NHSO today

Special (สุดสัปดาห์)

ฉบับที่ 2 วันเสาร์ที่ 21 สิงหาคม 2564

สปสช.
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ช่วยรับสาย คุณหายป่วย เราหายห่วง

หัวใจที่มุ่งมั่นของพวกเรา “ชาว สปสช.” ยังคงเป็นพลังสำคัญของการขับเคลื่อน “ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ” อยู่เสมอ

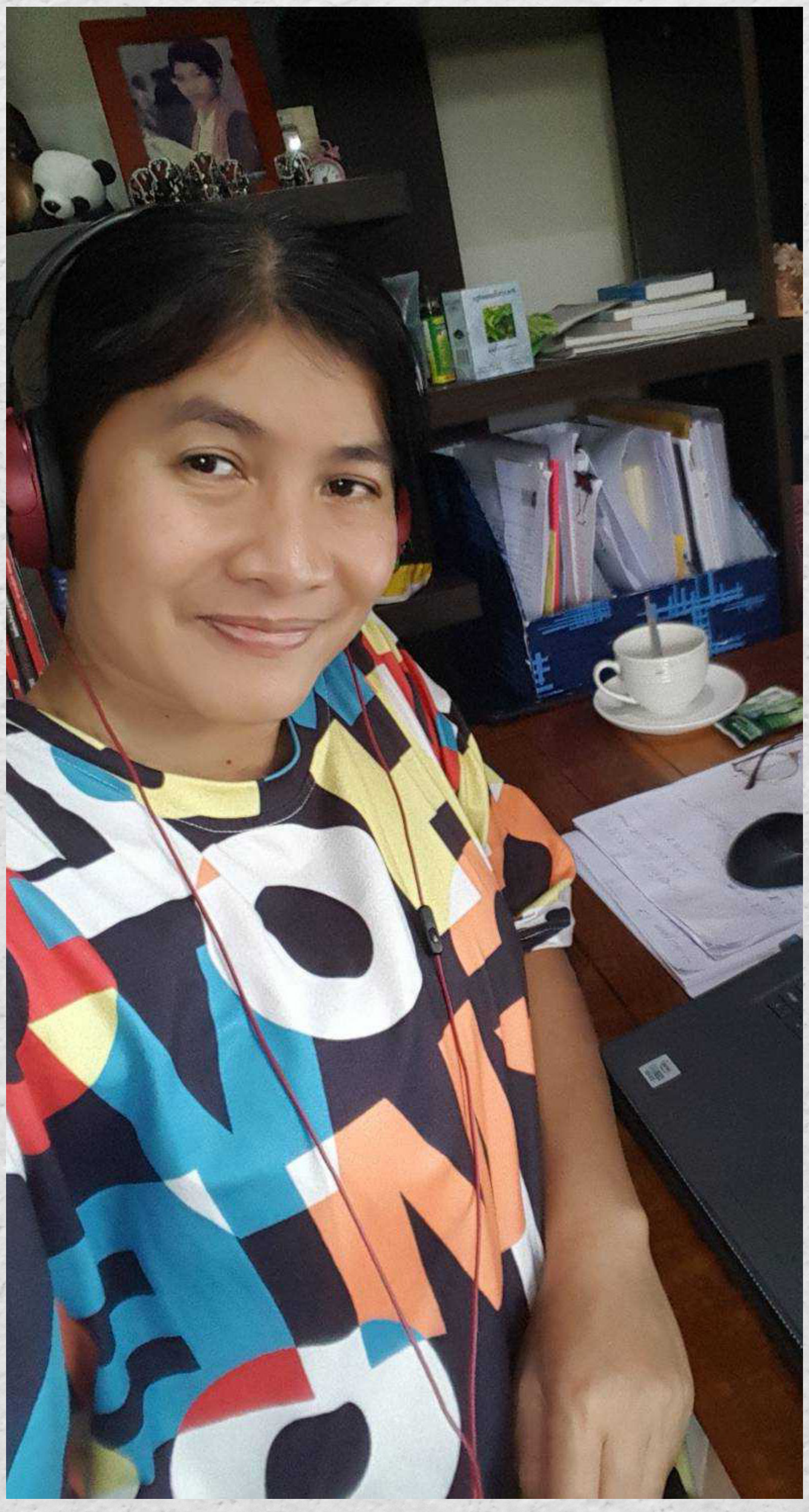
ตลอดช่วงหลายเดือนมานี้ เราคงปฏิเสธไม่ได้ว่าประชาชนทั่วประเทศต่างรู้จัก “สายด่วน สปสช. 1330” จากภารกิจสำคัญในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด 19 ทั้งการจัดหาเตียงผู้ป่วยโควิด19 ตรวจคัดกรองโควิด-19 และจัดระบบดูแลผู้ติดเชื้อโควิด19 ที่บ้าน (Home Isolation) ทำให้จำนวนสายที่โทรเข้ามายัง 1330 ในแต่ละวันมีจำนวนหลักหมื่นสาย และบางวันสูงถึง 24,000 สาย จำนวนคู่สายและบุคลากรสายด่วน สปสช. 1330 ที่มีอยู่จึงไม่พอต่อการรองรับ

