

CMU KM Day 2024

หัวข้อ : Multidisciplinary Telemedicine Center : On Call Care : Your Health , Just a Call Away

การพัฒนาระบบบริการการแพทย์ทางไกล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน : การพัฒนางานประจำ/ แนวปฏิบัติที่ดี/ จัดการความรู้

1.ความเป็นมา

ศูนย์บริการการแพทย์ทางไกล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เปิดให้บริการเมื่อ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เพิ่มทางเลือกในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ อีกทั้งยังเป็นการพัฒนานวัตกรรมในการให้บริการสาธารณสุข ซึ่งจะประโยชน์ต่อประชาชน และบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นหนึ่งในแนวทางการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการทางการแพทย์ และยกระดับประสบการณ์ดิจิทัลเฮลท์แคร์ (digital healthcare) ให้กับผู้รับบริการ ผ่านการเชื่อมต่อผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ผ่านทางเทคโนโลยีและการสื่อสารแบบการประชุมทางไกล หรือ video conference เนื่องจากระบบบริการแพทย์ทางไกลเป็นรูปแบบการให้บริการที่เกิดขึ้นใหม่ ผู้ใช้งานระบบทั้งในส่วนของผู้ให้และผู้รับบริการ ยังต้องการคำแนะนำในการใช้งานและการกำกับดูแลจากผู้ดูแลระบบ ศูนย์บริการแพทย์ทางไกลจึงมีความประสงค์ที่จะพัฒนาการให้บริการ โดยอาศัยการประสานงานระหว่างสหวิชาชีพ เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มจากพยาบาลประจำห้องตรวจหรือหอผู้ป่วย ทำรายการนัดหมายผู้ป่วยเพื่อเข้ารับบริการในรูปแบบแพทย์ทางไกล เมื่อถึงวันนัดหมาย พยาบาลประจำศูนย์บริการแพทย์ทางไกลทำหน้าที่ในการประสานงาน คัดกรอง และสอบถามอาการ ณ ปัจจุบันของผู้ป่วยก่อนที่จะส่งต่อให้พบแพทย์ตามรายการนัดหมาย เพื่อวินิจฉัย ประเมินอาการ และให้การรักษาเบื้องต้นเป็นลำดับต่อไป ในกรณีที่มีรายการสั่งยาและผู้ป่วยมีความประสงค์รับยาทางไปรษณีย์ ข้อมูลการสั่งยาดังกล่าวจะได้รับการส่งต่อให้เภสัชกรเพื่อวางแผนในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาแก่ผู้ป่วยก่อนทำการจัดส่งยาผ่านระบบเภสัชกรทางไกล หรือ tele-pharmacy นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ประสานสิทธิ์จะดำเนินการอนุมัติการใช้สิทธิ์ ทั้งในกรณีสิทธิ์ประกันสุขภาพถ้วนหน้าและสิทธิ์ประกันสังคม รวมถึงการประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงินในกรณีที่ผู้รับบริการมีค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากสิทธิ์การรักษา

ในการพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน งานเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบและเชื่อมต่อกระบวนการการให้บริการ โดยมุ่งให้เกิดความปลอดภัยต่อข้อมูลสุขภาพของผู้ป่วย การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือ Personal Data Protection Act (PDPA) และเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินและให้การรักษาเบื้องต้นที่ใกล้เคียงกับการเดินทางมาโรงพยาบาล ทั้งนี้เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานระบบได้อย่างเต็มที่ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการระบบแพทย์ทางไกล

2.วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบบริการแพทย์ทางไกลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายใน
2. เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการระบบบริการแพทย์ทางไกล

3.ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎี A-D-L-I : Approach – Deploy – Learning -Integration

4.วิธีการ/กระบวนการ

- 1.กำหนดขั้นตอนการรับบริการศูนย์บริการแพทย์ทางไกล โดยแบ่งเป็น 3 ระยะได้แก่
 - 1.1.ระยะก่อนตรวจ
 - 1.2.ระยะระหว่างตรวจ
 - 1.3.ระยะหลังตรวจ
- 2.กำหนดบุคลากร และ วิชาชีพที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนากระบวนการในแต่ละระยะ
- 3.รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายใน เพื่อนำมาวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาขั้นตอนการให้บริการในแต่ละระยะ
- 4.จัดทำขั้นตอนการให้บริการรูปแบบแพทย์ทางไกลในแต่ละระยะ ได้แก่

