



**“โทรศัพท์
สายสุขภาพ”**

**บริการใหม่เพื่อคุณภาพ
ชีวิตคนไทย**

ศิริรัตน์ สารีประสิทธิ์ / รายงาน

เหมาะสมที่จะเป็นผู้ดำเนินการโครงการนี้ และแล้ว
โครงการ "Health Line สายสุขภาพ" จึงได้เกิดขึ้น

แต่ก่อนที่เราจะไปทราบบึงรายละเอียด
ของโครงการนี้ ตลอดจนวิธีการให้บริการ เวลามาทราบ
ที่มาของโครงการเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนนี้กัน
ก่อนดีกว่า ว่ามีความเป็นมาอย่างไรและเกิดขึ้นใน
ประเทศไทยเราได้อย่างไร

โครงการ "Health Line สายสุขภาพ" ได้
ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทยก็ด้วยแนวความคิดของ
**น.พ.ไพศาล จันทพิพัทธ์ ศัลยแพทย์ออร์โธปิดิกส์
รพ.ภูมิพลอดุลยเดช** ซึ่งท่านได้ให้สัมภาษณ์ถึงที่มา
ของโครงการนี้ว่า "เมื่อปลายเดือนกุมภาพันธ์ พุทธ
ศักราช 2537 ผมได้มีโอกาสเดินทางไปประชุมทาง
วิชาการที่ประเทศสหรัฐอเมริกา และเป็นการบังเอิญที่
ไปติดพายุหิมะอยู่ที่เมืองอัลบานี เมืองหลวงของรัฐ
นิวยอร์กถึง 4 วัน ผมยังจำได้ตัวว่า เช้าวันพฤหัสบดีที่
3 มีนาคม 2537 ผมไปเปิดหนังสือพิมพ์ Times
Union อ่าน และได้พบว่าหน้าหนึ่งหน้าเต็ม ๆ ของ
หนังสือพิมพ์ฉบับนั้นเต็มไปด้วยชื่อโรคและอาการ
ต่าง ๆ พร้อมรหัสหมายเลข 4 ตัว จำนวน 508 เรื่อง
ซึ่งต่อมาจึงทราบว่า เป็นบริการข้อมูลสุขภาพด้วยเสียง
ทางโทรศัพท์ของเมืองอัลบานีบริการฟรีตลอด 24 ชั่วโมง
โดยผู้รับบริการเพียงกดหมายเลขโทรศัพท์ที่
กำหนด ตามด้วยรหัสหมายเลข 4 ตัว ก็จะได้ฟังเสียง
ตามหัวข้อนั้น ๆ ผมได้ทดลองฟังและเกิดความคิดขึ้น
มาในขณะนั้นว่า เมืองไทยเราน่าจะมีบริการแบบนี้เช่น
เดียวกัน ผมจึงได้พยายามที่จะอัดเสียงบางหัวข้อเพื่อ
นำกลับมาเป็นตัวอย่างด้วย และปลายปี 2537 เมื่อ
ผมได้รับการทาบทามให้เป็นหนึ่งในคณะกรรมการที่

ปรึกษาด้านวิชาการของ รมช.กระทรวงสาธารณสุขซึ่งใน
ขณะนั้นคือ นายทินวัฒน์ มฤคชิตักษ์ ผมจึงได้เสนอโครง
การนี้เพื่อกระทรวงฯ ได้จัดทำ ซึ่งที่ประชุมของกระทรวงฯ
ได้อนุมัติเห็นชอบให้ดำเนินการเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม
2538 แต่ก็ติดขัดด้วยงบประมาณและมีการเปลี่ยนแปลง
รัฐบาลเกิดขึ้นทำให้โครงการล่าช้าออกไป หลังจากนั้นผม
ได้เสนอโครงการให้กับแพทยสมาคมแห่งประเทศไทย ใน
พระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งก็เห็นชอบในหลักการที่จะดำเนิน
การเพื่อเป็นการบริการสังคม แต่ก็ติดขัดเรื่องรูปแบบการ
บริหารโครงการ และเรื่องงบประมาณเพื่อที่จะให้มีบริการ
ที่ต่อเนื่องตลอดไป ซึ่งต่อมาได้กำหนดให้เป็นแนวการ
บริหารโครงการโดยใช้แนวทางของต่างประเทศ โดยมี
เอกชน คือ บริษัทพี อินฟอร์เมชัน เซอร์วิส (ไทยแลนด์)
จำกัด เป็นผู้บริหารโครงการ โดยหาสปอนเซอร์เข้ามา
สนับสนุน โครงการได้ดำเนินมาจนกระทั่งถึงสมัยของ
น.พ.ชจิต ฐปัญญา เป็นนายกแพทยสมาคมฯ ในขณะ
เดียวกันนั้นกระทรวงสาธารณสุขก็ได้จัดตั้งคณะกรรมการขึ้น
มาอีกครั้ง เพื่อดำเนินงานโครงการบริการข้อมูลสุขภาพ
อัตโนมัติ โดยจัดให้มีการสัมมนาเพื่อดำเนินการรวบรวม
ข้อมูลจากกรมต่าง ๆ โดยมีรองปลัดฯ เรณู โภษสุโข
เป็นผู้รับผิดชอบและกองสุขศึกษาเป็นฝ่ายเลขานุการของ
การสัมมนาและได้เชิญผมเป็นกรรมการและวิทยากรด้วย
ซึ่งในเบื้องต้นทางกระทรวงสาธารณสุขไม่ทราบว่าแพทย
สมาคมฯ ก็กำลังดำเนินการอยู่เช่นเดียวกัน ผมจึงได้
พยายามประสานงานในอันที่จะรวมโครงการทั้ง 2 เข้าด้วย
กัน ด้วยเหตุผลที่ว่าทั้ง 2 โครงการมีวัตถุประสงค์เดียวกัน
คือ การให้ความรู้พื้นฐานทางการแพทย์เกี่ยวกับการดูแล
สุขภาพเบื้องต้นแก่ประชาชนชาวไทย จึงทำให้เกิดความ
ร่วมมือในการจัดทำโครงการนี้จาก 3 หน่วยงาน โดยใช้ชื่อ

