่น ที่จะนำหลักการและแนวคิดการจัดระบบบริการ พยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานบริการพยาบาล ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องต่อไป