

Cyto, Patho อย่าลืมฉัน

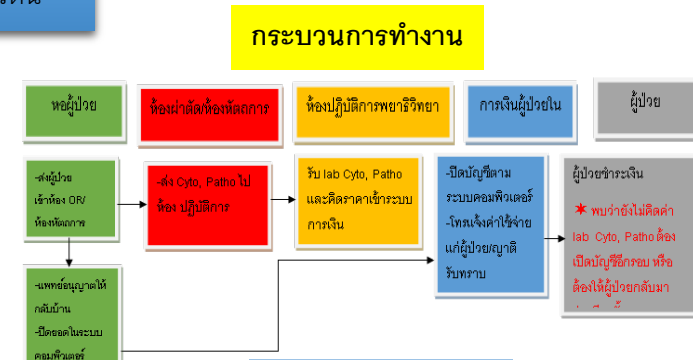
น.ส.รัชดาภรณ์ ลวดเงิน, น.ส.จันทร์จุฑา อัครกุล
งานพยาบาลผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยพิเศษ 64
ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์

ที่มาและเหตุผล

หอผู้ป่วยพิเศษ 64 ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ เป็นหอผู้ป่วยที่ให้บริการผู้ป่วยประเภทที่เข้ามาอนรักษ ำตัด หรือทำหัตถการต่าง ๆ ในระยะเวลาสั้น 2 คืน 3 วัน การผ่าตัดและทำหัตถการโดยส่วนใหญ่มีการส่งตรวจชิ้นเนื้อ ไปยังห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา ได้แก่ cytology และ pathology หลังทำหัตถการเสร็จ เมื่อแพทย์มีคำสั่งจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน ปัญหาที่พบคือค่าใช้จ่ายในการส่งตรวจ cytology และ pathology นั้นถูกส่งมาหลังจากที่การเงินทำการปิดยอดไปแล้ว ทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถกลับบ้านได้ตามกำหนด และต้องเสียเวลาในการเดินทางกลับมาจ่ายเงินอีกครั้ง และเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการ

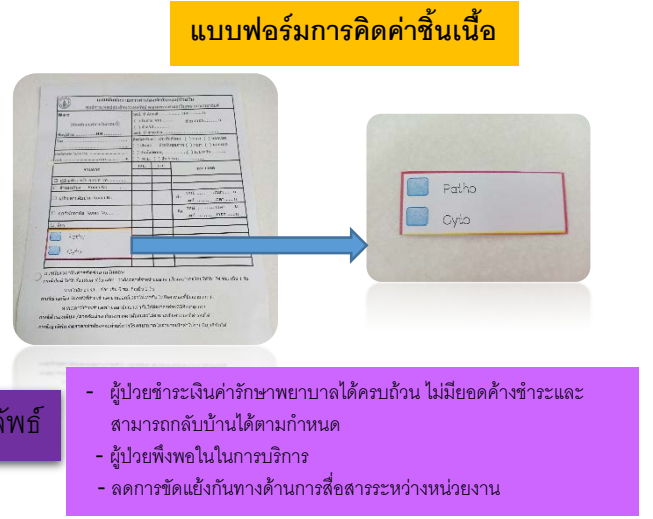
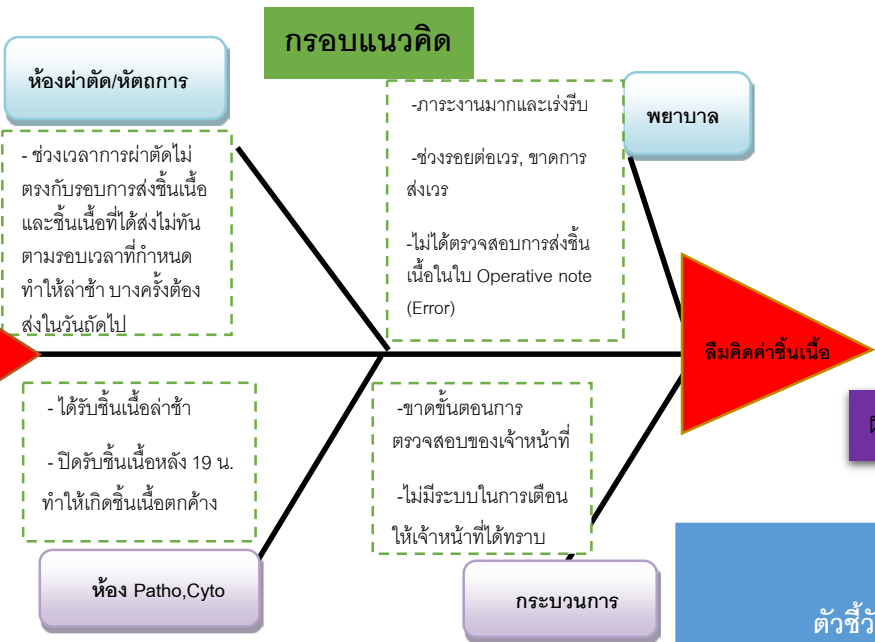
ดังนั้นหอผู้ป่วยพิเศษ 64 จึงได้จัดทำกระบวนการในการตรวจสอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการคิดค่าใช้จ่าย เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการของโรงพยาบาล

- ## วัตถุประสงค์
- 1.ผู้ป่วยชำระค่ารักษาพยาบาลได้อย่างครบถ้วน
 - 2.ผู้ป่วยพึงพอใจในการรับบริการ
 - 3.เจ้าหน้าที่มีขั้นตอนในการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ



รูปแบบการปรับปรุง

กระบวนการ	วิธีการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
★เมื่อมีคำสั่งให้ผู้ป่วยกลับบ้าน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบในระบบว่ามี การคิดค่า Cyto, Patho เรียบร้อยแล้วหรือไม่ ถ้ายังไม่คิดเงินในระบบ เจ้าหน้าที่ประสานงานกับห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยาให้คิดเงินในระบบให้เรียบร้อย	- จัดทำขั้นตอน/วิธีการตรวจสอบเรื่องการคิดค่าขึ้นเนื้อโดยจัดทำรายการเช็ค Cyto, Patho เพิ่มในใบคิดเงินที่ส่งให้การเงินทราบ - เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยทำความเข้าใจในแบบฟอร์มและขั้นตอน/วิธีการตรวจสอบ	-ผู้ป่วยชำระเงินได้ครบถ้วน ไม่มียอดค้างชำระและได้กลับบ้านตามเวลาที่กำหนด -ผู้ป่วยพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลมากขึ้น



ตัวชี้วัด

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	ครั้งที่1 พ.ย. 62	ครั้งที่2 ธ.ค. 62	ครั้งที่3 ม.ค. 63
ผู้ป่วยชำระค่ารักษาพยาบาลได้อย่างครบถ้วน ไม่พบปัญหาการเปิดบัญชีใหม่และผู้ป่วยพึงพอใจในการบริการ	100%	80%	80%	90%	100%