แม้ว่าสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) จะมีการเพิ่มคู่สาย แต่กลไกหลักสำคัญคือบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการรับสายบริการประชาชน ทำให้ต้องระดมกำลังชาว สปสช. ที่มีในระบบทั้งหมด ทั้งในส่วนกลางและ สปสช. 13 เขตพื้นที่ มาร่วมด้วยช่วยกันปฏิบัติภารกิจดูแลประชาชนครั้งนี้ ซึ่งทุกคนต่างมุ่งมั่นและทุ่มเทงานนี้และแข่งกับเวลา ด้วยต่างรู้ดีถึงภารกิจที่สำคัญ มีผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยโควิด19 จำนวนมากที่เข้าไม่ถึงการรักษาและรอคอยการช่วยเหลืออย่างวิตกกังวล

วันนี้เราได้มีโอกาสพูดคุยกับพวกเราชาว สปสช. ที่ได้เข้าร่วมทำงานภายใต้ภารกิจเฉพาะกิจ “สายด่วน สปสช. 1330” ในครั้งนี้

หนึ่ง สาม สาม ศูนย์

“งานนี้ทำให้เราได้ช่วยคนเยอะ เป็นเรื่องที่ดีมาก ไม่ว่าอยู่ส่วนไหนก็เข้ามามีส่วนร่วม ได้ช่วยกันในยามวิกฤต แม้จะเป็นแค่คนตัวเล็กๆ คนหนึ่ง ก็มีส่วนได้ช่วยทำให้ระบบนี้เดินหน้าไปได้”



ถ้อยคำแห่งความภูมิใจภารกิจนี้ของ “ปูม้า” หรือ น.ส.วันรพี สมณช้างเผือก หัวหน้างานสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 8 อุดรธานี พร้อมบอกเล่าว่า

ในช่วงเดือนที่ผ่านมาจากสถานการณ์โควิด19 เราได้รับแจ้งจากส่วนกลางว่าต้องการกำลังเสริมเพื่อรับสาย 1330 เพราะมีประชาชนโทรเข้ามาเยอะมาก จนระบบที่มีอยู่ทำงานไม่ทัน โดยช่วงแรกเป็นการรับสายเฉพาะช่วงเย็นตั้งแต่สิบหกนาฬิกาครึ่งถึงสองทุ่ม แต่ด้วยสายที่เข้ามาอย่างถล่มทลาย ทำให้ท่านเลขา สปสช. (นพ.จเด็จ ธรรมธัชอารี) มีนโยบายให้ทุกคนใน สปสช. พักงานประจำเป็นการชั่วคราวไว้เพื่อเร่งช่วยกันตรงนี้ก่อน ดังนั้นคุณหมอกวี วีระเศรษฐกุล ผอ.สปสช. เขต 8 อุดรธานี ให้จัดทีมเขต 8 เข้าไปช่วย โดยตัวเองรับหน้าที่ดูภาพรวมงานนี้ ทั้งการรับส่งงานจาก 1330 กระจายงานภายในทีม ซึ่งงานจะมีทั้งการรับสาย call ประสานหาเตียงผู้ป่วย ประสานผู้ป่วยกลับบ้านเกิด และคอยประสานช่วยเหลือผู้ติดเชื้อโควิดตามที่เพจต่างๆ ส่งเรื่องมาที่สายด่วน 1330 และการบันทึก CRM

