

## บำรุงราษฎร์ มั่นใจศักยภาพการแพทย์ครบทุกมิติ พร้อมนำไทยสู่แถวหน้าด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของโลกอีกครั้งหลังโควิด-19 ด้วยการแพทย์ New Normal

เนื่องด้วย สถานการณ์โควิด-19 ในประเทศไทยเริ่มคลี่คลายลง อีกทั้งประเทศไทยยังถูกจัดอยู่ในอันดับ 1 ในเอเชีย โดย Global COVID-19 Index (GCI) ในการฟื้นตัวของแต่ละประเทศจากสถานการณ์โควิด-19 จาก 184 ประเทศทั่วโลก และเป็นประเทศที่บรรเทาการระบาดของไวรัสได้ก้าวหน้าที่สุดในโลก สร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว ถือเป็นจังหวะและโอกาสอันดีในการสร้างความได้เปรียบทางการตลาดด้านความปลอดภัย และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical and Wellness Tourism) ให้เป็นตัวชูโรงด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยหลังโควิด-19 เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในประเทศอีกทางหนึ่ง

จากการประชุมศูนย์กลางด้านการแพทย์ ปี 2561 รายงานว่ามีผู้ป่วยต่างชาติมาใช้บริการในด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ ประมาณ 3.4 ล้านครั้ง สร้างรายได้ให้ประเทศกว่า 1.4 แสนล้านบาท และไทยยังมีสถานบริการสุขภาพผ่านมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาลระดับสากล JCI ถึง 68 แห่ง มากที่สุดในอาเซียน สะท้อนให้เห็นถึงความได้เปรียบในการแข่งขันด้าน Medical Hub ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายประเทศ โดยมีผู้ป่วยต่างชาตินิยมเข้ามารักษาตัวในประเทศไทย 5 อันดับแรก คือ กลุ่มตะวันออกกลาง 12.5% เมียนมา 8.7% สหรัฐฯ 6.2% สหราชอาณาจักร 5% และญี่ปุ่น 4.9% ตามลำดับ (แหล่งข้อมูลจากศูนย์วิจัยกสิกรไทย)

ในโอกาสครบรอบ 40 ปี โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เกษักรหญิงอาทิรัตน์ จารุกิจพิพัฒน์ ผู้อำนวยการด้านบริหาร (CEO) โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เปิดเผยว่า นับตั้งแต่วันแรกที่เปิดให้บริการ คือ วันที่ 17 กันยายน 2523 บำรุงราษฎร์ให้การบริการผู้ทั้งคนไทยและคนทั่วโลกมาถึง 40 ปี การรักษาคือหัวใจสำคัญที่เรายึดมั่นมาตลอด โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เพื่อส่งมอบการรักษาและประสบการณ์ที่ดีที่สุดด้วยคุณภาพมาตรฐานและความปลอดภัย รวมทั้งความพยายามที่จะยกระดับคุณภาพการรักษาและการบริการอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง เป็นผลสืบเนื่องในวันนี้ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ได้กลายเป็นที่ประจักษ์และได้รับการยอมรับว่าเป็นต้นแบบและจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของโลก (Medical Tourism Destination) โดยโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เป็นโรงพยาบาลแห่งแรกของโลกที่ได้การประกาศรับรองจาก Global Healthcare Accreditation (GHA) COVID-19 ซึ่งเป็นการรับรองด้านมาตรฐานความปลอดภัยระดับสากลสำหรับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ด้วยประสบการณ์กว่า 40 ปีของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เรายังคงมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การบริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับโลก โดยบำรุงราษฎร์ได้ยกระดับสู่โรงพยาบาลในการรักษาขั้นจตุตถภูมิ (Quaternary Care) ซึ่งจะอยู่บนยอดปิระมิดสูงสุดในการรักษาพยาบาล เป็นการให้การบริการทางการแพทย์ที่มีความซับซ้อนอย่างมากด้วยนวัตกรรมขั้นสูง เราได้เล็งเห็นเทรนด์โลกด้าน Wellness จึงได้ทำงานร่วมกับศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ ซึ่งเป็นศูนย์สุขภาพการแพทย์เชิงป้องกันแห่งแรกในภูมิภาคเอเชีย ที่มีประสบการณ์กว่า 20 ปี เพื่อให้การดูแลสุขภาพครอบคลุมในทุกมิติ ตามแนวคิดการแพทย์แบบผสมผสาน (Integrated Medicine) ทั้งในด้านการแพทย์แผนปัจจุบัน (conventional medicine) และการรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Medicine) แบบองค์รวม ซึ่งเป็นเทรนด์ของการ

