

1. ชื่อเรื่อง/แนวปฏิบัติ

“Clinic 108 Telemedicine: Everywhere Care As A Family Concern”

(คลินิก 108 รักษาระยะไกล อยู่ที่ไหนก็ได้ ดูแลคุณภาพดีพร้อมดวงจิตบริการ)

2. แนวปฏิบัติที่ดีในด้านการจัดการความรู้ของส่วนงาน/การพัฒนางานประจำ

3. ชื่อผู้จัดทำ

นางนฤมล พูลเพียร นางลัดดาวรรณ ปานเพชร นางพิไลวรรณ พิชัยรัตนวงศ์และทีมคลินิก108

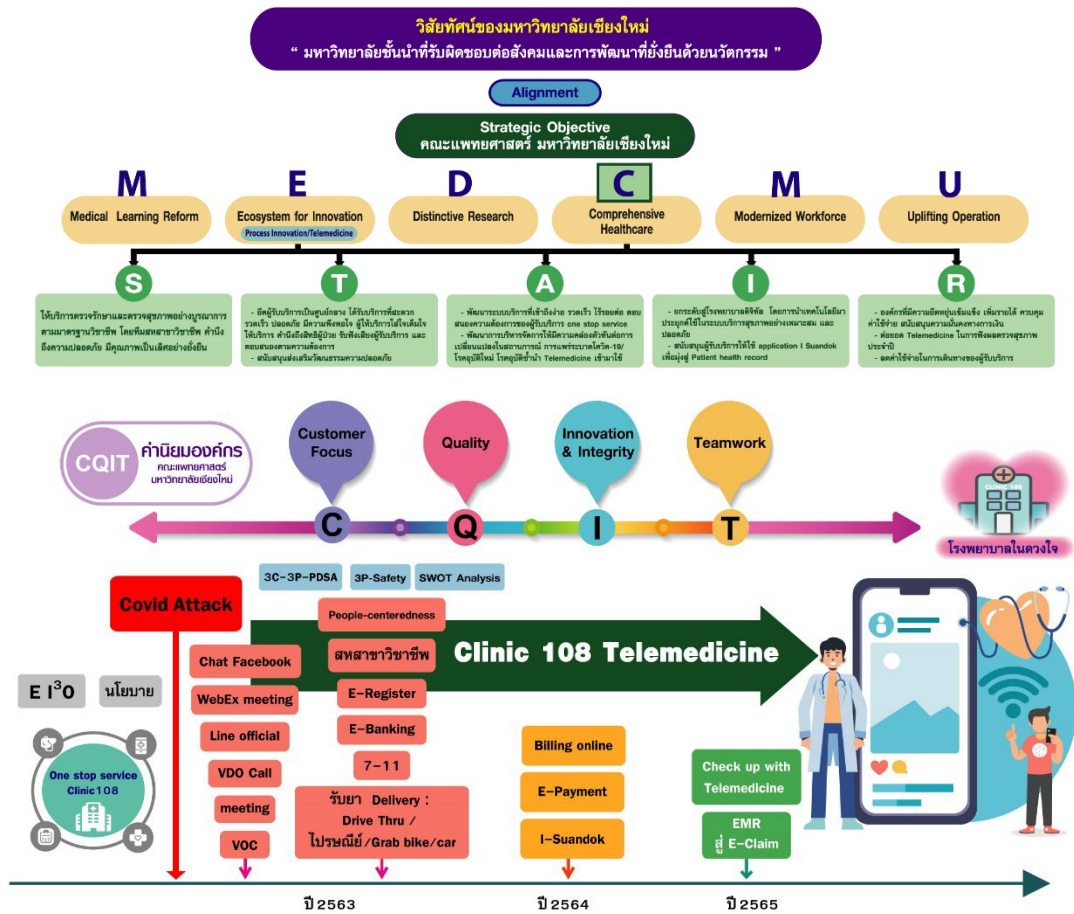
4. สังกัดหน่วยงาน, ส่วนงาน

คลินิก108 งานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มช.

