

สังคมสุขภาพ

ชาติชาย มุกสง
kchatichai@yahoo.com
ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข
คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

ความเสียหายทางการแพทย์ สามารถเยียวยาได้อย่างไร

ในช่วงเดือนที่ผ่านมา แม้จะมีข่าวเกี่ยวกับแนววงสุขภาพ เรื่องการประชุมระดับนานาชาติว่าด้วยการส่งเสริมสุขภาพ จนประเทศไทยได้เป็นเจ้าภาพประกาศ **ปฏิญญากรุงเทพฯ** ให้ประเทศสมาชิกที่เข้าประชุมได้มุ่งดำเนินการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนให้ปฏิบัติการดูแลสุขภาพด้วยตนเองเป็นการใหญ่ แต่จะมีคนไหนมองว่าการสุขภาพที่คนทั่วไปรับรู้ว่าได้เกิดการประกาศดังกล่าว

แต่ระหว่างการประชุมไม่มีข่าวไหนที่บาริวยกราวและเป็นที่สนใจของสาธารณชนเท่ากับข่าวของผู้เสียหายทางการแพทย์ที่ถูกยื่นมาเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมจากการรักษาความเจ็บป่วยที่ผิดพลาดหรือไม่ผิดพลาดก็ตาม แต่ก่อให้เกิดความเสียหายและความทุกข์ทรมานให้กับชีวิตของเขาและเธอเป็นอย่างมาก จนคนทั่วไปรู้สึกเห็นอกและเข้าใจถึงความทุกข์ทรมานที่เกิดขึ้นนั้นได้เป็นอย่างดี ดังที่เห็นถึงอารมณ์ความรู้สึกที่ผู้คนจำนวนมากส่งเป็นข้อความปรากฏตามหน้าจอตวิต

และกรณีที่เป็นข่าวใหญ่ที่สุดเห็นจะไม่เกินกรณีของคุณดอกกรักที่ได้รับบาดเจ็บจากการแพทย์ที่เรียกว่าอาการ **สตีเฟ่น จอห์นสัน** จนตาเกือบบอดสนิท ผิวหนังและอวัยวะภายในได้รับความเสียหายอย่างมาก โดยต้องทนทุกข์ทรมานจากผลกระทบที่ได้รับมาเป็นเวลาราว ๗ ปี จนต้องไปฟ้องร้องต่อศาล แม้ศาลจะพิพากษาให้ชนะคดีความและได้รับเงินชดเชยความเสียหายตามที่ศาลเห็นควรและในความคิดของคนทั่วไป เงินที่ได้รับการชดเชยก็ไม่มากมายอะไร แต่เธอก็ต้องการให้คดีถึงที่เธอคิดว่าได้รับความเป็นธรรมแล้ว แต่แพทย์สภากลับมาเรียกร้องให้อุทธรณ์คดีให้ถึงที่สุด เพื่อสร้างหลักประกันและมีบรรทัดฐานในการรักษาของแพทย์ว่าจะได้รับการคุ้มครองตาม พ.ร.บ. ประกอบโรคศิลป์ เลยก่อให้เกิดกระแสสังคมที่ไม่พอใจวิชาชีพแพทย์ที่ไม่เห็นถึงความทุกข์ของเพื่อนมนุษย์ในเกือบทุกสื่อ

น่าสังสัยเป็นที่ยิ่งว่า ทำไมแพทย์จึงโดนกล่าวหาจากผู้ป่วยหรือถูกตั้งข้อกังขาจากสังคมอย่างมากในปัจจุบันนี้ เกิดอะไรขึ้นกับความศรัทธาและความน่าเชื่อถือที่สังคมไทยเคยให้ความเคารพและยกย่องแพทย์อย่างมาก ทำไมถึงเกิดความเสียหายศรัทธาต่อแพทย์อย่างรุนแรงดังที่ปรากฏเป็นข่าว คำถามที่ตามมามีก็คือ เกิดอะไรขึ้นกับวงการแพทย์ในปัจจุบันนี้