ว่า โครงการ "Health Line สายสุขภาพครบ"

ทั้งนี้ หากจะกล่าวโดยทั่วไปแล้ว โครงการนี้ก็
คือ การให้บริการความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย
**สู่ประชาชนผ่านทางระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ โดยจะเปิดให้
บริการตลอด 24 ชั่วโมง** และได้มีการจัดเตรียมข้อมูลข่าว
สารด้านสุขภาพอนามัยที่ตรงกับปัญหาและความต้องการ
ของประชาชนได้มากกว่า 850 หัวข้อ ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ
เหล่านี้ เขียนโดยแพทย์ผู้ชำนาญในแต่ละสาขา โดยได้จัด
เตรียมเป็นคำอธิบายง่าย ๆ เพื่อให้ประชาชนทุกระดับมี
ความเข้าใจและจะตื่นตัวต่อการปฏิบัติตนเพื่อจะได้เป็นผู้ที่
มีสุขภาพดี ปราศจากโรค ที่สามารถป้องกันแก้ไขได้ด้วย
ตนเอง และมีความรู้เกี่ยวกับสุขภาพทั่วไปเพิ่มขึ้น
อันจะเป็นหนทางที่จะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
นั่นเอง

หัวข้อเรื่องได้แบ่งออกเป็นกลุ่ม ๆ เช่น
สุขภาพทั่วไป (45 เรื่อง), กลุ่มเรื่องอาการเจ็บหรือปวด
ของร่างกาย (20 เรื่อง), สุขภาพผู้สูงอายุ (20 เรื่อง),
สุขภาพสตรี (100 เรื่อง), สุขภาพเด็ก (80 เรื่อง),
สุขภาพผู้ชาย (20 เรื่อง) นอกจากนี้ยังมีหัวข้อเกี่ยวกับ
อาหารเพื่อผู้บริโภค, การออกกำลังกาย, การคุมกำเนิด,
ศัลยกรรมตกแต่ง และหัวข้อเกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ
ต่าง ๆ อีกมากมาย ซึ่งผู้ฟังสามารถเลือกฟังให้ตรงกับ
ปัญหาที่ตนกำลังประสบอยู่ได้ โดยหมุนตามรหัสหมายเลข
ตามหัวข้อเรื่องนั้น ๆ

สำหรับหมายเลขรหัสประจำหัวข้อเรื่องต่าง ๆ
นี้ ได้จัดพิมพ์เป็น **คู่มือการใช้บริการโดยท่านสามารถเป็น
เจ้าของได้โดยส่งชื่อ ที่อยู่ พร้อมแสตมป์มูลค่า 10 บาท
มาที่ตู้ ปณ. 554 ปณจ. พระโขนง กท.10110** คณะผู้จัด
ทำก็จะจัดส่งคู่มือไปให้ถึงบ้าน ที่สำคัญทุกท่านที่รับคู่มือไป
แล้ว จะต้องเก็บรักษาไว้อย่างดี เพราะหนังสือเล่มนั้นถ้า
มองให้ลึกๆ แล้วก็เปรียบเสมือนกับเครื่องช่วยชีวิต และ
ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนจากการเจ็บป่วยในขั้นแรกได้
โดยที่เราอาจจะไม่ต้องไปหาหมอก็ได้

สำหรับขั้นตอนในการใช้บริการ Health Line
สายสุขภาพนั้น มีขั้นตอนง่าย ๆ เพียง **กดโทรศัพท์
หมายเลข 714-3333** ซึ่งหมายเลขนี้ผู้ฟังสามารถโทรฯ
เข้ามาพร้อมกันและรับ **ฟังพร้อมกันได้ถึง 24 คน** ต่อ
จากนั้นกดหมายเลขรหัสหัวข้อเรื่องที่ท่านต้องการ หาก
ท่านไม่ทราบหรือยังไม่มีคู่มือ ก็จะมี **ระบบ FAX BACK**
หมายเลขหัวข้อเรื่องกลับไปยังผู้ที่โทรศัพท์เข้ามา แต่ใน
กรณีนี้ผู้โทรศัพท์ต้องมีเครื่องโทรสารอยู่ใกล้ตัวด้วยจึงจะ
สามารถรับข้อมูลได้ ในแต่ละครั้งที่โทรฯ จะฟังได้มาก
ที่สุด 3 เรื่อง และถึงแม้ว่าจะเรียกฟังเรื่องเดียวพร้อม ๆ
กัน ก็สามารถรับฟังเรื่องเดียวกันได้โดยไม่ต้องรอให้ผู้
โทรฯ คนอื่นฟังจนจบก่อน