ดูแลสุขภาพ ที่มีการวิเคราะห์เชิงลึกถึงระดับพันธุกรรม ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการแพทย์ เพื่อค้นหาความเสี่ยงในการเกิดโรคในอนาคต รวมถึงวางแผนการดูแลรักษาแบบเฉพาะบุคคล (Personalized Medicine) เพื่อผลลัพธ์การรักษาที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้มาตรฐานและคุณภาพระดับสากล

**รศ.นพ. ทวีสิน ดันประยูร** ผู้อำนวยการปฏิบัติการทางการแพทย์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กล่าวถึงที่มาของการก่อตั้งบำรุงราษฎร์เมื่อปี 2523 ว่าเกิดจากแนวคิดของท่านชิน โสภณพนิช ผู้ก่อตั้งโรงพยาบาลร่วมกับคณะแพทย์ในขณะนั้น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการรักษาพยาบาลของภาครัฐ เรามีความมุ่งมั่นที่จะเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ดูแลคนไทยให้มีโอกาสเข้าถึงการรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐานสากล โดยเฉพาะการรักษาอาการในโรคที่ซับซ้อน โดยที่ไม่ต้องเดินทางไปรักษาพยาบาลในต่างประเทศ หัวใจสำคัญที่ยึดมั่นมาตลอด คือ การบริหารด้วยความเอื้ออาทรและยึดหลักธรรมาภิบาลไม่ว่าจะสถานการณ์ใด โดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เพื่อผลลัพธ์ทางการรักษาที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ตลอด 4 ทศวรรษ บำรุงราษฎร์ได้ทำงานร่วมกันอย่างสอดประสาน ระหว่างแพทย์ผู้ชำนาญการต่างสาขากับบุคลากรทางการแพทย์ในหลายสาขาวิชาชีพ เพราะโดยลำพังแพทย์เองก็ไม่สามารถดูแลรักษาผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โชคดีที่เรามีทีมที่มีประสิทธิภาพ ทั้งแพทย์เฉพาะทาง อาทิ แพทย์ผู้ชำนาญการเฉพาะทางระบบประสาท ทางลิ้นหัวใจ หัวใจเต้นผิดจังหวะ ทารกแรกเกิด มะเร็งเฉพาะส่วน มีพยาบาลวิชาชีพเฉพาะทางในหลายสาขา เช่น พยาบาลเฉพาะทางผู้ป่วยวิกฤตทารกแรกเกิด ทางด้านหัวใจและหลอดเลือด ทางด้านออร์โธปิดิกส์ รวมถึงเภสัชกรวิชาชีพกว่า 100 คน ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง เช่น เภสัชกรด้านมะเร็ง เภสัชกรผู้ป่วยวิกฤต เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีนักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ นักเทคนิคการแพทย์ และบุคลากรวิชาชีพอื่นๆ อีกกว่า 4,800 คน ที่ทำงานร่วมกันซึ่งพร้อมดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อส่งมอบการดูแลรักษาให้แก่ผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลาอันรวดเร็ว

