

การพัฒนาประสิทธิภาพระบบการจัดส่งยาในรูปแบบความปกติใหม่ (New Normal) ของหน่วย เภสัชกรรม โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นในสถานการณ์ แพร่ระบาดโควิด 19

หนึ่งหทัย อภิปัทธกานต์^{1*} กัญต์พงษ์ ธารฤทธิทวีพร² กนกวรรณ วงศ์อินทร์อยู่³ และศุภกรสวัสดิ์ แสนประเสริฐ⁴

¹ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น

*neungpharma@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยปวดใบหน้าช่องปากเรื้อรังและโรคทางเวชศาสตร์ช่องปากในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโคโรนา 2019 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ 3) เพื่อศึกษาพึงพอใจของผู้ป่วยปวดใบหน้าช่องปากเรื้อรังและโรคทางเวชศาสตร์ช่องปากต่อการบริการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือ แบบบันทึกขั้นตอนการส่งยาและแบบประเมินความพึงพอใจ มีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบเจาะจง คือ ผู้ป่วยทั้งหมดจากคลินิกปวดใบหน้าและเวชศาสตร์ช่องปาก จำนวน 206 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

พบว่า ผู้ป่วยทั้งสิ้น 206 ราย ทันตแพทย์พิจารณาให้ยาทางไปรษณีย์ 179 ราย เพศหญิง 162 ราย สิทธิข้าราชการ 86 ราย เป็นผู้ป่วยที่มีความปวดใบหน้าช่องปากเรื้อรัง 121 ราย และโรคทางเวชศาสตร์ช่องปาก 85 ราย ระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ย 4.97 วัน ระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ยเร็วที่สุดคือ 4 วัน (ร้อยละ 41.90) ความพึงพอใจต่อระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.65 การศึกษานี้แสดงถึงประสิทธิภาพการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ ที่สามารถเพิ่มช่องทางการรับการรักษาและรับยาของผู้ป่วย ลดความแออัดในการรับบริการ ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโคโรนา 2019 และยังเป็นการเพิ่มความร่วมมือในการรักษา รวมทั้งสามารถตอบโจทย์วิถีการดำรงชีวิตในยุครูปแบบความปกติใหม่ได้

คำสำคัญ: จัดส่งยาทางไปรษณีย์ เชื้อโคโรนาไวรัส 2019 โรงพยาบาลทันตกรรม

THE DEVELOPMENT IN EFFECTIVENESS OF TELEMEDICINE IN NEW NORMAL TREND OF PHARMACY UNIT OF DENTAL HOSPITAL, FACULTY OF DENTISTRY, KHON KAEN UNIVERSITY DURING THE PANDAMIC OF COVID-19

Neunghathai Ahiphatkan^{1*}, Kanphong Thanritthaweepon¹, Kanokwan Wonginyoo² and
Suksawat Saenprasert³

¹Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Khon Kaen University

*neungpharma@gmail.com

Abstract

This study aims 1) to develop the telemedicine system for chronic orofacial pain and oral medicine during the pandemic of COVID-19 2) to study the effectiveness of the telemedicine system 3) to study patient's satisfaction of the telemedicine. The study was quantitative research, used the work process record form and questionnaire as the research tools. The samples were selected with subjective sampling, consisted of 206 patients of chronic orofacial pain and oral medicine clinic. The data were analyzed with descriptive statistics, including; frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results showed that according to 206 patients were considered prescribing home medication 179 persons, and were 162 females. Most of them have government officer's welfare, as 86 persons. The samples were under the treatment on Orofacial pain as 121 persons, and on oral medicine as 85 persons. The patient's satisfactions were highest satisfied for 96.65 percent. The study indicated that the telemedicine was effective in increasing patients care channel, reducing overcrowding of hospital's patients, decreasing the risk of COVID-19 infection, and promoting patient's compliance that supports new normal way.

