



เรื่องเล่าร้ายพลัง

รามาธิบดีล้ำค่า ด้วยนวัตกรรม นำพาสู่ความยั่งยืน

การเข้ารับบริการโรงพยาบาลยุคเทคโนโลยีดิจิทัล

วันทนา วีระถาวร

ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน

ในช่วงการระบาดของโควิด-19 ข่าวสาร ข้อมูล ที่เกี่ยวกับโรคระบาดนี้ถูกส่งในช่องทางการสื่อสารต่างๆ โดยเฉพาะทางแอปพลิเคชันผ่านสมาร์ทโฟนที่เป็นที่นิยมในทุกวัย โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ มักจะมีคำถามหรือเรื่องเล่ามากมาย ที่ทักทายกันทุกเช้า ฉันก็สนใจอ่านข้อมูลต่างๆ ที่คิดว่าประโยชน์ แล้วกดบันทึกข้อความไว้ในโน้ตและรูปภาพไว้ในแกลเลอรี่ของโทรศัพท์มือถือด้วย คิดว่าถ้าเกิดติดโรคระบาดครั้งนี้เข้ากับตัวเองหรือคนใกล้ตัว ฉันจะได้จัดการได้ถูก โดยไม่ต้องตระหนกจนเกินไปและทุกคนปลอดภัย แม้ว่าทุกคนจะได้รับ การฉีดวัคซีนป้องกันโควิด ครบ 3 เข็มแล้วก็ตาม แต่นั่นก็ไม่ไว้ใจ เพราะข้อมูลที่สื่อสารกันว่าฉีดเพื่อป้องกันการเจ็บหนักถึงตายแต่ไม่ได้ป้องกันการติดโรค

การแพร่ระบาดของโควิดตั้งแต่ปี 2563-2564 คนในครอบครัวฉันรอดปลอดภัยมาตลอด ฉันเน้นย้ำเรื่องการใส่หน้ากากและการล้างมือ ให้ทำงานจนเป็นนิสัย แต่เมื่อมาถึงการระบาดของโควิดสายพันธุ์โอไมครอน ที่เขาพูดกันว่าติดต่อกันง่ายมาก รายงานข้อมูลเจ้าหน้าที่ติดโควิดเข้ามาเป็นหลักร้อยใกล้หลักพัน คนในครอบครัวของฉันก็ไม่รอด ไม่อยากถามว่าติดมาได้อย่างไร ในเมื่อก็ทำกิจวัตรประจำวันเหมือนเดิมมาตลอด 2 ปี

