

**PATIENTS' EXPERIENCES, PERCEPTIONS AND MEANINGS  
ON ACCIDENT AND EMERGENCY SERVICES  
UNDER THE UNIVERSAL COVERAGE SCHEME**

**SUCHEERA JAROENVISITKOSON**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE IN PHARMACY  
(PHARMACY ADMINISTRATION)  
FACULTY OF GRADUATE STUDIES  
MAHIDOL UNIVERSITY  
2006**

**ISBN 974-04-7463-2  
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

ประสบการณ์ การรับรู้ และการให้ความหมายของผู้ป่วยต่อการบริการอุบัติเหตุ และเจ็บป่วยฉุกเฉิน ภายใต้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า (PATIENTS' EXPERIENCES, PERCEPTIONS AND MEANINGS ON ACCIDENT AND EMERGENCY SERVICES UNDER THE UNIVERSAL COVERAGE SCHEME)

สุชีรา เจริญวิศิษฐ์โกศล 4636383 PYPA/M

ภ.ม. (บริหารเภสัชกิจ)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: วิจิต เปานิล, Ph.D., มนทร์มณี ถาวรเจริญทรัพย์, Ph.D.

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ และการให้ความหมายของอุบัติเหตุ และเจ็บป่วยฉุกเฉินในมุมมองของผู้ใช้บริการ ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยและ/หรือญาติที่มีประสบการณ์การใช้บริการข้ามเขตกรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉิน จำนวนทั้งสิ้น 141 ราย พื้นที่ที่ศึกษาคือโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ 15 แห่ง ใน 6 จังหวัด โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ และการสัมภาษณ์กลุ่ม

จากการศึกษาพบว่าประสบการณ์การใช้บริการข้ามเขตกรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉิน มีทั้งประสบการณ์ที่สามารถใช้สิทธิบัตรทองได้ และประสบการณ์ที่ไม่สามารถใช้สิทธิได้ เหตุผลที่ผู้ป่วยไปใช้บริการข้ามเขตสามารถแบ่งได้ 5 ด้าน ได้แก่ เหตุผลจากเจ้าหน้าที่ เหตุผลจากผู้ใช้บริการ เหตุผลจากสิทธิของบัตรทอง 30 บาท เหตุผลจากความรุนแรงของโรค และเหตุผลจากการเข้าถึงบริการ

ด้านการรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิบัตรทองข้ามเขตกรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินมาจากสื่อต่างๆ คำบอกเล่าของบุคคลรอบข้าง คำแนะนำจากบุคลากรสาธารณสุข และประสบการณ์ความเจ็บป่วยทั้งในอดีตและปัจจุบัน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบัตรทองและความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สิทธิกรณีอุบัติเหตุ และเจ็บป่วยฉุกเฉินยังมีน้อยและคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงอยู่มาก และได้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการในครั้งถัดมาของผู้ให้ข้อมูล

ความหมายของการเจ็บป่วยฉุกเฉินในมุมมองของผู้ใช้บริการแบ่งได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) เกิดขึ้นกะทันหันไม่รู้ตัว 2) เกิดอยู่ต่างถิ่น 3) เกิดในเวลากลางคืน 4) อาการรุนแรง โคม่า โรคที่เสี่ยงกับความตาย และ 5) อุบัติเหตุ

ปัญหาและอุปสรรคที่พบเมื่อผู้ป่วยเข้ารับบริการ ได้แก่ ปัญหาด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ปัญหาด้านคุณภาพการบริการ และปัญหาด้านการรับรู้และการใช้สิทธิบัตรทองข้ามเขตกรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉิน

จากผลการศึกษาทำให้เข้าใจถึงประสบการณ์ การรับรู้ การให้ความหมาย และเหตุผลที่ผู้ป่วยบัตรทองใช้บริการข้ามเขตกรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉิน รวมไปถึงปัญหา อุปสรรค ในการใช้บริการ รวมไปถึงทัศนคติ และข้อเสนอแนะของประชาชนในด้านต่างๆ ซึ่งมีความน่าสนใจในการนำไปเป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

**PATIENTS' EXPERIENCES, PERCEPTIONS AND MEANINGS ON ACCIDENT AND EMERGENCY SERVICES UNDER THE UNIVERSAL COVERAGE SCHEME****SUCHEERA JAROENVISITKOSON 4636383 PYPA/M****M.Sc. in Pharm. (PHARMACY ADMINISTRATION)****THESIS ADVISORS: WICHIT PAONIL, Ph.D., MONTARAT THAVORNCHAROENSAP, Ph.D.****ABSTRACT**

A universal coverage scheme based on a 30 baht contribution for visits to public hospitals was established in Thailand in 2001. A gold card allows patients access to services outside their registered health facilities in cases of accident and emergency illness.

The objective of this research was to explore the experiences of people utilizing service outside registered health facilities, perceptions of gold card rights and the meanings given to emergency illness under the Universal Coverage Scheme. Data were derived from 141 informants, 52 patients and 89 relatives. The informants were selected from 15 community and general/regional hospitals in 6 provinces. Informal and group interviews were used for data collection.

The experiences of the informants in utilizing accident and emergency services outside their registered health facilities were classified into 2 categories: situations in which the gold card could be used and situations in which it could not. The reasons that lead patients to use the service outside their registered health facilities were summarized into 5 categories: hospital staff, patient, gold card coverage, severity of disease and accessibility of services.

The result showed that people got information about how to use a gold card outside registered health facilities in cases of accident and emergency from many channels including mass communication, hearsay from relatives, recommendations of health personnel, and past or current experiences. The study revealed that there was a lot of misunderstanding about the criteria of using such service outside registered health facilities which affected patients' behavior in utilizing services subsequently.

The meanings of emergency illness from the informants' view were classified into 5 groups: First, the illness happening suddenly and unpredictable; secondly, the illness happening outside hometown; third, the illness happening during the nighttime; fourth, being a coma state; finally, the illness being caused by on accident.

The most frequent problems related to the service utilization in the patients' view were behavior of the provider, quality of service, and perception about gold card coverage.

The findings gave useful information about experiences, perceptions, meanings and reasons of utilizing services outside registered health facilities including, problems, obstacles, attitudes and suggestions for accident and emergency service. It can provide the basic information for improving and developing policy to increase both quality and benefit of accident and emergency service for the patients.

**KEY WORDS: EXPERIENCE / PERCEPTION / MEANING / ACCIDENT AND EMERGENCY SERVICE / UNIVERSAL COVERAGE SCHEME**

126 P. ISBN 974-04-7463-2