Keywords: Telemedicine, Coronavirus Disease 2019, Dental Hospital

1. บทนำ

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (Coronavirus disease 2019; COVID-19) ในช่วงต้นปี 2563 มีประชาชนจำนวนมากติดเชื้อ การแพร่ระบาดทวีความรุนแรงและขยายวงกว้างอย่างต่อเนื่อง องค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 เป็นการระบาดใหญ่หลังจากเชื้อลูกลามไปอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลก (รวิวรรณ วิทวัสสำราญกุล , 2546) สถิติการระบาดจากช่วงต้นปี 2563 ถึงต้นปี 2564 พบมีผู้ติดเชื้อสะสมแล้ว 97,450,362 รายทั่วโลก รักษาหาย 70,448,377 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 72 ของผู้ติดเชื้อทั้งหมด เสียชีวิตแล้ว 2,088,237 ราย อัตราการเสียชีวิตอยู่ที่ร้อยละ 2.2 โดยประเทศที่มีผู้ติดเชื้อสะสมมากที่สุดคือ สหรัฐอเมริกา (24,614,129 ราย) อินเดีย (10,610,883 ราย) บราซิล (8,697,368 ราย) รัสเซีย (3,616,680 ราย) และสหราชอาณาจักร (3,553,763 ราย) พบผู้ติดเชื้อแล้วอย่างน้อย 186 จาก 193 ประเทศทั่วโลก (World Meter of Covid-19 Pandemic, 2021) ในเดือนมกราคม 2563 สถานการณ์เชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (Covid-19) เริ่มระบาดในประเทศไทย มีรายงานพบผู้ติดเชื้อ Covid-19 เป็นครั้งแรก โดยเป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนเดินทางมาเที่ยวประเทศไทย จากนั้นสถานการณ์เริ่มมีความรุนแรงมากขึ้น เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2563 พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักรตั้งแต่ 26 มีนาคม 2563 จนถึงปัจจุบันเพื่อควบคุมการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (Covid-19)

การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (Covid-19) สามารถแพร่กระจายจากคนสู่คนได้ ผ่านทางการไอ จาม สัมผัส น้ำมูก น้ำลายที่มีเชื้อโรคเข้าสู่ระบบทางเดินหายใจ โดยผู้ป่วยมักมีอาการแสดง คือ มีไข้ร่วมกับอาการทางเดินหายใจ เช่น ไอจาม มีน้ำมูก เหนื่อยหอบ และมีประวัติเดินทางมาจากเมืองที่มีการประกาศเป็นพื้นที่ระบาด ภายใน 14 วันก่อนเริ่มมีอาการป่วย (Sohrabi C , 2020:71-6) ปัจจุบันยังไม่มียารักษาโรคหรือวัคซีนป้องกันโดยเฉพาะ จึงรักษาโรคตามอาการเป็นหลัก (สุรียา หมานมานะและคณะ, 2563:E1-10) ส่วนมาตรการป้องกันโรคที่สำคัญ คือ วัธีรักษาระยะทางสังคม (Social distancing) เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 โดยมีหลักฐานทางวิชาการยืนยันว่าสามารถลดการติดเชื้อไวรัสของคนที่สังคมได้ (Cunningham AC, 2020:91) ทั้งนี้การแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตทางสังคม ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก และทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านสาธารณสุข ปัญหาเศรษฐกิจ และปัญหาด้านสุขภาพจิต ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตทางสังคมของประชาชนและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงเป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการพัฒนาที่สำคัญคือ ด้านพฤติกรรม New Normal มาตรฐานวิถีชีวิตใหม่หลังการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) คือการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทุกภาคส่วน ด้านการแพทย์มีการนำเทคโนโลยี Telemedicine เข้ามาใช้ในการรักษาพยาบาลเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร บุคลากรและผู้ป่วย (ธีระพงศ์ และ ปิยะกมล มหิวรรณ, 2563:40-55)

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ขนาด 10 เตียง มีผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ต้องมารับการรักษาและยาต่อเนื่องโดยเฉลี่ย 15 คนต่อวัน มีผู้ป่วยรายใหม่เพิ่มขึ้น 31 คนต่อเดือน และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งพบปัญหาการให้บริการดังนี้ 1.การบริการของโรงพยาบาลอาจมีขั้นตอนการเข้ารับบริการหลายขั้นตอนส่งผลให้เกิดความแออัดของการให้บริการ 2. การเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลสำหรับผู้ป่วยที่อยู่ต่างจังหวัดอาจเกิดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโคโรนาไวรัสทั้งทางตรงและสัมผัสกับผู้ติดเชื้อ โรงพยาบาลทันตกรรมได้ตระหนักถึงความรุนแรงของสถานการณ์ดังกล่าว จึงได้มีการนำเทคโนโลยี Telemedicine เข้ามาใช้ในการรักษาพยาบาลเพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ โดยได้มีการพัฒนาระบบการจัดส่งยา “โรงพยาบาลส่งยาถึงบ้าน(Telemedicine)” โดย