โครงการ Health Line สายสุขภาพ นี้เป็น
ความมุ่งหวังอย่างสูงสุดของกระทรวงสาธารณสุข และ
แพทยสมาคมแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่
ต้องการเห็นประชาชนมีความตื่นตัวในเรื่องสุขภาพมาก
ขึ้นด้วยการแสวงหาข้อมูลทางโทรศัพท์อันจะส่งผลให้
ประชาชนมีสุขภาพดีขึ้น และแน่นอนค่าใช้จ่ายโดยรวม
ของประเทศในด้านการรักษาพยาบาลก็จะลดน้อยลง
ประเทศชาติของเราก็จะพัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
และรวดเร็วยิ่งขึ้น

ตัวอย่างรหัสที่ท่านสามารถหมุนเพื่อเรียกใช้บริการได้

หมวดการปฐมพยาบาลฉุกเฉิน โทร.714-3333 ต่อ...

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------|
| 5601 กรณีฉุกเฉิน ข้อควรทราบ (1) | 5602 กรณีฉุกเฉิน ข้อควรทราบ (2) |
| 5603 แผลเลือดออก | 5604 แผลถูกกัด |
| 5605 แผลจากความร้อน/สารเคมี | 5606 ฟกช้ำ |
| 5607 ไฟฟ้าช็อต | 5608 งูกัด |
| 5609 บาดเจ็บที่ศีรษะ/สมอง | 5610 เบื่อหน้ามืด/เป็นลม |
| 5611 เพลี้ยแดด/เป็นลมแดด | 5612 ซองติดคอ/สำลัก |
| 5613 ทานยาผิด/เกินขนาด | 5614 ท้องเสียอย่างรุนแรง |
| 5615 ตะคริว | 5616 ไรศลมชัก |
| 5617 คนจมน้ำ | 5618 ลงสัยกระดูกหัก |
| 5619 อวัยวะถูกตัดขาด | 5620 ซ้อมเพลง |
| 5621 เลือดกำเดาออก | 5622 นึ่งต่อย |
| 5623 ประคนเป็น/ประคนร้อน | 5624 การคลอดฉุกเฉิน |
| 5625 โทรศัพท์ฉุกเฉิน | |

6

สำหรับขั้นตอนในการใช้
บริการ Health Line สาย
สุขภาพนั้น มีขั้นตอนง่าย ๆ
เพียงกดโทรศัพท์หมายเลข
714-3333 ซึ่งหมายเลขนี้ผู้ฟัง
สามารถโทรฯ เข้ามาพร้อมกัน
และรับฟังพร้อมกันได้ถึง 24
คน ต่อจากนั้นกดหมายเลขรหัส
หัวข้อเรื่องที่ท่านต้องการ หาก
ท่านไม่ทราบหรือยังไม่มีคู่มือ ก็
จะมีระบบ FAX BACK
หมายเลขหัวข้อเรื่องกลับไปยังผู้
ที่โทรศัพท์เข้ามา แต่ในกรณีนี้ผู้
โทรศัพท์ต้องมีเครื่องโทรสารอยู่
ใกล้ตัวด้วยจึงจะสามารถรับ
ข้อมูลได้

9

ข้อมูลจำเพาะ

โทรศัพท์สายสุขภาพนี้มีขั้นตอนการใช้
บริการแบบง่าย ๆ คือกดโทรศัพท์หมายเลข 714-
3333 และตามด้วยรหัสหัวข้อตามหมวดโรคต่างๆ
ท่านก็สามารถรับฟังข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพได้แล้ว
โดยจะเริ่มเปิดให้บริการได้ตั้งแต่วันที่ 23
สิงหาคม พ.ศ.2539

สำหรับผู้ที่มีความประสงค์จะได้หนังสือ
คู่มือ "Health Line สายสุขภาพ" ไว้เป็น
เจ้าของ สามารถติดต่อได้ที่แผนกบริการลูกค้า
บริษัทเนสท์เล่ (ประเทศไทย) อินท์ จำกัด โทร.
256-9119 หรือเขียนชื่อ-ที่อยู่ พร้อมส่งแสตมป์
10 บาทต่อ 1 ท่าน มาที่โครงการ Health Line
สายสุขภาพ ตู้ ป.ณ. 554 ปณจ.พระโขนง
กท.10110 ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ส่วนผู้ที่ต้องการร่วมบริจาคเงิน
สนับสนุนโครงการเพื่อเป็นทุนจัดทำหนังสือแจก
จ่ายให้กับประชาชนได้ใช้ประโยชน์โดยทั่วกัน
สามารถติดต่อได้ที่ โทร.714-3344