ระยะก่อนตรวจ

1. การเตรียมความพร้อมเรื่องขั้นตอนการรับบริการ

1.1 เตรียมความพร้อมผู้รับบริการในด้าน อุปกรณ์สำหรับสื่อสาร สัญญาณอินเทอร์เน็ต สิทธิการรักษา รวมถึงการแนะนำขั้นตอนการรับบริการรูปแบบแพทย์ทางไกล โดยมีการกำหนดแนวทาง การส่งผู้รับบริการที่มี รายการนัดหมายในรูปแบบแพทย์ทางไกลจากห้องตรวจหรือหอผู้ป่วยต่างๆ มาเตรียมความพร้อมและเรียนรู้การใช้งานที่ศูนย์บริการแพทย์ทางไกล

1.2 จัดทำรหัสคิวอาร์เพื่อแนะนำขั้นตอนการรับบริการแบบแพทย์ทางไกล เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถ ศึกษาได้ด้วยตนเอง โดยร่วมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศในการออกแบบใบนัดที่มีรูปแบบเฉพาะสำหรับ ผู้รับบริการรูปแบบบริการแพทย์ทางไกล คือมีการเพิ่มรหัสคิวอาร์ลงในพื้นที่ว่างสำหรับการเพิ่มคำแนะนำบนใบนัด ผู้รับบริการสามารถสแกนรหัสคิวอาร์ดังกล่าวเพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการได้ทุกครั้งที่ต้องการ

1.3 จัดทำสื่อวีดิทัศน์เพื่อสื่อสารขั้นตอนการรับบริการรูปแบบแพทย์ทางไกล โดยได้รับการสนับสนุนจาก ทีมบริหาร ให้เผยแพร่สื่อดังกล่าวในสื่อสังคมต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ (website) เฟซบุ๊ก (Facebook) และ บัญชีไลน์ ทางการ (Line official account) ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้กับผู้รับบริการ

1.4 จัดทำบัญชีไลน์ทางการของศูนย์บริการแพทย์ทางไกล เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสาร ประสานงาน ส่งต่อข้อมูลของผู้รับบริการ และเป็นช่องทางเพื่อส่งใบส่งตัวสำหรับผู้รับบริการที่ใช้สิทธิ์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) และสิทธิ์ประกันสังคมจากสถานพยาบาลอื่น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและอนุมัติการสิทธิ์การรักษาก่อนรับบริการในรูปแบบแพทย์ทางไกล

2. การเตรียมความพร้อมเรื่องขั้นตอนการให้บริการ

2.1 สื่อสารแนวทางการนัดหมายสำหรับผู้รับบริการรูปแบบบริการแพทย์ทางไกล ให้กับเจ้าหน้าที่ของภาควิชา ห้องตรวจ หรือ หอผู้ป่วยที่เตรียมให้บริการรูปแบบบริการแพทย์ทางไกล ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

2.1.1 เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ป่วยที่สามารถเข้ารับบริการในรูปแบบบริการแพทย์ทางไกล ได้แก่

1. เป็นผู้ป่วยอาการคงที่ มีรายการนัดหมายพบแพทย์
2. เป็นผู้ป่วยที่ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจร่างกายโดยการสัมผัส
3. ผู้ป่วยมีความพร้อมและมีความเข้าใจในการพบแพทย์ทางไกล คือ มีอุปกรณ์สื่อสารที่พร้อมใช้งาน และ มีการติดตั้งพร้อมเปิดใช้งานบัญชีไลน์ทางการของโรงพยาบาล คือ Suandok hospital official account

2.2 อุปกรณ์และแอปพลิเคชันที่จำเป็นในการใช้งาน เพื่อแจ้งต่อผู้รับบริการก่อนทำการนัดหมาย โดยแอปพลิเคชันที่จำเป็นต้องมีการติดตั้ง ได้แก่

2.1.1 ไลน์ (Line) เพื่อใช้ในการสื่อสารและรับลิงก์สำหรับการตรวจรูปแบบการประชุมทางไกล หรือ วิดีโอคอล

2.1.2 เป่าตัง เพื่อใช้ในการอนุมัติและการยืนยันตัวตนสำหรับผู้รับบริการสิทธิ์เบิกตรง

2.3 จัดทำสื่อแนะนำวิธีการนัดหมายผู้ป่วยผ่านระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล เพื่อเป็นการสื่อสารให้ภาควิชา ห้องตรวจ หอผู้ป่วย สามารถทำการนัดหมายเพื่อรับบริการระบบบริการแพทย์ทางไกลได้อย่างถูกต้อง

