

วิถีใหม่การเข้ารับบริการตรวจเลือดแบบไดรฟ์ทรูผ่านแอปพลิเคชัน ศิริราชคอนเน็ค Getting blood collection services by drive-thru method via Siriraj connect application

ฐิตาภรณ์ กำเหนิดรัตน์^{1*} และ กนก เอมรุจิ¹

Thitaporn Kamnerdrat^{1*} and Kanok Emruji¹

บทคัดย่อ

วิกฤตโรคไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ได้ส่งผลกระทบต่อในหลายด้าน ทั้งด้านการท่องเที่ยว เศรษฐกิจการใช้ชีวิตของผู้คนในสังคม รวมถึงด้านการแพทย์ และกระตุ้นให้เกิดความจำเป็นเร่งด่วนในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานและยกระดับหลาย ๆ เรื่องที่ไม่ใช่เฉพาะเพียงด้านราคาในการบริการเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับแนวทางการให้บริการที่ลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโควิด-19 อีกด้วย

โรงพยาบาลศิริราชจึงปรับเปลี่ยนการให้บริการใหม่ คือ การเจาะเลือดผู้ป่วยแบบ Drive-thru สู่วิถีใหม่ของการมารับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของการให้บริการผู้ป่วยอย่างมีมาตรฐาน ผู้ป่วยไม่จำเป็นต้องเข้ามาในพื้นที่แออัดของโรงพยาบาล ลดความภาวะความเสี่ยงต่อการติดเชื้อในสถานการณ์โรคติดต่อ ใช้เวลาเพียง 4 นาทีในการเก็บตัวอย่างจากผู้ป่วยแต่ละราย ผู้ป่วยสามารถออกจากเครื่องได้ภายในเวลาเพียง 15 นาที

ทั้งนี้ผู้ป่วยที่ใช้บริการเจาะเลือดแบบ Drive-thru จะต้องเป็นผู้ป่วยเดิมที่มีนัดหมาย โดยสามารถลงทะเบียนจองคิวเข้ารับบริการได้ทางแอปพลิเคชัน ศิริราชคอนเน็ค

คำสำคัญ : ตรวจเลือด; ไดรฟ์ทรู; แอปพลิเคชัน ศิริราชคอนเน็ค

^{1*} ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ Siriraj Information Technology Department, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University

* Corresponding Author: thitaporn.kam@mahidol.ac.th

Abstract

The Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) crisis has affected tourism, economy, everyday life as well as medical services and has prompted an urgent need to transform operations and enhance a number of conditions not only in terms of service prices but also related to service guidelines that reduce the risk of the spread of COVID-19

Siriraj Hospital has changed the service to a new and more convenient channel which is SI Drive-thru Service offering the elderly population, NCD patients the newer way of blood and specimen collection. With SI Drive-Thru Service, patients do not need to come into the crowded area in the hospital, instead, using drive-thru service for collecting a blood sample and then go home. The Si Drive-Thru spends only 4 minutes to collect specimen from each patient, patients can leave the unit within only 15 minutes. The service will minimize the risk of contacting infectious diseases, provide convenience, and improve the quality of life of the patients.

However, the patient who can use the drive-thru blood collection service must be Siriraj hospital patient with an appointment. Registration can be made to reserve the queue for service via "Siriraj Connect" application.

Keywords: Blood test; Drive-Thru; Application Siriraj connect

บทนำ

ในปัจจุบัน โรงพยาบาลศิริราชมีการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการด้วยวิธีตรวจเก็บเลือดโดยผู้มารับบริการเดินทางมาที่โรงพยาบาลศิริราช และตรวจเลือด ต่อมาเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2563 ได้เพิ่มช่องทางการให้บริการการตรวจเลือดเพิ่มเติมด้วยวิธี Drive-thru ณ บริเวณพื้นที่เจ้าพระยา 10 ไร่ ถนนอรุณอมรินทร์ บางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

การรับตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์จากเลือดนั้น ได้จากการเก็บส่งตรวจโดยการเจาะเก็บเลือดจากหลอดเลือดดำบริเวณแขนหรือปลายนิ้ว เพื่อให้ได้ผลการตรวจเลือดใช้สำหรับตรวจสอบสภาวะทางสรีรวิทยาและชีวเคมี เช่น โรคแร่ธาตุ การใช้ยาอย่างมีประสิทธิภาพ และการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ มีหลากหลายวิธี ได้แก่การที่ผู้มารับ

บริการมาตรวจที่สถานพยาบาลต่าง ๆ การบริการเจาะเลือดที่บ้าน รวมถึงการมารับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช

โรงพยาบาลศิริราชให้บริการผู้ป่วยที่มีนัดหมายพบแพทย์ โดยเฉลี่ย 8,000-10,000 คนต่อวัน ซึ่งเป็นความท้าทายความสามารถในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีโรคเรื้อรัง ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการตรวจรักษาอย่างสม่ำเสมอ ทางโรงพยาบาลศิริราชจึงมีนโยบายพัฒนางานการบริการผู้ป่วยนอก โดยเปิดให้บริการเจาะเลือดผู้ป่วยแบบ Drive-thru ณ บริเวณพื้นที่เจ้าพระยา 10 ไร่ ตั้งแต่เวลา 07.00 ถึงเวลา 11.30 นาฬิกา ทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ เปิดให้บริการทั้งหมด 6 ช่องบริการ และสามารถรองรับผู้ป่วยทุกสิทธิการรักษา ได้ประมาณ 600 คนต่อวัน ยกเว้น ผู้ป่วยเด็กอายุต่ำกว่า 10 ปี และผู้ป่วยที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ป่วย จากสถิติการให้บริการเจาะเลือดผู้ป่วยของ

โรงพยาบาลศิริราชรูปแบบผู้ป่วยนอก ในช่วงเดือน มิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม 2563 มีจำนวนเฉลี่ย 50,000 รายต่อเดือน ในช่วงเวลา 06.00 ถึงเวลา 08.00 นาฬิกา มีผู้เข้ารับบริการเฉลี่ยสูงถึง 500 รายต่อ ชั่วโมง ส่งผลให้บริการห้องเจาะเลือด ตึกผู้ป่วยนอกมีความแออัด ทั้งนี้ผู้ป่วยที่ใช้บริการเจาะเลือดแบบ Drive-thru จะต้องเป็นผู้ป่วยเดิมที่มีนัดหมาย โดยสามารถลงทะเบียนจองคิวเข้ารับบริการได้ทางแอปพลิเคชัน Siriraj Connect เป็นอีกหนึ่งประสบการณ์ใหม่ที่ก่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ของการรับบริการจากโรงพยาบาลศิริราช (มหาวิทยาลัยมหิดล, 2563)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการให้บริการจองคิวตรวจเลือดผ่าน แอปพลิเคชัน Siriraj Connect
2. เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการให้บริการตรวจเลือดแบบไดรฟ์ทรู (Drive-Thru) ของโรงพยาบาลศิริราช

