

เภสัชกร กับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในการบริหารจัดการวัคซีนโควิด 19

ภก.ภาณุโชติ ทองยัง*

ภญ.กนกพร ธัญมณีนสิน**

*สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสงคราม **สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

สิทธิผู้บริโภค

แนวคิดเรื่องสิทธิของผู้บริโภคได้รับการยอมรับในระดับสากลมานานแล้ว สหพันธ์องค์การผู้บริโภคระหว่างประเทศ (International Organization of Consumer Union : IOCU) ได้กำหนดสิทธิ 8 ประการที่ผู้บริโภคพึงได้รับ ดังนี้¹

1. สิทธิในการได้รับบริการขั้นพื้นฐาน ที่จำเป็นต่อการมีสุขภาพดี (The right to basic needs)
2. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากสินค้าหรือบริการ (The right to safety)
3. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการ (The right to choose)
4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหาย (The right to Redress)
5. สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม (The right to be heard)
6. สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ (The right to be informed)
7. สิทธิที่จะได้รับความรู้เกี่ยวกับบริโภคศึกษา (The right to consumer education)
8. สิทธิที่จะได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาด (The right to healthy environment)

ในประเทศไทย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ได้กำหนดสิทธิเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ 5 ประการ ได้แก่²

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารหรือคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อ หรือเลือกใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ สิทธิในข้อนี้ยังรวมถึงสิทธิในการเลือกไม่ซื้อหรือใช้บริการอีกด้วย
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคทุกคนมีสิทธิที่จะบริโภคสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย โดยไม่เกิดอันตรายจากสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ผู้บริโภคทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับข้อสัญญา โดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ สัญญาดังกล่าวต้องมีความเป็นธรรมทั้ง 2 ฝ่าย
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะร้องเรียนความเป็นธรรม หากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ รวมทั้งมีสิทธิที่จะได้รับความชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการบริโภคสินค้าหรือบริการ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเภสัชกร วิทยาลัยการคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาและสุขภาพแห่งประเทศไทย สภาเภสัชกรรม ได้มีการพูดถึงเภสัชกรคุ้มครองผู้บริโภค ปรากฏในหลักสูตรการฝึกอบรมเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม ระบุว่า การคุ้มครองผู้บริโภคด้านยาและสุขภาพ เป็นงานที่ต้องประยุกต์ใช้องค์ความรู้ทางเภสัชศาสตร์ร่วมกับทักษะในการบริหารจัดการและผสมผสานกับองค์ความรู้ในศาสตร์สาขาอื่นๆ อาทิ

นิติศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย ความเป็นธรรมและความคุ้มค่าจากการบริโภคฯ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และบริการสุขภาพ เพื่อให้เภสัชกรที่ทำงานด้านนี้มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในการกำกับดูแลระบบฯ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และบริการสุขภาพ ตั้งแต่การคัดเลือก การผลิตและนำเข้า การจัดหา การกระจายและการใช้อย่างสมเหตุผล รวมถึงการเฝ้าติดตามและประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพวิถีชีวิตของประชาชนโดยคำนึงถึงระบบบริการสุขภาพ มิติทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมทั้งระดับประเทศและสากล โดยสภาพความเชื่อมโยงเกี่ยวเนื่องที่ซับซ้อนนี้ ต้องการความเชี่ยวชาญของบุคลากรเพื่อการแก้ไขปัญหา เภสัชกรต้องได้รับการเพิ่มพูนความรู้ บ่มเพาะวิธีคิด วิธีค้นหาปัญหาและหาแนวทางแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบมีมาตรฐานทางวิชาการเป็นที่ยอมรับจากสังคม รวมทั้งการเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคระดับประเทศ

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เมื่อพิจารณาแนวทางการให้วัคซีนโควิด 19 ในสถานการณ์การระบาดปี 2564 ของประเทศไทย 4 จะพบว่า เภสัชกรในส่วนภูมิภาค ทั้งจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน ต่างเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการวัคซีนในด้านต่างๆ หากพิจารณาในแง่มิติของการคุ้มครองผู้บริโภค เภสัชกรล้วนมีบทบาทแทบจะทุกขั้นตอนในการบริหารจัดการดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเภสัชกรที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค จะยังเห็นมิติของงานชัดเจนขึ้น