ริเริ่มในกลุ่มผู้ป่วยคลินิกทางความเจ็บปวดที่ใบหน้าและช่องปากและคลินิกเวชศาสตร์ช่องปาก เนื่องจากเป็นกลุ่มโรคเรื้อรังที่มีอาการคงที่ ไม่มีอาการผิดปกติ หรือภาวะแทรกซ้อน ผู้ป่วยจะได้รับการตรวจรักษาทางโทรศัพท์จากทันตแพทย์เฉพาะทาง และหน่วยเภสัชกรรมจะทำการจัดส่งยาพร้อมใบเสร็จชำระเงินให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์ (Telemedicine) จากการทบทวนวรรณกรรมและพิจารณาความเหมาะสมของบริบทของโรงพยาบาล พบว่า Telemedicine เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่หรือ Covid - 19 เนื่องจากเป็นระบบที่มีความสะดวกในการดำเนินการ ประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้ทุกพื้นที่ ลดขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องเดินทางมารับยาที่โรงพยาบาล และการพัฒนาระบบ Telemedicine เป็นหนึ่งในการดูแลผู้ป่วยอย่างปลอดภัย โดยช่วยลดโอกาสการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของทั้งบุคลากรทางการแพทย์ ผู้ป่วยและผู้ดูแลผู้ป่วยจากการสัมผัสกับผู้ติดเชื้อและการติดเชื้อโคโรนาไวรัสโดยตรง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อพัฒนาระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยที่มีความปวดใบหน้าช่องปากเรื้อรังและโรคทางเวชศาสตร์ช่องปากในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019
- 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ (Telemedicine)
- 3) เพื่อศึกษาพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีความปวดใบหน้าช่องปากเรื้อรังและโรคทางเวชศาสตร์ช่องปากต่อการรับบริการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ (Telemedicine)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย

ประชากรคือ ผู้ป่วยทั้งหมดของคลินิกทางความเจ็บปวดที่ใบหน้าและช่องปากและคลินิกเวชศาสตร์ช่องปาก โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีนัดในช่วงเดือน มีนาคม ถึง มิถุนายน 2563 จำนวน 206 ราย

เกณฑ์การคัดเลือก การคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ดังนี้

- 1.ผู้ป่วยที่มีความปวดใบหน้าช่องปากเรื้อรัง หรือ โรคทางเวชศาสตร์ช่องปาก
- 2.ผู้ป่วยที่มีอาการคงที่
- 3.ผู้ป่วยไม่มีอาการผิดปกติ หรือภาวะแทรกซ้อน
- 4.มีความยินยอมเข้ารับบริการส่งยาไปรษณีย์

การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงจากจำนวนผู้ป่วยทั้งหมดที่มีนัดในช่วงเดือน มีนาคม ถึง มิถุนายน 2563 จำนวน 206 ราย

3.2 เครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

- 3.2.1 แบบบันทึกขั้นตอนการจัดส่งยาทางไปรษณีย์(Telemedicine) เพื่อรวบรวมข้อมูลผู้ป่วย และส่งต่อบริการเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานร่วมกันของทีมสหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เช่น ทันตแพทย์ เภสัชกร ผู้ช่วย

เภสัชกร ผู้ช่วยทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เจ้าหน้าที่การเงิน และ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

- 3.2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ (Telemedicine) ในรูปแบบ google form

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึกขั้นตอนการส่งยาไปรษณีย์ (Telemedicine) สำหรับรวบรวมข้อมูลสภาพปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานของสหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน
- 3.3.2 แบบประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการการจัดส่งยาไปรษณีย์ สำหรับรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและคำแนะนำเพื่อปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ จำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด บรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย (เพศ สิทธิการรักษา ภูมิลาเนา จำแนกผู้ป่วยตามวิธีการติดต่อผู้ป่วย วิธีการติดต่อผู้ป่วย คลินิกที่รักษา)

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อพัฒนาระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยที่มีความปวดใบหน้าช่องปากเรื้อรังและโรคทางเวชศาสตร์ช่องปากในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

พบว่า การพัฒนาระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยที่มีความปวดใบหน้าช่องปากเรื้อรังและโรคทางเวชศาสตร์ช่องปากในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ 1) การกำหนดบทบาทของทีมนสหสาขาวิชาชีพเพื่อสนับสนุนระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ 2) การคัดกรองผู้ป่วยเข้าสู่ระบบจัดส่งยาไปรษณีย์ 3) การติดตามผู้ป่วยหลังจากได้รับยาทางไปรษณีย์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) การกำหนดบทบาทของทีมนสหสาขาวิชาชีพเพื่อสนับสนุนระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ ตามขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ผู้ช่วยทันตแพทย์และเจ้าหน้าที่คลินิกบำบัดความเจ็บปวดที่ใบหน้าและช่องปาก และคลินิกเวชศาสตร์ช่องปาก มีหน้าที่ คัดกรองผู้ป่วยเพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดส่งยาไปรษณีย์ โดยพิจารณาเกณฑ์การคัดเลือกผู้ป่วยตามคำแนะนำของทันตแพทย์ ตรวจสอบข้อมูลและตรวจสอบชื่อ-นามสกุลผู้ป่วย , เลขประจำตัวของโรงพยาบาล (DN) , เลขประจำตัวประชาชน ,สิทธิการรักษาของผู้ป่วย ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์สำหรับติดต่อผู้ป่วย ผู้ให้ข้อมูลผู้ป่วยและความสัมพันธ์กับผู้ป่วย