ขอบเขตของเรื่อง

การนำแอปพลิเคชัน Siriraj Connect แบบครบวงจร และการเพิ่มช่องทางการให้บริการแบบไดรฟ์ทรู (Drive-Thru) ในการมารับบริการตรวจเลือดทางห้องปฏิบัติการ และการนำระบบสารสนเทศทางโรงพยาบาลเพื่อมาสนับสนุนพันธกิจการรับบริการผู้ป่วยนอกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำจำกัดความหรือคำนิยาม

1. การตรวจเลือด (Blood Test) คือ ขั้นตอนสำคัญที่ใช้สำหรับการวินิจฉัยโรคทางการแพทย์ เนื่องจากเลือดเป็นตัวกลางที่นำพาสารอาหาร น้ำ เชื้อ

โรค สารพิษ หรือสิ่งแปลกปลอมต่าง ๆ ที่ร่างกายได้รับนำไปสู่ร่างกาย รวมทั้งสารชีวเคมีหลายชนิดในเลือดจะมีระดับเปลี่ยนแปลงไปอย่างจำเพาะเมื่ออวัยวะต่าง ๆ ได้รับอันตรายเสียหาย หรือเกิดความผิดปกติ ดังนั้นการตรวจเลือดจึงเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถตรวจสอบหาสาเหตุของการเกิดโรคหรือความผิดปกติของร่างกาย หาสารปนเปื้อน หรือ เชื้อโรคต่าง ๆ ที่เข้าอยู่ในร่างกายได้อย่างแม่นยำและรวดเร็วที่สุด

2. การให้บริการแบบไดรฟ์ทรู (Drive-Thru หรือ Drive-through) คือ การขับรถเข้าไปรับบริการบริการตามร้านหรือจุดบริการ โดยที่ไม่ลงจากรถ มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และยังมีความเป็นส่วนตัว ผู้ใช้บริการไม่ต้องยืนต่อแถว

3. วิถีใหม่ (New Normal) คือ ความปกติใหม่ ฐานวิถีชีวิตใหม่ หมายถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบ จนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหวังล่วงหน้าได้ ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย

4. แอปพลิเคชัน Siriraj Connect คือ แอปพลิเคชันที่เชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการสุขภาพในรูปแบบออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ ทั้ง Android และ IOS เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลื่อนนัดตรวจ ตรวจสอบคิว ตรวจสอบสิทธิการรักษา ชำระค่าตรวจรักษาพยาบาล หรือตรวจสอบตารางการทำงานของแพทย์ในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ รวมถึงสามารถติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลศิริราช

เนื้อเรื่อง

การตรวจเลือดทางห้องปฏิบัติการ

การตรวจเลือด (Blood Tests) เป็นการนำตัวอย่างเลือดไปตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการที่มี

ประโยชน์ทางการแพทย์หลายด้าน การตรวจเลือดแบ่ง
ได้หลายประเภทตามวัตถุประสงค์ที่แพทย์สั่งตรวจ

วัตถุประสงค์ในการตรวจเลือด

- การตรวจเลือดเป็นการตรวจทางการแพทย์
ที่ใช้บ่อย และมีวัตถุประสงค์ในการตรวจที่หลากหลาย
กรณีตามดุลยพินิจของแพทย์

- การตรวจเลือดอาจเป็นส่วนหนึ่งในการ
ตรวจสุขภาพทั่วไป เพื่อดูการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ
ภายในร่างกาย หรือเป็นการตรวจตามปัจจัยเสี่ยงของ
สุขภาพแต่ละบุคคล ซึ่งจะช่วยให้แพทย์วินิจฉัยโรคหรือ
สภาวะบางอย่างของร่างกาย เช่น โรคเบาหวาน คัดกรองโรคทางพันธุกรรมบางโรค ภาวะ
ภูมิคุ้มกันบกพร่อง หรือโรคเอดส์ ความเสี่ยงต่อโรคหัวใจ
และการติดเชื้อ

นอกจากนี้ แพทย์ยังใช้การตรวจเลือดอีก
หลายวัตถุประสงค์ เช่น ใช้ติดตามผลของตัวยาที่ใช้ใน
การรักษาโรคหรือดูสภาวะความผิดปกติที่เกิดขึ้นกับ
ร่างกายว่าดีขึ้นหรือไม่ ใช้ตรวจสอบหมู่เลือดก่อนการให้
เลือด หรือแม้แต่ตรวจดูการแข็งตัวของเลือด ดังนั้น
วัตถุประสงค์ของการตรวจเลือดจึงมีแตกต่างกันออกไป

ขั้นตอนในการตรวจเลือด

ในการเข้ารับบริการตรวจเลือด แพทย์จะมีการ
สอบถามและพูดคุยกับผู้เข้ารับการตรวจในเบื้องต้น
เกี่ยวกับประวัติทางการแพทย์ก่อนการส่งตรวจ เพื่อใช้
เป็นข้อมูลในการช่วยประเมินผลหลังจากได้ผลตรวจเลือด

การตรวจเลือดในขั้นแรก ผู้เข้ารับการตรวจ
จะนั่งบนเก้าอี้หรือนอนบนเตียง เจ้าหน้าที่จะใช้สายรัด
เหนือหลอดเลือดตรงบริเวณที่จะเจาะ เพื่อช่วยให้เห็น
เส้นเลือดได้ชัดเจนขึ้น โดยส่วนมากจะเจาะที่บริเวณข้อ
พับแขน เพราะเป็นส่วนที่เจาะได้สะดวกและเห็นเส้น
เลือดได้ค่อนข้างชัดเจน อย่างไรก็ตามสามารถเจาะ
บริเวณอื่นได้เช่นกัน สำหรับผู้เข้ารับการตรวจที่เป็นเด็ก
อาจเจาะบริเวณหลังมือ

จากนั้นจึงใช้สำลีชุบแอลกอฮอล์เช็ดฆ่าเชื้อ
บริเวณที่ต้องการเจาะ รอสักพักจนแห้ง แล้วนำไซริงค์

เจาะเพื่อดูดเอาตัวอย่างเลือดตามปริมาณต้องการ ผู้เข้า
รับการตรวจอาจรู้สึกคัน เจ็บเล็กน้อยบริเวณที่เจาะ

เมื่อได้ปริมาณตัวอย่างเลือดตามต้องการจึงนำ
เข็มออก ปลดสายรัด ดึงสำลีและพลาสติกยาบริเวณ
รอยเข็ม เพื่อป้องกันสิ่งสกปรกจากภายนอก ในบางราย
อาจมีการขอให้ผู้เข้ารับการตรวจกดบริเวณที่ติดพลา
สเตอร์ยาไว้ชั่วคราว เพื่อให้เลือดหยุดไหลเร็วขึ้น ทั้งนี้
ปริมาณของตัวอย่างเลือดที่ใช้และรายละเอียดของการ
ตรวจเลือดบางประเภทอาจมีความแตกต่างกันออกไป