การจัดสรรวัคซีน

แม้ในแนวทางการให้วัคซีนโควิด 19 ของกรมควบคุมโรคจะมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้ได้รับการฉีด โดยแบ่งเป็นกลุ่มต่างๆ อาทิเช่น กลุ่มบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขด่านหน้าทั้งภาครัฐและเอกชน บุคคลที่มีโรคประจำตัว เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมโรคโควิด 19 ที่มีโอกาสสัมผัสกับผู้ป่วย เภสัชกรที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีข้อมูลต่างๆมากมาย จะสามารถวิเคราะห์และให้รายละเอียดในเชิงวิชาการ เกี่ยวกับความเสี่ยงในแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มที่หลายส่วนอาจมองไม่ชัดเจน เช่น ข้อมูลกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขด่านหน้าในภาคเอกชน จากสถานพยาบาลประเภทต่างๆ ร้านยา ฯลฯ การได้รับข้อมูลเพิ่มเติม และเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการจัดสรรวัคซีนตามความเสี่ยง จะทำให้กลุ่มบุคลากรดังกล่าว ได้รับโอกาสในการเข้าถึงวัคซีนได้ทั่วถึงมากขึ้น

การกระจายวัคซีน

ในแง่มิติของการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้บริโภคทุกคนมีสิทธิที่จะบริโภคสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย เภสัชกรจึงมีบทบาทสำคัญในการออกแบบระบบเพื่อควบคุม ติดตามกำกับ และตรวจสอบมาตรฐานการดำเนินงานในระบบห่วงโซ่ความเย็น (Cold Chain) ตั้งแต่ การตรวจรับวัคซีนที่มาส่ง การเก็บรักษา การกระจาย ตลอดจนการเบิกจ่ายวัคซีนโควิด 19 และขนส่งไปยังจุดบริการฉีดต่างๆ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ และร่วมแก้ไขในกรณีที่เกิดปัญหาต่างๆ

การเฝ้าระวังอาการภายหลังได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค Adverse Event Following Immunization (AEFI)

เป็นการติดตามเฝ้าระวัง ในขอบเขตที่กว้างกว่าการติดตามอาการไม่พึงประสงค์จากยา (Adverse Drug Reaction : ADR) ที่พบบ่อยขึ้น เพราะการเฝ้าระวังนี้เป็นการเฝ้าระวังความผิดปกติ ที่เกิดขึ้นภายหลังจากได้รับวัคซีน ซึ่งจะตรวจจับทุกเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นภายหลังจากได้รับวัคซีน ภายในกำหนดระยะเวลาการติดตามเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ของวัคซีนนั้นๆ

เนื่องด้วยวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นวัคซีนที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่เพื่อใช้ในภาวะฉุกเฉิน ซึ่งอาการไม่พึงประสงค์อยู่ในระหว่างการศึกษา ดังนั้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายหลังจากได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อาจจะมีเหตุการณ์ใหม่ๆที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นในระหว่างการศึกษาที่ผ่านมา พยาธิสภาพของโรค รวมถึงยาหลายรายการที่ใช้ในการรักษาโรคมารวมกันด้วย ดังนั้นในมิติของการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย จึงเป็นภารกิจที่เภสัชกรจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานติดตามเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ภายหลังได้รับวัคซีน นอกเหนือจากภารกิจในการบริหารจัดการการให้บริการวัคซีน การจัดการระบบคลังเวชภัณฑ์ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

โดยเภสัชกรที่รับผิดชอบงาน AEFI มีบทบาทในการพัฒนาระบบการติดตามเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ภายหลังได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ และหน่วยบริการ การดูแลความปลอดภัยในการใช้ยาให้แก่ผู้ป่วยที่เกิดอาการไม่พึงประสงค์ภายหลังได้รับวัคซีน การสอบสวนประเมินความสัมพันธ์เชิงสาเหตุร่วมกับทีมสหวิชาชีพภายหลังเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ การประสานข้อมูล การวิเคราะห์ ประเมินร่วมกับทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและสหวิชาชีพในการพัฒนาระบบการติดตามเฝ้าระวัง การวางแผน เตรียมการ ป้องกันเพื่อลดการเกิดอาการไม่พึงประสงค์ รวมถึงการประสานข้อมูลและผู้รับผิดชอบเพื่อเยียวยาผู้เสียหายภายหลังได้รับวัคซีนตามระบบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

เนื่องด้วยการการจัดระบบการให้บริการวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นภารกิจเร่งด่วน และต้องให้บริการกับกลุ่มประชากรจำนวนมากภายในระยะเวลาจำกัด ดังนั้นการจัดระบบโครงสร้างการทำงานเพื่อติดตามเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ภายหลังได้รับวัคซีนดังกล่าว จึงต้องจัดเตรียมโครงสร้างของบุคลากรให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานและองค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยบริการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการอุดมศึกษาฯ กระทรวงกลาโหม โรงพยาบาลเอกชน สาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล และ อาสาสมัครสาธารณสุข เป็นต้น