“Clinic 108 Telemedicine: Everywhere Care As A Family Concern”

(คลินิก 108 รักษา-ระยะไกล อยู่ที่ไหนก็ได้ ดูแลคุณภาพดีพร้อมดวงจิตบริการ)

ชื่อผู้จัดทำ : นางนฤมล พูลเพียร นางลัดดาวรรณ ปานเพชร นางพิไลวรรณ พิชัยรัตนวงศ์ และทีมคลินิก 108 หน่วยตรวจรักษา สังกัดหน่วยงาน คลินิก108 งานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



5. บทนำ/ที่มาและความสำคัญ

การแพร่ระบาดของโคโรนาไวรัส 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเป็นวงกว้าง ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 เป็นต้นมาจวบจนปัจจุบัน เป็นสถานการณ์ที่มีความยากลำบากและมีผลกระทบที่ใหญ่หลวงกับประเทศต่างๆ ทั่วโลก ทั้งในด้านการดำรงชีวิตของประชาชน การเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจ และส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพซึ่งเป็นเสมือนด่านหน้าที่ต้องรับมือกับสถานการณ์โรคระบาดที่เกิดขึ้น ข้อมูล ณ วันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลก ประกาศโรค COVID-19 ระบาดใหญ่ (Coronavirus Pandemic) มีจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากประเทศจีนเป็นจำนวนมากอย่างรวดเร็ว พบผู้ป่วยรายใหม่ทั่วโลกเพิ่มขึ้นวันละประมาณ 3,000-4,000 ราย มีผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นวันละประมาณ 200-300 ราย สำหรับประเทศไทย กรมควบคุมโรค ได้เปิดศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center: EOC) ตั้งแต่ 4 มกราคม ๒๕๖๓ กระทรวงสาธารณสุขได้ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยมีผล บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2563 กำหนดให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ COVID - 19 เป็น โรคติดต่ออันตราย ลำดับที่ 14 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูล ณ วันที่ 22 มีนาคม 2563 มีผู้ป่วยติดเชื้อยืนยันรวม 12 ราย อยู่ในโรงพยาบาล 11 ราย และหายกลับบ้านไปแล้ว 1 ราย ผู้ป่วยเข้าเกณฑ์เฝ้าระวังโรค 439 ราย ผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่จึงมีคำสั่งประกาศลือคดาวน์เชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม ถึง 13 เมษายน 2563 และจากประกาศนโยบายโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ให้จำกัดการเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลเฉพาะผู้ป่วยรายที่จำเป็นเพื่อลดความแออัด ลดความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคติดเชื้อทางเดินหายใจอื่นๆ จากข้อมูลดังกล่าวพบว่ามี การแพร่ระบาด พบผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการระบาดเป็นวงกว้างในชุมชน ครอบครัว และสถานประกอบการ ทางคลินิก 108 มีผู้ป่วยมารับบริการ เฉลี่ย 441 รายต่อวัน ผู้ป่วยโรคเรื้อรังไม่ติดต่อกันล่วงหน้ามีความจำเป็นต้องได้รับยาอย่างต่อเนื่อง เฉลี่ย 130 รายต่อวัน ทีมบุคลากรคลินิก 108 จึงมีความตระหนัก ให้ความสำคัญใส่ใจในทุกมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว คลินิก 108 จึงได้มีการบริหารจัดการเพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อ ทบทวนรับฟังเสียงของผู้รับบริการ และพัฒนางานประจำให้ดีขึ้นมีคุณภาพ มีความปลอดภัย มีคุณค่า ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างยั่งยืน ครอบคลุมมิติสำคัญด้านการให้บริการของแพทย์และพยาบาล โดยเฉพาะการมีความเข้าใจ เห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) มีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทันเวลา และการผดุงไว้ซึ่งระบบบริการสุขภาพที่แข็งแกร่งเพื่อคุณภาพและความปลอดภัยของ ประชาชนทุกคน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการ ได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย

