

ชื่อผลงาน เรื่องเล่า “ความเอื้ออาทรข้ามพรมแดน”

ชื่อเจ้าของผลงาน นางจิตสุภา กังแฮ นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
น.ส.ประไพรัตน์ ธาราอุดม เจ้าพนักงานธุรการ
น.ส.สุวรรณี หมั่นการ เจ้าพนักงานธุรการ

หน่วยงาน กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่

ที่มาของปัญหา/เหตุการณ์

การเดินทางท่องเที่ยวเป็นประสบการณ์ที่ดี แต่บางครั้งอาจเป็นฝันร้ายของใครบางคน เช่นกรณีของชายชาวบราซิล ซึ่งมีอาการเจ็บป่วยระหว่างการท่องเที่ยว ณ จังหวัดกระบี่ ด้วยโรคหลอดเลือดทางสมอง เข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลเกาะพีพี และได้รับการส่งรักษาต่อมาที่โรงพยาบาลกระบี่ เมื่อ วันที่ 29/11/2560 เวลา 10.54 น. ซึ่งมีเพื่อนมาดูแลได้ 3 วัน หลังจากนั้นเพื่อนก็ต้องเดินทางกลับประเทศ ผู้ป่วยต้องอยู่ในความดูแลของโรงพยาบาลกระบี่ลำพัง ในด้านการรักษาพยาบาลทีมแพทย์และพยาบาลให้การดูแลอย่างเต็มที่แล้ว ในการดูแลด้านสังคมงานประกันชีวิตได้ติดต่อประสานศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเพื่อขอความช่วยเหลือเรื่องการสื่อสารกับผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่สถานทูตบราซิลเพื่อทราบและช่วยติดตามหาญาติ

หลังจากนั้น 2 วัน งานประกันชีวิตได้ติดตามความคืบหน้าในการติดตามญาติของสถานทูตบราซิล ด้วยความแตกต่างของเวลาเนื่องจากอยู่กันคนละซีกโลก ซึ่งเป็นอุปสรรคในการติดตามญาติ ต้องใช้เวลารอถึง 20.30 น. เจ้าหน้าที่สถานทูตบราซิล ได้แจ้งว่าญาติได้ทราบแล้วและอยู่ระหว่างการขอวีซ่าเพื่อเข้าประเทศไทย นอกจากนี้ญาติได้แจ้งว่า ผู้ป่วยมีประกันชีวิต ทางสถานทูตได้ติดต่อแจ้งบริษัทประกันชีวิตซึ่งเป็นตัวแทนอยู่ที่ประเทศไทยแล้ว ชื่อบริษัท แอสซิสแตนซ์ ซึ่งบริษัทดังกล่าวได้ติดต่อมาที่งานประกันชีวิต ในวันเดียวกัน สอบถามชื่อผู้ป่วย ขอเอกสารเบื้องต้น และขอสรุปยอดค่ารักษาทุก 3 วัน งานประกันชีวิตจึงได้ส่งอัปเดต Medical report และสรุปยอดค่ารักษาล่าสุดให้บริษัทฯ

วันที่ 14 ธันวาคม 2560 ญาติผู้ป่วยซึ่งเป็นพ่อเลี้ยงและมีอาชีพเป็นตำรวจ ได้มาถึงโรงพยาบาลกระบี่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่งานประกันชีวิต ได้อำนวยความสะดวก แนะนำและพาไปหาที่พัก ใกล้ๆโรงพยาบาล และพาไปซื้อซิมการ์ด ไว้ติดต่อสื่อสารระหว่างอยู่ในประเทศไทย