90% ของเจ้าหน้าที่ สปสช. เขต 8 เรามาช่วยทำงานนี้ รวมทั้งคุณหมอกวีเองก็เข้ามาช่วยรับสาย เราแบ่งงานตามความถนัด บางคนถนัดรับสาย บางคนถนัดบันทึก CRM ในช่วงที่วิกฤตมากๆ บางวันทางเขตได้รับเรื่องส่งต่อดำเนินการถึง 700 กว่าเคส แต่ทุกวันเราจะปิดเคสให้ได้ทั้งหมด เพื่อไม่ให้มีเคสค้างในระบบ นอกจากนี้ในช่วงที่ สปสช. มีการเปิดจุดตรวจคัดกรองโควิด19 ที่ศูนย์ราชการฯ เขต 8 ได้เข้าไปช่วยบันทึกข้อมูลด้วยประมาณ 200-300 รายต่อวัน

ปูม้า เล่าต่อว่า การรับสาย 1330 ก่อนหน้านี้ เขต 8 ได้เข้าไปช่วยในช่วงแรกเดือนเมษายนต่อเนื่องพฤษภาคม แต่รอบนี้ถือว่าสาหัสมากๆ เรียกว่าวางสายปุ๊บ สายใหม่ก็โทรเข้าปั๊บ ไม่มีช่วงพักสาย ส่วนใหญ่

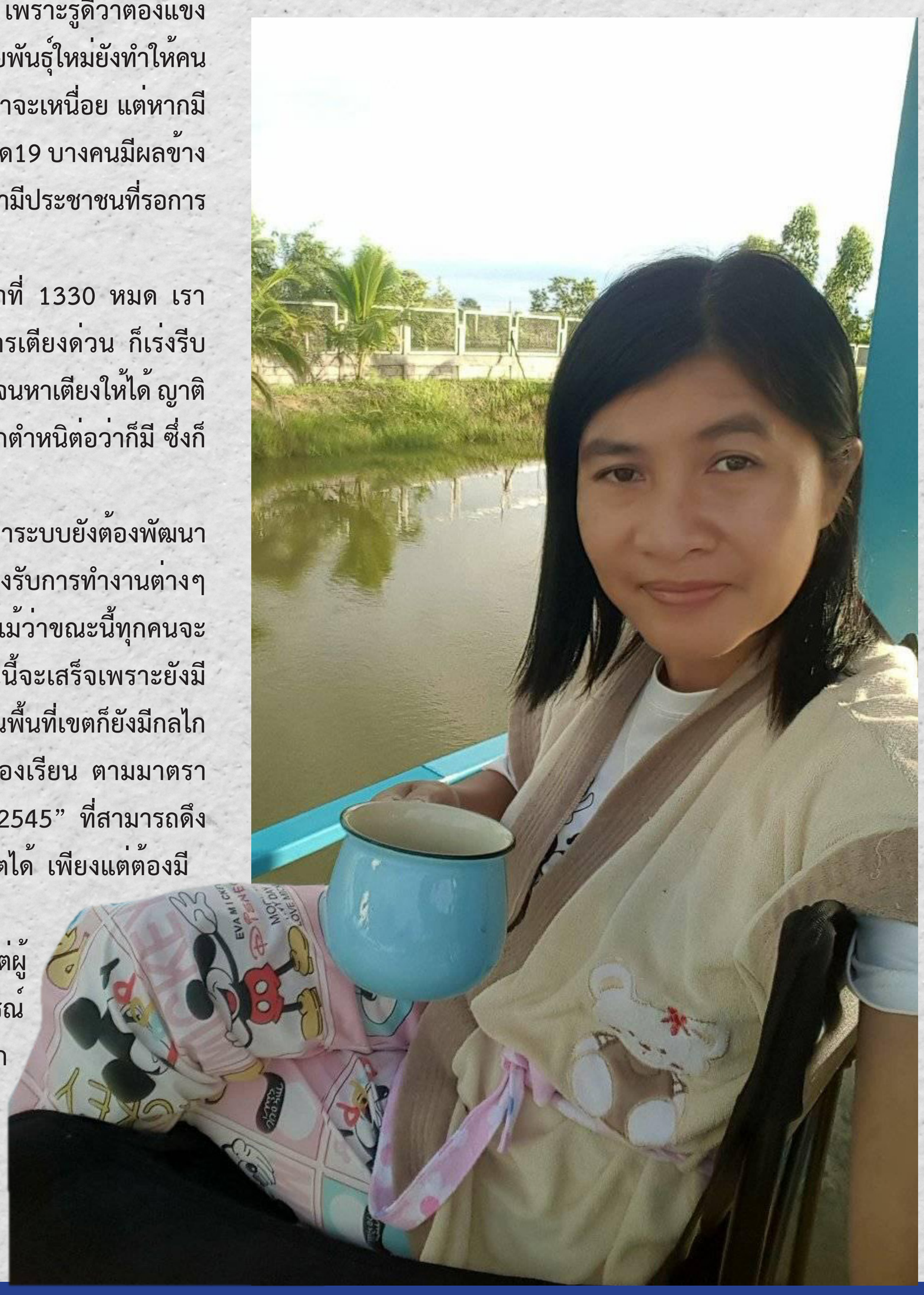
กรณีกด 14 เพื่อลงทะเบียนระบบ Home Isolation และกด 15 เพื่อขอส่งกลับภูมิลำเนา แต่หลังจากที่ส่วนกลางจัดระบบได้ ดึง Outsource มาช่วยรับสายกด 14 โดยเฉพาะ ทำให้การกระจายงานมาที่เขตเริ่มซาลง แต่ก็ยังช่วยรับสายกด 0 ที่เป็นการถามข้อมูลใช้สิทธิทั่วไป มีเรื่องโควิด19 บ้างและยังคงต้อง Standby ไว้