1.2 เจ้าหน้าที่เวชระเบียน/นักสังคมสงเคราะห์ ค้นบัตรตาม ชื่อ-สกุล รหัสผู้ป่วย (DN) ตรวจสอบสิทธิการรักษาของผู้ป่วย และจัดชุดใบส่งตัว (ถ้ามี)

1.3 ทันตแพทย์ มีหน้าที่การตรวจรักษาผู้ป่วย บันทึกการรักษาในเวชระเบียน และเขียนใบสั่งยา แจงจำนวนวันนัดตามความเหมาะสม โดยพิจารณาประวัติการรักษาในอดีตรวมทั้งอาการปัจจุบันเพื่อวางแผนการรักษา

1.4 หน่วยงานเภสัชกรรม มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของคำสั่งใช้ยา และคิดราคาขาย

1.5 เจ้าหน้าที่คลินิกบำบัดความเจ็บปวดที่ใบหน้าและช่องปาก และคลินิกเวชศาสตร์ช่องปาก เมื่อทราบราคาจากหน่วยเภสัชกรรม ผู้ช่วยทันตแพทย์แจ้งค่ารักษา ค่ายา และค่าจัดส่ง และตรวจสอบหลักฐานการโอนเงิน-โอนเงินของผู้ป่วย และส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่การเงิน

1.6 เจ้าหน้าที่การเงิน ตรวจสอบค่ารักษาและค่ายา ตรวจสอบหลักฐานการโอนเงิน ตรวจสอบบัญชีเงินฝากของโรงพยาบาลทันตกรรม เมื่อได้รับเงินเข้าบัญชีเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่การเงินพิมพ์หลักฐาน Slip การโอนเงิน และออกไปใบเสร็จรับเงิน

1.7 หน่วยงานเภสัชกรรม มีหน้าที่ตรวจสอบใบเสร็จ ตรวจสอบความถูกต้องของใบสั่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารการส่งตรวจเลือด ฉลากช่วยให้คำแนะนำการใช้ยา เป็นต้น จัดยาตามแผนการรักษา บรรจุยาลงกล่อง ติดชื่อที่อยู่ของผู้รับผู้ส่งอย่างถูกต้อง และทำการส่งยาไปที่หน่วยสารบรรณ

1.8 หน่วยสารบรรณ มีหน้าที่ลงทะเบียนพัสดุและนำส่งไปรษณีย์ โดยบุรุษไปรษณีย์จะมารับพัสดุที่สำนักงานคณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2). การคัดกรองผู้ป่วยเข้าสู่ระบบจัดส่งยาไปรษณีย์

ผู้ช่วยทันตแพทย์ดำเนินการคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้นตามคำแนะนำของทันตแพทย์เพื่อเข้าสู่กระบวนการจัดส่งยาไปรษณีย์ โดยเลือกผู้ป่วยที่มีอาการคงที่ ไม่มีอาการผิดปกติ หรือภาวะแทรกซ้อน แจ้งให้ผู้ป่วยลงทะเบียนผ่าน QR code หรือ Line group โครงการโรงพยาบาลฟันส่งยาถึงบ้าน(Telemedicine) ทันตแพทย์จะดำเนินการพิจารณาคัดกรองซ้ำอีกครั้ง ตรวจรักษาทางโทรศัพท์ (Teledentistry) และส่งจ่ายตามแผนการรักษา

3). การติดตามผู้ป่วยหลังจากได้รับยาทางไปรษณีย์

หน่วยงานเภสัชกรรมทำการติดตามอาการ อาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา ภาวะแทรกซ้อน และติดตามความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการรับบริการจัดส่งยาไปรษณีย์ (Telemedicine) ผ่านทางโทรศัพท์และ QR Code แบบประเมินความพึงพอใจ

4.2 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ (Telemedicine)

