

น้องหนู.....พี่ไม่กินยาได้ไหม? พี่อาย

แดง(นามสมมติ)สาวสวยหน้าตาดี รูปร่างอวบอ้วน รับประทานไวรัสมานาน ผ่านการปรับเปลี่ยนสูตรยามา 2 ครั้งเพื่อหลีกเลี่ยงอาการข้างเคียงจากยา แดงไม่เคยขาดนัด มารับยาตรงเวลา กินยาไม่เคยพลาด CD4 ของแดง 500 กว่า ถือว่าดีมาก ๆ ไวรัลโหลด(ปริมาณไวรัสในเลือด)น้อย กว่า 50 คอปี้(คือวัดไม่ได้เนื่องจากปริมาณเชื้อไวรัสในเลือดน้อยมาก ๆ) และแล้วสิ่งที่น้องหนูไม่คาดคิดก็เกิดขึ้น แดงมารับยาตอนใกล้เที่ยง 2-3 นัดติดต่อกัน มาชนิดที่เรียกว่าประตูดคลินิกเกือบปิดแล้ว บางครั้ง ก็โทรศัพท์มาบอกว่าให้เก็บยาไว้ให้ด้วย หรือ ไม่ก็เอายามาให้ที่บ้านด้วย(บ้านแดงเป็นทางผ่านของน้องหนูตอนกลับบ้าน) ที่สำคัญแดงขาดนัดไม่มาเจาะ CD4

น้องหนูสังเกตเห็นความผิดปกติในตัวแดงจึงสอบถามแดง แบบส่วนตัวในวันที่แดงมารับยาที่คลินิกตอนเที่ยงวัน (ไม่มีผู้มารับบริการรายอื่นแล้ว) ได้ความว่าแดงได้รับการบริการแบบหน้าไหว้หลังหลอกจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเขาชัยสนที่จุดบริการหนึ่ง หลังจากแดงไปใช้บริการเจ้าหน้าที่ก็ยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทายแดงแบบสนิทสนม บริการเป็นกันเอง พร้อมกับถามแดงว่า “ไปคลินิกป่ารายใช่ไหม” แดงพยักหน้ารับแบบงง ๆ ครั้งต่อมาแดงมารับบริการกับเจ้าหน้าที่อีกคนแต่เป็นจุดบริการเดิม เจ้าหน้าที่คนเดิมที่เคยทักทายแดงแบบสนิทสนมก็ตะโกนบอกน้องเจ้าหน้าที่คนนั้นว่า “คนไข้ป่าราย น้องหนู” แล้วเขาก็หันหน้าไปพยักหน้ากัน ก่อนที่จะบอกแดงว่า “เสร็จแล้วค่ะ” แดงงง ๆ แต่ก็เดินจากไป แต่ครั้งนี้บังเอิญแดงนึกขึ้นได้ว่าแดงรับประทานความดันไม่รับประทานไวรัส แดงเลยเดินกลับไปจุดบริการเดิมจึงทำให้แดง ได้ยินคำสนทนาของเจ้าหน้าที่ที่จุดบริการนั้น แดงจับใจความสำคัญได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ส่งต่อข้อมูล(นิินทา)กันว่าแดงป่วยเป็นโรคเอสส์ รับยากับป่าราย น้องหนู ถ้าผู้ป่วยมาขึ้นสมุดพกประจำตัวสีเหลืองหมายความว่าคุณไข้ป่าราย พี่น้องหนู (เอดส์นั่นเอง) เมื่อเจ้าหน้าที่เห็นแดงก็ทำหน้าตกใจ สีหน้าเปลี่ยนและถามแดงว่ามีอะไร แดงก็เลยบอกว่ามารับยาความดัน แดงเล่าให้น้องหนูฟังทั้งน้ำตา พร้อมกับบอกน้องหนูว่าพี่อาย พี่ไม่อยากจะรับยาแล้ว คนในโรง”บาลนี้เขารู้กันหมดแล้วว่าพี่เป็นเอดส์

งานเข้าจึงเบื่อเรื่องงานนี้น้องหนู ไหนจะเรื่องการเก็บข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ป่วย การเข้าถึงข้อมูลของผู้ป่วย และอื่น ๆ อีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้ป่วย น้องหนูเลยหาแนวทางการแก้ไขกับแดง จนในที่สุดก็รับเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่คลินิกเองในการจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้แดงเอง และแดงจะมารับยาตอนเที่ยงวันก็ได้ เจ้าหน้าที่คลินิกยาต้านและน้องหนูยินดีคอย และให้บริการ ในที่สุดแดงก็ยอมรับเงื่อนไข ตอนนี้แดงมีความสุขมากในการมารับยาตอนเที่ยงวัน และไม่ต้องเดินไปรับบริการที่จุดอื่นทุกอย่างเริ่มต้น และจบลงที่คลินิก

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากเรื่องเล่า

1. กิริยามารยาท น้ำเสียง การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ทุกอย่าง ย่อมอยู่ในสายตาของผู้รับบริการตลอดเวลา เพราะฉะนั้นการให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ และการรักษา กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่จึงเป็นสิ่งที่ดี และควรปฏิบัติ

2. ทางคลินิกยาด้านไวรัสต้องคิดหาวิธีการให้บริการที่เป็นการเก็บความลับของผู้ป่วย ไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย ปกป้องการเข้าถึงข้อมูลของผู้ป่วย ทางโรงพยาบาล หรือผู้เกี่ยวข้องต้องจัดให้มีวิธีการหรือเครื่องมือในการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลบางอย่างของผู้ป่วย เช่น การวินิจฉัย ข้อมูลด้านยา หรือคลินิกที่ผู้ป่วยมารับบริการ
3. ทางคลินิกยาด้านไวรัสต้องมีการพัฒนาการให้บริการให้เป็นแบบ ONE STOP SERVICE จริง ๆ (ทุกอย่างเริ่มต้น และจบลงที่จุดบริการเพียงจุดเดียว)
4. การให้บริการแบบองค์รวม (กาย จิต สังคม) คือสิ่งสำคัญในการดูแลผู้ติดเชื้อเอชไอวี เพราะทุก ๆ อย่างรวมตัวผู้ป่วยมีผลกระทบต่อทำให้ความร่วมมือในการรักษาทั้งสิ้น

พัชรมณฑน์ ศรีจันทร์