วันที่ 21 ธันวาคม 2560 แพทย์จำหน่ายผู้ป่วย เจ้าหน้าที่งานประกันชีวิต ได้แจ้งยอดสรุปค่ารักษาพยาบาลทั้งหมด จำนวน 208,041 บาท แก่บริษัท แอสซิสแตนซ์ ได้รับคำตอบว่าบริษัทฯ ขอปฏิเสธความคุ้มครองโดยให้เหตุผลว่าผู้ป่วยเคยเข้ารับการรักษาด้วยโรคเดียวกันนี้หลายครั้งจนกินวงเงินความคุ้มครอง เจ้าหน้าที่งานประกันชีวิตได้แจ้งญาติผู้ป่วยให้ทราบสถานการณ์ ญาติได้ร้องขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยโทรติดต่อบริษัท แอสซิสแตนซ์ เพื่อคุยรายละเอียด ซึ่งบริษัทได้ส่งเมลล์ให้ทางมือถือญาติ จากนั้นญาติได้ขอให้ช่วยโทรติดต่อเจ้าหน้าที่สถานทูตบราซิล หลังคุยได้ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่งานประกันชีวิตคุยกับเจ้าหน้าที่สถานทูตฯ ซึ่งได้ขอความอนุเคราะห์ในการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาล เนื่องจากผู้ป่วยและญาติมีเงินไม่พอ เพราะต้องเหลือเงินเพื่อเดินทางกลับประเทศ และค่าใช้จ่ายอื่นๆขณะอยู่ประเทศไทย ญาติสามารถจ่ายค่ารักษาได้ 90,000 บาท และขอความอนุเคราะห์ค่ารักษาจากโรงพยาบาลกระบี่ 118,041 บาท

เป้าหมาย

การบริการผู้ป่วยอย่างเอื้ออาทร ด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์

รูปแบบผลงาน เรื่องเล่าเร้าพลัง

สรุปผลที่เกิดขึ้น

ระบบบริการไม่มีชีวิตจิตใจ ผู้ที่ให้บริการก็จะเหมือนหุ่นยนต์ที่ปฏิบัติตามโปรแกรม ถ้าทำเพียงปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเดียว ต้องชื่นชมแพทย์พยาบาล ที่บริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ ดูแลผู้ป่วยอย่างดี จนกระทั่งอาการทุเลา และชื่นชมเจ้าหน้าที่งานประกันชีวิตทั้ง 2 คน ที่มีความตั้งใจ ความวิริยะ อุตสาหะ และความเอื้ออาทรต่อเพื่อนมนุษย์ ในความพยายามช่วยเหลือผู้ป่วยในการติดตามญาติซึ่งอยู่กันคนละซีกโลกจนประสบความสำเร็จ ทั้งในเวลาและนอกเวลาทำการ ซึ่งทุกการติดต่อ เจ้าหน้าที่จะใช้โทรศัพท์มือถือส่วนตัวทุกครั้ง สุดท้ายขอขอบคุณเจ้าหน้าที่จากศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ ที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งท้ายที่สุด นักท่องเที่ยวรายนี้และบิดาได้กลับถึงบ้านที่ประเทศบราซิลอย่างปลอดภัย ขอขอบคุณคนไทยที่มีหัวใจเอื้ออาทร

บทเรียนที่ได้รับ

หากผู้ปฏิบัติงานใส่ใจ ใส่ความรู้สึกเอื้ออาทร นอกเหนือไปจากการทำงานตามหน้าที่อย่างเดียว ในการดูแลผู้ป่วย แม้คิดว่าอาจเป็นตัวเรา หรือญาติของเราไปเกิดเจ็บป่วยต่างบ้านต่างเมือง ในขณะที่ช่วยเหลือตัวเองยังไม่ได้ ห่างไกลจากญาติพี่น้องที่จะคอยดูแลช่วยเหลือ ถ้ามีใครสักคนให้ความเมตตาดูแล ช่วยเหลือ การเสียสละเล็กน้อย อาจช่วยแก้ปัญหาภาวะวิกฤติบางอย่างที่ไม่เกี่ยวกับการเจ็บป่วยโดยตรงได้ ผู้ป่วยได้รับการดูแลการเจ็บป่วยอย่างดีตามมาตรฐานการรักษา ญาติผู้อยู่ห่างไกลได้รับการติดต่อแจ้งข่าวและอำนวยความสะดวก ได้พบกับผู้ป่วย จนกระทั่งสามารถเดินทางกลับบ้านที่ต่างประเทศได้อย่างปลอดภัย ภาพความสุขของครอบครัวหนึ่ง ดิตตราตรึงใจผู้ที่ยร่วมกันสร้างบริการที่เอื้ออาทรเช่นนี้ทุกคน เป็นความสุข และความภาคภูมิใจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างยิ่ง