



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

*หมายเหตุ : 1.กรณีทีผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 5
 2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด		
ด้านคลินิก (Clinical)	☐ Safe Surgery ☐ Infection Control ☐ Medication Safety ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	☐ Patient Care Process ☐ Line , Tube & Catheter ☐ Emergency Response
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	☐ ความปลอดภัย [Safety] ☒ ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost]	☒ คุณภาพ / สิ่งสูญเสีย [Quality (waste)*] ☐ ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่กลุ่ม.....

วันที่รับข้อมูล.....

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ ลดรายการค้าง เพิ่มรายการเบิกในระบบ Billing

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

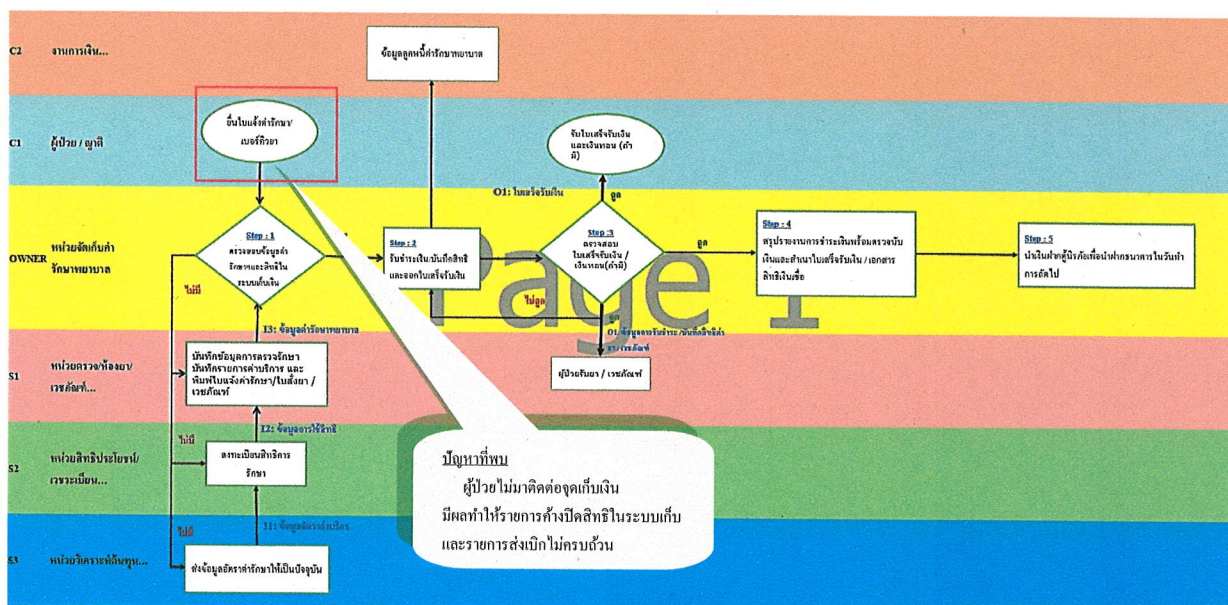
งานจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล ฝ่ายการคลัง มีหน้าที่รับชำระเงินค่ารักษาพยาบาล ผู้ป่วยเงินสดและบันทึกการใช้สิทธิของผู้ป่วยเงินเชื่อ ปัจจุบันมีจำนวนผู้ป่วยที่ใช้สิทธิเพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก โดยเฉพาะผู้ป่วยที่มีสิทธิพื้นฐาน เช่น สิทธิประกันสุขภาพ และสิทธิประกันสังคม เมื่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษา จะต้องนำใบแจ้งการรักษา มาติดต่อที่จุดเก็บเงินเพื่อทำการบันทึกการใช้สิทธิและเก็บเงินส่วนเกินสิทธิ (ถ้ามี) แต่จากการตรวจสอบข้อมูลค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยกลุ่มสิทธิดังกล่าวหรือแม้กระทั่งกลุ่มสิทธิอื่นๆ ยังคงมีค้างในระบบเก็บเงินทุกวัน ซึ่งเกิดปัญหาในการส่งเบิกไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่การเงินไม่สามารถบันทึกข้อมูลการใช้สิทธิได้เลย หากผู้ป่วยไม่มาติดต่อที่จุดเก็บเงิน หรือผู้ป่วยบางรายมาติดต่อแล้ว แต่รายการค่ารักษาพยาบาลถูกส่งมามากเกินไป ทำให้รายการค่ารักษาพยาบาลดังกล่าวไม่ถูกบันทึกสิทธิ ก็จะค้างในระบบเก็บเงินเช่นกัน