แม่ของน้องไอ้โง่
การเรียกร้องสิทธิของคนไอ้โง่ ไม่เคยสิ้นเรื่อง

เป็นสถาบันหนึ่งในสังคม พังจากที่จุดแตกกรีกเล่า เธอบอกว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้เธอต้องฟ้องสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในฐานะเจ้าของโรงพยาบาลที่เธอเข้าไปรักษา ก็เนื่องจากความคับแค้นใจและเสียใจที่ได้เจอกับการปฏิบัติที่ไม่ใส่ใจและไม่ดี ถูกปฏิเสธจากหมอครั้งแล้วครั้งเล่าที่จะฟังเธอในฐานะคนไข้ว่ารู้สึกอย่างไร หมอไม่ฟังแม้กระทั่งว่า เมื่อเธอได้รับการรักษาด้วยการฉีดยาไปแล้ว เธอรู้สึกแพ้ยาไปบอกกับหมอ หมอก็แค่ให้ยาแก้ปวดกลับไปกินที่บ้าน และนอกจากนี้เธอยังโดนตรวจจากเจ้าหน้าที่อีกด้วย

เรื่องราวเหล่านี้เมื่อคนในสังคมได้ฟังก็จะรู้สึกจับใจและพร้อมที่จะเชื่อว่าเป็นจริง เพราะอย่างน้อยทุกคนในสังคมไทยต่างก็เคยเจอกับอำนาจที่มากมายของวิชาชีพแพทย์หรือไม่ก็กับสถานการณ์อันไม่พึงประสงค์จากการไปรับบริการทางการแพทย์ในสถานพยาบาลของรัฐ หรือแม้แต่เอกชนก็ตาม ในกรณีที่การรักษาไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยแล้วไปเรียกร้อง

ต้องยอมรับก่อนว่าส่วนใหญ่แล้วบุคลากรทางการแพทย์เป็นคนดี แต่ระบบการปฏิบัติงานที่จัดไว้ให้ต่างคนต่างทำหน้าที่ของตนเองและสัมพันธ์กับคนไข้ตามที่เฉพาะของตน ทำให้มองเห็นคนไข้แค่คนที่มีโรคและความผิดปกติของอวัยวะ มองไม่เห็นในความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย ขณะเดียวกันการฝึกฝนในโรงเรียนแพทย์และบุคลากรสุขภาพเองก็สอนให้เน้นการใช้เทคโนโลยีมากกว่าความรู้สึกของตน และว่ากันว่า การเรียนการสอนแพทย์มีการห้ามไม่ให้แพทย์แสดงอารมณ์ความรู้สึกต่อคนไข้เลยทีเดียว นั่นอาจจะเป็น

สาเหตุสำคัญที่ก่อปัญหาเชิงระบบที่เรียกว่า การสร้างบริการที่ไม่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์นั่นเอง การเยียวยารักษาโรค ถึงที่สุดแล้วแพทย์ต้องเยียวยาความทุกข์ให้กับผู้ป่วย เนื่องจากในมุมมองผู้ป่วย ความเจ็บป่วยคือความทุกข์ที่เกิดขึ้นจากความผิดปกติที่เกิดขึ้นในชีวิตของเขา ในขณะที่มุมมองของแพทย์ ความเจ็บป่วยคือโรคตามการจำแนกโดยอาศัยหลักชีวเวชศาสตร์ (Biomedicine) ที่มองแค่ความผิดปกติของอวัยวะและระบบการทำงานของร่างกาย

เมื่อโลกทัศน์ของหมอและคนไข้ไม่ตรงกันในการมองมิติของความเจ็บป่วย จึงอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือความไม่ลงรอยกันในการดูแลรักษาความเจ็บป่วย เพราะการรักษาความเจ็บป่วยนั้นเป็นกระบวนการต่อเนื่องระหว่างหมอและคนไข้เสมอ ดังนั้น การจะรักษาความเจ็บป่วยให้สัมฤทธิ์ผลก็ต้องมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน หรือเกิดการยอมรับกันและกันระหว่างหมอกับคนไข้เกิดขึ้นก่อน จึงจะนำไปสู่กระบวนการดูแลรักษาจนหายจากความเจ็บป่วยได้