4.2.1 ด้านภาพรวมระบบบริการ

พบว่า ผลการใช้ระบบการจัดส่งยาไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยที่มีความปวดใบหน้าช่องปากเรื้อรังและโรคทางเวชศาสตร์ช่องปาก ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ที่มีนั้รับการรักษาระหว่างเดือนมีนาคม - มิถุนายน 2563 มีจำนวน 206 คน พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 162 คน (ร้อยละ 78.64) ส่วนใหญ่มีสิทธิการรักษาสวัสดิการจ่ายตรงข้าราชการ 86 คน (ร้อยละ 41.75) ส่วนใหญ่อยู่ในเขตบริการสุขภาพภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 7 ได้แก่ ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด จำนวน 104 คน (ร้อยละ 50.49) โดยมีภูมิลำเนาเป็นขอนแก่นมากที่สุด พบว่าส่วนใหญ่สามารถติดต่อผู้ป่วยโดยตรง จำนวน 164 คน (ร้อยละ 79.61) และส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยคลินิกความเจ็บปวดที่ใบหน้าและช่องปาก จำนวน 121 คน (ร้อยละ 58.74) ผู้ป่วยคลินิกเวชศาสตร์ช่องปาก จำนวน 85 คน (ร้อยละ 41.26) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปแสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ป่วย แบ่งตาม เพศ สิทธิการรักษา เขตบริการสุขภาพ
วิธีการติดต่อผู้ป่วย และคลินิกที่เข้ารับการรักษา (N = 206)

หัวข้อ	ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
เพศ	หญิง	162	78.84	
	ชาย	44	21.36	
	รวม	206	100.00	
สิทธิการรักษา	1. จ่ายตรงข้าราชการ	86	41.75	
	2. บัตรทองนอกเขตบริการ	94	45.63	
	2.1 มีใบส่งตัว	58	28.16	
	2.1 ไม่มีใบส่งตัว	36	17.48	
	3. ประกันสังคม	8	3.88	
	4. อปท.	6	2.91	
	5. บัตรทองในเขตบริการ	7	3.40	
	6. สวัสดิการเบิกได้ชำระเอง	3	1.46	
7. ผู้ป่วยชำระเอง	2	0.97		
รวม		206	100.00	
เขตบริการสุขภาพ	7 (ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ ร้อยเอ็ด)	104	50.49	
	ตามภูมิลำเนา	8(1) (อุดรธานี เลย หนองบัวลำภู หนองคาย บึงกาฬ)	45	21.84
		9 (นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์)	33	16.02
	8(2) (สกลนคร นครพนม มุกดาหาร)	15	7.28	
	10 (ศรีสะเกษ ยโสธร อำนาจเจริญ อุบลราชธานี)	5	2.43	
	นอกเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4	1.94	
	รวม		206	100.00
วิธีการติดต่อผู้ป่วย	ติดต่อโดยตรง	164	79.61	
	ติดต่อผ่านบุคคลอื่น	42	20.39	
	รวม	206	100.00	
คลินิกที่รักษา	Pain clinic	121	58.74	
	Oral medicine clinic	85	41.26	
	รวม	206	100.00	

4.2.2 ด้านประสิทธิภาพของระบบจัดส่งยาทางไปรษณีย์ แบ่ง 2 ด้านดังนี้

4.2.2.1 การตรวจรักษาแบบทางไกล (Teledentistry) และมูลค่าการจัดส่งยา

พบว่าผู้ป่วยได้รับการตรวจกับทันตแพทย์เฉพาะทางแบบทางไกล (Teledentistry) จำนวน 206 คน (ร้อยละ 100) ทันตแพทย์พิจารณาให้ยาไปรษณีย์ (Telemedicine) จำนวน 179 คน (ร้อยละ 86.89) และทันตแพทย์ไม่พิจารณาให้ยา จำนวน 27 คน (ร้อยละ 13.11) พบว่ามียาที่ใช้ในการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ (Telemedicine) มี 23 รายการ แบ่งเป็นยาในบัญชียาหลักแห่งชาติ 21 รายการ ได้แก่ Clonazepam 0.5 mg, Nortriptyline 10 mg, Carbamazepine (Tegretol®) CR 200mg, Carbamazepine (Tegretol®) CR 400 mg, Tetracycline 200 mg เป็นต้น และยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ 2 รายการ ได้แก่ Oxcarbazepine (Trileptal®) 300 mg, Kamistad® Gel-N พบว่ามีมูลค่ายาในบัญชี 127,615 บาท (แบ่งเป็นยาทั่วไปมูลค่า 115,865 บาท ยาบัญชี ง (ยามูลค่าสูงที่จ่ายโดยทันตแพทย์เฉพาะทางเท่านั้น) มูลค่า 11,750 บาท) และยานอกบัญชี 107,210 บาท (แบ่งเป็นยานอกบัญชีข้าราชการเบิกได้ต้องมีใบรับรองขอใช้ยานอกบัญชี 105,560 บาท ยานอกบัญชีข้าราชการเงินสด 1,650 บาท) โดยมีมูลค่าารรวมทั้งสิ้น 234,825 บาท

