

การบริการเชิงรุกและการบริการเชิงรับการปรับปรุงที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และผู้ที่ติดต่อได้

คุณณวัน ลือสุทธิวิบูลย์, คุณอมรศักดิ์ นาควิสุทธิ, คุณมานะ แก้ววิเชียร และทีมงานเจ้าหน้าที่เวชระเบียน
งานเวชระเบียน โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

จากการบริการของหน่วยลงทะเบียน งานเวชระเบียน ที่ผ่านมา พบว่า หากผู้รับบริการ มีความประสงค์ปรับปรุงข้อมูลอาทิเช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และผู้ที่ติดต่อได้ ผู้รับบริการต้องมา ดำเนินการติดต่อที่หน้าเคาน์เตอร์งานเวชระเบียน ตามจุดบริการตามอาคารต่างๆ ทำให้ ผู้รับบริการต้องเสียเวลายาวนานจุดบริการ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทางงานเวชระเบียนจึงได้พัฒนาต่อยอดและบริการเชิงรุกในการปรับปรุงเบอร์โทรฯ ที่อยู่และผู้ที่ติดต่อได้เพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการมากขึ้น โดยมีการออก ประชาสัมพันธ์ตามหน่วยตรวจต่างๆ รวมถึงสร้างแผ่นป้ายที่มี QR-Code และแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถบริการได้สะดวกยิ่งขึ้น และการบริการเชิงรับ โดยงานเวชระเบียนได้ เปิดคู่มือการรับการเปลี่ยนที่อยู่และเบอร์โทรผ่านทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งรับเรื่องการตรวจแพทย์ ทางไกล (Telemedicine) เพื่อเป็นการลดจำนวนผู้รับบริการที่หน้าเคาน์เตอร์งานเวชระเบียนและ เพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้านอื่นๆให้มากขึ้น

วัตถุประสงค์

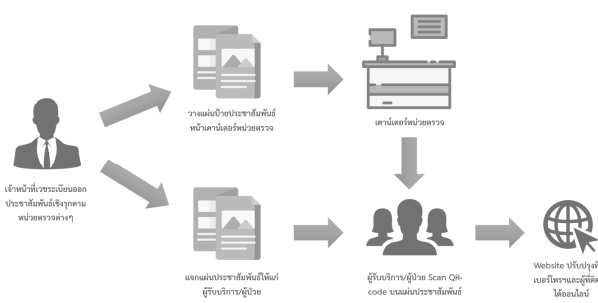
- เพื่อลดจำนวน ผู้รับบริการ ที่หน้าเคาน์เตอร์และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านอื่นๆ
- เพื่อลดการใช้ทรัพยากรต่างๆที่ไม่จำเป็นลง เช่น กระดาษ
- เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบการขอปรับปรุงข้อมูลของตนได้และมีการตอบกลับให้ ผู้รับบริการรับทราบ
- เพื่อให้ความสะดวกในการบริการ มีช่องทางการบริการที่หลากหลายและลดปัญหาการ ร้องเรียน

ลักษณะโครงการ

1. เชิงรับผ่านทางระบบออนไลน์



2. เชิงรุกผ่านทางประชาสัมพันธ์ที่หน่วยตรวจและวางแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์



3. เชิงรุกและเชิงรับผ่านทางโทรศัพท์



ผลการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการเฉลี่ย		
		ปีงบประมาณ 62 ไตรมาส 4	ปีงบประมาณ 63 ไตรมาส 1	ปีงบประมาณ 63 ไตรมาส 2
1. ลดจำนวนผู้รับบริการ ที่หน้าเคาน์เตอร์ที่มา ปรับปรุงข้อมูล	70%	60.69%	57.35%	67.57%
2. ลดปริมาณการใช้ กระดาษ	70%	60.69%	57.35%	67.57%
3. อัตราความพึงพอใจ ต่อการรับบริการ	85%	92.50%	92.07%	91.84%

ผลลัพธ์และประโยชน์ที่ได้รับ

- สามารถดำเนินการปรับปรุงข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด (15 นาที) พร้อมมีหลักฐานทวน สอบการแก้ไขได้
- มีช่องทางการบริการที่หลากหลายมากขึ้นทั้งช่องทางการบริการเชิงรุกและการบริการเชิงรับ
- ลดปริมาณผู้รับบริการที่หน้าเคาน์เตอร์งานเวชระเบียนและปริมาณการใช้กระดาษลง
- ช่วยลดปัญหาหน่วยบริการตรวจต่างๆในเรื่องการนัดหมายผู้รับบริการได้และเป็นช่องทาง ใหม่ในการบริการ
- ฐานข้อมูลผู้ป่วยเป็นปัจจุบันมากขึ้น

ภาพการบริการ



ภาพการออกบริการเชิงรุกตามหน่วยตรวจต่างๆและแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์



ภาพการออกบริการเชิงรุกและเชิงรับผ่านทางระบบเว็บไซต์ออนไลน์และผ่านทางโทรศัพท์