การเตรียมตัวก่อนการตรวจเลือด

การตรวจเลือดโดยทั่วไปมักจะทำในช่วงเช้า
และไม่ต้องมีการเตรียมตัวเป็นพิเศษล่วงหน้า เพราะ
แพทย์ต้องการตรวจสอบว่าตัวอย่างเลือดมีความปกติ
หรือไม่ แต่การตรวจเลือดบางประเภทอาจต้องมีการงด
อาหารและเครื่องดื่มตั้งแต่หลังเที่ยงคืนของวันที่มีการ
นัดตรวจเลือดหรืออย่างน้อย 6 ถึง 12 ชั่วโมงก่อนการ
ตรวจ รวมไปถึงอาจให้หยุดการใชยาบางประเภท ซึ่ง
แพทย์จะเป็นผู้แจ้งให้ทราบล่วงหน้าหากต้องมีการงด
อาหาร หยุดการใชยา หรือมีคำแนะนำอื่น ๆ เพิ่มเติม

ทั้งนี้ ผู้เข้ารับการตรวจควรปฏิบัติตามสิ่ง
สำคัญที่แพทย์แนะนำ เพราะปัจจัยเหล่านี้อาจทำให้ผล
การตรวจมีความคลาดเคลื่อน ทำให้ต้องมีการตรวจใหม่
และหากพบความผิดปกติจริงก็หมายถึงการรักษาที่
ล่าช้ามากขึ้น

**แนวปฏิบัติใหม่เพื่อความปลอดภัยใน
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ (New Normal in
Clinical Laboratory) สำหรับการคัดกรองและการ
ให้บริการเก็บตัวอย่าง/เจาะเลือดผู้ป่วย**

เพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ บุคลากร
และเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
ผู้รับบริการทุกคนต้องได้รับการประเมินและคัดกรอง
ความเสี่ยงต่อการติดเชื้อตามระบบของโรงพยาบาล
ก่อนรับบริการเจาะเลือด ตามแนวปฏิบัติการคัดกรอง
ก่อนเก็บส่งตรวจ (รูปที่ 1) ดังนี้ (กรมการแพทย์,
2563)



รูปที่ 1 แผนภูมิแนวปฏิบัติการคัดกรองก่อนเก็บส่งตรวจ

1. ผู้รับบริการที่ประเมินแล้วพบว่ามีความเสี่ยง

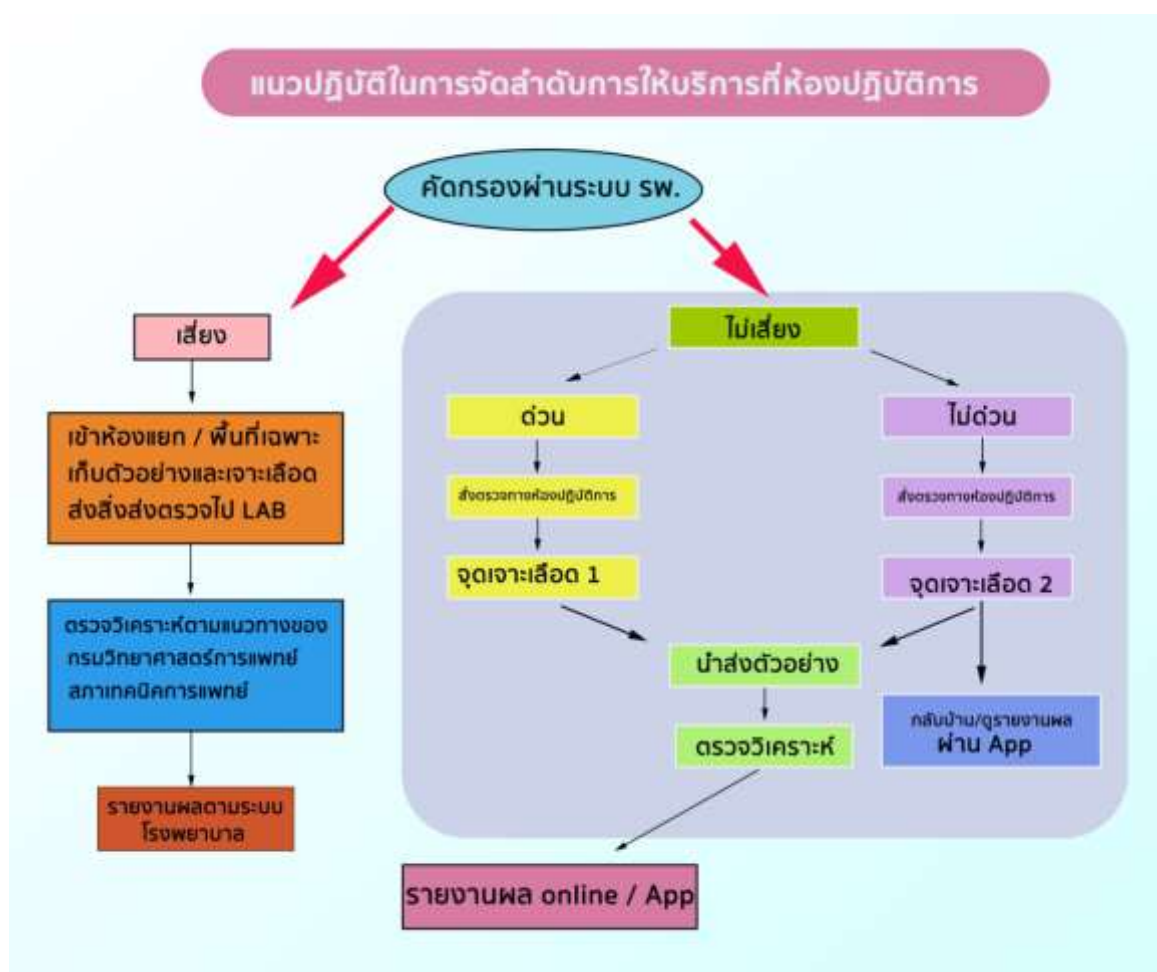
- กรณีผู้ป่วยในและพักรักษาตัวอยู่ในหอผู้ป่วยเฉพาะโรค หากมีความจำเป็นต้องส่งตรวจ ทางห้องปฏิบัติการ ให้ทำการเก็บตัวอย่าง/เจาะเลือดที่หอผู้ป่วย
- กรณีผู้ป่วยนอก หากมีความจำเป็นต้องส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ให้เก็บตัวอย่าง/เจาะเลือดในพื้นที่ที่โรงพยาบาลกำหนดไว้

2. ผู้รับบริการที่ประเมินแล้วพบว่ามีไม่มีความเสี่ยง

- สามารถเข้ารับบริการเก็บตัวอย่าง/เจาะเลือดได้ที่ห้องเจาะเลือดตามระบบปกติ

- กรณีที่ผ่านการประเมินตามระบบโรงพยาบาลแล้ว แต่ทางห้องปฏิบัติการสงสัยว่าผู้รับบริการ มีความเสี่ยงติดเชื้อหรือมีอาการ ให้ส่งกลับไปจุดคัดกรองเพื่อทำการคัดกรองซ้ำอีกครั้ง