นอกจากนี้ บำรุงราษฎร์ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยเสริมประสิทธิภาพการรักษาอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถดูแลรักษาโรคเฉพาะทางและซับซ้อนได้อย่างครอบคลุมและมีผลลัพธ์ที่ดีที่สุด อาทิ ศูนย์หุ่นยนต์ช่วยผ่าตัด (Robotic Surgery Center) เป็นการนำหุ่นยนต์เข้ามาช่วยแพทย์ในการผ่าตัด โดยเฉพาะกับอวัยวะสำคัญต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อนละเอียดอ่อน ปกตินั้นการผ่าตัดด้วยเครื่องมือธรรมดาอาจจะเข้าไม่ถึง การใช้แขนกลหุ่นยนต์ช่วยผ่าตัดช่วยให้ได้ผลลัพธ์การรักษที่ดีขึ้น หรือการนำเทคโนโลยีขั้นสูง AI IBM Watson for Oncology เพื่อวางแผนการรักษาโรคมะเร็งแบบเฉพาะเจาะจงให้ผู้ป่วยแต่ละราย เพื่อรักษาต้นเหตุของโรคอย่างแม่นยำและตรงจุด เป็นต้น ซึ่งจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ การบริหารด้วยความเอื้ออาทร ความร่วมมือระหว่างกัน และการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม จึงทำให้บำรุงราษฎร์ ได้รับความไว้วางใจจากผู้ป่วยทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เป็นจำนวนกว่า 1.1 ล้านรายในแต่ละปี และทำให้บำรุงราษฎร์ เป็นจุดหมายปลายทางทางการแพทย์ของผู้คนทั่วโลก

งานแถลงข่าวในโอกาสครบรอบ 40 ปี ของบำรุงราษฎร์นี้ จึงเป็นอีกเวทีที่เปิดโอกาสให้ตัวแทนจากภาคธุรกิจบริการและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ร่วมแชร์มุมมองในเสวนา “กรณีศึกษาโควิด-19 กับศักยภาพธุรกิจภาคบริการของประเทศไทยสู่อุณหภูมิลูกโลก” เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนที่จะร่วมฟื้นฟูและสร้างรายได้ให้กับประเทศเพื่อผ่านพ้นวิกฤตครั้งนี้ไปได้

นายคมกริช ตัวงเงิน ผู้อำนวยการกองสร้างสรรค์สินค้าการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ให้ความเห็นว่า ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ของ ททท. ช่วง New Normal นี้ จะมุ่งทำตลาดแบบเจาะจงกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่ม Health and Wellness ซึ่งจะเน้นเชิงคุณภาพมากกว่าปริมาณ และมุ่งไปสู่การท่องเที่ยว 3 แบบ คือ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวร่วมกับการรักษา หรือ Medical Tourism และการท่องเที่ยวเชิงเกษตร/อาหาร โดยจะชูจุดขายเรื่องความปลอดภัย เรื่องเอกลักษณ์ด้านวัฒนธรรมและอาหาร เรื่องความสวยงามของธรรมชาติที่ได้รับการฟื้นฟู และน้ำใจความเอื้ออาทรของคนไทยในการช่วยเหลือเกื้อกูล ขณะเดียวกันก็จะเพิ่มมูลค่าด้วยการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการทำดิจิทัลแพลตฟอร์มให้เกิดในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวร่วมกับการดูแลสุขภาพให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น มั่นใจว่าจะช่วยให้การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของประเทศฟื้นตัวได้อย่างยั่งยืน

“ททท. พยายามผลักดันนโยบายส่งเสริมประเทศไทย ภายใต้แนวคิด Amazing Thailand สร้างมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย เพื่อให้เป็นจุดหมายการท่องเที่ยว และเป็นการประชาสัมพันธ์ ที่ผ่านมา เราดำเนินการส่งเสริมการตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงผลักดันมาตรฐานความปลอดภัย ทั้งนี้ ในส่วนของ Medical Tourism โรงแรม และโรงพยาบาล ที่ได้รับรางวัล ขอให้รักษามาตรฐาน ขณะเดียวกัน ด้านสุขภาพของไทย เป็นอันดับต้นๆ ของโลก การเปิดให้คนบางประเทศเข้ามารักษาในไทย จะเป็นโอกาสดี ทำให้ Medical Tourism สามารถขับเคลื่อนได้ Safety และ Security ต้องไปคู่กัน” นายคมกริช กล่าว