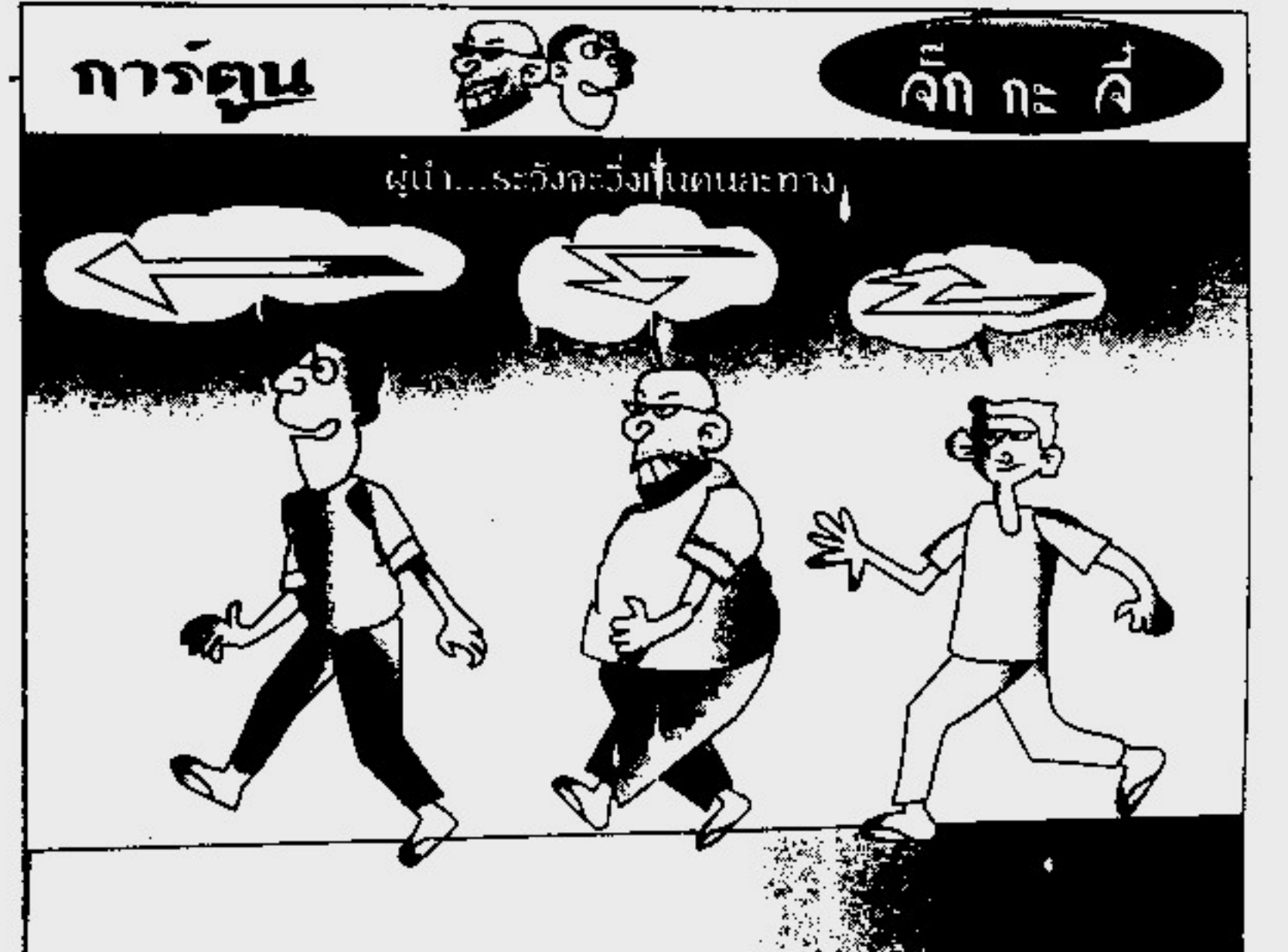
ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและสามารถทำได้ตลอดคือ การนำเอาแนวทาสันติวิธีในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์มาใช้ในการให้บริการ จะช่วยลดความขัดแย้งได้มาก โดยมีตั้งแต่หลักง่ายๆ เช่น การรับฟังอย่างตั้งใจถึงความทุกข์ หรือความต้องการของผู้ป่วยเวลามาพบแพทย์ การไม่ใช้คำพูดรุนแรงหรืออารมณ์กับคนไข้ การรู้จักแสดงอารมณ์และปลอบประโลมคนป่วยและญาติ การรู้จักกาลเทศะและระมัดระวังต่อการปฏิบัติต่อคนไข้ และวินิจฉัยโรคที่มี

ความละเอียดอ่อนต่อความสัมพันธ์ทางสังคมของคนป่วย เป็นต้น

หรือแม้แต่การกล่าวคำขอโทษต่อคนไข้และญาติด้วยความจริงใจและมีวิธีการและสถานการณ์ที่ถูกต้องตามความคาดหวังของการแสดงออกทางสังคม ก็ไม่จำเป็นว่าการยอมรับ ซึ่งความผิดดังที่บุคลากรทางการแพทย์กล่าวกัน และมักกล่าวอ้างว่าถ้าแพทย์ไปขอโทษคนไข้ก็เท่ากับเป็นการยอมรับความผิด ซึ่งไม่จำเป็นว่าการเข้าใจที่ถูกต้อง เพราะคนเราแม้จะผิดหรือไม่ผิดก็ตาม ก็สามารถไปกล่าวคำขอโทษได้ เพื่อให้เกิดความรู้สึกได้รับการตอบสนองจากความคาดหวังของความสัมพันธ์ทางสังคมของคนที่ต้องการให้คนอื่นมาเห็นใจและเข้าใจ