ดังนั้น งานจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล จึงได้ร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานการเงินและฝ่ายสารสนเทศ พร้อมศึกษาระเบียบแนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้สามารถดำเนินการปิดสิทธิที่ค้างในระบบเก็บเงินโดยเริ่มจากสิทธิพื้นฐาน ได้แก่ สิทธิประกันสุขภาพและสิทธิประกันสังคม นำร่องในช่วงแรกก่อนและหากการดำเนินการมีประสิทธิภาพจะขยายไปสิทธิอื่นๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับคณะฯ มากที่สุด

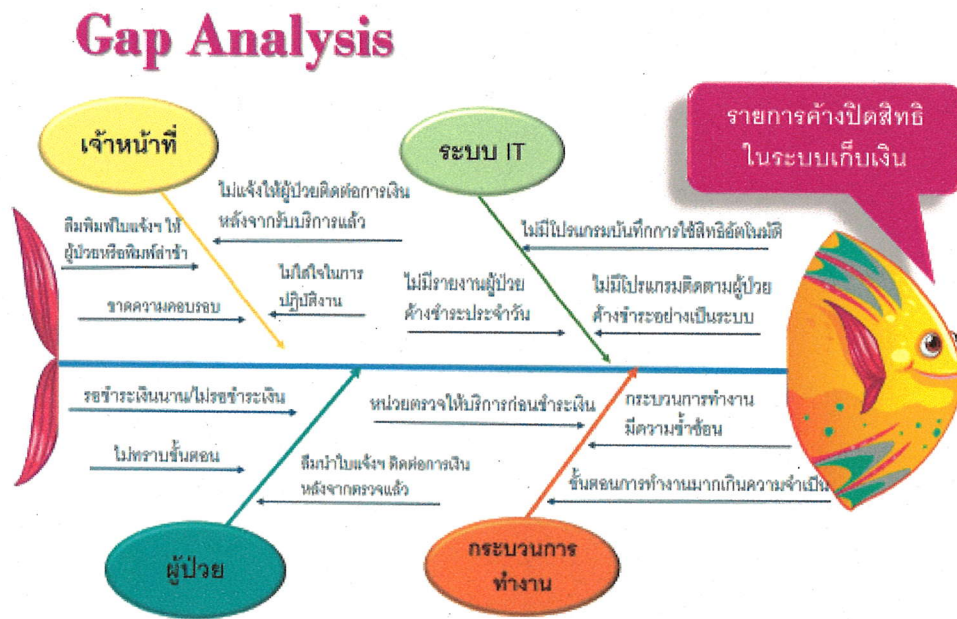
2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

จากการวิเคราะห์สภาพการทำงานปัจจุบัน พบว่า มีรายการค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยบางรายค้างอยู่ในระบบเก็บเงิน ทำให้รายการส่งเบิกไม่ครบถ้วน และยังไม่มีการบริหารจัดการข้อมูลที่ค้างค้างนี้อย่างเป็นระบบ รวมถึงกรณีหน่วยลูกหนี้ งานการเงิน นำข้อมูลค่ารักษาพยาบาลที่เบิกได้ตามสิทธิไปเบิกกับหน่วยงานต้นสังกัดแล้ว ระบบไม่สามารถปิดลูกหนี้สิทธิดังกล่าวออกจากระบบเก็บเงินได้ ทำให้มีข้อมูลค้างเป็นจำนวนมาก

