



‘4 เทรนด์’ ธุรกิจบริการสุขภาพที่ต้องจับตาในยุคโควิด



‘The first wealth is health’ หรือ ‘ความมั่งคั่งประการแรก คือสุขภาพที่ดี’ คงจะเป็นคำกล่าวที่ผู้อ่านทุกท่านเห็นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงกว่าหนึ่งปีที่ผ่านมา เราได้เห็นคนทั้งโลกตื่นตัวในเรื่องของสุขภาพอนามัยส่วนบุคคลมากขึ้นกว่าเดิมหลายเท่า สืบเนื่องมาจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด และยังทำให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมบริการสุขภาพ (Healthcare Industry) ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงานให้แตกต่างไปจากเดิมเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

รายงาน Global Top Health Industry Issues 2021 ของ PwC ได้ระบุถึง 4 เทรนด์สำคัญในธุรกิจบริการสุขภาพที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และจะยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นในอนาคต ผมจึงอยากนำข้อมูลที่มีประโยชน์จากรายงานนี้มาแบ่งปันกับผู้อ่าน ดังนี้ครับ



1. บริการให้คำปรึกษาทางการแพทย์ออนไลน์จะมาแรง การแพร่ระบาดของโควิดเป็นตัวเร่งให้บริการทางการแพทย์เสมือน (Virtual Care) ถูกนำมาใช้ในวงกว้างมากขึ้น ซึ่งการบริการในรูปแบบนี้ เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการวินิจฉัยโรค และให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยผ่านทางออนไลน์ หรือสมาร์ทโฟนได้แบบเรียลไทม์ โดยที่ผู้ป่วยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล อีกทั้งยังลดเวลาการรอพบแพทย์ไปได้มาก ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลหลายแห่งในประเทศไทยได้เปิดให้มีบริการให้คำปรึกษาทางการแพทย์แบบเสมือนจริง พร้อมบริการจัดส่งยาถึงบ้าน และมีแนวโน้มจะได้รับความนิยมมากขึ้น

นอกจากนี้ รายงานของ PwC ยังพบว่า 91% ของผู้ตอบแบบสำรวจที่เคยใช้บริการทางการแพทย์แบบเสมือนจริง ยังมีแนวโน้มจะเข้ารับการรักษาในรูปแบบนี้ต่อไปเมื่อการแพร่ระบาดของโควิดคลี่คลายหรือสิ้นสุดลง สะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้บริการด้านสุขภาพควรต้องหันมายกระดับการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดีผ่านการใช้นวัตกรรมด้านสุขภาพ และการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับสุขภาพแบบครบวงจร รวมถึงต้องเร่งเพิ่มทักษะให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2. ใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง เราทราบดีว่าวันนี้ ‘ข้อมูล’ มีบทบาทสำคัญในธุรกิจบริการสุขภาพไม่แตกต่างไปจากอุตสาหกรรมอื่นๆ ด้วยพื้นฐานของธุรกิจที่มีข้อมูลจำนวนมากมหาศาล เช่น เวชระเบียน ที่ใช้บันทึกและเก็บรวบรวมประวัติของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล หรือเอกสารอื่นๆ ที่ใช้ประกอบเพื่อการตัดสินใจทางการแพทย์ นอกจากนี้ ยังรวมถึงเอกสารทางการแพทย์ที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Medical Record: EMR) เป็นต้น

รายงานของ PwC พบว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นมีส่วนสำคัญในการเร่งให้เกิดการนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการดูแลรักษาผู้ป่วยมากขึ้น เช่น การแจ้งเตือนให้คนไข้เข้ารับการรักษาตามเวลานัดหมาย การวางแผนรูปแบบการรักษาที่เหมาะสมตามประวัติผู้ป่วยและอาการของโรค ตลอดจนการใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ด้านการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีในการรักษาใหม่ๆ ซึ่งในบางประเทศ ผู้ให้บริการด้านสุขภาพสามารถนำข้อมูลของพื้นที่ที่มีการระบาดของไวรัสอย่างรุนแรงมาใช้ในการวางแผนทรัพยากรและบริหารจัดการจัดสรรวัคซีนได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ผู้ให้บริการด้านสุขภาพควรใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการรักษา ลดอัตราการเสียชีวิต และลดต้นทุนในการบริหารจัดการ นอกจากนี้ ต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรของตัวรู้จักใช้ข้อมูลในการวางแผนและตัดสินใจ (Data-



