

Sue the Patient

Viroj Wiwanitkit MD*

* Department of Laboratory Medicine, Chulalongkorn University, Bangkok

The author was consulted by the nurse in charge who had responsibility for specimen collection. The nurse stated that she felt very upset because, she was shouted at, with rude words, and accused of being "bad" by a patient. The nurse explained that the patient felt angry because she did not allow the patient to break the queue line. This nurse asked if she could notify the police and sue the patient. This is an interesting case as there is an additional fact. The patient sent a complaint to the hospital for this scenario complaining about the medical service behavior of this nurse. The points to be discussed include:

1. Complaints from patients are simple things in the present medical service system as service is based on accountability. Detailed analysis and preventive planning can be managed based on a routine risk management system⁽¹⁻³⁾.

2. The interesting query is if the medical personnel can sue the patient. Suing a patient by medical personnel has never been done in Thailand. Despite the high rate of suing in Western countries, the case of a patient suing medical personnel has never been in the news. Although, if attempted, suing in this scenario might lead to several problems.

3. How to solve this scenario? There are many solutions. Finding the facts for the patient complaint must be performed using good judgment. This can relieve the stress of the medical personnel. The medical personnel should be encouraged to use the Buddhist principle⁽⁴⁾ Brahma-Vihara 4 (Four Sublime States). This will calm the medical personnel and prevent them from being upset when they meet a patient who might present a rude manner due to illness⁽⁵⁾. In addition, the medical personnel should adapt to give the best service to the patient.

Keywords: Sue, Medical ethics

J Med Assoc Thai 2007; 90 (12): 2709-10

Full text. e-Journal: <http://www.medassocthai.org/journal>

References

1. Garbutt J, Bose D, McCawley BA, Burroughs T, Medoff G. Soliciting patient complaints to improve performance. *Jt Comm J Qual Saf* 2003; 29: 103-12.
2. Oxler KF. Achieving patient satisfaction: resolving patient complaints. *Holist Nurs Pract* 1997; 11: 27-34.
3. Thomas DO. How to handle a patient's complaint. *RN* 1986; 49: 11-2.
4. Upton MP. Buddhism and medicine: reflections. *Adv Mind Body Med* 1999; 15: 138-9.
5. Jones H. Cause for complaint. A question of priorities. *Nurs Times* 1985; 81: 30-1.

Correspondence to : Wiwanitkit V, Department of Laboratory Medicine, Faculty of Medicine, Chulalongkorn University, Bangkok 10330, Thailand. E-mail: wviroj@yahoo.com

ฟ้องร้องผู้ป่วย

วิโรจน์ ไววานิชกิจ

ผู้นิพนธ์ได้รับคำปรึกษาจากพยาบาลซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการเก็บสิ่งส่งตรวจรายหนึ่ง โดยพยาบาล ได้แสดงความรู้สึกไม่พอใจ เนื่องจากผู้ป่วยรายหนึ่ง ใช้คำหยาบคาย เช่น “เลว” พยาบาลให้ข้อมูลว่าผู้ป่วยไม่พอใจที่ไม่ยอมลัดคิวให้ พยาบาลขอคำปรึกษาว่า กรณีดังกล่าวจะเป็นเหตุให้พยาบาล นำไปแจ้งความดำเนินคดีกับผู้ป่วยฐานหมิ่นประมาทได้หรือไม่? นอกจากนี้ ผู้ป่วยยังได้เขียนหนังสือร้องเรียนมายังโรงพยาบาล สำหรับประเด็นที่น่าสนใจที่จะนำมาวิพากษ์ต่อไปมีดังนี้

1. การร้องเรียนจากผู้ป่วยเป็นเรื่องธรรมดาที่พบได้ตามระบบการให้บริการทางการแพทย์ในปัจจุบัน ซึ่งต้องมีการตรวจสอบได้ การสืบค้นหาเหตุและวิธีป้องกันนั้นดำเนินการตามระบบบริหารความเสี่ยงตามปกติ
2. ผู้ให้บริการทางการแพทย์จะฟ้องร้องผู้รับบริการได้หรือไม่ เพราะเป็นปัญหาที่น่าสนใจ บ่อยครั้งที่ปัญหาต่าง ๆ ในการบริการเกิดจากปัญหาในการสื่อสาร ซึ่งคงเป็นเช่นเดียวกัน แต่การตอบโต้ผู้ป่วยด้วยการฟ้องร้องนั้นเป็นสิ่งที่พบได้ยาก และยังมีปรากฏในสังคมไทย แม้ในสังคมที่มีการฟ้องร้องสูง เช่นในชาติตะวันตก ปรากฏการณ์ดังกล่าวก็ยังไม่เป็นข่าว การฟ้องร้องในกรณีนี้ถึงแม้ว่าจะพยายามทำได้ตามตัวบทกฎหมาย แต่จะทำให้เกิดกรณียืดเยื้อยาวต่อไปไม่จบสิ้น
3. การแก้ปัญหา มีหลายแนวทางที่จะเป็นทางออก การสอบสวนกรณีร้องขอความเป็นธรรมเป็นสิ่งที่จำเป็น เป็นการลดความไม่สบายใจ และลดความเครียดของเจ้าหน้าที่ได้ ส่วนเจ้าหน้าที่ควรได้รับการส่งเสริมปฏิบัติตามหลักพุทธศาสนา ให้มีพรหมวิหาร 4 ให้มีการวางเฉยต่อผู้ป่วย ปรับตัวให้บริการแก่ผู้ป่วยอย่างดีเสมือนญาติมิตร เพราะได้รับทุกข์ทรมานจากความเจ็บป่วยอยู่