2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)



2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



จากการวิเคราะห์ปัญหาพบว่า รายการค้างปิดสิทธิในระบบเก็บเงิน เกิดจากหลากหลายสาเหตุ เริ่มต้นจากที่ผู้ป่วยที่เข้ารับการตรวจรักษาทุกสิทธิทุกรายเมื่อทำการตรวจรักษาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องนำใบแจ้งการตรวจรักษา มาติดต่อกับจุดเก็บเงินเพื่อชำระเงิน หรือบันทึกการใช้สิทธิ ถึงแม้ไม่มีส่วนร่วมจ่าย ทำให้มีคิวในการรอชำระเงิน ผู้ป่วยบางรายไม่ทราบขั้นตอนไม่เข้าใจว่าเมื่อตรวจเสร็จแล้วต้องมาติดต่อกับการเงินทุกครั้ง รวมถึงการที่หน่วยตรวจ/หน่วยให้บริการทำการตรวจรักษาหรือให้บริการไปก่อนและไม่พิมพ์ใบแจ้งหนี้หรือไม่แจ้งให้ผู้ป่วยหรือบางครั้งผู้ป่วยมาติดต่อกับการเงินแล้วแต่รายการค่ารักษาพยาบาลมาล่าช้า ทำให้การบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน ในส่วนของระบบ IT ยังไม่มีโปรแกรมบันทึกการใช้สิทธิอัตโนมัติ / รายงานผู้ป่วยค้างชำระประจำวัน / โปรแกรมติดตามผู้ป่วยค้างชำระอย่างเป็นระบบ รวมทั้งช่องทางการชำระของผู้ป่วยสิทธิเงินเชื่อมีเพียงช่องทางเดียวคือเคาน์เตอร์เก็บเงินเท่านั้น จึงไม่สามารถให้บริการผู้ป่วยได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ จากสาเหตุของปัญหาและข้อจำกัดต่างๆ ทำให้ยังมีรายการค้างในระบบเก็บเงิน และรายการส่งเบิกไม่ครบถ้วนเกิดขึ้นทุกวัน

3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

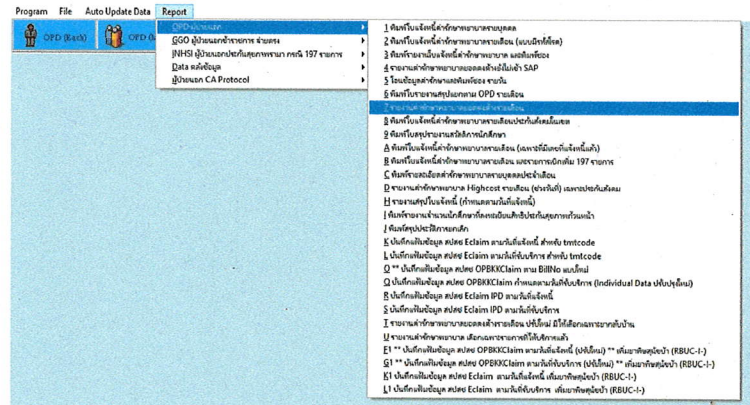
- 3.1.1 เพื่อให้รายการส่งเบิกค่ารักษาพยาบาล มีความครบถ้วน
- 3.1.2 เพื่อลดรายการค้างปิดสิทธิประกันสุขภาพ/ประกันสังคมใน/นอกเขตในระบบเก็บเงิน

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง ทำการวิเคราะห์ปัญหา ด้วยแผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) แล้ว จึงได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

