

Pocket Doctor

วิธีใหม่ของการตรวจรักษา



พศ.รับสรณ์ เลิศในสัตย์

รองอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการ

รักษาการรองอธิการบดีฝ่ายรับสมัครนักศึกษา

และสื่อสารรอบคกร สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

orbusiness@hotmail.com

เมื่อสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต มีการแพร่หลายมากขึ้น ขอบเขตการใช้ประโยชน์ก็มีกว้างขวางมากขึ้น แม้กระทั่งในทางการแพทย์ ในญี่ปุ่นเองได้เริ่มมีการให้บริการตรวจรักษาสุขภาพทางไกล โดยการใช้สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต โดยเฉพาะหลังจากเกิดแผ่นดินไหวที่จังหวัดคุมาโมโตะ (เกาะคิวชู) เมื่อสามปีที่แล้ว แพทย์จะตอบสนองการให้คำปรึกษาสุขภาพแก่ผู้เสียหายจากแผ่นดินไหว และขยายตัวมากขึ้นมาเรื่อย ๆ

จุดเริ่มที่แพทย์ได้ใช้ประโยชน์สมาร์ทโฟนในการให้คำปรึกษาสุขภาพ ตัวอย่างเช่น ในวันที่ 13 เดือนพฤษภาคมในปีเดียวกัน แพทย์คนหนึ่งได้รับโทรศัพท์จากสุภาพสตรีผู้หนึ่ง ที่อาศัยอยู่ที่จังหวัดคุมาโมโตะ อายุประมาณ 50 ปี คุณหมอก็ถามว่า “จะปรึกษาเรื่องอะไรหรือ” สุภาพสตรีผู้นั้นก็ตอบว่า “แต่ก่อนเคยผ่าตัดขามา อยู่ดี ๆ ก็เกิดเจ็บขึ้นมาเฉย ๆ ค่ะ” คุณหมอก็สงสัยว่า “น่าจะเป็นความเจ็บที่มีสาเหตุทางด้านจิตใจ ที่มาจากความเครียด” และพิจารณาว่า คงยังไม่จำเป็นต้องรีบไปโรงพยาบาลทันที น่าจะเป็นความเครียดที่ไม่หนักมากนัก จึงได้อธิบายด้วยโทรศัพท์ โทรศัพท์ใช้เวลาประมาณ 15 นาที “หลังจากนั้นผ่านไป 5 นาที เท่านั้น ก็มองเห็นหน้าตาที่ยิ้มแย้ม เสียงที่อ่อนโยน มีท่าทีที่มีความสบายใจเพิ่มขึ้น” องค์กรที่ช่วยเชื่อมโยงระหว่างคุณหมอกับสุภาพสตรีที่จังหวัดคุมาโมโตะก็คือ MRT ซึ่งเป็น “Pocket Doctor” ที่ให้บริการการให้คำปรึกษาทางการแพทย์ทางไกลนั่นเอง

ก่อนนั้นหนึ่งเดือน เกิดแผ่นดินไหวที่จังหวัดคุมาโมโตะ จะมีประชาชนประมาณ 1 หมื่นคน ต้องอพยพหนีภัยแผ่นดินไหวนี้ และเป็นที่คาดคะเนว่า “มีคนจำนวนไม่น้อยที่อพยพมานั้น เป็นผู้ประสบปัญหาทางสุขภาพทั้งทางด้านความเครียด และทางร่างกายอย่างแน่นนอน” ประธาน MRT จึงริเริ่มเปิดการให้บริการอย่างจริงจัง หลังจากนั้นหนึ่งเดือน จึงเริ่มบริการ “การสนับสนุนช่วยเหลือเหตุการณ์แผ่นดินไหว โดย Pocket Doctor” ให้บริการโดยไม่คิดค่าบริการ