จากการทำงานนี้และได้ร่วมรับสายผู้ติดเชื้อโควิด19 ที่รอการช่วยเหลือ ปูม้า บอกกับเราว่า รู้สึกสงสารคน กทม. มาก ในเรื่องระบบบริการที่รองรับไม่ทัน ทั้งผู้ติดเชื้อ ผู้ป่วยโควิด19 ก็มีจำนวนมากขึ้น บางคนที่โทรมาก็ร้องไห้ เพราะไม่รู้จะทำอย่างไร ขณะที่บางรายพอโทรไปปรากฏว่าผู้ป่วยเสียชีวิตไปแล้ว ทั้งเป็นการเสียชีวิตที่บ้าน ทำให้คิดว่าน่าจะมีการติดต่อและช่วยเหลือได้เร็วกว่านี้ ทำให้รู้สึกเศร้าและจิตตกไปด้วย จากสถานการณ์นี้ทำให้ทุกคนที่นี่ทำงานกันอย่างเต็มที่ เพราะรู้ดีว่าต้องแข่งกับเวลาบนความเป็นความตายของคน ทั้งโควิดสายพันธุ์ใหม่ยังทำให้คนป่วยรุนแรงและเสียชีวิตเร็วขึ้น ทำให้หลายคนแม้ว่าจะเหนื่อย แต่หากมีกำลังไหวก็ยินดีช่วยกัน แม้แต่ในวันที่ฉีดวัคซีนโควิด19 บางคนมีผลข้างเคียงไม่สบาย แต่ก็ลุกมาทำงานนี้ต่อ เพราะต่างรู้ดีว่ามีประชาชนที่รอการช่วยเหลือและติดต่ออีกมาก

“ทุกสายที่เกี่ยวกับโควิด ประชาชนจะโทรมาที่ 1330 หมด เราก็พยายามจัดการดูแล ในรายออกซิเจนต่ำต้องการเตียงด่วน ก็เร่งรีบประสานกันในทีม แม้แต่ผู้บริหารระดับสูงก็ช่วยกันจนหาเตียงให้ได้ ญาติผู้ป่วยเองหรือแม้แต่เราเองก็ดีใจ แต่ก็มีสายที่เราถูกตำหนิต่อว่าก็มี ซึ่งก็เข้าใจเพราะเป็นความเป็นความตายที่รอไม่ได้”

ปูม้า กล่าวต่อด้วยว่า จากประสบการณ์นี้มองว่าระบบยังต้องพัฒนาอีกมาก ทั้งการให้บริการ การจัดบริการ ระเบียบรองรับการทำงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวมถึงการตรวจสอบ แม้ว่าขณะนี้ทุกคนจะมาร่วมระดมทำงานนี้ แต่ไม่ได้หมายความว่างานนี้จะเสร็จเพราะยังมีอะไรอีกมากที่ต้องตามมา ขณะที่สายด่วน 1330 ในพื้นที่เขตก็ยังมีกลไก “หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน ตามมาตรา 50(5) พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545” ที่สามารถดึงเข้ามามีบทบาทช่วยรับสายประชาชนในช่วงวิกฤตได้ เพียงแต่ต้องมีการวางระบบที่ดี