มีความพึงพอใจ คลินิก 108 ได้มีการพัฒนาต่อยอดระบบการให้บริการทางการแพทย์ครบวงจรวิธีใหม่ “Clinic108 One Stop Service New Normal”(เดิม) สู่การสร้างนวัตกรรมทางกระบวนการในรูปแบบระบบการแพทย์ทางไกล “**คลินิก 108 รักษาระยะไกล อยู่ที่ไหนก็พบแพทย์ได้ ดูแลคุณภาพดีพร้อมดวงจิตบริการ**” เป็นการพัฒนางานประจำให้เกิดประสิทธิภาพสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศผนวกกับบริการทางการแพทย์ตรวจรักษาโรคทั่วไป สำหรับผู้รับบริการที่เดินทางไม่สะดวก ผู้ป่วยที่อยู่ห่างไกล ผู้ป่วยสูงอายุ ผู้ป่วยที่มีความจำเป็นต้องรับยาอย่างต่อเนื่อง หรือกลุ่มผู้รับบริการที่ต้องการขอคำปรึกษาจากแพทย์ เมื่อโลกเปลี่ยนไป การรักษาระยะไกล จึงเป็นทางเลือกใหม่ของผู้รับบริการ อยู่ที่ไหนก็พบแพทย์ได้ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งความสุข องค์กรสุขภาวะ และองค์กรคุณธรรมอย่างยั่งยืน

6. วัตถุประสงค์

6.1 เพื่อสร้างระบบการให้บริการทางการแพทย์รูปแบบทางไกล(Innovation Process) “คลินิก 108 รักษาระยะไกล อยู่ที่ไหนก็พบแพทย์ได้ ดูแลคุณภาพดีพร้อมดวงจิตบริการ”ภายในระยะเวลา 2 อาทิตย์

6.2 ลดความแออัด ลดการเดินทาง ผู้รับบริการหรือผู้ป่วยได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจโดยครอบคลุมมิติสำคัญด้านการให้บริการของแพทย์และพยาบาล โดยเฉพาะการมีความเข้าใจ เห็นใจผู้รับบริการ (Empathy)

6.3 เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการและประชาชนปลอดภัย(3P-Safety) จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)

ระยะเวลาโครงการ 1 ปี (1 มี.ค.63 ถึง 28 ก.พ.64) แม้ว่าจะสิ้นสุดโครงการยังคงใช้ Clinic 108 Telemedicine จวบจนปัจจุบัน

พื้นที่ดำเนินการ คลินิก108 งานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

7. วิธีการ/กระบวนการ

7.1 ใช้เทคโนโลยี “Telemedicine”หรือระบบให้บริการการแพทย์ทางไกล คือการนำเทคโนโลยีระบบทางไกล สื่อสารผ่าน Video Call บน Application “Cisco Webex Meetings”หรือผ่าน Application Line / Inbox Facebook แบบReal-time ช่วยทำให้ผู้รับบริการ แพทย์ พยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์สามารถสื่อสารพูดคุยตอบโต้กัน สามารถมองเห็นหน้าและสนทนากันได้ทั้ง 2 ฝ่าย โดยคำนึงถึงความปลอดภัย รวมทั้งการเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ

7.2 พบพยาบาลเพื่อลงทะเบียนและประเมินคัดกรองอาการ(Tele-Registration and Triage) และเตรียมตัวก่อนพบแพทย์ พยาบาลแนะนำขั้นตอนการ Download Application “Cisco Webex Meetings” หรือ Application Line หรือ Inbox Facebook งานประกันสังคม ผู้รับบริการแสดงตน(Identification) ด้วยบัตรประจำตัวประชาชน/passport ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการ ประวัติความเจ็บป่วย น้ำหนัก ส่วนสูง ค่าความดันโลหิต ค่าชีพจร ค่าเจาะน้ำตาลปลายนิ้ว(ถ้ามี) และนัดหมายเวลาพบแพทย์ ผ่านคลินิกวิดีโอคอล 108

