



ถอดบทเรียนการขับเคลื่อน Health Literacy ใน USA

นพ.ชลทิศ อุไรฤกษ์กุล

MD., MPH., MBA.

Health Literacy in USA



- Grass root Movement.
 - Health literate health care organizations (Brach et al, 2012;)
 - Health literacy framework & Toolkit.
- Top Down ; 2010: A landmark year for health literacy in USA
 - Patient Protection and Affordable Care Act (ACA)
 - National action plan to improve health literacy
 - Plain Writing Act 2010
 - Healthy people 2020

Health Literate Healthcare Organization



1. Institute of Medicine, IOM) เป็นองค์กรหลักในการให้ข้อเสนอเชิงนโยบายเกี่ยวกับ health literacy advocacy
2. ปี 2004 ได้จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับ Health Literacy และเผยแพร่รายงานชื่อ Health literacy: A prescription to end confusion (Nielsen-Bohlman et al, 2004). ซึ่งรายงานดังกล่าวได้ส่งผลให้เกิดคลื่นการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก โดยเรียกร้องให้ สถานบริการสุขภาพให้ความสำคัญกับเรื่อง health literacy และได้ติดตามความก้าวหน้าตลอดทศวรรษต่อมา เพื่อให้ผู้ให้บริการสุขภาพลดอุปสรรคต่างๆของ Health Literacy โดยให้ผู้ให้บริการสุขภาพสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างชัดเจน และเตรียมสื่อด้านสุขภาพที่ง่ายต่อการเข้าใจ (Nielsen-Bohlman et al, 2004). เปลี่ยนแนวคิดจาก Blame the patient' model → 2 sides of Responsible (Coleman et al, 2009)
3. การประชุมที่เกิดผลกระทบมากที่สุดเป็นการประชุมคือการจัดทำ “ Ten attributes of health literate health care organizations “ (Brach et al, 2012).

Health Literate Organization (HLO)

HLHCO – IOM-USA - 2012



1. Leadership Promote
2. Plans ,Evaluate and Improve
3. Prepare Workforce
4. Include Customer
5. Meet Everyone's Need
6. Ensure Easy Access.
7. Communication Effectively
8. Design easy to use material
9. Target High risk
- 10.Explain Coverage and Cost



This graphic reflects the views of the authors of the Discussion Paper "Ten Attributes of Health Literate Health Care Organizations" and not necessarily of the authors' organizations or of the IOM. The paper has not been subjected to the review procedures of the IOM and is not a report of the IOM or of the National Research Council.

 **INSTITUTE OF MEDICINE**
OF THE NATIONAL ACADEMIES
Advancing the nation • Improving health

FIGURE 1A Foundations of a Health Literate Organization

Federal Agencies ที่รับผิดชอบเรื่อง Health Literacy



1. Agency for Healthcare Research and Quality(AHRQ), จัดทำ Universal HL precaution ที่ได้รับการใช้อย่างกว้างขวางได้แก่
 1. AHRO Health Literacy Universal Precaution Toolkit¹²
 2. Implementing the AHRQ Health Literacy Universal Precautions Toolkit: Practical Ideas for Primary Care Practices¹³
2. the Centers for Disease Control and Prevention (CDC),
3. the National Academy of Science Engineering and Medicine (formerly called the Institute of Medicine, or IOM),
4. the Health Resources and Services Administration (HRSA),
5. the Office of Minority Health (OMH)
6. the National Library of Medicine (NLM)

Patient Protection and Affordable Care Act (ACA)



ACA เป็นกฎหมายที่มีซับซ้อนและผ่านความเห็นชอบประกาศเป็นกฎหมายเมื่อปี 2010 เป้าหมายประสงค์หลักของกฎหมายฉบับนี้คือ เพิ่มความครอบคลุมหลักประกันสุขภาพให้กับคนอเมริกัน ซึ่งกฎหมายนี้ได้ส่งผลกระทบต่อระบบการส่งมอบบริการสุขภาพในหลายๆเรื่อง ยกตัวอย่าง เช่น กฎหมายระบุถึง

1. patient-centred care
2. payment structure for healthcare services. ทำให้เกิดการส่งเสริม HL โดยเฉพาะกลุ่มใหม่ที่จะเข้ามามีหลักประกันสุขภาพ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มี HL ต่ำ