2.4 จัดตั้งห้องสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และให้ชื่อกลุ่มว่า “Nurse Telemedicine” โดยเชิญพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่จากห้องตรวจหรือหอผู้ป่วยต่างๆ ที่ผู้ป่วยมีนัดรายการนัดหมายเพื่อรับบริการแพทย์รูปแบบทางไกล เข้าร่วมในห้องสนทนาเพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ สื่อสาร ประสานงาน ส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วย การแจ้งเตือนนัดหมาย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายการนัดหมายในครั้งต่อไป

3. การให้ข้อมูลเรื่องสิทธิ์การรักษา

3.1 สิทธิ์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถใช้สิทธิ์ได้ในทุกสถานพยาบาล โดยจำเป็นต้องมีหนังสือส่งตัวจากสถานพยาบาลต้นสังกัด ที่มีอายุครอบคลุมถึงวันที่มีรายการนัดหมายรูปแบบแพทย์ทางไกล โดยในวันที่มีรายการนัดหมาย ผู้ป่วยจะต้องทำการยืนยันตัวตนและยืนยันการใช้สิทธิ์บัตรทองให้แล้วเสร็จก่อนทำการตรวจ โดยทางศูนย์บริการการแพทย์ทางไกลได้จัดทำสื่อแนะนำขั้นตอนการยืนยันตัวตน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ป่วยและเผยแพร่ผ่าน บัญชีไลน์ทางการของศูนย์บริการแพทย์ทางไกล และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วย

ช่องทางดังกล่าวสามารถใช้ในการรับใบส่งตัวโดยการบันทึกภาพหนังสือส่งตัวและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบและอนุมัติการใช้สิทธิ์โดยผู้ป่วยไม่มีความจำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อหน่วยประสานสิทธิ์ที่โรงพยาบาล

3.2 สิทธิ์เบิกตรงจากกรมบัญชีข้าราชการ สามารถใช้สิทธิ์ได้ โดยผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องติดตั้งแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” สำหรับการยืนยันการใช้สิทธิ์ ผ่านช่องทางกระเป๋าสุขภาพ อีกทั้งเพื่อให้สามารถดำเนินการชำระค่าบริการ และ/หรือ ค่ารักษา ผ่านช่องทาง Krungthai NEXT หรือสแกนผ่านรหัสคิวอาร์ โดยทางศูนย์บริการแพทย์ทางไกลได้ร่วมกับ หน่วยการเงินของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในการจัดทำสื่อแนะนำขั้นตอนและวิธีการติดตั้งแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ทั้งในรูปแบบรูปภาพ และ วิดีทัศน์ และเผยแพร่ผ่าน บัญชีไลน์ทางการของศูนย์บริการแพทย์ทางไกล

3.3 สิทธิ์ประกันสังคม สามารถใช้สิทธิ์ได้ในทุกสถานพยาบาล โดยสถานพยาบาล โดยจำเป็นต้องมีหนังสือส่งตัวจากสถานพยาบาลต้นสังกัดที่มีอายุครอบคลุมถึงวันที่มีรายการนัดหมายรูปแบบแพทย์ทางไกล โดยศูนย์บริการการแพทย์ทางไกลได้จัดทำสื่อแนะนำขั้นตอนการส่งหนังสือส่งตัว เผยแพร่ผ่านบัญชีไลน์ทางการของศูนย์บริการแพทย์ทางไกล โดยผู้ป่วยสามารถดำเนินการส่งเอกสารดังกล่าวให้กับงานประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบและอนุมัติการใช้สิทธิ์โดยผู้ป่วยไม่มีความจำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อหน่วยประสานสิทธิ์ที่โรงพยาบาล

3.4 ผู้ป่วยชำระเงินเอง สามารถใช้บริการตรวจรักษาในรูปแบบบริการแพทย์ทางไกลได้ โดยเมื่อสิ้นสุดขั้นตอนการรับคำแนะนำด้านสุขภาพจากพยาบาล ศูนย์บริการการแพทย์ทางไกล จะดำเนินการประสานส่งข้อมูลการให้บริการให้กับหน่วยการเงิน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เพื่อดำเนินการส่งรหัสคิวอาร์ หรือ เลขที่บัญชี สำหรับชำระค่าบริการให้กับผู้ป่วยผ่าน บัญชีไลน์ทางการของโรงพยาบาล คือ Suandok hospital official account ที่ลงทะเบียนข้อมูลของผู้ป่วยและมีการเปิดใช้งานแล้ว

ระยะระหว่างตรวจ

1. กำหนดแนวปฏิบัติการตรวจในรูปแบบบริการแพทย์ทางไกล โดยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอนได้แก่