หมายเหตุ : ห้องปฏิบัติการอาจจัดให้มีระบบการประเมินและคัดกรองผู้รับบริการซ้ำอีกครั้งก่อนให้บริการ



รูปที่ 2 แนวปฏิบัติในการจัดลำดับการให้บริการที่ห้องปฏิบัติการ

นอกจากนี้การจัดลำดับความเร่งด่วนจะช่วยให้เพิ่มความปลอดภัยของผู้รับบริการตามสภาพอาการป่วย การเคลื่อนไหว และความจำเป็นในการใช้ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการเพื่อประกอบการวินิจฉัยโรคและติดตามการรักษาของแพทย์ ดังนั้นห้องปฏิบัติการจึงควรดำเนินการจำแนกผู้ป่วยตามแนวปฏิบัติในการจัดลำดับการให้บริการที่ห้องปฏิบัติการด้วย

1. ผู้รับบริการที่ประเมินแล้วพบว่ามีความเสี่ยง

- กรณีผู้ป่วยมีความเสี่ยงนั้นต้องทำการแยกผู้ป่วย หรือจัดหาพื้นที่เฉพาะในการเก็บตัวอย่างเลือดแล้วจึงนำไปตรวจวิเคราะห์ตามแนวทางกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ แล้วจึงรายงานต่อไป

2. ผู้รับบริการที่ประเมินแล้วพบว่าไม่มีความเสี่ยง

- กรณีเร่งด่วน เข้าสู่ห้องปฏิบัติการ เข้าสู่จุดเจาะเลือดที่ 1 นำส่งตรวจวิเคราะห์ แล้วจึงรายงานผล

- กรณีไม่เร่งด่วน เข้าสู่ห้องปฏิบัติการ เข้าสู่จุดเจาะเลือดที่ 2 นำตัวอย่างวิเคราะห์ หรือกลับบ้านแล้วรอรายงานผลผ่านแอปพลิเคชัน

การแพทย์วิถีใหม่ (New Normal of Medicine)

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้โรงพยาบาลต้องมีการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในสถานพยาบาล เนื่องจากโรงพยาบาลมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก มีการใช้สิ่งของหรือมีการสัมผัสร่วมกัน เช่น ที่นั่งรอ ราวจับ ลูกบิดประตู ปุ่มกดลิฟต์ รถเข็นผู้ป่วย เตียงเข็นผู้ป่วย

อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ร่วมกัน เช่น เครื่องวัดความดันโลหิตอัตโนมัติ รวมถึง ห้องน้ำ ห้องส้วม เป็นต้น นอกจากนี้การให้บริการตรวจโรค การรักษาพยาบาลที่ต้องสัมผัสใกล้ชิดกัน ถอดหน้ากาก หัตถการที่ทำให้เกิดฝอยละอองขนาดเล็ก (aerosol-generating procedures) ส่งผลให้มีบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขสัมผัสโรค โดยจำนวนหนึ่งเกิดการติดเชื้อ ยังส่งผลให้ผู้มารับบริการมีประวัติสัมผัสความเสี่ยงสูง และยังมีผลกระทบต่อการให้บริการจากการที่บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้มีจำนวนน้อยลง (จิตติมา พรหมศิริ, 2563)

กระทรวงสาธารณสุข จึงได้ออกมาตรการด้านสาธารณสุขเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข รวมไปถึงผู้มารับบริการมีความเชื่อมั่น และได้รับความปลอดภัย ด้วยหลักการ COVID Free Setting และ Universal Prevention โดยผู้บริหาร/ ผู้ประกอบการโรงพยาบาลลงทะเบียนประเมินตนเองในแพลตฟอร์ม Thai Stop COVID Double Plus และ มี Certificate ทุก 14 วัน และปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ โดยมีเป้าหมาย การดำเนินงานหลัก 3 มาตรการ ประกอบด้วย (กระทรวงสาธารณสุข กรมอนามัย, 2564)

มาตรการที่ 1 ความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความปลอดภัยทั้งแก่ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้มีการติดเชื้อของบุคลากรทางการแพทย์จากผู้ป่วย จึงเป็นสิ่งที่ต้องตระหนักและระมัดระวังในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะหากบุคลากรทางการแพทย์มีการติดเชื้อโดยไม่รู้ตัวก็จะสามารถแพร่เชื้อไปยังบุคคลอื่นได้อีกเป็นจำนวนมาก

มาตรการที่ 2 การลดความแออัด โดยใช้มาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคมมาใช้ในการบริหารจัดการในโรงพยาบาล โดยมีวิธีการบริหารจัดการแบ่งออกได้เป็น 2 วิธีคือ

1) การจัดระบบการบริการโดยแยกกลุ่มประเภทผู้ป่วยให้ชัดเจน และมีการจัดการบริการให้เหมาะสม โดยแบ่งเป็น กลุ่มสีเขียว เป็นกลุ่มที่ดูแลตนเองได้ดี เช่น ผู้ป่วยเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ไขมันในเลือดสูง ที่สามารถควบคุมได้ดี ผลเลือดปกติ และไม่มีอาการแทรกซ้อน ไม่จำเป็นต้องไปโรงพยาบาลทุกเดือน แต่อาจจะให้ไปพบแพทย์ปีละ 2 ครั้ง แต่ถ้ากรณีมีอาการผิดปกติก็สามารถมาพบแพทย์ก่อนนัดได้ ซึ่งผู้ป่วยกลุ่มนี้มักจะเป็นกลุ่มผู้ป่วยสูงอายุและมีภูมิคุ้มกันที่ลดลง จึงเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการแพร่ระบาดของโรคได้ง่าย กลุ่มสีเหลือง เป็นกลุ่มที่มีปัญหาเล็กน้อยไม่มีโรคแทรกซ้อน ผู้ป่วยกลุ่มนี้จะมีผู้จัดการผู้ป่วยเป็นพยาบาลที่ได้รับการฝึกเฉพาะทางและผู้ประสานงานผู้ป่วยที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน (อสม.) ลงไปเยี่ยมบ้าน ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ และสอบถามถึงปัญหาและหากต้องการปรึกษาแพทย์ก็จะใช้ ระบบ Telemedicine จากที่บ้านของผู้ป่วยติดต่อไปยังแพทย์ที่โรงพยาบาล กลุ่มสีแดง เป็นกลุ่มที่มีความจำเป็นต้องมาโรงพยาบาล ซึ่งจะใช้ระบบดิจิทัลหรือมีแอปพลิเคชันในการจัดคิวตามวันและเวลาที่จะมาพบแพทย์ที่โรงพยาบาล ทำให้คนไข้ไม่ต้องรอนาน หรือแออัดอยู่ในโรงพยาบาลเป็นเวลานาน ซึ่งได้มีการดำเนินการแล้ว ที่โรงพยาบาลราชวิถีและโรงพยาบาลศิริราช

2) การพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Solution) มาช่วยในการจัดการ เช่น การใช้แอปพลิเคชันตั้งแต่การตรวจรักษาและการจ่ายเงินโดยไม่ต้องจับธนบัตร รวมถึงการรับยาทางไปรษณีย์ ทั้งหมดนี้ได้มีการนำไปใช้แล้วกับ 12 เขตบริการสุขภาพ และโรงพยาบาลนำร่องที่จังหวัดปัตตานี