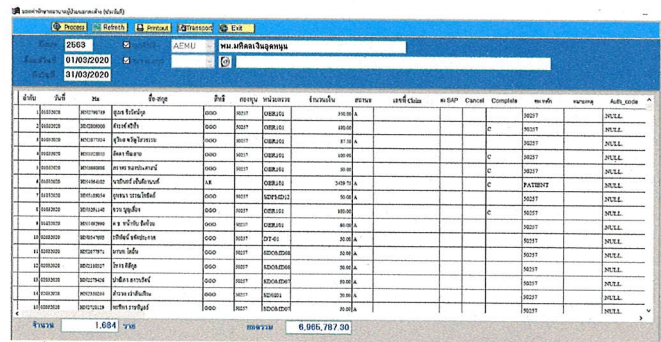
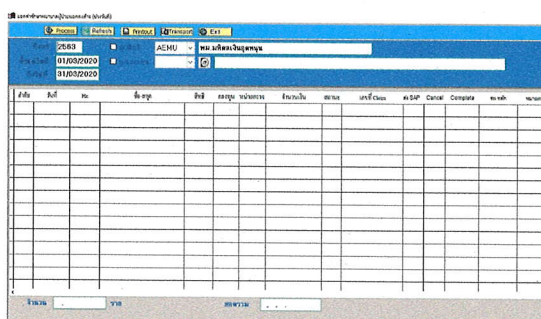
แนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

1. เข้าระบบตรวจสอบยอดค่ารักษาพยาบาลค้างในโปรแกรมเบิกค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก ที่ฝ่ายสารสนเทศ นำมาติดตั้งให้เจ้าหน้าที่การเงินส่วนกลางได้ตรวจสอบยอดสิทธิค้าง (ผู้ป่วยสิทธิหลังจากตรวจเสร็จ ไม่มาติดต่อกับการเงินเพื่อบันทึกการใช้สิทธิในระบบเก็บเงิน)

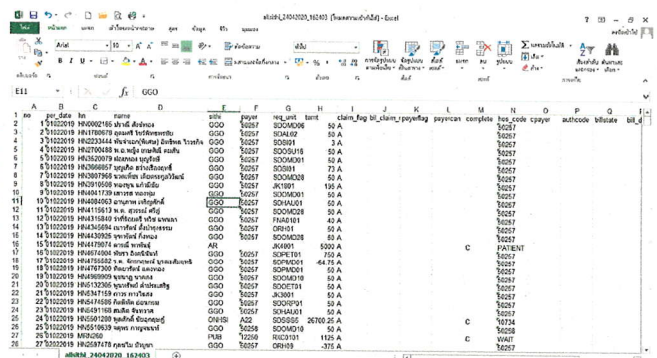
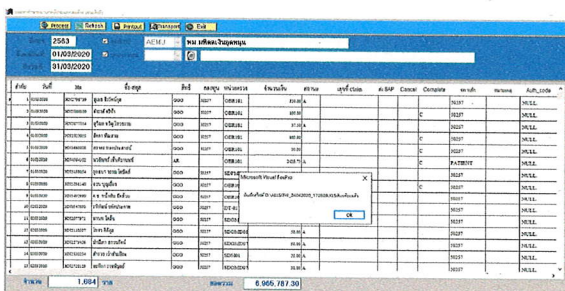
2. เลือก Report OPD ผู้ป่วยนอก เลือกรายการที่ 7 ชื่อรายงานคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกยัดคำรายเดือน



3. ระบุวันที่ คลิ๊กเลือกทุกสิทธิ เลือก Process หน้าจอจะแสดงรายการค้ำชำระ จากนั้นให้เลือก Transport ระบบจะส่งข้อมูลไปที่ ใดรฟ D



4. เข้าไปที่ ใดรฟ D หน้าจอจะแสดงข้อมูลรายการค้ำชำระทุกสิทธิ ให้เลือกกรองข้อมูลเฉพาะสิทธิประกันสุขภาพและประกันสังคมใน/นอกเขตเท่านั้น จากนั้นระบบจะดึงข้อมูลเข้ามาที่ โปรแกรม Excel เฉพาะสิทธิที่เราได้กรองไว้ เมื่อทำขั้นตอนทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ได้รายงานผู้ป่วยสิทธิประกันสุขภาพและประกันสังคมใน/นอกเขตคงค้างประจำวัน