1.1 พยาบาล ทำการประเมินแรกรับโดยพยาบาล โดยยึด แนวทางการระบุตัวตนผู้ป่วยเพื่อป้องกันการระบุตัวตนผิดพลาด ก่อนเข้ารับบริการ ดำเนินการสอบถามข้อมูลทั่วไปและประเมินอาการเบื้องต้น ก่อนส่งต่อพบแพทย์ตามการนัดหมาย

1.2. แพทย์ ทำการประเมิน ติดตามอาการ ตรวจรักษาเบื้องต้น แจ้งผลการตรวจพิเศษต่างๆ ผ่านระบบประชุมทางไกล โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการแพทย์ทางไกลคอยแนะนำและให้การช่วยเหลือในทุกขั้นตอน

1.3. พยาบาล ให้คำแนะนำสุขภาพหลังจากพบแพทย์ ตามหลัก **D-METHOD** คือ Diet(D) หมายถึง แนะนำเรื่องการสังเกตอาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์โดยไม่ต้องรอให้ถึงวันนัด Medication(M) หมายถึง แนะนำเรื่องการรับประทานยา/การใช้ยาตามแพทย์สั่ง Environment(E) หมายถึง แนะนำเรื่องการดูแลสิ่งแวดล้อมบริเวณที่อยู่อาศัย เพื่อลดโอกาสการเกิดการพลัดตกหกล้ม Treatment(T) หมายถึง การสังเกตอาการ

ผิตปกติ Health(H) หมายถึง แนะนำเรื่องการออกกำลังกาย/บริการร่างกายตามความเหมาะสม และ Out Patient(O) หมายถึง แนะนำเรื่องการตรวจตามนัดทั้งในรูปแบบปกติและแพทย์ทางไกล

ในกรณีที่มีรายการสั่งยาและผู้ป่วยมีความประสงค์ในการรับยาทางไปรษณีย์ โรงพยาบาลจะให้คำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนการ ยืนยันที่อยู่จัดส่งยา เลือกช่วง เวลาในการนัดพบเภสัชกรผ่านระบบเภสัชกรทางไกล หรือ tele-pharmacy เพื่อให้คำแนะนำเรื่องการใช้ยาอย่างถูกต้องและการเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนจากการใช้ยาก่อนทำการจัดส่ง

ระยะหลังตรวจ

1.ประสานงานกับภาควิชา ห้องตรวจ หรือหอผู้ป่วยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยผ่านห้องสนทนากลุ่มพยาบาลในแอปพลิเคชันไลน์ ในกรณีที่แพทย์มีคำสั่งการรักษาให้ทำการนัดหมายผู้ป่วยให้มารับบริการรูปแบบปกติ หรือ มาที่โรงพยาบาล ในการนัดหมายครั้งหน้า เพื่อให้พยาบาลประจำห้องตรวจดังกล่าวทำการนัดหมาย และส่งข้อมูลรายละเอียดการนัดหมายให้กับผู้ป่วยบัญชีไลน์ทางการของโรงพยาบาล ที่ลงทะเบียนข้อมูลของผู้ป่วยและเปิดใช้งานแล้ว

2.ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการตรวจรักษาในรูปแบบบริการแพทย์ทางไกล เช่น แพทย์ เภสัชกร หน่วยประสานสิทธิ์ผู้ป่วยนอก งานประกันสังคม งานคลัง เพื่อร่วมติดตามความเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกในการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าให้กับผู้ป่วย มุ่งให้กระบวนการตรวจรักษาในรูปแบบบริการแพทย์ทางไกลเป็นไปอย่างราบรื่น ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

3.ประสานงาน ให้ข้อมูลกับผู้ป่วยหลังการตรวจรักษา พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆผ่านบัญชีไลน์ทางการของศูนย์บริการแพทย์ทางไกล

4.ประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ สำหรับผู้ใช้บริการทั้งภายนอกและภายใน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และพัฒนาระบบการทำงาน มุ่งให้เกิด ความสมบูรณ์ของระบบ และเพิ่มความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานระบบบริการแพทย์ทางไกล

5.เก็บข้อมูล จำนวนปัญหาและเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้แจ้งต่อในการประชุม “คณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระบบบริการแพทย์ทางไกล” ที่จัดขึ้นสัปดาห์ละ 1 ครั้ง โดยร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการแก้ไขปัญหาที่อย่างมีประสิทธิภาพ

