

### 13. Social Media and online Health

สถานบริการสุขภาพต้องไปยังที่คนอยู่ในขณะนี้ (บนโลก online หรือ social Media) มากกว่าที่สร้าง web site แล้วโดดเดี่ยวตัวเองบนเกาะของ Web นั้น (web islands) ซึ่งเป็น web ที่สื่อสารข้อมูลสุขภาพทางเดียว โดยหวังว่าประชาชนจะเข้ามาอ่านข้อมูลใน web นั้น

Maged N. Kamel Boulos *Using social media for improving health literacy* (unpublished)

#### What is known

- 1) Social Media มีศักยภาพที่จะเพิ่มความสามารถของผู้ใช้ในการ การได้มาซึ่งข้อมูล การทำความเข้าใจข้อมูลและบริการทางสุขภาพนั้น จากนั้นทำการประเมิน และตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมต่อสุขภาพ Viral social marketing สามารถไปถึงผู้คนได้มากขึ้น เร็วขึ้น ด้วยต้นทุนที่ต่ำเมื่อเทียบกับวิธีการอื่นทางการตลาดหรือการโฆษณา ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของ social media และเป็นบทบาทที่สำคัญในการให้ความรู้ทางสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ การโปรแกรมการให้บริการสุขภาพเชิงรุก เช่น viral social marketing การรณรงค์การใช้ถุงยางอนามัยที่ประสบความสำเร็จในประเทศตุรกี
- 2) Online Social network และการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้เกิดการสนับสนุนแบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer to peer support) ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถช่วยเหลือกันระหว่างกันได้ ทำให้ทั้งระบบบริการแบบดั้งเดิมลดลง เป็นการลดภาระของระบบบริการสุขภาพ (Box 18) Social Network ที่ชื่อ PatientsLikeMe, เป็นเครือข่ายที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย ซึ่งเป็นตัวอย่างของการช่วยเหลือกันระหว่างผู้ป่วยกับผู้ป่วย ซึ่งมีการศึกษาแล้วพบว่าสามารถทำให้ผู้ป่วยจัดการตนเองทางสุขภาพได้ดีขึ้น รวมถึงผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ดีขึ้น

#### Box 18. Teen2Xtreme

เป็น social media ที่จะเพิ่มความรอบรู้ด้านสุขภาพของวัยรุ่น พัฒนาโดย UCLA School of Public Health และ Health Net, Inc. in the United States of America โดย T2X สามารถ link กับ Facebook-linked โดยเนื้อหาผลิตโดย กลุ่มวัยรุ่น และวิชาชีพที่ทำเรื่องวัยรุ่น เนื้อหาครอบคลุมทั้งเรื่อง games, quizzes, polls, blogs, video clips (YouTube) และการสื่อสารแบบ interactive และมีส่วนร่วม T2X ยังมี content เกี่ยวกับ lifestyle สำหรับวัยรุ่น เช่น โภชนาการ, fitness, การจัดการความเครียด, สารเสพติด และพฤติกรรมทางเพศ. และสามารถเชื่อมโยงกับ Social media อื่นๆ ทำให้เป็น App ที่รวมทุกอย่างที่เป็น life style ของวัยรุ่นเข้ามาอยู่ใน App เดียว

- 3) Mobile social web ทำให้คนใช้ (Users) สามารถที่จะ Share ,ให้คะแนน (Rate) หรือให้ข้อเสนอแนะ ได้ง่ายขึ้น และสามารถ Download App ประเภทต่างๆได้มากมาย รวมถึง App ทางด้านสุขภาพ เช่นมีการ download App ของ NHS ของ England จำนวน 1 ล้านคนภายใน 6 เดือน หลังจากเปิดใช้ใน May 2011.