มาตรการที่ 3 การลดความเหลื่อมล้ำ เพื่อเพิ่มการเข้าถึง และยกระดับคุณภาพของบริการทางการแพทย์แก่ประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีทำให้ผู้ป่วยทุกคนเข้าถึงการบริการทางการแพทย์ ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยมีผู้จัดการผู้ป่วยและผู้ประสานงาน

ผู้ป่วยไปเยี่ยมถึงบ้าน แต่หากมีความจำเป็นต้องการพบแพทย์ก็จะนำส่งโรงพยาบาล

จากมาตรการดังกล่าว โรงพยาบาลศิริราชจึงเปิดบริการผู้ป่วยนอกแบบใหม่ (OPD New Normal) ในภาวะผ่อนปรนโควิด-19 ที่ได้ออกแบบการให้บริการแบบใหม่ (Redesign) ทั้งการให้บริการพบแพทย์ทางไกลแก่ผู้ป่วย (Telemedicine) ที่มีนัดติดตามต่อเนื่องกับโรงพยาบาล สามารถพบแพทย์แบบออนไลน์ และรับยาทางไปรษณีย์ โดยไม่ต้องมาโรงพยาบาล (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, 2563) หากผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องมาพบแพทย์สามารถติดตามคิวตรวจ คิวชำระเงิน และรับยาทางไปรษณีย์ได้ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect เพื่อลดระยะเวลาการอยู่ในโรงพยาบาลให้สั้นที่สุด และลดความแออัดผ่านโครงการศิริราชพบแพทย์ออนไลน์ (Siriraj Telemedicine) ภายใต้สโลแกน **“พบหมอง่าย แค่นี้”** ที่จะทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษา และรับยาอย่างต่อเนื่องทางไปรษณีย์ หดงักงวลเรื่องการเดินทางที่จะต้องมาโรงพยาบาล และลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ โดยผู้ป่วยที่ใช้บริการพบแพทย์ออนไลน์นี้ จะต้องเป็นผู้ป่วยที่มีนัดหมายและมีอาการคงที่ รักษาต่อเนื่องที่ รพ.ศิริราช สามารถขอลงทะเบียนพบแพทย์ออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect หรือเป็นผู้ป่วยที่แพทย์คัดเลือกตามเกณฑ์ที่เหมาะสมในการเข้ารับบริการพบแพทย์ออนไลน์ เพื่อให้ผู้ป่วยนั้นสามารถนัด/เลื่อนตรวจ เช็คคิว สิทธิการรักษา ตารางการทำงานของแพทย์ในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ จ่ายเงินค่าตรวจ และสามารถติดตามข่าวสารของโรงพยาบาลศิริราชได้

นอกจากนี้ ยังร่วมกับธนาคารไทยพาณิชย์สร้างระบบนิเวศทางด้านดิจิทัล และสังคมไร้เงินสดในโรงพยาบาลศิริราช โดยมุ่งมั่นที่จะผลักดันสู่การเป็น Siriraj Smart Hospital (ศิริราช สมาร์ท ฮอस्पิตอล) เพื่อประชาชนอย่างแท้จริง พร้อมกับเปิดตัวสองเครื่องมือสำคัญ ได้แก่ แอปพลิเคชัน Siriraj Connect (ศิริราช คอนเน็ค) ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่

เชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการสุขภาพในรูปแบบออนไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ และ เครื่องรับชำระค่ารักษาพยาบาลอัตโนมัติ Self-Payment Kiosk (เซล์เพย์เมนต์ คีออส) ที่พัฒนามาให้รองรับปริมาณผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราช ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นการเปลี่ยนประสบการณ์ด้านสุขภาพยุคดิจิทัล 4.0 ให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

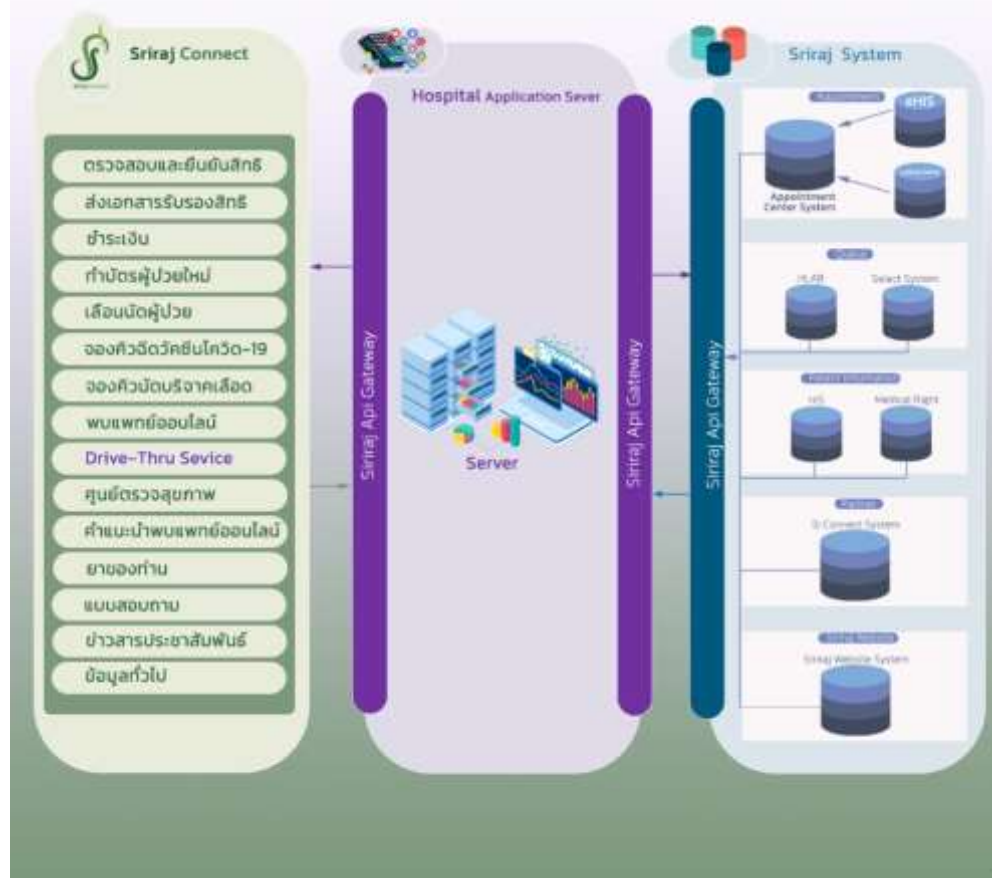
แอปพลิเคชัน Siriraj Connect

Siriraj Connect เป็นแอปพลิเคชันที่นำเสนอประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการต่างๆ ของโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งจะสามารถเรียกดูข้อมูลทั่วไป หรือข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของโรงพยาบาล รวมทั้งสามารถเข้าถึงข้อมูลการนัดหมาย คิวการรับบริการในจุดต่าง ๆ และการตรวจสอบสิทธิในการรับบริการของตัวเอง รวมทั้งสามารถส่งเอกสารเพื่อรับรองสิทธิการรักษาล่วงหน้าได้ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์พกพาต่าง ๆ เป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดูทันสมัย และสะดวกสบาย รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช

การวางรูปแบบระบบของแอปพลิเคชัน Siriraj Connect (Software Module Architecture) (ตามรูปที่ 3) ประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงาน ดังนี้ (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ฝ่ายสารสนเทศ, 2564)

1. ตรวจสอบและยืนยันสิทธิ การดูสิทธิการรักษาของผู้มารับบริการ
2. ส่งเอกสารสิทธิ การส่งเอกสารสิทธิต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในวันที่เข้ามาใช้บริการ
3. ชำระเงิน การชำระเงินค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นในวันที่รับบริการ
4. ทำบัตรผู้ป่วยใหม่ การขอมีเวชระเบียนสำหรับผู้ป่วยใหม่

5. เลื่อนนัดผู้ป่วย การเลื่อนนัดผู้ป่วยที่มีการนัดหมายแล้ว สามารถเลื่อนนัดตามวันเวลาที่กำหนด
 6. จอจักษุวินิจฉัยโควิด-19 สำหรับการจอจักษุเพื่อวินิจฉัยโควิด-19
 7. จอจักษุนัดบริจาคเลือด เพื่อจองคิวก่อนมารับบริการบริจาคเลือด
 8. พบแพทย์ออนไลน์ การนัดตรวจรักษาผ่านระบบ Video Conference สำหรับผู้ป่วยที่ไม่สามารถมารับบริการที่โรงพยาบาลได้
 9. Drive-Thru Service การรับบริการตรวจเลือดแบบ Drive-Thru
 10. ศูนย์ตรวจสุขภาพ การจองคิวเพื่อตรวจสุขภาพประจำปี
 11. คำแนะนำพบแพทย์ออนไลน์ ฟังก์ชันคำแนะนำการพบแพทย์ออนไลน์
 12. ยาของท่าน แสดงรายการยาของผู้ป่วยที่มีอยู่ในระบบ
 13. แบบสอบถาม สำหรับการแสดงข้อเสนอแนะ ร้องเรียน ดิชมการรับบริการ
 14. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล
 15. ข้อมูลทั่วไป แสดงข้อมูลตารางออกตรวจแพทย์ แสดงวิธีแนะนำขั้นตอนการเข้ารับบริการ
- ฟังก์ชันการทำงานของแอปพลิเคชัน Siriraj Connect มีการเชื่อมต่อกับระบบโรงพยาบาลด้วย Siriraj API Gateway ในการเชื่อมต่อข้อมูลต่างๆของระบบโรงพยาบาลศิริราช ดังนี้
1. Appointment Center System ข้อมูลการนัดหมายผู้ป่วยนอก และข้อมูลการนัดหมายเพื่อนอนรักษาในโรงพยาบาล
 2. Queue ข้อมูลการแสดงคิวเข้ารับการตรวจรักษา ข้อมูลคิวการเข้ารับบริการเจาะเลือด ข้อมูลคิวการรับยา
 3. Patient Information ข้อมูลผู้ป่วยเพื่อเชื่อมต่อกับระบบโรงพยาบาลด้วยความปลอดภัย
 4. Siriraj Connect System ข้อมูลสิทธิการรักษา ข้อมูลการนัดหมาย
 5. Siriraj Website ข้อมูลประชาสัมพันธ์ และข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลศิริราช



รูปที่ 3 Software Module Architecture

Drive-through หรือว่า Drive-Thru คือ การขับรถเข้าไปซื้อของ หรือรับบริการบริการตามร้าน เป็นหนึ่งในช่องทางบริการที่สะดวกต่อผู้ใช้งาน คือเพียงแค่สั่งจ่าย รอรับสินค้า ไม่ต้องเสียเวลาลงจากรถ โอกาสในการรับเชื้อ COVID-19 ก็น้อยลง Drive-Thru จึงกลายเป็นอีกหนึ่งตัวช่วยให้หลายธุรกิจปรับตัวสู้ COVID-19 ได้ (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, 2563)

การบริการที่ต้องใช้อุปกรณ์ เช่น การเจาะเลือด มีการพัฒนาเพื่อให้สามารถได้ข้อมูลโดยให้ผู้ป่วยลดการเดินทางมาโรงพยาบาล ด้วยวิธีการเจาะเลือดผ่านระบบ Drive Thru blood sampling และสำหรับผู้สูงอายุที่ป่วยเป็นมะเร็งบางราย สุขภาพค่อนข้างอ่อนแอ เดินทางไม่สะดวก จะมีแพทย์เดินทางไปพบผู้ป่วยเพื่อเจาะเลือดให้ถึงที่บ้าน โดยร่วมกับทาง LabMove ในการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 20 กิโลเมตรรอบบริเวณโรงพยาบาลศิริราช เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการผู้ป่วย การเจาะเลือดแบบ Drive-thru ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกสิทธิการรักษา ยกเว้นผู้ป่วยเด็กอายุต่ำกว่า 10 ปี และผู้ป่วยที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ตั้งแต่เวลา 07.00 – 11.30 น.

ทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยเปิดให้บริการ
ทั้งหมด 6 ช่องบริการ สามารถรองรับผู้ป่วยทุกสิทธิการ
รักษาได้ประมาณ 600 คนต่อวัน (Vaughn, 2017)

ผู้ป่วยที่ใช้บริการเจาะเลือดแบบ Drive-thru
ต้องเป็นผู้ป่วยเดิมที่มีนัดหมาย สามารถลงทะเบียนจอง
คิวก่อนล่วงหน้าเพื่อเข้ารับบริการได้ทางแอปพลิเคชัน
Siriraj Connect



รูปที่ 4 แอปพลิเคชัน Siriraj Connect

ขั้นตอนการเข้ารับบริการเจาะเลือดผู้ป่วยแบบ Drive-thru โดยมีขั้นตอน ดังนี้



รูปที่ 5 แสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการเจาะเลือดผู้ป่วยแบบ Drive-thru

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ป่วยตรวจสอบข้อมูลการนัดหมายและ
ใบขอตรวจทางห้องปฏิบัติการของตนเอง

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ป่วยดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Siriraj
Connect ตรวจสอบ และปรับปรุงข้อมูลส่วนตัวให้
ถูกต้อง และลงทะเบียน Siriraj connect เพื่อใช้ใน

การส่งเอกสารรับรองสิทธิ การจองคิวเข้ารับบริการ
เจาะเลือดผู้ป่วยแบบ Drive-thru และการชำระเงิน
โดยผู้ป่วยสามารถชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj
Connect ได้ 3 ช่องทาง ดังนี้ 1) รหัสคิวอาร์โค้ด (QR
Code) ได้ทุกธนาคาร 2) บัตรเครดิต/บัตรเดบิต

