

นานาสาระ

ลดความแออัดในโรงพยาบาล

ศ.นพ.สมศักดิ์ เทียมเก่า

อนุสาขาประสาทวิทยา สาขาวิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ป่วยจำนวนมากเข้ารับการรักษาทั้งแบบผู้ป่วยใน (in-patient) และผู้ป่วยนอก (out-patient) เป็นปัญหาเรื้อรังมาตลอด ถึงแม้จะมีการขยายการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นทั้งที่โรงพยาบาลจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน เครือข่ายการให้บริการ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ปัญหาความแออัดนั้นเป็นปัญหาที่ต้องหาทางออกให้ได้ ซึ่งผมมองว่าการปรับระบบบริการของโรงพยาบาลช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 น่าจะนำมาพัฒนารูปแบบการให้บริการในปัจจุบันเพื่อลดความแออัดลงได้ โดยผมขอเล่าแนวทางการจัดการเพื่อลดความแออัดของผู้ป่วยในคลินิกระบบประสาท โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จากประสบการณ์ตรงของผม ดังนี้

1. แบ่งผู้ป่วยนอกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.1 กลุ่มผู้ป่วยที่มีอาการคงที่ ไม่มีภาวะแทรกซ้อนเพิ่มเติม และตลอดระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา ไม่มีการเปลี่ยนแปลงการรักษาเลย ผู้ป่วยกลุ่มนี้มีประมาณ 1 ใน 3

1.2 กลุ่มผู้ป่วยที่มีอาการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย มีการปรับเปลี่ยนการรักษาเพียงเล็กน้อย ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ผู้ป่วยกลุ่มนี้มีประมาณ 1 ใน 3

1.3 กลุ่มผู้ป่วยที่อาการไม่คงที่ มีภาวะแทรกซ้อน จำเป็นต้องปรับการรักษาทุกครั้ง ที่มารับการรักษา ผู้ป่วยกลุ่มนี้มีประมาณ 1 ใน 3 เช่นเดียวกัน

โดยผู้ป่วยกลุ่มที่ 1 และ 2 นั้น ไม่มีความจำเป็นต้องนัดผู้ป่วยมาตรวจทุกครั้ง โดยใช้การส่งยาต่อเนื่อง (refilled) ให้ผู้ป่วยเป็นระยะเวลา 6-12 เดือนจึงมาพบแพทย์ ส่วนกลุ่มที่ 3 นั้นต้องมาพบแพทย์ทุกครั้ง จำนวนคนไข้ที่ต้องมาพบแพทย์ก็จะลดลงไปประมาณ 1 ใน 3 ถึง 1 ใน 2 ได้ ซึ่งคนไข้ในคลินิกของผมจากแต่เดิมมีประมาณ 50-60 คน ก็ลดลงมาเหลือประมาณ 30-40 คน ผู้ป่วยที่ส่งยาแบบต่อเนื่อง ก็ใช้ระบบการส่งยาถึงบ้านของโรงพยาบาล กรณีผู้ป่วยมีข้อสงสัยในอาการที่อาจผิดปกติ หรือเกิดอาการผิดปกติที่ไม่เคยเป็นมาก่อน มีข้อสงสัยใดๆ ก็สามารถติดต่อมาที่คลินิกด้วย line application ที่ทางคลินิกให้ผู้ป่วย add line ไว้ทุกคน หรือสามารถโทรศัพท์มา หรือวีดีคอลก็ได้

2. การจัดการให้ผู้ป่วย ประชาชนทั่วไป และทีมสุขภาพสามารถติดต่อปรึกษาได้ตลอดเวลาผ่านทาง line application ตลอดเวลา หรือจะติดต่อมาในช่วงเวลาที่ผมออกตรวจผู้ป่วยในคลินิก โดยผมออกตรวจช่วงเวลา 8.30 - 12.00 ของวันจันทร์ อังคาร พุธ ผมจะใช้เวลาในการตรวจผู้ป่วย

ประมาณ 30-40 คนในเวลาประมาณ 3 ชั่วโมง คือ 8.30-11.30 น. และช่วงเวลา 11.30- 12.00 น. เป็นการตรวจผู้ป่วย และการให้คำปรึกษาต่อประชาชนทั่วไป และที่มสุขภาพผ่านวิดีโอคอล