เช้าวันที่ 13 มีนาคม 2565 แม่บ้านบอกฉันว่าฉันมอดเตอร์ไอซ์ที่ใช้บริการประจำแจ้งมาว่าติดโควิด วันนี้ต้องไปตลาดเอง ฉันจึงถามแม่บ้านว่าแล้วตัวแม่บ้านเองมีอาการอะไรบ้าง คำตอบที่ได้รับคือ ไม่มีไข้ ไม่มีไอ มีอาการระคายคอแต่ไม่เจ็บคอ จากการสอบถามคนที่ถามคนที่ติดโควิดมา พบว่าเริ่มจากอาการระคายคอ 1-2 วัน ฉันจึงไม่ไว้ใจใจ ขอให้ตรวจ ATK ฉันเลือกเอาแบบชนิดที่เก็บสารคัดหลั่งทางโพรงจมูก เพราะเชื่อว่าแม่นยำกว่า ATK ชนิดตรวจด้วยน้ำลาย ชุดตรวจนี้ ฉันซื้อเตรียมไว้เมื่อ ถ้าต้องการใช้จะได้มีใช้ทันที สะสมไว้แต่ละรุ่นที่มีราคาตั้งแต่ 50-240 บาทต่อชุด ฉันเลือกใช้รุ่นแรกที่มีราคา 240 บาท/ชุด มาใช้ตรวจแม่บ้าน พออายุที่ผสมกับเชื้อในโพรงจมูกถูกหยุด 3 หยดลงบนแป้นทดสอบ แล้วค่อยๆ ซึมผ่านไปบนแป้นขีดขึ้น 2 ขีดทันที ไม่ต้องรอผลอ่าน 10 นาทีเลย แม่บ้านมองหน้าฉันแล้วพูดว่า “ฉันติดโควิดหรือ แต่นั่นไม่มีไข้ ไม่มีไอ ไม่เจ็บคออะไร ลึกๆรู้สึกลอยๆ” เขากลับมาอาการมาบ้าง แต่ฉันลืมนึกว่าซอก ก็ไม่เชิง มันมันลงไปสัก 1 นาที แล้วเอาไปต่อติดละ ฉันเริ่มสั่งการแม่บ้านให้เอาของใช้ทุกอย่างเข้าไปไว้ในห้องส่วนตัว เอาบัตรประชาชนมาให้ฉันเพื่อถ่ายรูปกับแป้นทดสอบ แล้วตัวแม่บ้านห้ามออกมาจากห้อง เดี่ยวจะบอกเองว่าให้ทำอะไรต่อ ฉันคิดว่ายัยตีเนที่บ้านฉันทุกห้องนอนจะมีห้องนำในห้องไม่ต้องไปใช้ปะปนกับใคร ใช้ก็แค่แค่ 10 วัน ไม่ต้องส่งเขาไปไหน อยู่กันมานานแล้ว เราต้องดูแลกันถึงจะถูก ก่อนอื่นฉันต้องแจ้งคนในบ้านทุกคนให้รับทราบ “แม่บ้านติดโควิด ให้กักตัวอยู่ในห้องแล้ว ใครมีอาการผิดปกติให้ออกด้วย และให้ทุกคนตรวจ ATK เลย” จากนั้นฉันก็เข้าดูรูปภาพต่างๆ ที่บันทึกไว้ในโทรศัพท์มือถือ สมอเริ่มสั่งการ แจ้ง 1330 คงไม่ได้ผล บ้านฉันอยู่ปทุมธานี จึงคิดหาข้อมูลของปทุมธานี ค้นหาใน google การแจ้งติดเชื้อของจังหวัดปทุมธานีทำอะไรบ้าง รวมทั้งการถามชาวบ้านที่ติดโควิด แจ้งอย่างไรถึงได้รับยารักษา คำตอบที่ได้คือต้องไปติดต่อแจ้งโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน จากนั้นโรงพยาบาลจะให้กลับมารอที่บ้านจนกว่าจะมีโทรศัพท์แจ้งให้ญาติไปรับยาที่สถานีอนามัยใกล้บ้านเป็นบริการ “เจอ แจก จบ” ซึ่งการรักษาในกลุ่มสีเขียวที่มีอาการไม่รุนแรงจะเหมือนกันทุกที่ แต่เป็นวันอาทิตย์ที่ (13 มีนาคม 2565) การบริการจะเป็นอย่างไร ปีบริการหรือไม่ ไตรมาสเพื่อนบ้านก็บอกไปเถอะ โรงพยาบาลเปิดทุกวัน คนเป็นโควิดกันเยอะ เข้าแถวออกมากรณีนร้อนหน่อย แล้วฉันจะให้แม่บ้านฉันไปเข้าแถวเองหรือฉันไปเข้าแถวแทน ถ้าฉันไปฉันก็ต้องอยู่ท่ามกลางคนที่เป็น แล้วฉันจะรอดหรือ ถ้าให้แม่บ้านไปเขาก็สูงอายุ จะเข้าแถวรอนานไหมหรือ ไม่ไปแล้วจะได้อะไรบ้าง ฉันเริ่มถามเพื่อนๆ ที่ทำงาน ทำให้ฉันได้รูปโปสเตอร์ของโรงพยาบาลรามาธิบดี ที่แจ้งการเปิดให้บริการรูปแบบใหม่เริ่มตั้งแต่วันที่ 11 มีนาคม 2565 เป็นการเปิดบริการคลินิกผู้ป่วยนอกโควิด-19 (COVID-19 OPD) เพื่อให้การรักษารูปแบบทางไกลในผู้ป่วยที่มีผลตรวจแอนติเจน (ATK) เป็นบวก ที่ไม่มีโรคกลุ่มเสี่ยงและมีอาการเพียงเล็กน้อยโดยไม่จำเป็นต้องมารับบริการตรวจที่โรงพยาบาล อ่านแล้วใช่เลย สิ่งนี้ที่ฉันต้องการ เมื่ออ่านต่อ “สามารถเข้าสู่ระบบบริการโดยลงทะเบียนผ่าน QR code รับยาที่บ้าน เฉพาะเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ระยะทางไม่เกิน 30 กิโลเมตรจากโรงพยาบาลรามาธิบดี และจะมีการติดตามการรักษาผ่าน SMS ภายใน 48 ชั่วโมง หากผู้ป่วยอาการแย่ลง สามารถติดต่อในวันและเวลาราชการ ผู้ป่วยทั่วไปติดต่อเบอร์ 020789287 ให้สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้” ทุกอย่างที่ว่ามาใช่เลย ติดแต่บ้านฉันอยู่ห่างจากโรงพยาบาลรามาธิบดี 40 กว่ากิโลเมตร แม่บ้านฉันสามารถใช้บริการนี้ได้ไหม ฉันจึงโทรสอบถามคำตอบที่ได้คือ “ใช้ได้ แต่บริการส่งยาไม่มี ญาติต้องมารับเอง” แค่นี้ก็พอใจแล้ว การลงทะเบียนผ่าน QR code ในโปสเตอร์จึงเริ่มใช้ เช้าวันถัดมา 5 นาที พร้อมกับแบบรูปถ่ายบัตรประชาชนที่ถ่ายติดกับผลการตรวจ 2 ขีด เมื่อกดส่งจะได้ข้อความให้รอการติดต่อกลับ ฉันส่งไปประมาณ 10.00 น. ความคาดหวังฉันจะต้องได้รับการติดต่อกลับมากัน 17.00 น. และอาจได้รับยาในวันรุ่งขึ้น สิ่งที่ดีต่อระหว่างรอการติดต่อกลับ การรักษาคือ วิดในกลุ่มที่มีอาการเล็กน้อยให้รักษาตามอาการและให้ฟ้าหลายใจ แบบสัปดาห์ 20 มก.ต่อแปดชั่วโมง ฉันจึงไปหาญาติที่ฉันซื้อจากองค์การเภสัช ซึ่งองค์การเภสัชได้จัดทำใส่ขวด 45 เม็ด พอดีกับแผนการรักษาผู้ป่วยโควิดที่ให้ทานครั้งละ 3 เม็ดวันละ 3 เวลา รับประทาน 5 วัน เอาให้รับประทานเลยตีไหนเลย อาการยังยั้งไม่มี แต่ก็หายเตรียมไว้ มียาลดน้ำมูก ยาลดไข้ ยาลดปวด ยาก่อนนอน จากข้อมูลในไลน์ ที่รุ่นพี่อาวุโสบอกได้ว่าไอและเจ็บคอแนะนำไว้สองอย่างคือ 1) ให้ใช้กล้วยลูกบิด หั่นเป็นแว่น จิ้มเกลือ เคี้ยวๆ แล้วอมไว้สัก 1-2 นาทีแล้วกลืน ทำให้อันคิดถึงการกินแทนเนื้อ ที่มีเครื่องประกอบเป็นกล้วยคั้นกับนมเหมือนกัน ซึ่งฉันคิดเองว่ากล้วยคงช่วยจับแบคทีเรียหรือไวรัสไว้ไม่ให้มันแพร่เชื้อ เมื่อปริมาณเชื้อน้อยลง อาการไอก็น่าจะดีขึ้น 2) น้ำผึ้งผสมมะนาว สองรายการนี้จะเป็นสิ่งที่ฉันเตรียมให้แม่บ้าน นอกจากนั้นก็เตรียมอุปกรณ์อื่นๆ เช่น น้ำดื่ม กระดาษทิชชู น้ำดื่ม ถ้วยชาม กระดาษชำระ ถุงขยะ mask แม้จะให้อยู่คนเดียว ถ้าอ้อมากก็ควรใส่ mask ไว้ แล้วให้เปลี่ยนบ่อยๆ เมื่อส่งของให้แม่บ้านแล้ว ฉันก็เริ่มให้คนในครอบครัวตรวจ ATK โชคดีไม่มีใครขึ้น 2 ขีด จัดการพ่น spray alcohol ตามพื้นที่ต่างๆ ที่คิดว่าแม่บ้านสัมผัส เก็บล้างถ้วยชามใหม่หมด สั่งอาหารร้านตามสั่งแถวบ้านและมอบหมายให้คนงานรับส่ง 3 มื้อ แม่บ้านอยากรับประทานอะไร โทรสั่งคนงานหรือร้านอาหารได้ และถ้าอาการแย่ลงให้โทรแจ้งฉันนะ