ในช่วงท้ายนี้ ปูม้า ได้ฝากให้กำลังใจทุกคน ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงเจ้าหน้าที่ทุกคน ด้วยสถานการณ์ที่วิกฤตเชื่อวาทำให้ต่างรู้สึกเครียด แต่ส่วนตัวก็รู้สึกประทับใจ เพราะด้วยการทำงานที่มุ่งมั่นและจริงจัง แม้ว่าเราจะถูกต่อว่าตำหนิบ้าง แต่ทุกคนก็ช่วยกันทำให้ระบบขับเคลื่อนไปได้ มีนโยบายผู้บริหารสนับสนุน โดยเฉพาะสายด่วน สปสช. 1330 ถึงวันนี้ถือว่าเดินมาได้ดีมาก พิสูจน์แล้วว่าสามารถช่วยดูแลและเป็นที่พึ่งให้กับประชาชนได้จริง



“งานสายด่วน สปสช. 1330 แม้ว่าเป็นงานหลังบ้าน ไม่ใช่บริการหน้างานโดยตรง แต่ก็เป็นส่วนสนับสนุนระบบ สร้างความอุ่นใจ ช่วยให้ผู้ติดเชื้อโควิด19 จำนวนมากที่เข้าไม่ถึงบริการได้รับการดูแล”

วัลลภา ภาคเพียร

คำพูดดีๆ ถูกเกริ่นเริ่มต้นจาก น.ส.วัลลภา ภาคเพียร เจ้าหน้าที่อาวุโส กลุ่มภารกิจสนับสนุนการจัดหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่น หรือที่เพื่อนๆ เรียกว่า “ป๊อกกี้” หนึ่งในเจ้าหน้าที่ สปสช. ที่ร่วมอาสาทำงานนี้พร้อมให้สัมภาษณ์ต่อว่า

ในช่วงเวลาปกติทีมงานสายด่วน สปสช. 1330 สามารถให้บริการประชาชนที่โทรเข้ามาได้ ด้วยจำนวนสายที่ไม่มากและระบบที่รองรับเพียงพอ แต่ด้วยสถานการณ์โควิด19 ที่เป็นภาวะวิกฤติโรคระบาด มีผู้ติดเชื้อและผู้ป่วยเพิ่มแต่ละวันนับหมื่นรายที่รอคอยบริการ ทำให้สายประชาชนที่โทรเข้ามายัง 1330 หลั่งไหลแบบไม่ขาดสาย ทางผู้บริหารจึงระดมเจ้าหน้าที่ สปสช. ที่เป็นการเฉพาะกิจ มาช่วยรับสายประชาชนและประสานการบริการ

จากอดีตที่เคยทำหน้าที่เจ้าหน้าที่สายด่วนฯ มาก่อน ซึ่งเป็นภารกิจที่ทำได้ ป๊อก บอกว่า ได้อาสาเข้ามาช่วย เพราะเข้าใจสถานการณ์วิกฤตนี้ดี อยากที่จะแบ่งเบาผ่อนแรงน้องๆ สายด่วนฯ ที่ทำงานอย่างหนัก ถึงยังไงก็ไม่มีทางรับสายเข้ามาได้ทันกับจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นทุกวันและไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง นอกจากนี้ที่สำคัญคือยังได้ช่วยประชาชนที่โทรเข้ามาและต้องการความช่วยเหลือโดยด่วน

“ทุกสายที่โทรเข้ามาที่ 1330 เราจะได้ยินแทบทุกสายค่ะ ว่าทำยังไงดี พ่อ แม่ พี่ น้อง ลุง ป้า น้า อา ปู่ ย่า ตา ยาย เพื่อนร่วมงาน ติดโควิด โทรไปโรงพยาบาลก็เตียงเต็ม ไม่มียาทาน ต้องทำยังไง เพราะมองว่าเป็นช่องทางที่พอช่วยได้ จึงอาสาเข้ามาช่วยงานนี้อย่างเต็มใจ”

ป๊อก บอกต่อว่า การร่วมรับสายด่วนฯ นั้นมีภารกิจงานประจำที่รับผิดชอบ “กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพระดับจังหวัด” ที่มี 52 จังหวัดร่วมจัดตั้ง ซึ่งปี 2564 เป็นปีที่เริ่มโปรแกรมเบิกจ่ายใหม่ ที่ต้องให้ข้อมูลและ Training ผ่านระบบออนไลน์ หลังจากนั้นในช่วง 4 โมงเย็นถึง 2 ทุ่ม ก็จะเป็นช่วงเปิดสาย 1330 ที่โทรเข้ามา โดยสายที่โทรมานั้นก็จะรีบดำเนินการทั้งหมด ตั้งแต่ตรวจสอบสิทธิ บันทึกลงทะเบียนระบบการดูแล Home Isolation รับเรื่องประสานหาเตียง รับเรื่อง Covid กลับบ้านเกิด การตอบรับของหน่วยบริการที่ร่วมให้บริการ Home Isolation การประสานรับยา เป็นต้น