7.3 พบแพทย์ตามเวลานัดหมายผ่าน Video Call แพทย์ให้คำปรึกษา(Teleconsultation) ตรวจรักษา(Telehealth) ประเมินติดตามอาการผู้รับบริการ(Telemonitoring) แจ้งผลการวินิจฉัย และบันทึกเวชระเบียนและส่งจ่ายยาผ่านระบบสารสนเทศโรงพยาบาล(Suandok Medical Information/ระบบ SMI)

7.4 พบพยาบาลผ่าน Video Call เพื่อให้ความรู้คำแนะนำเรื่องโรค/การใช้ยา การปฏิบัติตัว การมาตรวจตามนัด โดยส่งใบนัดผ่าน SMS หรือ Application I-Suandok ให้แก่ผู้รับบริการ ส่งมอบายให้ผู้รับบริการผ่านหลายทางเลือก ได้แก่ผ่านระบบ Drive Thru, Grab Bike /Car หรือรับยาทางไปรษณีย์ พยาบาลคลินิก 108 อนุมัติ Billing Online ยา/ค่าใช้จ่ายผู้รับบริการตามสิทธิประกันสังคม(ไม่ต้องชำระเงินหรือเสียค่าธรรมเนียม)

7.5 การเงิน ตรวจสอบการชำระเงิน หากมีค่าใช้จ่ายส่วนเกินสิทธิ จะทำการส่ง SMS/ QR Code ไปยังผู้รับบริการเพื่อชำระเงินผ่าน E-Payments: E-Banking ผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร หรือชำระเงินผ่านร้านสะดวกซื้อ 7-11 และส่งใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) ผ่าน SMS หรือ Application I-Suandok

7.6 พยาบาล scan เวชระเบียนของผู้รับบริการเข้าสู่ระบบ Digicard ส่งให้เภสัชกรทำการ verifyและจัดยา ตามแผนการรักษาของแพทย์อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

7.7 ส่งมอบายให้ผู้รับบริการ ทางDrive Thru/ทางGrab Bike/Grab Car หรือส่งมอบายทางไปรษณีย์

8. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การนำระบบการให้บริการทางการแพทย์แบบทางไกล “Clinic 108 Telemedicine” มาใช้ มี การเตรียมตัวและมีการจัดการ (ซิมซัพ, ปรับตัว และปรับเปลี่ยน) โดยเรียนรู้จากแรงกระแทกหรือใน สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ใช้หลักคิด “ทำให้ดี ทำได้ง่าย ไร้รอยต่อ ทำต่อเนื่อง ทำ รอบตัว/รอบด้าน ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อสานสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน” ดังนี้

8.1 “ทำให้ดี”โดยมีการปรึกษาพูดคุยกันภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานร่วมกับทีมสหสาขา วิชาชีพ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร การเงิน งานบริหารโรงพยาบาล งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยรักษา ความปลอดภัย(กรณีรับยา Drivethru) อีกทั้งได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก บริษัทไปรษณีย์

ไทย Grab Bike/Grab Car และร้านสะดวกซื้อ 7-11 โดยมีเป้าหมายการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน วัดผล
ได้(KPI) และให้คุณค่า(Performance Learning)