นายธนา เอียรอัจนริยะ รองผู้จัดการใหญ่อาวุโส ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร กลุ่มงานการตลาด และรักษาการรองผู้จัดการใหญ่อาวุโส ผู้บริหารสูงสุด กลุ่มงานสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคม ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้มุมมองถึงทิศทางประเทศว่าจำเป็นต้องรักษาสมดุลระหว่างสุขภาพกับเศรษฐกิจให้ดี ไม่ควรแบ่งสองข้าง แต่จะต้องประนีประนอมกันไปจนกว่าจะมีวัคซีน สำหรับธุรกิจธนาคารแล้วมองว่าโควิด-19 เป็นตัวเร่งดิจิทัลแบงกิ้ง ส่งผลให้ธนาคารต้องปรับแผนดิจิทัลแบงกิ้งที่เคยวางไว้ที่จะทำในช่วง 2-3 ปีต่อจากนี้ มาเป็นต้องทำให้ได้ภายใน 1-2 เดือน เนื่องจากลูกค้าไม่ต้องการไปสาขา และต้องย้ายการทำธุรกรรมต่าง ๆ มาอยู่บนโทรศัพท์มือถือทั้งหมด รวมถึงปรับวัฒนธรรมองค์กรเพื่อรับวิถีใหม่ โดยหัวใจสำคัญจะอยู่ที่การทำงานให้สำเร็จ ซึ่งเป็นหลักการใหม่ที่เรียกว่า ‘SCB from Anywhere คือ ทำงานที่ไหนก็ได้ แต่ต้องทำงาน เพื่อรองรับลูกค้าให้ได้’ ที่สำคัญวัฒนธรรมองค์กรก็ต้องเอื้อต่อการทดลองสิ่งใหม่ให้ได้ในระยะเวลานั้น เพื่อให้ธนาคารสามารถทดลองสิ่งต่าง ๆ ให้เร็วและไม่กลัวที่จะล้มเหลว แต่อย่างไรก็ต้องปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้นอย่างรวดเร็ว ยกตัวอย่าง ในช่วงโควิด SCB ได้พัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม “Robinhood” (โรบินฮู้ด) ขึ้นมาใหม่ ในเวลาเพียง 3 เดือน เป็นแพลตฟอร์มฟู้ดเดลิเวอรี่ ที่ไม่เก็บค่าจิปีพีไม่มีชาร์จเพิ่ม เพื่อช่วยเหลือและแก้ปัญหาผู้ประกอบการร้านอาหารรายย่อย ซึ่งค่าจิปีพีนับเป็น Pain Point หลักของผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดเล็กในปัจจุบัน

“ด้าน SCB เองระยะสั้น เราพยายามช่วยลูกค้าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร โรงแรม ทำหน้าที่ประคอง หวังว่าเมื่อนักท่องเที่ยวกลับมา โรงแรม ร้านค้า จะยังเปิดดำเนินการอยู่ เรามีเรื่องของ Wellness ไม่ว่าจะเป็นการรักษา สมุนไพร มีทรัพยากรธรรมชาติ เราสามารถใช้ชีวิตได้ปกติมากกว่าประเทศอื่นๆ ขณะเดียวกัน ในระยะยาว เงินที่แสนล้าน ของทางภาครัฐ ควรต้องใช้ถูกต้อง นำมาสร้างยุทธศาสตร์ชาติเรื่อง Wellness โอกาสของไทยไม่นาน สุขภาพคือ ความมั่นคง คู่กับเงิน ซึ่งเราจะหยิบตรงนี้มาเป็นศูนย์กลางทางการเงินได้อย่างไร”