“เท่าที่พูดคุย ประชาชนส่วนใหญ่เข้าใจระบบดี รู้ว่าติดเชื้อหากอาการไม่มากต้องอยู่กลุ่มสีเขียวรักษาที่บ้าน แต่หากขยับไปสีเหลืองและแดงค่อยไปโรงพยาบาล แต่ที่เขาอยากได้คือยารักษา ไปรักษาโรงพยาบาลไม่ได้ ก็ขอแค่คำแนะนำในการกักตัวอยู่บ้านและการเข้าสู่ระบบ Home Isolation ส่วนใหญ่ในแต่ละสายเราไม่ได้รับเรื่องแล้ววางสายให้มันจบงาน สิ่งเล็กๆ ที่ใส่ลงไปคือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ถามอาการ แนะนำการทานยารักษา แนะนำวิธีกักตัว แนะนำเบอร์โทรสายด่วนต่าง ๆ ที่เป็นช่องทางในการติดต่อ เพียงเท่านี้ 1330 ใคร ๆ ก็รู้จัก”

หากถามถึงสาย 1330 ที่ได้รับและประทับใจนั้น ป๊อก บอกว่า มีบ้างที่ระหว่างรับเรื่องและสายหลุดไป เราก็ติดต่อกลับไปยังสายที่หลุด ซึ่งสายนั้นพักอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ ตัวเองกับสามีติดเชื้อโควิด19 มีลูก 4 คน และที่บ้านก็มีผู้สูงอายุด้วย ตอนเราโทรกลับไปเขาบอกว่าขอบคุณเราที่โทรกลับเพราะกว่าจะโทรติดต่อ 1330 ติดยากมาก ถ้าโทรติดก็ต้องแจ้งเรื่องใหม่ ขอบคุณเจ้าหน้าที่ 1330 ขอบคุณ สปสช. ที่ทำให้รู้สึกว่ามีคนมาดูแลแล้ว Case นี้โชคดีที่มี อสม. เป็นเพื่อนบ้านและบ้านอยู่ติดกัน เราจึงแนะนำให้คุยกับ อสม. เพื่อที่จะแจ้ง รพ.สต. มาตรวจเชิงรุกที่บ้าน และนำเข้าสู่ระบบการดูแลในพื้นที่ ช่วงเช้าทุกวันก็จะโทรมาเพื่อรายงานอาการต่างๆ ซึ่งตอนนี้ก็หายดีแล้วทั้งบ้าน ใน Case นี้แม้ว่าเราจะทำอะไรได้ไม่มาก แต่เขาบอกว่ารู้สึกดีเพราะได้ช่วยซัพพอร์ตทางจิตใจในช่วงเวลาที่ไม่รู้จะหันไปไหนดี คำพูดที่ได้ยินเหล่านี้ทำให้รู้สึกดี

จากวิกฤตสายด่วน สปสช. 1330 ครั้งนี้ที่ได้เข้ามาร่วมรับสายด้วยนั้น ป๊อก กล่าวว่า ทำให้เรารู้เรื่องเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมากขึ้นในแง่มุมต่างๆ ทำให้เรารู้ว่ายังมีคนเข้าไม่ถึงระบบสุขภาพอีกมาก หลายคนไม่รู้เรื่องสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่รู้ว่าสิทธิบัตรทอง สิทธิประกันสังคม และสิทธิสวัสดิการข้าราชการเป็นอย่างไร ต่างกันอย่างไร แต่ทุกสายของประชาชนที่เกี่ยวกับโควิดจะโทรมาที่ 1330 หมด เพื่อขอช่วยเหลือ ซึ่ง 1330 เราก็รับดูแลจริงๆ ให้กับทุกสิทธิ ไม่แบ่งแยกว่าใครเป็นสิทธิอะไร ทุกเรื่องจะเห็นได้ว่า 1330 เราก็รับมาก่อนแล้วก็ประสานต่อให้ วันนี้มั่นใจว่า 1330 ที่ สปสช. ทำอยู่นี้ ประชาชนทั่วประเทศต่างรู้จัก 1330 มากขึ้น