Driven) เป็นหลัก เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ป่วย (Patient Engagement)

3. การทดลองทางคลินิกจะเปลี่ยนไปสู่ดิจิทัลมากขึ้น ผลกระทบของโควิดยังส่งผลต่อการทดลองทางคลินิกที่ต้องปรับไปสู่รูปแบบดิจิทัลมากขึ้น เช่น การรับสมัครอาสาสมัครเข้าร่วมการวิจัยผ่านทางออนไลน์ หรือการติดตามผลโดยใช้ชุดทดลองที่สามารถทำได้จากที่บ้าน เป็นต้น ซึ่งความสะดวกที่ได้รับจากการทดลองทางคลินิกผ่านช่องทางดิจิทัลที่ว่่านี้ จะดึงดูดให้อาสาสมัครต้องการเข้าร่วมในการวิจัยมากขึ้น และอาจช่วยให้ได้รับผู้ร่วมการทดลองที่มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น กลุ่มผู้ป่วยที่อาศัยอยู่ต่างจังหวัด เพราะไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ โดยผลสำรวจ Global Health Consumer Survey ของ PwC ระบุว่า 66% ของผู้ตอบแบบสำรวจ ยินดีที่จะเข้าร่วมการทดลองทางคลินิกในรูปแบบดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ความน่าเชื่อถือ ระยะเวลา และความกังวลด้านสุขภาพ ยังคงเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนมากไม่ต้องการเข้าร่วมการทดลองทางคลินิกผ่านช่องทางดิจิทัล ดังนั้นผู้ทำการทดลองจะต้องตระหนักถึงประเด็นเหล่านี้ และหาทางแก้ไขเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่ต้องการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร

4. พัฒนาความสามารถของห่วงโซ่อุปทานให้ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันและกลับเข้าสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว วิกฤตโควิดได้ส่งผลกระทบต่อระบบห่วงโซ่อุปทานทั่วโลก โดยทำให้เกิดการขาดแคลนวัตถุดิบที่จำเป็น เช่น สารออกฤทธิ์ทางเภสัชกรรม เครื่องช่วยหายใจ หรือแม้แต่อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment: PPE) เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ ผู้ให้บริการด้านสุขภาพจึงต้องหันมาบริหารห่วงโซ่อุปทานให้มีความยืดหยุ่น และต้องหันมาพึ่งพาห่วงโซ่อุปทานในภูมิภาคหรือในประเทศตนเองเพิ่มขึ้น (Supply localisation) เพื่อกระจายความเสี่ยง นอกจากนี้ ผู้ประกอบการควรพิจารณาเพิ่มเงินลงทุนในเทคโนโลยีการผลิต รวมถึงมองหาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน และการกระจายสินค้า ซึ่งจะเป็นกุญแจสำคัญในการฝ่าวิกฤตสุขภาพครั้งนี้

จะเห็นได้ว่า ทั้ง 4 เทรนด์ที่ผมกล่าวไปข้างต้น ล้วนเป็นผลพวงที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดของโรคโควิดทั้งสิ้น ซึ่งแม้ว่าเราจะไม่อาจคาดการณ์ได้ว่า วิกฤตนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อไร แต่สิ่งที่แน่นอนที่สุดคือ ผู้ให้บริการด้านสุขภาพไม่สามารถดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดิมได้อีกต่อไป เพราะไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคเปลี่ยนไปแล้ว ดังนั้นผู้ประกอบการต้องเร่งปรับเกมกลยุทธ์เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงนี้ และพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝันอื่นๆ ที่อาจจะเข้ามาทำให้วิถีการดำเนินชีวิตต้องหยุดชะงักได้อีกในอนาคต



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ARIT NPRU

ที่มา <https://thestandard.co/4-trends-in-healthcare-industry-during-coronavirus-period/>

[#เราจะฝ่าวิกฤตไปด้วยกัน](#)

[#SocialDistancing](#)

[#สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม](#)

หรือ <http://arit.npru.ac.th/>

<http://www.npru.ac.th/>