8.2 “ทำได้ง่าย ไร้รอยต่อ” คลินิก 108 ให้บริการแบบ One Stop Service ใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศ Telemedicine ผ่าน Application Cisco Webex Meetings หรือผ่าน Application Line
และ Inbox Facebook งานประกันสังคม ใช้งานง่ายช่วยให้ผู้รับบริการ แพทย์ พยาบาลและบุคลากร
ทางการแพทย์สามารถสื่อสารพูดคุยตอบโต้กัน สามารถมองเห็นหน้าและสนทนากันได้ทั้ง 2 ฝ่าย เป็น
ทางเลือกในการให้คำปรึกษา ตรวจรักษาผู้รับบริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
ได้อย่างทันที่ และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งใช้เครื่องมือคุณภาพขับเคลื่อนในการพัฒนางานประจำให้มี
คุณภาพ ได้แก่ 3C-3P-DALI, SWOT Analysis, Lean and Seamless ในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการ
ทำงาน (CQI) ใช้เครื่องมือบริหารความเสี่ยง ค้นหาความเสี่ยงเชิงรุก มีการประเมินและจัดการความเสี่ยง
รวมถึงเฝ้าระวังและติดตามความเสี่ยง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างยั่งยืน ใช้แนวคิดที่เรียบง่าย ลดขั้นตอน/
ลดระยะเวลาและไร้รอยต่อ ลดการทำงานซ้ำซ้อน **มีความยืดหยุ่น**ติดต่อสื่อสารกับภายนอกได้อย่าง
คล่องตัว คำนึงถึงความปลอดภัย

8.3 “ทำต่อเนื่อง” โดยมีการติดตาม(monitor) ตามรอย ทบทวนหลังทำกิจกรรม ทบทวนทุก
ไตรมาส และทบทวนทุกครั้งเมื่อมีเหตุการณ์

8.4 “ทำรอบตัว/รอบด้าน ท้นต่อการเปลี่ยนแปลง”

**8.4.1 ใช้วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ “มหาวิทยาลัยชั้นนำที่รับผิดชอบต่อ
สังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วยนวัตกรรม”** ใช้กลยุทธ์(MEDCMU) และค่านิยม(CQI2T)ของคณะ
แพทยศาสตร์ในการขับเคลื่อนและพัฒนางาน เป็นแนวทางให้พวกเรา มีวิธีการทำงานร่วมกันเป็นทีม
พัฒนางานบนพื้นฐานงานประจำให้มีคุณภาพและปลอดภัย บนความเชื่อเดียวกันว่าสิ่งนี้จะป็นรากฐานที่
จะทำให้พวกเราไปสู่เป้าหมายสูงสุดได้ และหล่อหลอม ให้บุคลากรในทีมปฏิบัติตามตลอดจนกลายเป็น
เอกลักษณ์ และวัฒนธรรมองค์กรของ “คนสวนดอก”

C : Customer Focus มุ่งเน้นผู้รับบริการ รับฟังเสียงเต็มใจในการให้บริการ รับฟัง
ความต้องการของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยโรคเรื้อรังไม่ติดต่อ ผู้ป่วยทั่วไป ผู้ป่วยขอรับคำปรึกษา/ฟังผลตรวจ
สุขภาพ ผู้ป่วยสูงอายุ ผู้ป่วยที่เดินทางมาโรงพยาบาลลำบาก ฯลฯ) ตอบสนองตามความต้องการของ
ผู้รับบริการ บุคลากรในหน่วยงานมีพฤติกรรมบริการที่ดี เต็มใจให้บริการ ช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ
เข้าใจและให้บริการที่เป็นประโยชน์ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ พัฒนาระบบการ
ให้บริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในทุกภาคส่วน

Q : Quality ทำงานมีคุณภาพ มุ่งเน้นความปลอดภัย

I : Innovation ชี้นำนวัตกรรม ริเริ่มสร้างสรรค์โครงการใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อของ
องค์กรหรือผู้รับบริการ สร้างระบบการให้บริการทางการแพทย์แบบทางไกลในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) มีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานงาน

ประจำ รับฟังเสียงและตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยพัฒนาระบบบริการให้ง่ายต่อการเข้าถึง ต่อยอดจากระบบการให้บริการเดิม “Clinic108 One stop Service” สู่อะบบบริการทางเลือกใหม่ “Clinic 108 Telemedicine: Everywhere Care As A Family Concern” “เมื่อโลกเปลี่ยนไป การรักษาระยะไกล เป็นทางเลือกใหม่ของผู้รับบริการ อยู่ที่ไหนก็พบแพทย์ได้” รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตทั้งโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำเพื่อความยั่งยืน เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ องค์กร และส่วนรวม