ACA กล่าวถึง Health Literacy ดังนี้



1. **สามารถเข้าถึงงานวิจัยด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยที่มีคุณภาพ** โดยกฎหมายกำหนดว่าวิจัยดังกล่าวต้องมีพร้อมสำหรับสาธารณะด้วยสื่อหลากหลายรูปแบบ และในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้บริโภคที่มีระดับความรู้ด้านสุขภาพที่หลากหลาย
2. **การตัดสินใจด้านบริการร่วมกัน** โดยกฎหมายกำหนดให้ผู้ให้บริการสุขภาพพัฒนาเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจเพื่อเป็นการให้การศึกษาแก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ และเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีระดับของของความรู้ด้านสุขภาพที่หลากหลาย
3. **ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์และความเสี่ยงของยาที่สั่งโดยแพทย์** โดยกฎหมายระบุให้มีที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องความรู้ด้านสุขภาพและการใช้ภาษาเพื่อกำหนดมาตรฐานในการเขียนใบกำกับการใช้ยา รวมถึงการโฆษณา
4. **การฝึกอบรมผู้ให้บริการสุขภาพ** เพื่อพัฒนาการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

ACA ขยายขอบเขตของ Medicaid – (Equity)



มี part หนึ่งของ ACA กำหนดให้รัฐต่างๆสามารถขยายไปใช้ federal Medicaid funding ได้ โดย Medicaid เป็น Government-administered healthcare programme สำหรับครอบครัวของผู้มีรายได้น้อยและผู้พิการ การขยายขอบเขตทำให้ประชาชนหลายล้านคนได้ประโยชน์จาก Medicaid สามารถรับบริการปฐมภูมิพื้นฐานในชุดสิทธิประโยชน์ต่างๆ ทำให้ต้องพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มที่ Low Health Literacy ซึ่งมักจะเป็นกลุ่มที่มีรายได้น้อย ผู้ป่วยหรือผู้พิการ (Kutner et al, 2006).

ACA – เน้น Patient-Centered Care



1. ก่อนที่จะนำ ACA มาใช้ ได้มีการสนับสนุนเชิงนโยบายเกี่ยวกับ การฝึกอบรมแนวปฏิบัติเกี่ยวกับ patient-centred care and communication แก่ผู้ให้บริการสุขภาพ (Koh et al, 2012). โดยเน้นในเรื่อง Health Literacy และมิติทางวัฒนธรรม
2. กฎหมาย และกำหนดแรงจูงใจเพื่อให้มาใช้ patient-centred medical homes. ซึ่งเป็นโรงพยาบาลหรือ Health center ที่ผู้ป่วยจะต้องมีแพทย์ที่ประสานการบริการระหว่างกลุ่มของหน่วยบริการปฐมภูมิกับบริการเฉพาะทางต่างๆ โดยมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการใน Patient centred medical Home โดยต้องจัดบริการและดูแลผู้ป่วยผู้ป่วยให้เกิดความเข้าใจด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพของการสื่อสาร ซึ่งจะหลีกเลี่ยงเรื่อง Health Literacy ไปไม่ได้ (Koh et al, 2013a).
3. ส่งผลให้ระบบส่งมอบบริการจำเป็นต้อง**ปรับปรุงในเรื่อง Health Literacy ทั่วทั้งประเทศ** และ Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) ได้จัดทำ A health literacy universal precautions toolkit โดยจัดไว้หลายเรื่องเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆในมาตรฐาน (Brega et al, 2015). Toolkit เหล่านี้ได้ถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวางในองค์กรที่ให้บริการสุขภาพ เพื่อช่วยในการประเมินความสอดคล้องของการปฏิบัติตามมาตรฐาน ช่วยการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สื่อสารได้อย่างชัดเจน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

ผลการนำ ACA มาใช้



1. ก่อนที่จะใช้ ACA ร้อยละ 16-18 ของชาวอเมริกันที่ไม่มีหลักประกันสุขภาพ (uninsured) หรือ underinsured (Kaiser Family Foundation, 2017). ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่พอสมควรที่ไม่ได้เข้าถึงระบบบริการสุขภาพและเป็นกลุ่มที่มีสุขภาพที่แย่กว่ากลุ่มที่มีหลักประกันสุขภาพ รวมถึงเรื่อง Health Literacy ด้วย หลังจาก 2-3 ปีที่ใช้ ACA มีประชาชน **15.8 ล้านคน** ได้ลงทะเบียนเข้าร่วมประกันสุขภาพกับ Medicaid, ทำให้บริษัทประกันสุขภาพ **ต้องพัฒนาสื่อโดยใช้ภาษาที่ง่าย** โดยใช้ช่วงที่ลงทะเบียนในการจัดฝึกอบรม เพื่อให้ระบบบริการสุขภาพที่มีความซับซ้อนให้ง่ายต่อการเข้าใจ รวมถึงการพัฒนาหลักสูตรและจัด workshop เพื่อเรียนรู้ในเรื่อง health insurance และการตัดสินใจ(making informed decisions) ตัวอย่างเช่น Smart Choice Health Insurance programme ของ University of Maryland Extension Program (Bartholomae et al, 2016).
2. **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆทั่วทั้ง USA ได้จัดทำ Program เฉพาะต่างๆเพื่อลดอุปสรรคต่างๆที่ส่งผลต่อ Health Literacy** โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มการเข้าถึงระบบประกันสุขภาพ และ patient-centred healthcare ซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การจัดทำสื่อประเภทต่างๆเกี่ยวกับ Health insurance and medicaid เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจ และการเตรียม Navigators ที่ผ่านการอบรมเพื่อช่วยเหลือประชาชนในเรื่องการขึ้นทะเบียน Health insurance และการเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีซับซ้อนได้