4.2.2.2 ระยะเวลาในการจัดส่งยาไปรษณีย์ (Telemedicine)

ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ผู้ป่วยโอนเงินมาชำระค่าบริการจนถึงได้รับยาที่บ้าน พบว่า ระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ย 4.97 วัน ระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ยเร็วที่สุดคือ 4 วัน (ร้อยละ 41.90) รองลงมาคือ 6 วัน (ร้อยละ 31.84) ระยะเวลาดำเนินการนานที่สุด คือ 8 วัน (ร้อยละ 1.12) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่ผู้ป่วยชำระเงินจนถึงการได้รับยา (N = 179)

ระยะเวลาดำเนินการ	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวนผู้ป่วย(คน)	ร้อยละ
4 วัน	75	41.90
5 วัน	42	23.46
6 วัน	57	31.84
7 วัน	3	1.68
8 วัน	2	1.12
$\bar{X} = 4.97, S.D. = 0.953406, \text{Min}=4, \text{Max} = 8$		

ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3) เพื่อศึกษาพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีความปวดใบหน้าช่องปากเรื้อรังและโรคทางเวชศาสตร์ช่องปากต่อการรับบริการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ (Telemedicine)

พบว่าระดับความพึงพอใจกับรูปแบบการบริการจัดส่งยาไปรษณีย์ (Telemedicine) ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ในภาพรวมมีความพอใจระดับมากที่สุด (ร้อยละ 96.65) โดยเฉพาะในด้านความสะดวกในการรับบริการ (ร้อยละ 96.65) ในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเภสัชกรรมในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ร้อยละ 98.88) โดยเฉพาะด้านความถูกต้องในการจัดส่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง และ ความถูกต้องในการจัดทำใบเสร็จรับเงิน (ร้อยละ 100) และในด้านที่ผู้ป่วยให้ความสำคัญที่สุด คือ การลดความเสี่ยงการติดเชื้อโคโรนา 2019 ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 100)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการจัดส่งยาไปรษณีย์ในภาพรวม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (N 206)			
	\bar{X}	%	S.D.	แปลผล
1.ความพึงพอใจต่อการจัดส่งยาไปรษณีย์ (Telemedicine)ในภาพรวม	4.77	96.65	0.38	มากที่สุด
1.1 ความถูกต้องในการรับบริการ Telemedicine	4.71	72.63	0.56	มากที่สุด
1.2 ความสะดวกในการรับบริการ Telemedicine	4.97	96.65	0.24	มากที่สุด
1.3 ความรวดเร็วในการรับบริการ	4.37	53.63	0.86	มากที่สุด
1.4 คุณภาพของการให้บริการ	4.94	94.41	0.30	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการรับบริการ	4.71	72.63	0.56	มากที่สุด
1.6 การตอบสนองต่อปัญหาของโรงพยาบาล	4.99	98.88	0.14	มากที่สุด
1.7 การเก็บค่าบริการส่งยาไปรษณีย์	4.71	72.63	0.56	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเภสัชกรรมในภาพรวม	4.83	98.88	0.27	มากที่สุด
2.1 ความถูกต้องในการจัดส่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	5	100	0.00	มากที่สุด
2.2 ความถูกต้องในการจัดทำใบเสร็จรับเงิน	5	100	0.00	มากที่สุด
2.3 ความรวดเร็วในการจัดส่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	4.62	65.36	0.61	มากที่สุด
2.4 ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานเภสัชกรรม	4.72	72.63	0.54	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อการลดความเสี่ยงการติดเชื้อ Corona Virus 2019	5	100	0.00	มากที่สุด