ในแง่สิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะร้องเรียนความเป็นธรรม รวมทั้งมีสิทธิที่จะได้รับความชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น จากการบริโภคสินค้าหรือบริการ ประชาชนที่ได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019(COVID-19) ซึ่งเป็นวัคซีนตามแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมการป้องกันและขจัดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของหน่วยงานภาครัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จึงมีสิทธิอันชอบธรรมที่จะได้รับความคุ้มครองดูแล โดยหากเกิดอาการไม่พึงประสงค์ภายหลังได้รับวัคซีนจะสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีได้รับความเสียหายจากการได้รับวัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ที่หน่วยบริการ หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด หรือสำนักงานหลักประกันสุขภาพในเขตพื้นที่ โดยมีเอกสารประกอบคำร้อง ซึ่งเภสัชกรก็ควรเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล แนะนำ ตลอดจนร่วมพิจารณารายละเอียดต่างๆ

การร่วมกับเครือข่ายต่างๆในการคุ้มครองผู้บริโภค

1. เครือข่ายภาคประชาชน

ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข่าวสารหรือคำพินิจคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อ หรือเลือกใช้สินค้าหรือบริการนั้นๆ เมื่อพิจารณาในเรื่องที่เกี่ยวกับวัคซีนโควิด 19 ซึ่งประชาชนจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆมากมาย ทั้งข้อมูลจริง ข้อมูลเท็จ ทั้งครบถ้วนและไม่ครบถ้วน ดังรูปธรรมที่ปรากฏว่า ประชาชนหลายคนไม่กล้าที่จะฉีดวัคซีนเนื่องจากเกรงอันตรายที่จะเกิดขึ้น

เภสัชกรจึงมีหน้าที่สำคัญในการให้ข้อมูลต่างๆกับผู้บริโภคอย่างถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งประสานงานกับเครือข่ายต่างๆทั้งภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อให้ประชาชนผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่ถูกต้องอย่างครบถ้วน ในด้านต่างๆ เช่น ประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของวัคซีน ผลข้างเคียง การดูแลและเฝ้าระวัง AEFI อันจะทำให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในการตัดสินใจต่างๆได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2. เครือข่ายเภสัชกรร้านยา

นอกจากการประสานงานกับเครือข่ายผู้บริโภคเพื่อให้ความรู้ต่างๆแล้ว เภสัชกรสาขาคุ้มครองผู้บริโภคควรมีบทบาทสำคัญในการประสานงานกับเภสัชกรร้านยา และร่วมกันพัฒนาบทบาทของเภสัชกรร้านยา ในการเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องเกี่ยวกับการบริการวัคซีนโควิด 19 เช่น บทบาทเป็นที่ปรึกษาประชาชน การเฝ้าระวัง AEFI การร่วมรับรู้ข่าวสารต่างๆในชุมชนที่เกี่ยวข้องกับการได้รับวัคซีนของประชาชน และเป็นแหล่งบริการข้อมูลวิชาการเกี่ยวกับวัคซีน ตลอดจนข้อมูลต่างๆด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องให้กับผู้รับบริการและประชาชนในชุมชน ตลอดจนเป็นเครือข่ายในการเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยในช่วงสถานการณ์โควิดอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. หากมองในมิติของการคุ้มครองผู้บริโภค เภสัชกรซึ่งมีความรู้ความเข้าใจอย่างดีในเรื่องยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ควรออกจากพื้นที่เดิมๆจากงานที่เคยทำ(หรือ Safe Zone) โดยขยายกรอบในการมองระบบงานให้กว้างและลึกขึ้น เพื่อก้าวออกมาพัฒนาระบบงานเดิมๆที่เคยทำ ให้สอดคล้องการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น ใ้บทบาทวิชาชีพเภสัชกรรม ร่วมกับการมองในมิติของสิทธิผู้บริโภค มาเป็นกรอบในการออกแบบและพัฒนางานของเภสัชกร เพื่อให้เกิดรูปแบบที่เหมาะสม และเกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคมากที่สุด

2. เภสัชกรคุ้มครองผู้บริโภค ควรประยุกต์หลักวิชาการของงานคุ้มครองผู้บริโภคในด้านต่างๆ เช่น ด้านนโยบายและการบริหารระบบยา ด้านการวิเคราะห์การจัดการความเสี่ยง ด้านการทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในชุมชน ด้านระบาดวิทยา เพื่อนำมาใช้ประกอบการบริหารจัดการวัคซีนต่อไป ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ

บรรณานุกรม

1. consumersinternational.org[Internet] [updated 2021 July 16] Available from: <https://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights/>.
2. ocpb.go.th[Internet] [updated 2021 July 16] Available from: <https://www.ocpb.go.th>.
3. cphcp.ac.th[Internet] [updated 2021 July 16] Available from: <http://www.cphcp.ac.th/>.
4. กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. แนวทางการให้วัคซีนโควิด 19 ในสถานการณ์การระบาดปี 2564 ของประเทศไทย ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 . ม.ป.ท.:2564