เวลาผ่านไปประมาณเที่ยงก็มีพยาบาล/หมอโทรมาคุยอาการกับแม่บ้านและบอกให้รอ SMS แจ้งให้มารับยา เวลา 13.15 น. ข้อความที่ได้รับในมือถือ “ยาของผู้ป่วย HN.5932639 พร้อมให้มารับแล้ว กรุณาแสดง SMS เพื่อรับยา” ฉันรีบให้ลูกชายขับรถไปรับยาให้ รพ.ยังจัดบริการที่จอดรถหน้าตึกชั่วคราวไว้ เพื่อรับยาซึ่งใช้เวลาไม่ถึง 5 นาที ความพึงพอใจต่อการบริการฉันให้คะแนนเกิน 100 เลย แต่ความพึงพอใจยังไม่หมดเท่านั้น ยาก็ได้รับจัดอยู่ในกลุ่มใหญ่มีกระดาษขาว A4 ให้ข้อมูลการใช้ยาเป็นยาตามอาการ รวมทั้งยาฟ้าฟาวที่เรารู้จักที่แม่บ้านฉันได้รับเพราะเป็นผู้สูงอายุ ยาฟ้าฟาวที่เรารู้จัก ที่เขาก่อนว่ากันว่ากินยากก็มี QR code ให้เปิดเข้าไปศึกษาวิธีการกินอย่างละเอียดเพื่อให้หายออกฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ฉันเลยถามกลับมาให้แม่บ้านเวลา 15.30 น. รวมเวลาติดต่อด้านนี้ไปถึงมีผู้ป่วย 5.30 ชม. มันช่าง Amazing น่าอัศจรรย์ขนาดไหนกับบริการยุคดิจิทัล แล้วฉันก็ให้เริ่มทานยาเลย เวลา 16.00 น. และย้ำว่าอีกครึ่ง 12.00 ชม. ก็เป็นเวลา 4.00 น. ของวันถัดไปที่แม่บ้านตื่นเป็นประจําอยู่แล้ว ในคํานั้นนั้นหลังได้ยาไป 1 ชุด แม่บ้านก็เริ่มมีอาการไข้ ไอเจ็บคอมากขึ้น แต่อาการก็เป็นมากแค่ 2 วัน การทานยาฟ้าฟาวที่เรารู้จักต้องกินทุก 12 ชม. กันวันละ 2 มื้อ วันแรกทาน 9 เม็ด/มื้อ (18เม็ด) อีก 4 วันที่เหลือทาน 4 เม็ด/มื้อ (32 เม็ด) รวม 50 เม็ดพอดี หลังทานยาไปได้ 2 วัน คือวันที่ 15 มีนาคม 2565 ก็มีข้อความ SMS จากโรงพยาบาลเข้ามาว่า “วันนี้ทานอาการเป็นอย่างไร แจ้งอาการของท่านได้ที่ <https://bit.ly/cvfu1>” เมื่อกดเข้าไปก็จะพบแบบติดตามอาการผู้ป่วยโควิดให้กรอกข้อมูล มีคำถามถึงอาการว่าดีขึ้นหรือแย่ลง ถ้าเลือกแย่ลง ก็จะมีการมาให้เลือกเพิ่ม เมื่อเสร็จก็ต้องกดสิ้นสุดแล้วกดส่ง แต่ขอสารภาพว่าฉันไม่ได้ทำให้มันทำ คิดว่ายาฟาวจะทำให้ แต่ก็มีโทรศัพท์จากโรงพยาบาลโทรติดตามอาการเสียก่อน ทำให้รู้สึกผิดที่ไปเพิ่มงานให้กับคุณพยาบาล ต้องขอโทษด้วยนะ หลังครบ 5 วัน อาการไข้ไอเจ็บคอหายหมด เหลือแต่รู้สึกเพลีย แต่ต้องกักตัวให้ครบ 10 วัน ต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่เสียสละเวลาวันหยุดมาให้บริการ

ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้สถานบริการสาธารณสุขทุกที่ รับมือด้วยแนวปฏิบัติแบบเดิมๆ ไม่ได้ การพัฒนาระบบให้เข้าถึงได้ง่ายและจับต้องได้ ด้วยการใช้นวัตกรรมดิจิทัล มาใช้เป็นเครื่องมือสื่อสาร ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาตั้งแต่เริ่มมีอาการ โอกาสหายก็เร็วขึ้น ลดความเสี่ยงที่อาการจะคุกคาม เข้าสู่ระดับรุนแรงหรือเข้าสู่สภาวะเสี่ยงถึงแก่ชีวิต ฉันต้องขอขอบคุณผู้บริหารโรงพยาบาลรามาธิบดี ขอขอบคุณผู้คิดโปรแกรม ที่เปิดบริการได้ตรงตามความต้องการของครอบครัวที่อยากดูแลกันและกันในช่วงเจ็บป่วยตลอด 10 วัน ซึ่งหลังจากแม่บ้านฉันรักษาหาย เดือนเมษายนฉันก็ได้มีโอกาสใช้บริการอีกครั้งกับคุณสามที่ติดโควิด บริการยังคงเหมือนเดิม เต็มเปี่ยมด้วยคุณภาพและความใส่ใจในการให้บริการ ขอขอบคุณอีกครั้งจากใจจริง ถ้าฉันไม่เชื่อ อยากลองใช้บริการบ้างก็ได้เนอะ ครอบครัวเรารักรามารับดีและรามารับดีจะอยู่ในใจฉันตลอดไป