5. อภิปรายผล

การพัฒนาาระบบจัดส่งยาไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยที่มีความปวดใบหน้าช่องปากเรื้อรังและโรคทางเวชศาสตร์ช่องปาก ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 โดยทีมสหสาขาวิชาชีพโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลดำเนินการพบว่ามีประสิทธิภาพ ปลอดภัยและผู้ป่วยมีความพึงพอใจ ผู้ป่วยทุกรายได้รับการตรวจโดยทันตแพทย์เฉพาะทางทุกราย (ร้อยละ 100) โดยผู้ป่วยที่ร่วมการศึกษาส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ สอดคล้องกับการศึกษาที่ศึกษาคุณลักษณะของผู้ป่วยที่เลือกใช้บริการเติมยา (Drug refilled) แบบส่งยาทางไปรษณีย์ในสหรัฐอเมริกาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ (Ma J et al., 2020:293-8) ในด้านระยะเวลาการจัดส่งพบว่าผู้ป่วยได้รับยาทันเวลาตามที่กำหนดทุกราย โดยผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับยาภายใน 5 วัน (ร้อยละ 41.90) ซึ่งช้ากว่าการศึกษาระบบยาไปรษณีย์ของกลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลศิริราช ที่พบระยะเวลาการได้รับยาทางไปรษณีย์ของผู้ป่วยส่วนใหญ่ภายใน 2 วัน (ร้อยละ 91.7) (Tungjittiporn W et al. , 2020) และการศึกษาการพัฒนาาระบบจัดส่งยาทางไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 โรงพยาบาลท่าม่วง จังหวัดน่าน ใช้เวลาได้รับยาภายใน 2 วัน (ร้อยละ 77.4) (ปิยะวัฒน์รัตนพันธ์ และคณะ , 2563:48-66) ทั้งนี้เนื่องจากในการศึกษานี้มีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ผู้ป่วยโอนเงินมาชำระค่าบริการจนถึงได้รับยาที่บ้าน โดยจะใช้เวลา 1 วันในการตรวจสอบการโอนเงินเข้าระบบการเงินคณะทันตแพทย์และออกใบเสร็จรับเงินเพื่อส่งให้ผู้ป่วยพร้อมยา โดยผู้ป่วยไม่ต้องชำระค่าบริการปลายทาง และใช้ระบบการจัดส่งพัสดุไปรษณีย์แบบลงทะเบียน โดยจะมีเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์มารับพัสดุที่หน่วยสารบรรณ จึงทำให้ระยะเวลาการจัดส่งยาไปรษณีย์ช้ากว่า การศึกษาของโรงพยาบาลท่าม่วง และโรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลวังผาเป็นแบบลงทะเบียนเช่นกันแต่นับเวลาจัดส่งยาจากการส่งพัสดุให้ไปรษณีย์ ส่วน

โรงพยาบาลศิริราชใช้การจัดส่งไปรษณีย์แบบด่วนพิเศษและนับเวลาจัดส่งยาจากการส่งพัสดุให้ไปรษณีย์จึงทำให้ระยะเวลาจัดส่งยารวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามไม่พบว่ามีผลกระทบต่อระบบการให้บริการ เนื่องจากมีการจัดส่งยาแก่นักผู้ป่วยล่วงหน้า 2 สัปดาห์ ด้านประสิทธิภาพการรักษา พบว่า ผู้ป่วยไม่ขาดยาและได้รับยาตามแผนการรักษา ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระบบการจัดส่งยาไปรษณีย์(Telemedicine) เป็นอย่างมาก ด้านความปลอดภัยพบว่า ไม่มีผู้ป่วยติดเชื้อโคโรนาไวรัสจากการเดินทางมารับการรักษา และด้านความพึงพอใจต่อการส่งยาไปรษณีย์ พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.17 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาการพัฒนาระบบจัดส่งยาทางไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 โรงพยาบาลท่าม่วง จังหวัดน่าน ร้อยละ 96.2 (ปิยะวัฒน์ รัตนพันธ์ และคณะ , 2563:48-66) จากการศึกษาพบประเด็นสำคัญคือ ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการของหน่วยงานเภสัชกรรมในภาพรวม ร้อยละ 98.88 โดยเฉพาะในด้านความถูกต้องในการจัดส่งยาและเอกสารที่เกี่ยวข้อง และ ความถูกต้องในการจัดทำใบเสร็จ ร้อยละ 100 และ ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานเภสัชกรรม ระดับมากที่สุด ร้อยละ 72.63 และประเด็นสำคัญคือ ความพึงพอใจในด้านการลดความเสี่ยงการติดเชื้อโคโรนาไวรัสมากที่สุด ระดับมากที่สุด ร้อยละ 100