Pocket Doctor นี้เป็น Application ที่สามารถขอคำปรึกษาทางด้านสุขภาพอย่างง่าย ๆ จากแพทย์โดยการใช้สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต รูปแบบการให้คำปรึกษานั้นมี 3 แบบด้วยกัน ได้แก่ การขอคำปรึกษาจากแพทย์เบื้องต้น การปรึกษาแบบจowlงหน้า การปรึกษาแบบไม่จowlงหน้า การขอคำปรึกษาขั้นนั้นคือ หลังจากได้รับการตรวจรักษาครั้งแรกที่โรงพยาบาล ก็สามารถรับคำปรึกษาตรวจได้ซ้ำ ถ้าหากว่าหน่วยงานทางการแพทย์ได้มาใช้บริการ Pocket Doctor นี้ ก็สามารถให้ระบบการประกันสุขภาพได้ ทั้งแพทย์ และคนไข้จะไม่ต้องเสียค่าบริการเพิ่มเติมแต่อย่างใด

การขอคำปรึกษาแบบจowlงหน้า ก็จะจowlงเวลาไว้และสามารถจะเลือกปรึกษากับแพทย์ที่เกี่ยวข้องที่ต้องการได้ ในช่วงแรกของการให้บริการนั้น ก็จะจ่ายเริ่มต้นเพียงเดือนละจาก 500 เยน



กรณีขอคำปรึกษาไม่จองล่วงหน้า ก็ไม่สามารถเลือกแพทย์ที่ต้องการได้ แต่ก็มีความต้องการที่จะขอคำปรึกษาในช่วงกลางวัน หรือวันหยุดอยู่มาก ค่าบริการเริ่มต้น นาที่ละ 300 เยน การบริการแบบนี้ได้เริ่มให้บริการในปีต่อมา

ไม่ว่าการขอคำปรึกษาแบบจอง หรือไม่จองล่วงหน้า จะไม่เข้าข่ายระบบประกันสุขภาพ โดยจะเริ่มต้นจากแผนกกุมารแพทย์ การรักษาทางจิตใจ รวมทั้งการต้องการให้คำปรึกษาที่บ้าน บริษัทคาดว่า ภายใน 1 ปี จะมีหน่วยงานทางการแพทย์เข้าร่วมมากกว่า 1 หมื่นแห่ง และคาดว่าผู้ขอรับการปรึกษาแบบจองล่วงหน้า จะมีมากกว่า 1,000 คนต่อเดือน และคาดว่าจะระบบการขอคำปรึกษาแบบไม่จองนั้น จะมีแพทย์ที่ขึ้นทะเบียนเพื่อให้บริการกว่า 1 หมื่นคน

MRT นั้น เป็น Venture business ที่เริ่มต้นการทำ web site ข้อมูลการทำงานพิเศษสำหรับผู้เกี่ยวข้องทางการแพทย์นั้น นอกจากทำงานในที่ทำงานประจำแล้ว ยังมีกรให้การปรึกษาตรวจรักษาทางการแพทย์ที่ไม่ประจำอีกด้วย MRT จึงใช้การบริหาร Website นี้ สร้าง data base ที่ทำให้รู้ว่า แต่ละที่ทำงานมีการวิจัยเรื่องอะไร หรือให้การรักษาเรื่องอะไรบ้าง Pocket doctor จึงใช้ data base นี้สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานทางการแพทย์ในช่วงแรก เมื่อเกิดแผ่นดินไหวที่จังหวัดคุมาโมโตะ ก็มีแพทย์จำนวนถึง 70 คน มาเป็นอาสาสมัครเข้าร่วม

ประธาน MRT ได้มองเห็นการบริการให้คำปรึกษาทางการแพทย์ทางไกลนี้ ก็บังเอิญเกิดปวดท้องกะทันหัน ในระหว่างทำงาน เมื่อปีที่แล้ว เมื่อไปโรงพยาบาล ก็ต้องรอนาน ไม่ได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์เฉพาะทางทันที ก็เลยคิดว่าจะไปที่แผนกฉุกเฉินดี หรือรอสูตการณ์ก่อน ระหว่างนั้นเอง แพทย์ที่เป็นเพื่อน ได้ให้คำแนะนำว่า ถ้ารอ 30 นาทีแล้ว ยังไม่รู้สึกลดขึ้น ก็ไปที่แผนกฉุกเฉิน น่าจะดีกว่า ฟังคำแนะนำนั้นรออีก 30 นาที ความเจ็บปวดก็ทุเลาลง จึงกลับไปทำงาน หลังจากนั้นหลายวันก็ไปตรวจละเอียดไม่พบว่ามี

