

พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ ของผู้ประกันตนในจังหวัดสมุทรปราการ

Health Seeking Behaviour of the Insured Workers in Samutprakan

ห ลังจากพระราชบัญญัติประกันสังคม 2533 ได้ดำเนินการทั่วประเทศแล้วระยะหนึ่ง ได้มีรายงานวิจัยหลายชิ้นระบุว่า อัตราการใช้บริการในโรงพยาบาลคู่สัญญาหลักค่อนข้างต่ำ โดยที่ในระยะแรกนั้น นายจ้างเป็นผู้เลือกโรงพยาบาลแทนลูกจ้าง จึงมีความจำเป็นจะต้องประเมินว่า อัตราการเจ็บป่วย และการนอนโรงพยาบาลของผู้ประกันตน รวมทั้งพฤติกรรมการใช้บริการเมื่อเจ็บป่วยเป็นอย่างไร ได้ไปใช้บริการในโรงพยาบาลคู่สัญญา หรือไม่อย่างไร ถ้าใช่ ความพึงพอใจเป็นอย่างไร คณะผู้วิจัยจึงได้เลือกจังหวัดสมุทรปราการเป็นพื้นที่สำหรับการศึกษา ทั้งนี้ เพราะมีโรงพยาบาล รัฐและเอกชนหลายแห่งเป็นโรงพยาบาลคู่สัญญาหลัก และมีผู้ประกันตนจำนวนมาก การศึกษานี้อาศัยข้อมูล 3 ส่วนคือ ก) ข้อมูลจากนายจ้าง ข) ข้อมูลการเจ็บป่วยและการใช้บริการของผู้ประกันตนซึ่งรายงานเอง และ ค) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกันตนที่เจ็บป่วยในรอบ 1 เดือนก่อนวันสัมภาษณ์ และการป่วยที่ต้องนอนโรงพยาบาลในรอบปีที่ผ่านมา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ก) ข้อมูลจากนายจ้าง พบว่า เหตุผล 3 อันดับแรกที่เลือกโรงพยาบาลคือ อยู่ใกล้สถานประกอบการ ให้บริการดี มีสัญญาส่งลูกจ้างในกองทุนเงินทดแทนแรงงานอยู่แล้ว การที่มีโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการอีก 4 แห่งเข้ามาแข่งขันในตลาด ทำให้โรงพยาบาลสมุทรปราการ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐสูญเสียส่วนแบ่งการตลาดไป 49% ในปี 2535 และในปี 2536 นายจ้างส่วนใหญ่ยังคงเลือกโรงพยาบาลสำโรงการแพทย์

■ นายแพทย์วิโรจน์ ตังเจริญเสถียร และคณะ
สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข
กระทรวงสาธารณสุข
Dr. viroj Tangcharoensathien, et al.
Bureau of Health Policy and Planning
Ministry of Public Health

งานวิจัยชิ้นนี้ ดำเนินการร่วมกันระหว่างคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักงานประกันสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข และสำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข ในช่วงปี พ.ศ. 2535-2536 โดยได้รับทุนวิจัยจากสำนักงานประกันสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ที่ทำเสนอนี้เป็นสรุปลงสาระสำคัญ เอกสารฉบับสมบูรณ์จัดพิมพ์เผยแพร่โดยสำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

ข) ข้อมูลจากผู้ประกันตนพบว่า 32% ของผู้ประกันตน 14,961 คน รายงานว่า เจ็บป่วยอย่างน้อยหนึ่งในเดือนกันยายน 2535 ในจำนวนนี้ 25% เป็นการเจ็บป่วยที่สืบเนื่องจากการทำงาน 40% ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อีก 35% บอกไม่ได้ว่าเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้อง 16% ของผู้ประกันตน 1,4961 คน รายงานว่าในปีที่แล้วมาเจ็บป่วยจนต้องนอนโรงพยาบาล ในจำนวนนี้ 20% เป็นการเจ็บป่วยที่เกิดจากการทำงาน 46% เป็นการเจ็บป่วยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน 25% บอกไม่ได้ และอีก 9% เป็นการคลอดบุตร สำหรับผู้ที่เจ็บป่วยในเดือนพฤศจิกายนนั้น 31% ไปคลินิก 31% ไปโรงพยาบาล 26% ซื้อยากินเองจากร้านขายยา สำหรับการเจ็บป่วยเล็กน้อย ๆ นั้น 45% ของผู้ประกันตน รายงานว่าซื้อยากินเอง 36% ใช้บริการห้องแพทย์ที่สถานประกอบการจัดให้ 13% ใช้บริการคลินิกแพทย์ส่วนการเจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอนโรงพยาบาลนั้น ผู้ประกันตนรายงานว่า 35% ไปใช้บริการโรงพยาบาล-สำโรงการแพทย์ 30% ใช้บริการโรงพยาบาลเมืองสมุทร 15% ใช้บริการโรงพยาบาลจุฬารัตน์ และ 12% ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรปราการ

ค) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ที่รายงานว่ามีผู้ป่วยในเดือนกันยายน 2535 พบว่า อายุโดยเฉลี่ย 28 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,227 บาท ผู้ประกันตนชายมีระดับการศึกษาโดยเฉลี่ยสูงกว่าหญิง

ก่อนมีโครงการประกันสังคม พฤติกรรมการใช้บริการสำหรับการเจ็บป่วยเล็กน้อยนั้น 42% ซื้อยากินเอง 27% ไปคลินิกแพทย์ 24% ใช้บริการห้องแพทย์ในสถานประกอบการ สำหรับการเจ็บป่วยรุนแรงนั้น 75% ใช้บริการโรงพยาบาล 22% ไปคลินิกแพทย์