(Master card, VISA, JCB) 3) ระบบ SCB Easy (กรณีไม่สามารถชำระเงินผ่าน Siriraj connect สามารถชำระเงินที่จุดบริการได้)

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ป่วยจองคิวการเข้ารับบริการเจาะเลือดแบบ Drive-thru ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect โดยสามารถเลือกวันเข้ารับบริการได้ไม่เกิน 4 สัปดาห์ก่อนวันนัดหมายพบแพทย์

ขั้นตอนที่ 4

4.1 สำหรับสิทธิกรมบัญชีกลาง สิทธิคู่สัญญา สิทธิประกันสังคม รพ.ศิริราช และผู้ป่วยที่ไม่ใช้สิทธิใด ต้องเตรียมบัตรประชาชน เพื่อยืนยันสิทธิในวันเข้ารับบริการ

4.2 สำหรับผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสังคม รพ.อื่น และสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) จำเป็นต้องยื่นเอกสารสิทธิ และใบส่งตัว ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect ก่อนวันเข้ารับบริการเจาะเลือด

ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ และสามารถตรวจสอบการยืนยันสิทธิของตนเองได้ทางแอปพลิเคชัน Siriraj Connect

ขั้นตอนที่ 5 ผู้ป่วยมาเข้ารับบริการตามวัน และเวลาที่จองคิวไว้ (มาก่อนนัด 15 นาที และไม่เกิน 15 นาทีหลังนัด) โดยแสดงข้อมูลการจองคิวบนหน้าจอแอปพลิเคชัน Siriraj Connect เพื่อยืนยันการนัดหมายต่อเจ้าหน้าที่เพื่อเข้ารับบริการ

สำหรับวันเสาร์-อาทิตย์ ผู้ป่วยสิทธิประกันสังคมและสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ต้องชำระเงินเอง ผู้ใช้บริการสามารถศึกษาวิธีการเข้ารับบริการตรวจเลือดแบบไดรฟ์ทรู (Drive-Thru) ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect ได้ที่ https://youtu.be/PTC0rRba_Q4 หรือสแกน QR Code (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ฝ่ายสารสนเทศ, 2564)

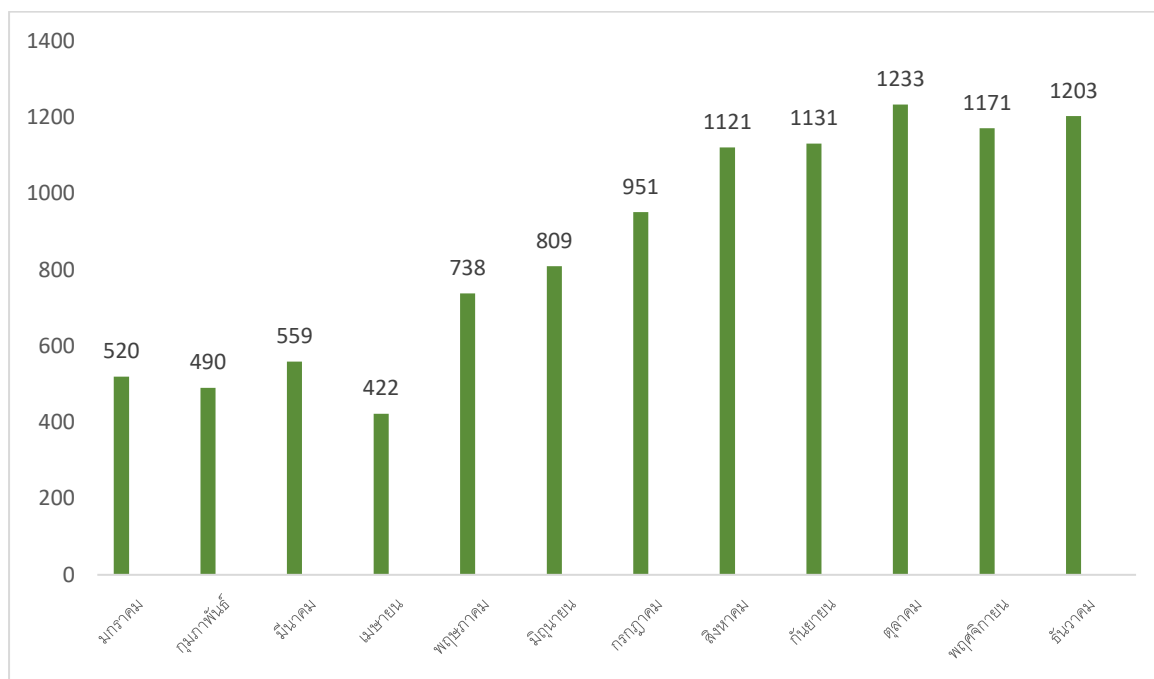


รูปที่ 6 QR Code คลิปวิธีการเข้ารับบริการตรวจเลือดแบบไดรฟ์ทรู (Drive-Thru) ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect

สถิติการใช้งาน

สถิติจำนวนผู้เข้ารับบริการตรวจเลือดแบบไดรฟ์ทรู (Drive-Thru) ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect ในปี พ.ศ. 2564 ผู้มารับบริการมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยมีแอปพลิเคชัน Siriraj Connect จองคิวก่อน

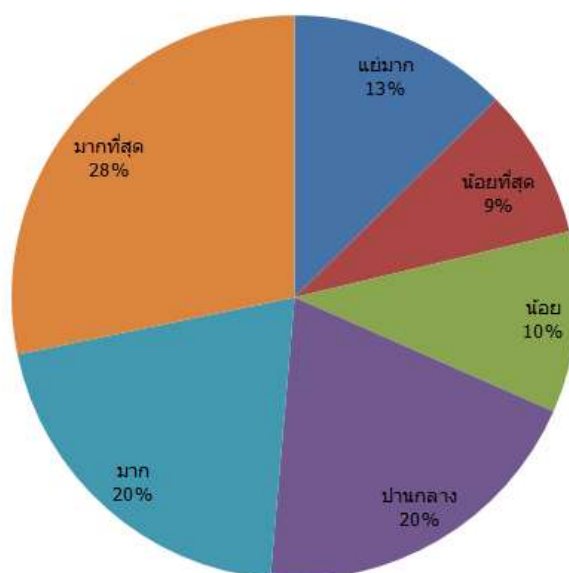
เข้ารับบริการ สามารถเลือกวันที่และเวลาที่สะดวกในการเข้ารับบริการได้ ซึ่งจากสถิติผู้มารับบริการกับการจัดระบบบริการแบบ Drive thru ให้สามารถรองรับผู้มารับบริการได้ถึง 600 รายต่อวัน พบว่าจำนวนผู้มารับบริการน้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้มาก เนื่องจากการให้บริการในรูปแบบดังกล่าวจะเปิดให้เฉพาะกลุ่มผู้ป่วยเดิมที่มีนัดหมายเท่านั้น



รูปที่ 7 สถิติการรับบริการวิธีการเข้ารับบริการตรวจสอบแบบไดรฟ์ทรู (Drive-Thru) ในปี พ.ศ.2564