ป๊อก ยังฝากถึงเพื่อนๆ ชาว สปสช. ในช่วงท้ายด้วยว่า งานที่เราทำอยู่ถึงแม้ไม่ใช่งานด่านหน้า แต่ทับหลังอย่างเราก็สำคัญ เพราะระบบจะเดินได้ทุกอย่างจะต้องประสานการทำงานเข้าด้วยกัน โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์วิกฤติ สายด่วน สปสช. 1330 ได้พิสูจน์จนได้รับการยอมรับจากประชาชนทั่วไปแล้ว ทั้งหมดนี้เกิดจากการทำงานของชาว สปสช. ที่ได้ร่วมแรงร่วมใจกัน

“เราชอบทำงานบริการประชาชน ชอบคุยกับชาวบ้าน การรับสายประชาชนที่โทรเข้ามาสายด่วน สปสช. 1330 โดยส่วนตัวทำแล้วก็มีความสุข ไม่รู้สึกทุกข์ หรือมองว่าเป็นภาระงานเพิ่มแต่อย่างใด”

เสียงหนึ่งของผู้ที่ร่วมอาสารับสายด่วน สปสช. 1330 นางอุรุสรา รักพันวรัท หรือ “แอน” หัวหน้างาน

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 2 พิษณุโลก กล่าวขึ้น

ครั้งนี้ไม่ใช่เป็นครั้งแรกที่ร่วมรับสายด่วน สปสช. 1330 โดยก่อนหน้านี้ที่มีการยกเลิกหน่วยบริการ “คลินิกชุมชนอบอุ่น” ก็ได้ร่วมรับสายประชาชนที่กระหน่ำโทรเข้ามาแล้ว เพียงแต่ครั้งนี้จำนวนสายที่โทรเข้ามามีมากกว่า เพราะเป็นสถานการณ์วิกฤตโควิด19 ที่เป็นความเป็นความตายในการเข้าถึงระบบการดูแลและรักษาพยาบาล

แอน บอกกับเรา

จุดเริ่มต้นครั้งนี้เนื่องจากทางผู้บริหาร สปสช. มีการสั่งระดมคนมาร่วมรับสายด่วน สปสช. 1330 เพราะมีประชาชนโทรเข้ามาเยอะมาก สูงหลักหมื่นสายต่อวัน ทำให้ยังมีสายที่ยังไม่ได้ตอบรับจำนวนมาก ทำให้ต้องกระจายสายออกไป โดยให้เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและระดับเขตมาช่วยกันเพื่อให้ประชาชนได้รับการดูแล

ทั้งนี้เมื่อได้รับแจ้งจาก ผอ.สปสช.เขต (คุณหมอสันติ ศิริวัฒนไพศาล ผอ.สปสช. เขต 2 พิษณุโลก) เราก็อาสาร่วมด้วย ซึ่งย้อนกลับไปในช่วงแรกที่ยังไม่เคยรับสาย 1330 มาก่อน ยอมรับว่ามีความกังวลอยู่บ้างว่าเราจะทำงานนี้ได้หรือไม่ และต้องอบรมศึกษาข้อมูลในการตอบคำถามก่อน แต่พอได้ลองแล้วก็ทำได้ ครั้งนี้ก็เหมือนกันต้องมีการศึกษาข้อมูลเพื่อให้สามารถตอบคำถามประชาชนเกี่ยวกับกรณีโควิด19 และพอทำมาได้ระยะหนึ่งก็เริ่มเข้าที่ การประสานงานก็เข้าใจช่องทางและทำได้ง่ายขึ้น ซึ่งในช่วงสถานการณ์โควิด19 นี้ เราทำมาตั้งแต่เดือนเมษายนที่เริ่มมีผู้ติดเชื้อโควิด19 จำนวนมาก ทำให้ประชาชนที่โทรเข้ามาสายด่วน สปสช. ก็เริ่มขยับเพิ่มสูงขึ้นเช่นกัน ทำให้แม้แต่ในช่วงวันหยุดยาวสงกรานต์ก็ยังทำหน้าที่รับสายอยู่

อุรุสรา รักพันวรัท

"งานนี้ไม่ได้รู้สึกว่าเพิ่มภาระงานเลย เพราะปกติเสร็จจากงานก็ไม่ได้ไปไหน ชอบที่จะนั่งอยู่หน้าคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ใช้อินเตอร์เน็ตหาข้อมูลไปเรื่อย ดังนั้นการรับสาย 1330 และประสานงานก็เป็นเรื่องที่ทำได้ วิถีชีวิตเราไม่ได้เปลี่ยนแปลงอะไร เพราะชีวิตเราก็อยู่หน้าจออยู่แล้วก็เลยทำงานนี้ได้ง่าย ยกเว้นเช้าวันเสาร์ที่มีภารกิจส่วนตัวต้องจัดการบ้าง แต่ในช่วงเที่ยงวันก็จะมารับสาย 1330 ต่อจนถึง 2 ทุ่ม"