I : Integrity คุณธรรมคู่ความดี ยึดมั่นในหลักการหรือจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในหลักการธำรงความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียงขององค์กร อุทิศตน

T : Teamwork ทีมสามัคคี มีผลงาน ให้การสนับสนุนและร่วมมือกับทีม ส่งเสริมความสามัคคีภายในทีมงาน ยอมรับในคุณค่าของผู้อื่น เห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน เสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีต่อกัน แบ่งปันความรู้และประสบการณ์เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย

8.4.2 ใช้กลยุทธ์ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ STAIR ในการขับเคลื่อน ให้เกิดการพัฒนาระบบบริการใหม่ที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน/ลดระยะเวลา ไร้รอยต่อ(Lean and Seamless) มีความคล่องตัว ยืดหยุ่นและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 หรือโรคอุบัติใหม่ โรคอุบัติซ้ำ(Agile hospital patient Focus and Resilient Organization) อีกทั้งใช้เครื่องมือคุณภาพ 3C-3P-DALI, SWOT Analysis, ใช้เครื่องมือบริหารความเสี่ยง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ยกกระดับสู่โรงพยาบาลดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยี และTelemedicine มาประยุกต์ใช้ในระบบบริการสุขภาพอย่างเหมาะสม(Information Driven Hospital) ให้บริการตรวจรักษาอย่างบูรณาการตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยทีมสหสาขาวิชาชีพ คำนึงถึงความปลอดภัย(3P:Patient, Personel and People Safety) มีคุณภาพเป็นเลิศอย่างยั่งยืน (Sustainable Clinical Excellence) ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางและผู้ให้บริการใส่ใจเต็มใจให้บริการ (Trust Enhancement) ส่งมอบยาทาง Drive Thru ทางGrab Bike /Grab Car หรือทางไปรษณีย์ อีกทั้งครอบคลุมมิติสำคัญด้านการให้บริการของแพทย์และพยาบาล โดยเฉพาะการมีความเข้าใจ เห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย มีความพึงพอใจ

8.4.3 ใช้มาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานAHA กฎหมาย/ระเบียบประกันสังคม เบิกตรง ใน การกำกับทำงาน

8.5 “สานสู่ความเป็นเลิศ อย่างยั่งยืน” มีการพัฒนาระบบการให้บริการ(Improvement) และประเมินผลอย่างเป็นระบบ มีการบูรณาการในการพัฒนางาน(Integration) จนเกิดนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน(Innovation Process) ส่งผลให้มีผลลัพธ์ของระบบที่สูงขึ้น

9. ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

9.1 ได้นวัตกรรมด้านกระบวนการ คือระบบการให้บริการทางการแพทย์แบบทางไกล “Clinic 108 Telemedicine: Everywhere Care As A Family Concern” ภายในระยะเวลา 10 วัน และสามารถนำระบบการแพทย์ทางไกลมาใช้จวบจนปัจจุบัน ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ทำให้ประชาชน/ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงระบบทางการแพทย์ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน/ลดระยะเวลา ไร้รอยต่อและปลอดภัย จากโรคโควิด-19 หรือโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ สามารถนัดหมายพบแพทย์ ขอคำปรึกษาและรับยาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผู้รับบริการ Clinic 108 Telemedicine เฉลี่ย 40 ราย/วัน จากผู้ป่วยโรคเรื้อรังไม่ติดต่อที่ได้รับการนัดหมายล่วงหน้าและมีความจำเป็นต้องได้รับยาอย่างต่อเนื่อง จำนวนเฉลี่ย 130 รายต่อวัน (คิดเป็นอัตราการให้บริการ Clinic 108 Telemedicine 30.7%)