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Siriraj Connect ในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 2,011 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด 28% มีความพึงพอใจมาก 20% มีความพึงพอใจปานกลาง 20% มี

ความพึงพอใจน้อย 10% มีความพึงพอใจน้อยที่สุด 9% และไม่พึงพอใจเลย 13% ซึ่งสาเหตุที่ไม่พึงพอใจส่วนใหญ่เกิดจากช่วงการเปิดลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 เข้าใช้งานแอปพลิเคชันไม่ได้



รูปที่ 8 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Siriraj Connect ในปี พ.ศ.2564

ปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการตรวจเลือดแบบドライブทู (Drive-Thru) ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect

การให้บริการตรวจเลือดแบบドライブทู (Drive-Thru) ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect เป็นการให้บริการรูปแบบใหม่ที่ผู้รับบริการต้องเรียนรู้ขั้นตอนและวิธีการในการเข้าถึงบริการที่เปลี่ยนไปจากรูปแบบเดิม ๆ ที่คุ้นชิน และให้บริการเฉพาะผู้ป่วยเดิมที่มีนัดหมายเท่านั้น ทำให้ปริมาณผู้รับบริการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้ให้บริการควรขยายโอกาสให้ผู้ป่วยทุกกลุ่มสามารถเข้ารับบริการในรูปแบบนี้ โดยการเชื่อมโยงระบบการจองคิวผ่านแอปพลิเคชันและระบบการจองคิวแบบ Walk in ให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการแบบドライブทู (Drive-Thru) ให้เท่าเทียมกันทุกกลุ่มเป้าหมาย และต้องเพิ่มการสื่อสารทำความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการตรวจเลือดแบบドライブทู (Drive-Thru) ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect ให้ครอบคลุมกับผู้รับบริการทุกกลุ่ม นอกจากนี้ยังต้องปรับปรุงแอปพลิเคชันให้สามารถรองรับจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นในช่วงเวลาที่มีความต้องการใช้บริการเฉพาะกิจที่ทางโรงพยาบาลเปิดให้มีการลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชัน (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ, 2563)

ส่วนสรุป

โรงพยาบาลศิริราชเปิดให้บริการแก่ประชาชนชาวไทยก้าวเข้าสู่ปีที่ 134 เป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดินที่ต้องการมุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากลด้วยระบบการให้บริการที่สอดคล้องตามนโยบายของรัฐบาลที่จะนำประเทศไทยก้าวสู่ “Thailand 4.0” โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับการให้บริการมอบประสบการณ์ใหม่และสร้างรอยยิ้มให้กับผู้รับบริการ ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเอื้อ

ประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากรที่ช่วยให้ระบบการทำงาน และขั้นตอนต่าง ๆ มีความปลอดภัย มีคุณภาพ สะดวก และรวดเร็วขึ้น นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพราะสิ่งสำคัญคือการปรับตัวให้ก้าวทัน ก้าวนำ และก้าวล้ำวิทยาการให้สามารถดูแลสุขภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนไทยต่อไปอย่างยาวนาน นอกจากนี้ ยังมีการทำแผน BCM (Business Continuity Management) ซึ่งเป็นแผนงานเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้น

การบริการตรวจเลือดแบบドライブทู (Drive-Thru) ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect เป็นวิธีการหนึ่งที่โรงพยาบาลศิริราชนำเทคโนโลยีและปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานมาพัฒนางานเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ เหมาะสมกับการรับมือในช่วงสถานการณ์โควิด-19 และรองรับมาตรการต่าง ๆ ตามแนวทางการแพทย์วิถีใหม่ (New Normal of Medicine) อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการโดยการจองคิวออนไลน์ ลดความแออัดในการเข้ารับบริการ จึงควรเพิ่มโอกาสให้ผู้ป่วยทั้งเก่าและใหม่ ทั้งที่นัดหมายและไม่ได้นัดหมายสามารถใช้บริการตรวจเลือดแบบドライブทู (Drive-Thru) ผ่านแอปพลิเคชัน Siriraj Connect ได้เท่าเทียมกัน ตามหลักการให้บริการที่ดี โดยมุ่งเน้นถึงประโยชน์และความพึงพอใจของ “ผู้รับบริการ” เป็นหลัก

กิตติกรรมประกาศ

บทความทางวิชาการฉบับนี้สำเร็จไม่ได้หากไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมทีมทุกท่าน ที่แบ่งปันความรู้ และให้คำแนะนำต่าง ๆ ทางให้ผู้เขียนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ปฏิบัติงานมีประสบการณ์ที่นำมาเขียนผลงานบทความทางวิชาการนี้ได้

เอกสารอ้างอิง

กรมการแพทย์. (2563, 23 กันยายน). *แนวปฏิบัติใหม่เพื่อความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการทาง การแพทย์*.

https://sbo.moph.go.th/sbo/file/eoc/corona/case%20management/CM_new normal/7.%E0%B8%84%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%A1%E0%B8%B7%E0%B8%AD%20New%20Normal%20 Lab.pdf.

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2564, 30 พฤศจิกายน). *แนวปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อ การป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาตรการปลอดภัย สำหรับองค์กร (COVID Free Setting) สำหรับโรงพยาบาล*.

https://stopcovid.anamai.moph.go.th/attach/w774/f20211201211017_iXg45j3zxs.pdf.

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (2563, 22 กันยายน). *ศิริราชเปิดให้บริการเจาะเลือดแบบ Drive-Thru*. <https://www.youtube.com/watch?v=PTC0rRbaQ4>.

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (2563, 12 พฤษภาคม). *ศิริราชให้บริการผู้ป่วยนอกแบบใหม่ (OPD New Normal) เพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม “พบหมอง่าย แคปลายนิ้ว”*. https://www.si.mahidol.ac.th/Th/hotnewsdetail.asp?hn_id=2544.

คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล. (2563, 22 กันยายน). *ศิริราช DRIVE-THRU*. https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/special_clinic/admin/download_files/21_97_1.pdf.

จิตติมา พรหมศิริ. (2563, 1 สิงหาคม). *การแพทย์วิถีใหม่*.

<https://opsd.mod.go.th/Content/PDF/%E0%B8%AA-%E0%B8%84.aspx>.

ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.

(2561, 28 มิถุนายน) *คู่มือการใช้งานแอป-พลิเคชัน Siriraj Connect*.

https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/siit/admin/download_files/178_1_1.pdf.

ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.

(2564) *Siriraj Connect*.

https://www.si.mahidol.ac.th/siit/service_detail.asp?id=14.

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2563, 22 กันยายน). *คณะ*

แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

มหาวิทยาลัยมหิดล เปิดให้บริการเจาะเลือด ผู้ป่วยแบบ Drive-thru สำหรับผู้ป่วยทุกสิทธิ การรักษา.

<https://mahidol.ac.th/th/2020/si-drive-thru/>.

Daniel Vaughn. TaxesMonthly. (2015, February 18).

The History of the Pig Stands.

<https://www.texasmonthly.com/bbq/the-pig-stands/>.