ด้านของภาคธุรกิจค้าปลีก ดร.ปิยะพงษ์ วัฒนศิริสังข์ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่อาวุโส ฝ่ายบริหาร บริษัท สรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด ในเครือกลุ่มเซ็นทรัลรีเทล กล่าวถึงทิศทางหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ห้างเซ็นทรัล ต้องปรับแผนกลยุทธ์เพื่อรับมือกับยุค new normal ทั้งออฟไลน์และออนไลน์ โดยให้ความสำคัญเรื่องความสะอาดและสุขอนามัยของลูกค้า พนักงาน รวมถึงพนักงานในร้านค้า เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการมาใช้บริการหรือปฏิบัติงานที่ห้างเซ็นทรัล รวมทั้งนำเทคโนโลยีการอบโอโซน และ UVC มาใช้ในการฆ่าเชื้อโรคบนธนบัตร มีมาตรการ Social Distancing จำกัดจำนวนคนเข้าห้าง และจัดระยะห่าง รวมถึงมาตรการด้าน Tracking เพื่อติดตามข้อมูลสุขภาพของพนักงาน และลูกค้าที่มาใช้บริการในห้างเซ็นทรัล ในด้านเทคโนโลยี ได้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบต่างๆ เพื่อนำมาให้บริการลูกค้าให้ได้รับประสบการณ์ที่ดีทุกช่องทาง และรองรับความรวดเร็วของการซื้อขายสินค้าผ่านแพลตฟอร์มมอเม้นิแซนเนล ได้แก่ ซอปปผ่านเว็บไซต์ [www.central.co.th](http://www.central.co.th) ตลอด 24 ชั่วโมง, บริการ 'Central Chat & Shop' ซอปปผ่านไลน์ @centralofficial, บริการ 'Central Call & Shop' เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีบริการ Drive Thru สามารถเลือกรับสินค้าและชำระเงินที่ห้างได้โดยไม่ต้องลงมาจากรถยนต์ ล่าสุดเมื่อเดือนสิงหาคมที่ผ่านมา ห้างเซ็นทรัลฯ ได้จับมือกับโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เปิดบริการ 'Central at Bumrungrad' ให้ลูกค้าสามารถสั่งซื้อสินค้าผ่านบริการ 'Chat & Shop' และ 'Call & Shop' ตอบโจทย์ผู้มาพักโรงพยาบาลที่มองหาของใช้ส่วนตัวหรือของเยี่ยมผู้ป่วย พร้อมส่งฟรีถึงโรงพยาบาลทุกออเดอร์ไม่มีขั้นต่ำ และจัดส่งภายในวันเดียวกันเมื่อยืนยันออเดอร์ก่อนเวลา 18.00 น. เสมือนยกห้างเซ็นทรัลมาไว้ที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

“ในส่วนของเซ็นทรัลปรับ 2 ส่วน คือ เรามีมาตรการเข้มงวด ทำให้ห้างมีความปลอดภัย ไม่ว่าจะตรวจวัดอุณหภูมิพนักงาน หากมีการสัมผัสสินค้า จะต้องนำไปทำความสะอาดฆ่าเชื้อ เพื่อให้มั่นใจ และ ปรับ business model ทำอย่างไรให้ภายในประเทศกระตุ้นการใช้จ่าย ทำให้ประชาชนคนไทย ไม่กลัว ทำให้เศรษฐกิจเดินได้ด้วย เพราะในส่วนของทางท่องเที่ยวเราไม่มีความแน่ใจว่าจะเปิดได้เหมือนเดิมเมื่อไหร่ ต้องใช้เวลา ดังนั้น ถึงจุดที่ภาครัฐผู้ประกอบการ ต้องร่วมมือกัน เพื่อให้สามารถแข่งขันกับทั่วโลก ในสถานการณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลงมากที่สุด” ดร.ปิยะพงษ์ กล่าว