เพราะแท้ที่จริงแล้ว หลักกฎหมายปิดปากก็ไม่ได้ห้ามให้แพทย์กล่าวขอโทษคนไข้หรือปลอบประโลมคนไข้ เพราะถ้าจะกล่าวไป หลักกฎหมายคือหลักความเป็นธรรมนั่นเอง

นอกจากนี้ เป้าหมายสำคัญของการบริการสุขภาพในทุกระดับ ก็คือ ต้องสร้าง **ระบบบริการที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์** ให้เกิดขึ้นให้ได้ เนื่องจากการบริการที่ผู้บริการได้เข้าไปเรียนรู้และเข้าใจมิติทางสังคมและวัฒนธรรม วิถีคิด วิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่แท้จริงของชาวบ้านเท่านั้น ที่จะทำให้บุคลากรสุขภาพได้เข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดและความทุกข์ของผู้คนอย่างแท้จริง และสามารถรักษาและเยียวยาทั้งโรคและความทุกข์ที่เข้าได้หรือที่เรียกว่ารักษาทั้งโรค รักษาทั้งคน



ดังกรณีของเจ้าหน้าที่พยาบาลชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาคนหนึ่ง ที่ลงไปเยี่ยมบ้านผู้ป่วยหญิงรายหนึ่งที่มาโรงพยาบาลถึงสิบสองครั้งในหนึ่งเดือนด้วยอาการนอนไม่หลับ หายใจไม่อึด เครียดจนเมื่อเจ็บเกร็งซึ่งแพทย์รักษาได้แต่ให้ยาแก้เครียดและคลายกล้ามเนื้อ แต่เมื่อคุณเพ็ญลักษณ์ซึ่งเป็นพยาบาลชุมชนไปเห็นสภาพของความยากจนและคนที่อยู่ในบ้านคือ แม่ที่แก่มากแล้วและมีพี่สาวและน้องสาวที่พิการสามคน ให้แม่และเธอกับพี่สาวอีกคนต้องคอยทำมาหาเลี้ยงและต้องดูแล แม้พยาบาลจะไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันทีทันใด แต่การเข้าไปร่วมรับรู้ความทุกข์และเข้าใจชีวิตของคนในครอบครัวนี้ก็ได้เกิดการแสวงหาทางออกจากปัญหาร่วมกัน จนครอบครัวนี้สามารถลืมตาอ้าปากได้และอาการป่วยจากมือเจ็บเกร็งและนอนไม่หลับของผู้ป่วยรายนี้ก็หายไปด้วย (ดูรายละเอียดใน เพ็ญลักษณ์ ชำเลิศ, บ้านสาวสาว สาว ในการทำงานคือการทำความดี. นนทบุรี : สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ, ๒๕๔๔ ใครต้องการหนังสือเล่มนี้ส่งอีเมลมาขอได้ที่ผู้เขียน)

กล่าวโดยสรุปแล้ว การจะแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างหมอกับคนไข้ การฟ้องร้องหรือการร้องเรียนของผู้ที่เกิดความเสียหายทางการแพทย์นั้น นอกจากจะหาทางปรับการปฏิบัติงานและการบริการที่ลดความขัดแย้งและปัญหาที่จะเกิดระหว่างหมอกับคนไข้ด้วยการนำเอาหลักการสันติวิธีมาใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ดังหลักที่ว่า การทำงานก็คือการปฏิบัติธรรมดังที่ท่านพุทธทาสว่าไว้นั่นเอง

ยิ่งไปกว่านั้น การบริการทุกระดับจะต้องปรับตัวไปสู่การเรียนรู้ความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วยให้มากขึ้น ให้เข้าใจถึงความทุกข์ของเขาได้มากขึ้น สามารถรับฟังรับรู้และเข้าใจกันมากขึ้น เท่านั้นสังคมไทยก็น่าจะลดปัญหาการเกิดความเสียหายทางการแพทย์ในระยะยาวลงได้แล้ว