3. การจัดตั้งหน่วยส่งยาถึงบ้าน เพื่อบริการผู้ป่วยที่มีการสั่งยาแบบ refilled ไว้ หรือผู้ป่วยที่ไม่สะดวกในการมาติดตามการรักษา เพราะมีภาระกิจด่วน หรือไม่มีผู้พามาตรวจ ก็สามารถแจ้งความประสงค์ในการต้องการยาเก่าที่ใช้รักษาเป็นประจำ โดยแจ้งรายการยาเก่าที่ต้องการ หรือแจ้งว่าต้องการยาของแพทย์ท่านใดที่รับการรักษา โดยหน่วยส่งยาถึงบ้านก็จะประสานกับแพทย์ เพื่อให้การสั่งยา และรับยามาจัดส่งให้ผู้ป่วยตามที่ต้องการ โดยการจัดส่งยาทางไปรษณีย์และเก็บค่าจัดส่งปลายทางกับผู้ป่วย เมื่อผู้ป่วยรับยาแล้วถ้าเกิดข้อสงสัยก็สามารถติดต่อสอบถามที่งานเภสัชกรรมได้ การแจ้งความต้องการส่งยาถึงบ้านสามารถแจ้งความต้องการมาที่ line ของหน่วยงาน line ของห้องตรวจแผนกต่างๆ line ส่วนตัวของผมเอง หรือ line official หมอสมศักดิ์ ผมก็จะส่งข้อมูลต่อไปยังหน่วยส่งยาถึงบ้าน

4. การจัดระบบการตรวจคลื่นไฟฟ้าสมอง (EEG) สำหรับผู้ป่วยในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ หรือต่างโรงพยาบาลสามารถโทรศัพท์ email, line มาแจ้งเจ้าหน้าที่ตรวจคลื่นไฟฟ้าสมองได้โดยตรง และนัดหมายเวลาที่ผู้ป่วยสะดวก โดยไม่จำเป็นต้องมาตรวจกับแพทย์ระบบประสาทก่อนการตรวจ เพราะผู้ป่วยผ่านการตรวจรักษากับแพทย์ท่านแรกแล้ว ไม่มีความจำเป็นต้องตรวจซ้ำ ซึ่งจะลดจำนวนครั้งการพบแพทย์ และเวลารอคอย ตลอดจนเลือกช่วงเวลา que ผู้ป่วยสะดวก

5. การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยของโรงพยาบาลอื่นๆ หรือประชาชนทั่วไป ที่มิผู้ให้การรักษาสามารถติดต่อมาที่ผมได้โดยตรงผ่านทาง line (somsakdoctor), facebook (somsak tiamkao) และโทรศัพท์หมายเลข 081 050 4626 ซึ่งเป็นหมายเลขโทรศัพท์ส่วนตัวของผมเอง ซึ่งการทำแบบนี้จะทำให้ผู้ป่วยมีความมั่นใจ และสบายใจว่าสามารถติดต่อแพทย์ผู้ให้การรักษาได้โดยตรงตลอดเวลา ส่งผลให้สามารถลดจำนวนผู้ป่วยที่ต้องมาพบแพทย์ทุกครั้งลงได้มาก ย้ำว่าการทำแบบนี้สามารถลดภาระงานได้ไม่ได้เพิ่มงานเลย ในแต่ละวันจะมีผู้ป่วยติดต่อมาทางช่องทางนี้ประมาณ 2-5 ครั้ง ซึ่งไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระต่อผมเลย

6. สำหรับผู้ป่วยในนั้น ทางสาขาวิชาประสาทวิทยา สาขาอายุรศาสตร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ก็มีระบบให้แพทย์ ที่มิผู้ให้การรักษาผู้ป่วยสามารถติดต่อมาได้โดยตรงที่แพทย์ประจำบ้าน อาจารย์แพทย์ เพื่อให้คำปรึกษาในการรักษา หรือต้องการการส่งต่อผู้ป่วยมารับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์

7. การเผยแพร่ความรู้ผ่าน facebook ส่วนตัวของผม FB: somsak tiamkao โดยการเผยแพร่บทความทางวิชาการเกี่ยวกับโรคระบบประสาทอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างองค์ความรู้ให้ผู้ป่วย ประชาชนทั่วไป ก็เปรียบเสมือนการทำ primary prevention ในโรคระบบประสาท สามารถลดจำนวนผู้ป่วยรายใหม่และรายเก่าที่จะมาพบแพทย์ก่อนนัดได้

ด้วยวิธีทั้ง 7 วิธีที่ผมเล่ามานั้น ทำให้ผู้ป่วยนอกในคลินิกโรคลมชัก คลินิกระบบประสาทมีจำนวนที่เหมาะสมกับช่วงเวลาให้บริการ และลดความแออัดของผู้ป่วย สร้างความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายในการพบแพทย์ของผู้ป่วย และยังเพิ่มความมั่นใจให้ผู้ป่วย ครอบครัวผู้ป่วยได้ด้วย เนื่องจากสามารถติดต่อพูดคุยกับผมได้โดยตรง