ด้าน คุณณภัส เปาโรหิตย์ Chief Marketing Officer โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ให้ความคิดเห็นว่า ปี 2563 นับเป็นก้าวสำคัญของวงการแพทย์และสาธารณสุขไทยที่จะก้าวสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้สะท้อนให้เห็นถึงสปิริตของแพทย์ไทย โรงพยาบาลภาครัฐ และโรงพยาบาลเอกชน ต่างให้ความสำคัญร่วมมืออย่างสุดความสามารถในการดูแลรักษาคนไทยเพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อโควิด-19 พร้อมรักษาพยาบาลผู้ป่วยให้กลับมาเป็นปกติโดยเร็ว รวมถึงช่วยเหลือสังคมไทยให้ผ่านพ้นวิกฤตครั้งนี้ไปด้วยกัน ทว่าแล้ว ท่ามกลางวิกฤตยังมีโอกาสที่ประเทศได้สร้างชื่อเสียงด้าน Medical Tourism เพื่อก้าวสู่ศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ อีกทั้งประเทศไทยยังมีข้อได้เปรียบในเรื่องคุณภาพของโรงพยาบาล ความชำนาญการของแพทย์ไทย รวมถึงค่ารักษาพยาบาลที่ประหยัดกว่าสหรัฐอเมริกา ประมาณ 40-75% หรือสิงคโปร์ ประมาณ 30% หากเทียบกับในระดับมาตรฐานสากล ซึ่งโครงสร้างค่ารักษาพยาบาลถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญในการแข่งขันสู่ Medical Hub ในระดับโลก

ซึ่งปีนี้ ถือเป็นอีกปีที่มีความท้าทายอย่างมาก เนื่องจากกระแสวิกฤตของโควิด-19 ทุกภาคส่วนต่างให้ความสำคัญและฝากความหวังไว้กับบุคลากรทางการแพทย์ ในฐานะโรงพยาบาลเอกชนชั้นนำ จึงต้องก้าวให้เร็วกว่าปกติ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง กล้าคิดและกล้าทำในสิ่งใหม่ๆ และตัดสินใจอย่างรวดเร็ว โดยองค์กรได้เตรียมความพร้อมในเรื่อง บุคลากร องค์กรความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยี รวมถึงได้มีการพัฒนาระดับการให้บริการต่างๆ เพื่อให้



สอดคล้องกับ new normal และพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างครอบคลุมในทุกๆ มิติ เช่น การแยกพื้นที่บริการเพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อ, บริการ teleconsultation, บริการ Homecare Services หรือชื่อว่า Bumrungrad @ Home Service Center เพื่อให้บริการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่องแก่ผู้ป่วยและครอบครัวถึงบ้าน และบริการ “60 Second Service” เพื่อให้บริการขั้นพื้นฐาน เช่น ฉีดวัคซีน และรับยาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เข้าถึงง่าย และปลอดภัยสูงสุด เพื่อตอบโจทย์พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุดของผู้ป่วย ซึ่งชาวบารุงราษฎร์สามารถแก้ปัญหาทันต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีขีดเวลากำกัดได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร เพื่อก้าวสู่โลกแห่งอนาคตในวิถี New Normal

ทั้งนี้ การพัฒนาอุตสาหกรรมการรักษาพยาบาลอย่างยั่งยืนต้องเดินไปพร้อมกันทั้งองค์การ นอกเหนือจากบุคลากรแพทย์ เทคโนโลยีใหม่ๆ เครื่องมือทันสมัย ตลอดจนคุณภาพการให้บริการแล้วนั้น อีกหนึ่งปัจจัยสำคัญคือ การสร้างระบบเครือข่ายพันธมิตร เพื่อขยายกลุ่มเป้าหมายฐานลูกค้ากว้างขึ้น ดึงจุดแข็งของแต่ละองค์กรมี มาแบ่งปันองค์ความรู้ให้กันและกัน ประสานความร่วมมือสร้างการเติบโตไปพร้อมกัน นี่คือนวัตกรรมสำคัญของการสร้างความยั่งยืนในธุรกิจปัจจุบัน