มีความผิดปกติแต่อย่างใด จึงเกิดความคิดว่า แทนที่จะเป็นหมอเฉพาะทางที่อยู่ใกล้ ๆ แพทย์เฉพาะทางที่อยู่ไกล ๆ จะเป็นประโยชน์กว่า จึงเริ่มต้นพัฒนา Pocket Doctor

นอกจากนี้ยังได้รับแรงสนับสนุนนั้นคือ ได้รับแจ้งจากกระทรวงสาธารณสุขแรงงานว่า การปรึกษาทางการแพทย์ทางไกลนี้ เป็นสิ่งที่ทำได้นั่นเอง ที่ผ่านมากการให้คำปรึกษาทางการแพทย์ทางไกลนี้ จะทำได้ก็เฉพาะการไปพบแพทย์โดยตรงนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยากเท่านั้น เช่น อยู่ในเกาะที่ห่างไกล ในพื้นที่กันดารต่าง ๆ เท่านั้น นอกจากนั้นจะทำได้ แต่ในขณะนี้ได้ยกเลิกกฎระเบียบข้อนี้ไป ทำให้สามารถให้การปรึกษาทางแพทย์ระยะไกลได้

การนำเอา Pocket Doctor เข้ามานี้ เป็นประโยชน์สำหรับแพทย์อย่างมาก ตัวอย่างเช่น ได้รับแจ้งจากหมอว่าให้มาตรวจดูอาการอีกครั้ง หลังจากตรวจครั้งนี้แล้ว 1 สัปดาห์ ปรากฏว่า รู้สึกดีขึ้น ก็ไม่ไปพบหมอตตามนัด ซึ่งเป็นเรื่องปกติทั่วไปของคนไข้ แต่ถ้าหากว่า ไม่ต้องเคลื่อนย้ายตัวเองไปพบหมอที่โรงพยาบาลแล้ว สามารถปรึกษาตรวจรักษาได้ ก็จะทำให้อุปสรรคนั้นหมดไป สามารถให้หมอตรวจซ้ำอีกครั้งได้อย่างง่าย ๆ นอกจากนี้ หมอผู้หญิง เกิดพักเพราะตั้งครรภ์ ก็สามารถให้การตรวจรักษาคนไข้จากที่บ้านของตนเองได้ ทำให้ได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

ในอนาคต จะมีการเพิ่มการเชื่อมโยงกับหน่วยงานทางการแพทย์ให้มากขึ้นโดยการเชื่อมโยงกับเครื่องมือโดยใช้อินเทอร์เน็ต ตัวอย่างเช่น สามารถจะดูภาพ MRI (การถ่ายภาพด้วยแม่เหล็ก) ที่ถ่ายจากหน่วยงานทางการแพทย์ได้ โดยผ่าน Application ทำการเชื่อมโยงข้อมูลชนิดต่าง ๆ กับ Pocket Doctor

ตลาดของการให้คำปรึกษาทางการแพทย์แบบทางไกลนี้ ดูจากทั่วโลกแล้ว ในปี 2018 มีประมาณ 4,500 ล้านดอลลาร์ และเพิ่มขึ้น 10 เท่าของปี 2013 หากดูจากตลาดทางการแพทย์ของประเทศที่พัฒนาแล้ว มีอัตราการเติบโตมาก โดยเฉพาะหากเน้นตลาดเอเชีย ก็น่าจะสร้างตลาดได้มากพอสมควร ในประเทศญี่ปุ่นเอง น่าจะมีขนาดตลาดที่ใช้ website ข้อมูลการทางานพิเศษนี้ ประมาณ 1 หมื่นล้านเยน ในจำนวนนั้น จะมีตลาดของ Pocket Doctor ประมาณ 2-3 พันล้านเยน ในขณะที่ภายในประเทศผู้ถือสมาร์ตโฟน มีมากกว่า 50 ล้านคน มือถือเหล่านี้กำลังจะเป็นหมอประจำตัวของคนไข้

บริษัท MRT ก่อตั้งปี 2000 มีเงินลงทุน 425 ล้านบาท พนักงาน 95 คน ธุรกิจ คือ การบริการแนะนำบุคลากร การบริการเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาทางการแพทย์ต่าง ๆ มีรายได้ปีละ 1 พันล้านบาท (ข้อมูลสิ้นปี 2018)