ผู้ประกันตน 39-49% ไม่ทราบว่าใครเป็นผู้เลือกโรงพยาบาลคู่สัญญาให้ตน 11% ไม่ทราบว่าโรงพยาบาลคู่สัญญาชื่ออะไร การเลือกโรงพยาบาลนั้นส่วนใหญ่ นายจ้างเป็นผู้เลือก รองลงเป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคล แม้ว่านายจ้างเป็นผู้เลือก ผู้ประกันตนก็มีความพอใจในโรงพยาบาลคู่สัญญาที่เป็นเอกชนมากกว่าโรงพยาบาลสมุทรปราการ

อัตราการเจ็บป่วยตามคำนิยามของผู้ประกันตน (self perceived illness) เท่ากับ 2.88 ครั้งต่อคนต่อปี ถ้าใช้คำนิยามของสำนักงานสถิติแห่งชาติ อัตราการเจ็บป่วยเท่ากับ 1.44 ครั้งต่อคนต่อปี อัตราการนอนโรงพยาบาลเป็น 0.024 ครั้งต่อคนต่อปี

สำหรับการเจ็บป่วยที่ไม่ต้องนอนโรงพยาบาลในรอบ 1 เดือนก่อนวันสัมภาษณ์นั้น ผู้ประกันตน 28% ซื้อยากินเอง 26% ใช้บริการของสถานประกอบการ และ 25% ใช้บริการของโรงพยาบาล สำหรับการใช้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ผู้ประกันตนใช้โรงพยาบาลเมืองสมุทรมากที่สุด รองลงมาคือ โรงพยาบาลสำโรงการแพทย์ และโรงพยาบาลอื่น ๆ นอกจังหวัด

สำหรับการเจ็บป่วยจนต้องนอนโรงพยาบาลในรอบปีที่ผ่านมา ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลสำโรงการแพทย์มากที่สุด รองลงมาเป็นโรงพยาบาลเมืองสมุทรและโรงพยาบาลนอกจังหวัด สำหรับผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการโรงพยาบาลนั้น มีเพียง 82% ที่ใช้โรงพยาบาลคู่สัญญาหลัก อีก 18% ไม่ใช่ (unmet need) สำหรับผู้ป่วยในนั้น ใช้บริการโรงพยาบาลคู่สัญญา 68% อีก 32% ไม่ใช่ การศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่ลงทะเบียนไว้กับโรงพยาบาลรัฐจะใช้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญาต่ำกว่าผู้ประกันตนที่ลงทะเบียนไว้กับโรงพยาบาลเอกชนอย่างชัดเจนทั้งกรณีผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน เหตุผลของการไม่ไปใช้บริการในโรงพยาบาลคู่สัญญาอันดับหนึ่งคือเดินทางไม่สะดวก ไม่พอใจบริการของโรงพยาบาล เป็นต้น เหตุผลของการไปใช้บริการในโรงพยาบาลคู่สัญญา มีหลากหลาย ที่สำคัญได้แก่ เป็นโรงพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนไว้ อยู่ใกล้บ้านบ้าง ใกล้ที่ทำงานบ้าง

การทดสอบความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนพบว่า 11 ใน 16 ข้อถามนั้น ผู้ประกันตนกว่าครึ่งหนึ่งไม่ทราบสิทธิในข้อถามเหล่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง 87% ไม่ทราบว่าสามารถเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลคืนในกรณีฉุกเฉินได้

ถ้าสมมุติว่าให้ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลคู่

สัญญาได้เอง ปรากฏว่าโรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนจะเลือกตรงกับโรงพยาบาลที่นายจ้างเลือกค่อนข้างมาก ในกรณีที่นายจ้างเลือกโรงพยาบาลเอกชน และตรงกันน้อยในกรณีที่นายจ้างเลือกโรงพยาบาลรัฐบาล

การศึกษานี้พอสรุปได้ว่า ผู้ประกันตนแม้ว่าจะสามารถเข้าถึงบริการในโรงพยาบาลคู่สัญญาได้ แต่ก็มีโอกาสที่จะใช้บริการของโรงพยาบาลคู่สัญญามีเพียง 0.22 ของการเจ็บป่วยที่ไม่ต้องนอนโรงพยาบาลและ 0.64 ของการเจ็บป่วยที่ต้องนอนโรงพยาบาล สำหรับการเจ็บป่วยทั่ว ๆ ไปนั้น ผู้ประกันตนชื้อยากิน

เองและใช้บริการห้องแพทย์ของสถานประกอบการมากที่สุด ในสภาพการเช่นนี้ โรงพยาบาลซึ่งรับเหมาการรักษาพยาบาลผู้ประกันตนนั้นมีโอกาสที่จะได้กำไรสูงเนื่องจากอัตราการใช้บริการยังต่ำ การปรับปรุงระบบการให้บริการโดยให้มีสถานพยาบาลระดับรอง รับช่วงในการให้บริการต่อจากโรงพยาบาลคู่สัญญาหลักจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน นอกจากนี้ ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์เบื้องต้นของผู้ประกันตนยังอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่น่าพอใจ จึงควรที่จะระดมสรรพกำลังในการให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนด้วย



"H **Health Systems Re-**
search / Health Services
Research is the System-
atic study of the means
by which basic medical and other
relevant Knowledge is brought to
bear on the health of individual and
communities under a given set of
existing conditions"

WHO.
