การอภิปราย “ประกันสุขภาพถ้วนหน้า กับคุณภาพถ้วนทั่ว”

ผู้ร่วมอภิปราย นพ.สุรพงษ์ สืบวงศ์ลี รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงสาธารณสุข
พญ.มาลินี สุขเวชชวรกิจ วุฒิสมาชิก/ประธานคณะกรรมาธิการการสาธารณสุข
พรรษมณฑ์ ลิ้มศรีมณี (ผู้ดำเนินรายการ)

วัน/เวลา 23 มกราคม 2545 เวลา 08.30 – 09.45 น.

สถานที่ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ Plenary Hall

ที่มา นโยบายประกันสุขภาพถ้วนหน้าของรัฐบาลได้รับการตอบรับจากประชาชนอย่างสูง และได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการสุขภาพในภาคต่างๆ เป็นอย่างดี แต่สิ่งที่ทุกคนกังวลใจคือคุณภาพและมาตรฐานบริการภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุม เกิดความเข้าใจสถานการณ์ของการเปลี่ยนผ่านภายใต้ข้อมูลที่จำกัดในเรื่องต้นทุน ความร่วมมือที่จะช่วยกันธำรงระบบที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกันด้วยการดูแลตนเองและใช้บริการตามความจำเป็น การรักษามาตรฐานการดูแลรักษาโดยไม่เอาเงินเป็นตัวตั้ง และการใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ

เนื้อหา ความท้าทายและข้อจำกัดของการสร้างระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า
บทบาทหน้าที่ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดระบบที่พึงประสงค์
HA จะช่วยป้องกันปัญหาคำร้องเรียนเกี่ยวกับบริการสุขภาพและทำให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้เงินที่มีอยู่ได้อย่างไร

นำเรื่อง

นำเรื่องด้วยวิดีทัศน์ ผู้ป่วยที่ประสบอุบัติเหตุ (ตกควาย) ซึ่งมีโอกาสรอดชีวิตต่ำมาก แต่เนื่องจากการดูแลที่มีคุณภาพของทีมงานจากวิชาชีพต่างๆ ทำให้ผู้ป่วยรายนี้รอดชีวิต และมีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างเกินความคาดหมาย ปัจจุบันส่วนบนร่างกายเริ่มเคลื่อนไหวได้ จากเดิมที่คณะแพทย์คาดว่าถึงสามารถรักษาชีวิตผู้ป่วยได้ แต่ก็ต้องเป็นอัมพาตทั้งตัว

ประเด็นอภิปรายที่สืบเนื่องจากวิดีทัศน์

- สะท้อนความรู้สึกที่ได้รับฟัง เพื่อกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อวิชาชีพ ในฐานะผู้มีบทบาทสำคัญที่ช่วยสร้างคุณภาพชีวิตให้กับผู้ป่วย

- คุณภาพชีวิตของผู้ป่วยซึ่งบาดเจ็บและทุพพลภาพ ยังคงได้รับการดูแลอย่างเอื้ออาทร ยังคงรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง จะเป็นไปได้เพียงใดที่จะให้เกิดคุณภาพในลักษณะนี้อย่างถ้วนทั่ว
- ในตัวอย่างผู้ป่วยรายนี้ มีองค์ประกอบสำคัญอะไรบ้างที่ส่งผลให้ดูแลผู้ป่วยวิกฤต จนรอดชีวิต และได้รับการเอาใจใส่ดูแลต่อเนื่อง เช่น การทำงานเป็นทีม การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม การทำงานเชิงรุกเข้าไปในชุมชน
- สัมพันธ์ภาพที่ดีของคณะแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ต่างๆ ที่ให้การรักษา ที่สร้างขวัญกำลังให้กับญาติและผู้ป่วย จากเดิมที่อยู่ในสภาพสิ้นหวัง
- ทำให้เกิดความเห็นร่วมว่านี่คือตัวอย่างภาพฝันที่อยากให้เกิด

ความท้าทายของการสร้างระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า

- ความท้าทายทั่วไปในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงระบบมีอะไรบ้าง
- ความท้าทายในส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการมีอะไรบ้าง เช่น จำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอแต่ถูกคาดหวังให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น, ภาระงานที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากการพัฒนา PCU ทำให้บาง รพ. ยุติกิจกรรมคุณภาพลง, ขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่, งบประมาณที่ลดลงในโรงพยาบาลขนาดใหญ่
- แนวทางที่จะรับมือกับความท้าทายข้างต้น เพื่อบรรลุภาพฝันของคุณภาพถ้วนทั่ว

บทบาทหน้าที่ของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดระบบที่พึงประสงค์

- ผู้ใช้บริการควรมีบทบาทอย่างไร (โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลตนเองและการใช้บริการอย่างเหมาะสมกับความจำเป็น) กลไกเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีบทบาทดังกล่าวควรเป็นอย่างไร
- ผู้ให้บริการควรมีบทบาทอย่างไร (โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษามาตรฐานการดูแลรักษาโดยไม่เอาเงินเป็นตัวตั้ง การใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ การใช้ข้อมูลและการวิจัยเพื่อวางทิศทางที่เหมาะสมในอนาคต)

HA จะช่วยป้องกันปัญหาคำร้องเรียนและทำให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้เงินอย่างไร

- จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ตอบสนองความต้องการและข้อคิดเห็นให้ดีขึ้นได้อย่างไร
- จะใช้ความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรชุมชน เสริมสร้างความเข้าใจ ลดความขัดแย้ง และลดการฟ้องร้องลงได้อย่างไร

- จะเพิ่มความปลอดภัยและลดความเสี่ยงในระบบลงได้อย่างไร
- จะใช้ evidence และการทบทวนผลการดูแลผู้ป่วย เพื่อปรับปรุงการประกอบวิชาชีพให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้อย่างไร

สรุป

- คุณภาพคือ critical success factor ของระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- คุณภาพต้องมองอย่างเป็นองค์รวม และเน้นผลสัมฤทธิ์
- เชิญชวนให้สร้างภาพฝันที่เป็นไปได้ในใจของทุกคน