ดังนั้น การศึกษานี้ทำให้ทราบองค์ประกอบสำคัญของการทำงาน คือ การทำงานร่วมกันระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพที่มีการระบอบทบาทที่มีความชัดเจนจากการมีแบบบันทึกขั้นตอนการทำงานจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และการสะท้อนผลการทำงานด้วยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทำให้เห็นถึงปัญหาและสามารถแก้ไขได้อย่างตรงจุดและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้โรงพยาบาลทันตกรรมได้พัฒนามีวิธีการส่งยาทางไปรษณีย์ (Telemedicine) ที่มีประสิทธิภาพที่สามารถเพิ่มช่องทางการรับการรักษาและรับยาของผู้ป่วย ลดความแออัดในการรับบริการ ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโคโรนาไวรัส มีระบบบริการส่งยาทางไปรษณีย์ที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว และยังเป็นการเพิ่มความร่วมมือในการรักษา รวมทั้งสามารถตอบโจทย์วิธีการดำรงชีวิตในยุครูปแบบความปกติใหม่ (New Normal)

6. ข้อเสนอแนะ

1. ระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์อาจจะริเริ่มในคลินิกโรคเรื้อรังก่อนและขยายผลสู่ภาพรวมกลุ่มผู้ป่วยทั้งโรงพยาบาล
2. การจัดตั้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบเรื่องการจัดส่งยาไปรษณีย์โดยตรง และกำหนดบทบาทหน้าที่ที่มีความชัดเจนเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างสหสาขาวิชาชีพ
3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป มีการพัฒนาระบบบริการโดยใช้ระบบ Line Official ในการติดต่อกับผู้ป่วย เพื่อให้ระบบการบริการมีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็วในการติดต่อกับผู้ป่วย และยังเป็นโอกาสให้ผู้ได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงด้วย เช่น การมีผู้ดูแลระบบครบทุกจุดบริการ เช่น ทันตแพทย์ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับโรคและแผนการรักษา เจ้าหน้าที่เวชระเบียนดูแลในเรื่องสิทธิผู้ป่วย เจ้าหน้าที่การเงินในเรื่องการประสานการชำระค่าบริการ เจ้าหน้าที่หน่วยเภสัชกรรมในการตอบปัญหาด้านยาและการส่งยา หน่วยสารบรรณสำหรับแจ้งเรื่องการส่งพัสดุ เป็นต้น

7. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดีจากความร่วมมือของสหสาขาวิชาชีพ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หน่วยงานเภสัชกรรม, องค์กรทันตแพทย์, เจ้าหน้าที่คลินิกความเจ็บปวดที่ใบหน้าและช่องปากและคลินิกเวชศาสตร์ช่องปาก, เจ้าหน้าที่งานคลังและพัสดุ, เจ้าหน้าที่เวชระเบียนและนักสังคมสงเคราะห์, หน่วยงานสารบรรณ, เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์สาขามหาวิทยาลัยขอนแก่น ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

8.เอกสารอ้างอิง

- รวีวรรณ วิทวัสสำราญกุล. (2546). การประเมินรูปแบบการส่งยาทางไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยนอกด้วยโรคเรื้อรัง ณ โรงพยาบาล เลิดสิน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- World Meter of COVID-19 Coronavirus Pandemic. (2021). Retrieved 21 Jan 2021 from <https://www.worldometers.info/coronavirus/>
- Sohrabi C., Alsafi Z., O'Neill N., Khan M., Kerwan A., AL-Jabir A., Losifidis C., and Agha R. (2020). World Health Organization declares global emergency: a review of the 2019 novel coronavirus (COVID-19). *International Journal of Surgery*. 17 (76), 71-76.
- สุรียา หมานมานะ, โสภณ เอี่ยมศิริถาวร และ สุนนมาลย์ อุทัยมกุล. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). *วารสารสถาบันบำราศนราดูร*, 14 (2), E1-10.
- Cunningham A.C., Goh H.P., Koh D. (2020). Treatment of COVID-19: old tricks for new challenges. *Critical Care*, 24 (1), 91.
- ธีระพงศ์ ทศวัฒน์ และ ปิยะกมล มหิวรรณ. (2563). การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางสังคมของประชาชนและการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). *วารสารมหาจุฬานาครธรรม์*, 7 (9), 40-55.
- Ma J., Wang L. (2020). Characteristics of mail-order pharmacy user: results from the medical expenditures panel survey. *Journal of Pharmacy Practice*, 33 (3), 293-298.
- Tungjittiporn W., Thantai N. (2015). *Mail-order pharmacy: Siriraj Hospital*. retrieved 18 may 2020 from http://www.ksp-hosp.com/km_ksp/index.php?action=dlattach;topic=6144.0;attach=172
- ปิยะวัฒน์ รัตนพันธุ์, ประดับ เพ็ชรจรรยา และ สิริยา สุรียา. (2563). การพัฒนาระบบจัดส่งยาทางไปรษณีย์สำหรับผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019. *เชียงใหม่เวชสาร*, 12 (2), 48-66.