อย่างไรก็ตามงานนี้ยอมรับว่าจะทำได้ก็เฉพาะช่วงที่มีเวลาว่างเท่านั้น เพราะเรามีงานในหน้าที่อยู่ บางครั้งก็มีงานด่วนที่ต้องทำ แต่ถ้าหากปลีกเวลามาได้ก็จะมาทำเลย เพราะเราได้ช่วยคนที่รอการติดต่อซึ่งยังเข้าไม่ถึงบริการ และตัวเราเองก็ไม่ได้เสียอะไร กลับได้ใช้เวลาที่คอยช่วยเหลือคนอื่น

เมื่อถามว่าสายด่วนฯ ที่รับแต่ละวันมีจำนวนเท่าไหร่ แอน ระบุว่า ตัวเองไม่ได้เป็นคนรับสายได้มาก 28 สายก็เยอะแล้ว เนื่องจากเราต้องคีย์เข้าระบบ CRM ด้วย ต้องสลับรับสายและคีย์ข้อมูลตลอด ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลของประชาชนที่รับเรื่องมาจะถูกบันทึกในระบบ CRM จริงๆ และจะได้รับดูแล ซึ่ง CRM เป็นระบบที่มั่นใจได้และน่าจะสมบูรณ์ที่สุด เรื่องที่รับมาส่วนใหญ่จะเป็นการหาเตียงผู้ป่วยในโรงพยาบาล แต่ก็มีเรื่องอื่นเข้ามาด้วย

"โรงพยาบาลช่วงนี้จะมีแต่ผู้ป่วยโควิด19 ก็จะไม่ค่อยรับผู้ป่วยทั่วไป ซึ่งในสายที่รับมาพูดคุยนี้ มีรายหนึ่งเป็นผู้หญิง ลูกเพิ่งคลอดมา 7 วันเกิดมีไข้ พาไปที่โรงพยาบาลก็ไม่รับเพราะกลัวว่าจะมีความเสี่ยงรับเชื้อโควิดได้ เลย โทรมาขอความช่วยเหลือ ในฐานะที่เป็นพยาบาลก็ซักถามอาการ เด็กมีอาการป่วยทั่วไปจึงได้แนะนำวิธีพยาบาลเบื้องต้นให้ ซึ่งก็รู้สึกดีใจที่ได้ใช้วิชาชีพพยาบาลให้เป็นประโยชน์" แอน บอกเล่าด้วยน้ำเสียงยินดี

แอน กล่าวต่อว่า จริงๆ แล้วเราชอบทำงานบริการประชาชน ชอบคุยกับชาวบ้าน ทำแล้วมีความสุข ตอนปรับโครงสร้างสำนักงานฯ เราก็เลือกย้ายไปอยู่ในส่วนรับเรื่องร้องเรียน แต่ก็ไม่ได้ไปและยังคงให้อยู่สายสนับสนุนต่อไปก่อน เนื่องจากงานนี้ยังขาดคนดู ส่วนสายด่วน สปสช. 1330 นั้น ตอนนี้จำนวนสายที่เข้ามาเริ่มลดลงแล้ว ทำให้งานนี้เริ่มลดลง

แอน ได้บอกเพิ่มเติมในช่วงท้ายด้วยว่า ในช่วงนี้ทุกคนใน สปสช. ต่างทำงานหนักเหมือนกัน การรับสายด่วน สปสช. 1330 ในช่วงวิกฤติ ต้องเข้าใจว่าคนเราชอบอะไรไม่เหมือนกัน บางคนชอบที่จะรับสาย พูดคุย และบริการ แต่บางคนอาจไม่ถนัด ไม่ได้หมายความว่าไม่ได้ช่วยกัน แต่อาจทำงานอื่นๆ ที่ร่วมสนับสนุน ซึ่งต่างมีส่วนทำให้ระบบและสำนักงานฯ ผ่านวิกฤตนี้ได้ และที่สำคัญที่สุดคือการได้ช่วยประชาชนที่เดือดร้อนและอยู่ในภาวะที่ยากลำบากจริงๆ