6.ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

จากข้อมูลของงานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ข้อมูลเดือน กันยายน พ.ศ. 2567 จำนวนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เฉลี่ย 4,598 รายต่อวัน และจากการเก็บข้อมูลผู้รับบริการศูนย์บริการแพทย์ทางไกล จำนวน 231 ราย พบว่า ระยะเวลารอคอยเพื่อรับบริการในโรงพยาบาลโดยเฉลี่ย เท่ากับ 8 ชั่วโมงต่อการรับบริการ 1 ครั้ง และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาลโดยเฉลี่ย เท่ากับ 800 บาทต่อครั้ง การพัฒนาระบบบริการแพทย์ทางไกล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จึงมีส่วนสำคัญในการลดจำนวนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ลดระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการ และ ลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการ โดยจากการเก็บข้อมูลการรับบริการระบบบริการแพทย์

ทางไกล พบว่า ระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการรับบริการไม่เกิน 30 นาทีต่อครั้ง อีกทั้งผู้ป่วยยังไม่ต้องรับผิดชอบภาระด้านการค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาล

นอกจากนี้ ระบบบริการแพทย์ทางไกล ยังมีส่วนสนับสนุนให้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ก้าวสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการทางการแพทย์ และยกระดับประสิทธิภาพดิจิทัลเฮลท์แคร์ ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจด้านบริการ โดยการให้บริการสุขภาพได้มาตรฐานระดับสากลของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการเป็นโรงเรียนแพทย์ในดวงใจ เพื่อยกระดับสุขภาวะมนุษยชาติอย่างยั่งยืน

7.แผนการดำเนินงาน / การนำไปใช้

ศูนย์บริการแพทย์ทางไกลตั้งเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนผู้รับบริการให้ถึง 40 รายต่อวัน โดยปัจจุบันมีผู้รับบริการเฉลี่ย 12 รายต่อวัน (ข้อมูลเดือน กันยายน พ.ศ. 2567) และมีแผนจะขยายขอบเขตการให้บริการปัจจุบันรูปแบบการให้บริการของศูนย์บริการการแพทย์ทางไกล ได้ถูกวางระบบให้เป็นการตรวจและรักษาเบื้องต้นโดยแพทย์ตามคลินิกที่ให้ความสนใจ และมีกลุ่มผู้รับบริการตรงตามข้อกำหนดเท่านั้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการในการดูแลสุขภาพและติดตามอาการของผู้รับบริการที่มากขึ้น ศูนย์บริการการแพทย์ทางไกล มีแผนการขยายขอบเขตการให้บริการให้มีความหลากหลาย ตรงตามภาวะของโรค ให้บริการโดยสหวิชาชีพที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการให้การดูแลรักษา โดยจะเพิ่มการให้บริการในส่วน 1) การพยาบาลทางไกล หรือ tele-nursing เป็นการเพิ่มบทบาทของพยาบาลในการให้การดูแล ติดตามอาการ และให้สุขศึกษา โดยที่หน่วยงานที่เข้าร่วมได้แก่ หน่วยเปลี่ยนไตและไตเทียม ห้องตรวจจอสโตมิและแผล ห้องตรวจตา หอผู้ป่วยหลอดเลือดสมอง เป็นการติดตามอาการ การปฏิบัติเฉพาะรายโรคผู้ป่วยโดยพยาบาลผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค 2) นักโภชนาการทางไกล หรือ tele-nutritionist เป็นการให้คำแนะนำโดยนักโภชนาการให้กับผู้ป่วย หรือ ผู้ดูแล ที่มีความจำเป็นต้องรับอาหารทางสายยาง ในด้านการจัดเตรียมอาหารและให้อาหารทางสายยางอย่างถูกต้อง โดยหวังว่าจะสามารถเพิ่มจำนวนผู้รับบริการให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ และ 3) นักกายภาพบำบัดทางไกล หรือ tele-physical therapist เป็นการให้คำแนะนำ ติดตาม และกำกับดูแลผู้ป่วยที่จำเป็นต้องทำกายภาพต่อเนื่อง โดยนักกายภาพบำบัด สามารถลดจำนวนการเดินทางมาโรงพยาบาลโดยเฉพาะในรายที่เคลื่อนไหวลำบากหรือต้องใช้กายอุปกรณ์

8.วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

ศูนย์บริการการแพทย์ทางไกล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เปิดบริการโดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพิ่มทางเลือกในการดูแลสุขภาพแก่ผู้รับบริการเพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาลและลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยมีการพัฒนาาระบบที่อาศัยความร่วมมือระหว่างสหสาขาวิชาชีพ เพื่อให้บริการดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและไร้รอยต่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงการรักษาของผู้รับบริการ และถือเป็นการยกระดับสุขภาวะของประชาชนได้อย่างยั่งยืน