“เมื่อโควิด-19 อันดับแรกเราต้องมาคิดว่า ทำอย่างไรให้โรงพยาบาลเป็นสถานที่ปลอดภัย ทั้งในแง่ของอาคารสถานที่ ผู้ป่วยที่เข้ามา โชคดีที่บารุงราษฎร์ มีประสบการณ์จากโรคซาร์ส โรคเมอร์ส และโควิด-19 เราพยายามทบทวนปรับปรุงมาตรการต่างๆ ทั้งแยกตึก ตรวจสอบคัดกรองและคัดแยกอย่างเข้มข้น ให้ความรู้เรื่องสุขภาพโดยเฉพาะในช่วงโควิด -19 ทำอย่างไรถึงจะเกิดความปลอดภัยสูงสุดต่อผู้ป่วย ญาติ บุคลากรทางการแพทย์ และพนักงานทุกๆ คน”

“ประเทศไทยผ่านหลายวิกฤต เราไม่เคยถูกปรับเป็นผู้แพ้ในสงครามโลกครั้งที่สอง เอาตัวรอดจากวิกฤตต้มยำกุ้ง สึนามิที่ภูเก็ต น้ำท่วมใหญ่ และการระบาดของโควิด-19 มีผู้ป่วยทั้งหมดเพียง 3,417 ราย รักษาหาย 3,274 ราย และเสียชีวิต 58 ราย และไทยได้รับการจัดอันดับด้านความมั่นคงของสาธารณสุขอันดับ 6 ของโลก และอันดับ 1 ในเอเชีย หากมองโควิด-19 ว่าเป็นวิกฤตก็เป็นวิกฤต แต่หากมองว่าเป็นโอกาส ก็คือโอกาส สิ่งที่ต้องทำ คือ เปลี่ยนบริการทางการแพทย์เน้นเรื่อง Value และการดูแลเชิงป้องกัน ซึ่งการมีพาร์เนอร์ที่ดีเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อร่วมกันยกระดับสาธารณสุขไทย” **คุณนภัส กล่าว**

ปิดท้ายด้วย **คุณลิเดีย ศรีณรัชต์ ดิน** ในฐานะตัวแทนผู้ใช้บริการ แชร์ประสบการณ์ว่า ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีระบบทางการแพทย์ที่ดีมากที่สุดแห่งหนึ่งของโลก มีโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ มีการทำงานอย่างมืออาชีพ มีมาตรการการคัดกรองและคัดแยกที่รัดกุม มีแพทย์ที่เก่งและมีความสามารถสูง มีเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีอุปกรณ์ป้องกันโควิด-19 ที่มีคุณภาพอย่างครบครัน มีการรักษาพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ให้การดูแลรักษาทั้งสภาพร่างกายและสภาพจิตใจ พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งผู้ป่วยเองก็สามารถเข้าถึงบุคลากรทางการแพทย์ได้ง่าย และยังมีคำปรึกษาพยาบาลที่เป็นธรรมชาติ จากประสบการณ์ที่ป่วยเป็นโควิด-19 ทำให้รู้สึกเข้าใจแพทย์ พยาบาล และทุกสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องที่ต้องทำงานท่ามกลางสภาวะกดดันอย่างมาก แต่ทุกคนยอมสละเวลาออกมาจากครอบครัว และอุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและเพื่อประเทศชาติ ทำให้รู้สึกรักและศรัทธาในอาชีพ ‘นักรบชุดขาว’ ด้วยใจจริง และขอส่งกำลังใจถึงทุกอาชีพในรั้วโรงพยาบาลทุกคน พร้อมกับมั่นใจว่าประเทศไทยจะเป็นหนึ่งในประเทศจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวเชิงการแพทย์ (Medical Tourism) ในระดับโลกได้ไม่ยาก

-----

กรณีต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ

คุณภาวีนี ศรีประพัฒน์

ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายประชาสัมพันธ์

Tel: 081 7101986

E-mail: [pavinees@bumrungrad.com](mailto:pavinees@bumrungrad.com)