

การปรับปรุงกระบวนการติดตามค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน

นายสันติย์ ทองแดง
งานจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล ฝ่ายการคลัง

ที่มาและเหตุผล

กระบวนการตรวจสอบและติดตามค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน มีการจัดการระบบการแจ้งยอดและติดตามค่ารักษาพยาบาลให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบค่ารักษาพยาบาลเป็นผู้รับผิดชอบ เมื่อค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยมีการติดขัดระหว่างนอนโรงพยาบาลและยอดเงินค่ารักษาพยาบาลที่ต้องชำระเข้าเกณฑ์ในการติดตามเจ้าหน้าที่ตรวจสอบจะดำเนินการโทรศัพท์ติดตามค่ารักษาพยาบาล แต่เนื่องจากวิธีการตรวจสอบและติดตามที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน เป็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและทำหน้าที่ติดตามในเวลาเดียวกันและเป็นคนๆ เดียวกัน ทำให้การติดตามค่ารักษาพยาบาลขาดประสิทธิภาพ เช่น การเลือกติดตามเฉพาะราย / การหลงลืมหรือละเลยไม่ติดตามผู้ป่วยมาชำระเงินค่างวด ทำให้คณะฯ อาจสูญเสียรายได้ที่พึงจะได้รับอย่างครบถ้วนและนำมาซึ่งการไม่สามารถชำระหนี้ได้ในวันกลับบ้าน ต้องเข้าระบบการรับสภาพหนี้หรือทำสัญญาผ่อนชำระค่างวดกับของมหาวิทยาลัยมหิดล

ดังนั้น งานจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล จึงได้เก็บข้อมูลจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยที่ยังมีปัญหาการชำระเงินค่ารักษาพยาบาลในวันกลับบ้าน โดยการติดตามของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบที่ไม่ครบถ้วนหรือไม่มีการติดตามยอดชำระเงินที่เข้าเกณฑ์ระหว่างนอนโรงพยาบาลเลย นำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาร่วมกับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและเจ้าหน้าที่ส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การรับชำระเงินของผู้ป่วยในระหว่างนอนโรงพยาบาล มีประสิทธิภาพ และคณะฯ ได้รับการติดตามผู้ป่วยมาชำระหนี้ค่ารักษาพยาบาลตามงวดได้ครบถ้วน

วัตถุประสงค์

- เพื่อการติดตามยอดเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยในที่ค้างชำระระหว่างนอนโรงพยาบาลมีความครบถ้วน
- เพื่อให้การชำระเงินของผู้ป่วยระหว่างนอนโรงพยาบาล มีประสิทธิภาพมากขึ้น

กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

จากการวิเคราะห์สภาพการทำงานปัจจุบันพบว่า ยังไม่มีระบบหรือเครื่องมือในการตรวจสอบความครบถ้วนของการติดตามผู้ป่วยมาชำระหนี้ระหว่างนอนโรงพยาบาล ทำให้การติดตามค่ารักษาพยาบาลไม่ครบถ้วนหรือไม่ทราบว่าได้ทำการติดตามครบถ้วนหรือไม่ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบทำหน้าที่ตรวจสอบและติดตามค่ารักษาพยาบาลในเวลาเดียวกัน อาจจะหลงลืมหรือละเลยการติดตามได้ จากการแจ้งยอดและติดตามค่ารักษาพยาบาล แบบวิธีเดิมยังคงมีผู้ป่วยบางรายไม่เลยชำระหนี้ระหว่างนอนโรงพยาบาลเลย ทำให้วันกลับบ้านผู้ป่วยไม่ได้เตรียมเงินหรือไม่มีเงินชำระทั้งหมด

กระบวนการทำงาน (Workflow)