National action plan to improve health literacy (2010)



1. พัฒนาและเผยแพร่ข้อมูลสุขภาพและความปลอดภัยที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึง และเน้นการปฏิบัติ
2. ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสุขภาพเพื่อปรับปรุงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร การตัดสินใจและ และการเข้าถึงบริการ
3. ผสมผสานข้อมูลข่าวสารด้านวิทยาศาสตร์และสุขภาพ ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐานและพัฒนาอย่างเหมาะสม รวมถึงหลักสูตรเกี่ยวกับการดูแลเด็กและการศึกษาเข้าไปในระดับมหาวิทยาลัย
4. สนับสนุนการดำเนินงานของพื้นที่ หรือท้องถิ่น ในการจัดการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่ (Adult Education) การสอนภาษาอังกฤษ เพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลข่าวสาร และบริการด้านสุขภาพที่เหมาะสมและคำนึงถึงมิติของวัฒนธรรมและภาษา
5. สร้างพันธมิตรความร่วมมือในการ **พัฒนาแนวทางปฏิบัติ (Guide)** และนโยบายการเปลี่ยนแปลง
6. เพิ่มการวิจัยพื้นฐานและการพัฒนา การนำสู่การปฏิบัติ และการประเมินผล practice & Intervention ในการยกระดับ HL
7. **เพิ่มและเผยแพร่ practices and interventions** เกี่ยวกับ Health Literacy ที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์

ผลของ National action plan to improve health literacy



แม้ Action plan ดังกล่าวไม่ได้บังคับให้องค์กรต่างๆต้องดำเนินการ แต่ Action plan ส่งผลใน 2 เรื่องหลักคือ

1. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ เห็นความสำคัญของ Health Literacy และลำดับความสำคัญ
ให้ในลำดับต้นๆ (National priority) โดยสามารถนำ Action plan ดังกล่าวสู่การปฏิบัติ
2. มีการพัฒนา Framework และคำแนะนำเพื่อให้องค์กรต่างๆสามารถไปสร้างนโยบายและ
intervention โดยกำหนดแผนกลยุทธ์และ Action plan เพื่อสามารถบรรลุแต่ละเป้าหมายไว้อย่างครบถ้วน
เพื่อเป็นกรอบเพื่อให้แต่ละองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรได้

Plain Writing Act of 2010



1. Plain Writing Act of 2010 กำหนดให้หน่วยงานของรัฐสื่อสารตามแนวทางการสื่อสาร (Guide) ที่รัฐกำหนด โดยใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ มีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและความรับผิดชอบต่อสาธารณะโดยส่งเสริมให้ภาครัฐทำการสื่อสารที่ชัดเจนเพื่อให้สาธารณะได้เข้าใจและสามารถนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ได้
2. พรบ.ดังกล่าวกำหนดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการเขียนภาษาที่ง่ายและสอดคล้องกับมาตรฐาน
3. จากการประเมินพบว่า พรบ.นี้ไม่ได้ส่งผลกระทบในการลดอุปสรรคที่เกี่ยวกับ Health Literacy ของประชาชน มากกว่าโปรแกรมอื่นๆ ตัวอย่างที่พบเช่น ในขณะที่ web site และเอกสารต่างๆของภาครัฐได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก แต่ Federal web site ก็ยังยากต่อความเข้าใจของประชาชนทั่วไป (Politi et al, 2016).