9.2 ลดความแออัดในโรงพยาบาล ลดระยะเวลา ลดการเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการหรือผู้ป่วยได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจโดยครอบคลุมมิติสำคัญด้านการให้บริการของแพทย์และพยาบาล โดยเฉพาะการมีความเข้าใจ เห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) ดังนี้

9.2.1 service cycle time ของผู้รับบริการภาพรวมลดลง ซึ่ง service cycle time (เดิม) เฉลี่ย 1 ชั่วโมง 11 นาที(ไม่รวมกับระยะเวลาเดินทางมาโรงพยาบาล) service cycle time (ใหม่) ดังนี้

- ระยะเวลาตั้งแต่ลงทะเบียน พบแพทย์ จนถึงรับยาแบบ Drive Thru เฉลี่ย 30 นาที (อัตราการลดลงของระยะเวลาการรับบริการ 57.7%)

- ระยะเวลาตั้งแต่ลงทะเบียน พบแพทย์ จนถึงรับยาทาง Grab Bike / Grab car เฉลี่ย 40 นาที(อัตราการลดลงของระยะเวลาการรับบริการ 43.7%)

- ระยะเวลาตั้งแต่ลงทะเบียน พบแพทย์(เวลาเฉลี่ย 15- 20 นาที) จนถึงรับยาทางไปรษณีย์ เฉลี่ย 1 – 3 วัน

9.2.2 ลดระยะทางในการเดินทางมาโรงพยาบาลเพื่อพบแพทย์ คิดเป็นอัตราการลดระยะทางในการเดินทางมาโรงพยาบาล 100 %(กรณีรับยาทางไปรษณีย์/ทาง Grab Bike /car)

9.2.3 ลดระยะเวลาของผู้รับบริการที่ใช้ในการเดินทางมาโรงพยาบาลเพื่อพบแพทย์ = 0 คิดเป็นอัตราการลดลง 100 % และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้รับบริการ

9.2.4 อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ(Top Box) ร้อยละ 92.02 (เป้าหมาย Top Box \geq 80%)

9.2.5 Empathy score: แพทย์= 98.37 % (เป้าหมาย \geq 80%), พยาบาล = 98.60 % (เป้าหมาย \geq 80%)

9.2.6 อัตราของผู้รับบริการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ =100 %

9.3 3P-Safety ระบบการให้บริการทางการแพทย์แบบทางไกล (Clinic 108 Telemedicine) ส่งผลให้ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการและประชาชนปลอดภัย(3P-Safety) จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) รายงานอุบัติการณ์ ณ คลินิก108 การติดเชื้อ Covid-19 ของผู้รับบริการ, ผู้ให้บริการและประชาชน = 0

9.4 มีการถ่ายทอดบทเรียน ขยายผล จากการพัฒนาผลงานระบบบริการการแพทย์ทางไกล (Clinic 108 Telemedicine) ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ มีนโยบายและดำเนินการขยายผลนำไปใช้ตรวจรักษาผู้ป่วยโรคโควิด-19 ที่รักษาตัวที่ Home Isolation/ที่Community Isolation ห้องตรวจผู้ป่วยนอกทุกห้องตรวจ และถ่ายทอดบทเรียน ขยายผล เป็นแบบอย่างให้แก่สถานพยาบาลอื่นๆ

9.5 การรักษาระยะไกล(Telemedicine) สนับสนุนวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ “มหาวิทยาลัยชั้นนำที่รับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วยนวัตกรรม” และสนับสนุน SDGs3: Good Health ซึ่งการพัฒนาระบบการทำงานที่มีความสามารถในการปรับตัวสูง สำหรับการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีระบบการทำงานที่คล่องตัว สามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตไม่ว่าจะมีโรคอุบัติใหม่ โรคอุบัติซ้ำ เพื่อความอยู่รอด (Survive) และ ความก้าวหน้า (Growth) ขององค์กรและของหน่วยงานในอนาคต