วิเคราะห์ปัญหาของโครงการ

Gap Analysis



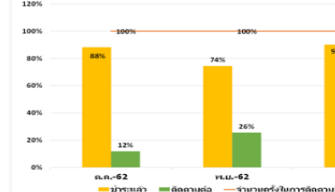
รูปแบบการปฏิบัติงาน

กระบวนการ	วิธีการทำงาน	ปัญหาที่พบ/โอกาสพัฒนา	วิธีการปรับปรุง
รับเอกสารผู้ป่วยใน	เจ้าหน้าที่การเงิน - รับเอกสารจากผู้ป่วยใน - รับเอกสารจากผู้ป่วยใน - รับเอกสารจากผู้ป่วยใน		1. สร้างแบบฟอร์มเอกสาร (Folder file) งานติดตาม 1 วันเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประมวลผลข้อมูลการตรวจติดตามค่ารักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เอกสารเดิม 2. สร้างแบบฟอร์มเอกสาร (Folder sheet) 1 ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ตรวจสอบแต่ละคน ซึ่งแบบฟอร์มนี้จะเชื่อมกับ (Link) ข้อมูลกับเครื่องหลักที่คำนวณได้ 1 วันต่อ 1 3. จัดการงานติดตามค่ารักษาฯ ออกจากการตรวจสอบโดยกำหนดให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 3 คนต่อเจ้าหน้าที่ติดตาม 1 คนใน 1 วันและเจ้าหน้าที่ติดตาม 1 คนจะทำการติดตามค่ารักษาฯ 2 เดือนเวียนกันไปจนครบ
บันทึกค่ารักษาพยาบาลในระบบ FIN IPD	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล - รวบรวมบันทึกวันและบันทึกข้อมูลรายการค่ารักษาฯ ในระบบ - บันทึกค่าห้อง ค่าบริการ ค่าบริการ โรงพยาบาล - พิมพ์ใบแจ้งค่ารักษาฯ		ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้: 1. ตรวจสอบค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยรายวัน (ดูข้อมูล) 2. บันทึกข้อมูลค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยรายวันตามรายการ (ดูข้อมูล) 3. นำข้อมูลไปใส่ Excel ในแบบฟอร์มเอกสาร (Folder sheet) ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบแต่ละคน ซึ่งในตาราง จะรวมข้อมูลค่ารักษาฯ ผู้ป่วยที่เข้ามามีผลรวมรวมแล้วจะแจ้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 4. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 1. เมื่อทราบผลการตรวจสอบและติดตามค่ารักษาฯ ประจำวัน ในแบบฟอร์มเอกสาร (Folder sheet) ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบในแบบฟอร์มเอกสาร (Folder file) งานติดตาม เครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง 2. นำผลการติดตามผู้ป่วยที่เข้ามามีผลรวมรวมแล้วจะแจ้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 3. นำผลการติดตามผู้ป่วยที่เข้ามามีผลรวมรวมแล้วจะแจ้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 4. นำผลการติดตามผู้ป่วยที่เข้ามามีผลรวมรวมแล้วจะแจ้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
ติดตามค่ารักษาพยาบาล	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ - โทรศัพท์ติดตามค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยที่มียอดค่ารักษาฯ เข้ามาแต่ยังไม่ชำระเงินยอดค่างวดชำระค่ารักษาฯ	ปัญหา - ไม่มีระบบหรือเครื่องมือในการตรวจสอบการติดตามของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ (เนื่องจากเป็นแบบเดิม) จึงไม่สามารถทราบว่าการติดตามมีความครบถ้วนหรือไม่ - ไม่มีข้อมูลงานผู้ป่วยที่ได้ติดตามแล้วมาตรวจสอบเป็นจำนวนเท่าไร	1. เมื่อทราบผลการตรวจสอบและติดตามค่ารักษาฯ ประจำวัน ในแบบฟอร์มเอกสาร (Folder sheet) ของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบในแบบฟอร์มเอกสาร (Folder file) งานติดตาม เครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง 2. นำผลการติดตามผู้ป่วยที่เข้ามามีผลรวมรวมแล้วจะแจ้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 3. นำผลการติดตามผู้ป่วยที่เข้ามามีผลรวมรวมแล้วจะแจ้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ 4. นำผลการติดตามผู้ป่วยที่เข้ามามีผลรวมรวมแล้วจะแจ้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ
เก็บเงินค่ารักษาพยาบาล	เจ้าหน้าที่เก็บเงิน - รับชำระเงินค่ารักษาฯ และหรือบันทึกการใช้จ่าย - ออกใบเสร็จรับเงินค่ารักษาฯ เป็นหลักฐานส่วนที่บันทึก		

ผลการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (เดือน/ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่ 1 พ.ค.62	ครั้งที่ 2 พ.ย.62	ครั้งที่ 3 ธ.ค.62
ผู้ป่วยได้รับการติดตามค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน ระหว่างนอนโรงพยาบาล	100%	80%	100%	100%	100%
จำนวนผู้ป่วยมาชำระเงินระหว่างนอนโรงพยาบาล	>90%	64%	88%	74%	90%

ผลการติดตามค่ารักษาพยาบาล



ผลที่ได้จากการปรับปรุงระบบงาน

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสามารถติดตามค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยในที่เขาแจ้งการติดตามและเข้าเกณฑ์ทางเข้าได้อย่างครบถ้วน ทำให้จำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาชำระหนี้ระหว่างนอนโรงพยาบาลมีจำนวนมากขึ้น ผู้ป่วยมีปัญหาเรื่องเงินในวันกลับบ้านน้อยลง เนื่องจากเมื่อกระบวนการติดตามค่ารักษาพยาบาลมีประสิทธิภาพ ถึงผู้ป่วยจะมีปัญหาเรื่องเงินก็สามารถเตรียมแผนการชำระหนี้หรือหาหนทางอื่นที่เกี่ยวข้องเข้ามาดูแลได้ ไม่เกิดปัญหาความล่าช้า ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจและได้รับความสะดวกมากขึ้นในวันกลับบ้าน

โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

การใช้ระบบ e-Payment แจ้งยอดและรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาล ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของผู้ป่วย ซึ่งเป็นการแจ้งยอดและชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น