Healthy People 2020



ตั้งแต่ปี 2020 Healthy People ซึ่งใช้กำหนดวัตถุประสงค์โดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ในการยกระดับ Health Literacy สำหรับประชาชนอเมริกัน (USDHHS Office of Disease Prevention and Health Promotion, 2014). ด้วยการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการ benchmarks ในทุก 10 ปี และเพื่อติดตามความก้าวหน้า โดย

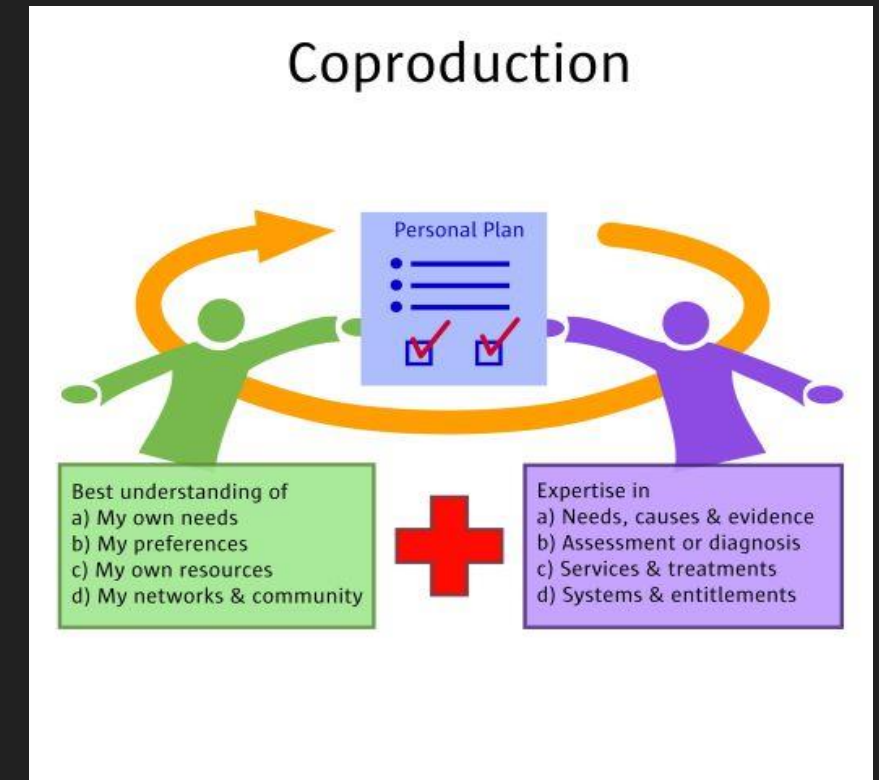
1. ส่งเสริมการประสานความร่วมมือของชุมชน
2. การเสริมพลังประชาชนให้สามารถตัดสินใจในด้านสุขภาพได้ และ
3. วัดผลกระทบของมาตรการป้องกันโรค

Healthy People 2020 - Indicators



Healthy People 2020 กำหนดให้มีการยกระดับ Health Literacy ด้วยในทศวรรษต่อไป โดย เครื่องชี้วัด ได้แก่

1. ร้อยละของผู้ให้บริการสุขภาพที่สามารถสอนผู้รับบริการด้วยวิธีการที่เข้าใจง่าย
2. เครื่องชี้วัดเพิ่มเติม
 1. ผู้ให้บริการที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี
 2. การใช้การตัดสินใจร่วมกันในการกำหนดทางเลือกของการบริการ
 3. การปรับข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคล (personalised health information resources)
 4. มี websites ด้านสุขภาพ ที่ง่ายต่อการใช้และเข้าใจ



Lesson Learned



1. Health Literacy ใน USA นั้นเริ่มจากการขับเคลื่อนระดับรากหญ้า องค์กรต่างๆ เช่น สถานบริการสุขภาพ ได้เห็นความจำเป็นในการตอบสนองความต้องการในเรื่อง Health Literacy โดยเฉพาะกับกลุ่มที่มีความเปราะบาง
2. ความต้องการและการหาทางแก้ปัญหาต่างๆ เป็นแรงผลักดันและชี้้นำให้เกิดนโยบาย และกฎหมาย(Federal policy & Law)
3. กฎหมายมีสภาพบังคับ ทำให้เกิดแรงกดดันให้องค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องนำ Health literacy Pratical guidance ไปประยุกต์ใช้ ทำให้องค์กรต่างๆสามารถสร้าง programmes and interventions สู่การปฏิบัติ ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ครอบคลุมทั่วประเทศ
4. การสนับสนุนในเรื่อง Health Literacy จากองค์กรและภาคส่วนต่างๆ ทำให้สามารถนำเสนอประเด็นเรื่อง Health Liteacy ในหลากหลายแง่มุมและมีผลกระทบสูง และสามารถสร้างความตระหนักในเรื่อง Health Literacy อย่างมากในประชาชนของ USA
5. โปรแกรมในระดับพื้นที่ ในการตอบสนองความต้องการของชุมชน (Bottom up) และการดำเนินงานของรัฐบาลกลางและหน่วยงานภาครัฐ (Top down) ได้เสริมบทบาทซึ่งกันและกันทำให้เกิดความก้าวหน้าในการยกระดับ Health Liteacy ของประชาชนทั่วประเทศ



สวัสดีค่ะ



สวัสดีครับ

The End :