- 4) Smart phone และ Application ได้ Transform ระบบบริการสุขภาพ โดยเฉพาะผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ทำให้สามารถนำระบบบริการสุขภาพไปวางบน App สามารถเชื่อมโยงผู้ให้และผู้รับบริการ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น Non clinical Care Giver, นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ มาทำงานร่วมกันได้ รวมถึงการวางแผนการดูแลร่วมกัน ซึ่งการรักษาผ่าน App ส่งผลให้ต้นทุนการรักษาต่ำลง ให้บริการได้ครอบคลุมมากขึ้น เร็วขึ้น สะดวกขึ้น และผลลัพธ์ทางสุขภาพดีขึ้น เนื่องจากการใช้ Mobile App ที่เพิ่มสูงขึ้น the United States Food and Drug Administration ได้กำหนด guideline และกำหนดขอบเขตและประเภทของ Mobile App โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับทางการแพทย์เพื่อควบคุมไม่ให้ถูกใช้นอกวัตถุประสงค์

#### Box 19. Plain-language medical dictionary

พัฒนาโดย University of Michigan's Taubman Health Science Library สามารถใช้ได้ผ่าน web site หรือ iPhone app. Dictionary สามารถเปลี่ยนศัพท์ทางการแพทย์ที่เข้าใจยากเป็นเป็นศัพท์ธรรมดาที่ใช้กันโดยทั่วไป ที่เข้าใจง่าย

- 5) แต่ Social media ก็มีความเสี่ยงมากกว่าสื่อดั้งเดิม เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ เนื่องจากสามารถแพร่กระจายข้อมูลเป็นวงกว้างมากกว่า และรวดเร็วกว่า และผู้ใช้เป็นได้ทั้งผู้ผลิตและผู้รับสื่อ การตัดข้อความเหลือบางส่วน ทำให้ความเข้าใจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงได้ ความเสี่ยงที่จะแพร่กระจายข้อมูลที่ผิดหรือคลาดเคลื่อน (misinformation and disinformation) จะแพร่กระจายไปยังรวดเร็วผ่านทาง viral messages หรือ videos หรือ electronic word of mouth โดยเฉพาะเวลาที่มี mass stress หรือ panic. วิธีการที่สำคัญในประเมินความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ง่ายคือการดูแหล่งที่มาของข้อมูลว่าเป็นแหล่งที่น่าเชื่อถือหรือไม่ เช่นแหล่งข้อมูลที่เป็น independence source เช่น WHO , UN น่าเชื่อถือมากกว่า social media

#### What is known to work – promising areas for action

1. สร้าง social media ที่น่าเชื่อถือ ผู้ใช้สามารถเรียนรู้และประเมินข้อมูลข่าวสารทางสุขภาพ online และสามารถที่จะรู้ว่าจะหาข้อมูลข่าวสารทางสุขภาพที่ดีและมีคุณภาพจากที่ใด ถ้ามีการแข่งขันสร้าง social media ทางสุขภาพที่มีคุณภาพ จะทำให้มีข้อมูลข่าวสารทางสุขภาพที่ดีมากมายให้เข้าถึง เช่น official channels for the NHS Choices in England and United States Centers for Disease Control and Prevention and anti-tobacco campaigns on Facebook เป็นต้น
2. **Monitor and moderate.** จุดเด่นของ Social media คือ Users สามารถ post และ comment ผ่าน social Media ได้ และจุดที่เป็นความเสี่ยงของ social media คือการที่ users สามารถ post และ Comment ได้ เพราะฉะนั้น social media masters ต้องติดตามกำกับ เนื้อหาการ post อย่างสม่ำเสมอ ลบส่วนที่เป็น Spam หรือส่วนที่ละเมิดกฎเกณฑ์ที่วางไว้หรือละเมิดลิขสิทธิ์ Account administrators ต้องปกป้อง spammers ในการ hack accounts. องค์กรควรกำหนดกฎเกณฑ์หรือนโยบายให้กับบุคลากรในองค์กรและบังคับใช้ให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์หรือนโยบายที่กำหนดไว้
3. ปรับช่องให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทั้งเนื้อหาและรูปแบบ และระดับของความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Tailor channels to audiences) โดยต้องแปลงภาษาทางการแพทย์ที่ซับซ้อนยากต่อการเข้าใจให้เป็นภาษาที่ประชาชนทั่วไปเข้าใจ รวมถึงการประเมินผล การใช้ข้อมูลสุขภาพจากกลุ่มเป้าหมาย