5. นำรายงานผู้ป่วยสิทธิประกันสุขภาพและประกันสังคมใน/นอกเขตคงค้างประจำวัน ให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดเก็บเงินที่ได้กำหนดไว้ เป็นผู้นำทิกหรือปิดสิทธิประกันสุขภาพและประกันสังคมใน/นอกเขตที่คงค้างในระบบเก็บเงิน (Billing) ทั้งหมด

6. เมื่อบันทึกรหัสหรือปิดสิทธิตามข้อ 5 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ข้อมูลจะถูกส่งไปที่ระบบการส่งเบิกต่อไป

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) ภาระงานช่วงเวลาชัดเจน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ ของผู้รับผิดชอบ
	ปี 2562						
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
1.ประชุมเจ้าหน้าที่ภายในและหรือหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของ ปัญหาที่เกิดขึ้น	←---→						สาคินต์, หนึ่งฤทัย, สุรจันรา ทีมเก็บเงิน, ฝ่ายสารสนเทศ
2.กำหนดแผนการดำเนินงานและแนวทางการ แก้ไขปัญหา 2.1 ฝ่ายสารสนเทศนำโปรแกรมที่เกี่ยวข้องเข้า มาติดตั้งเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน 2.1 กำหนดภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละส่วน 2.2 จัดทำแนวปฏิบัติการบันทึกการรายการค่า รักษาพยาบาลคงค้างในระบบเก็บเงิน		←-----→ ←-----→					หนึ่งฤทัย, สุรจันรา, ฝ่าย สารสนเทศ
3.ดำเนินการตามแผน				←-----→ ←-----→			สุรจันรา, ทีมเก็บเงิน
4.ประเมินผลการดำเนินการ สรุปผล รายงาน หัวหน้างานจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล						←-----→ ←-----→	หนึ่งฤทัย, สุรจันรา

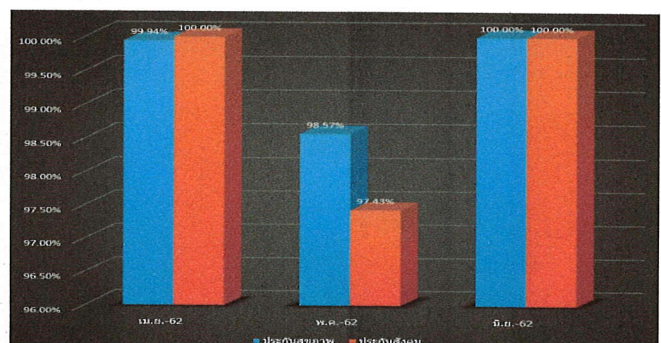
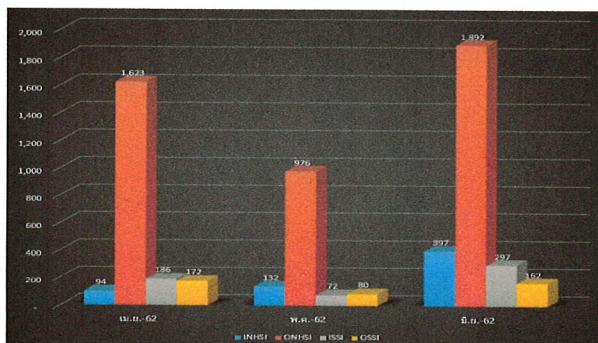
←--→ วางแผนงาน

←--→ ปฏิบัติจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
		ก่อน ดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่ 1 เม.ย.62	ครั้งที่ 2 พ.ค.62	ครั้งที่ 3 มิ.ย.62
เพิ่มรายการส่งเบิกและลดรายการ ค้างปิดสิทธิในระบบเก็บเงินค่า รักษาพยาบาลให้มีความครบถ้วน					
○ ประกันสุขภาพใน/นอกเขต	>95%	-	99.94%	98.57%	100%
○ ประกันสังคมใน/นอกเขต		-	100%	97.43%	100%

กราฟแสดงผลการปิดสิทธิต่อเดือน



6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

สามารถบันทึกการใช้สิทธิผู้ป่วยประกันสุขภาพและประกันสังคมที่มีรายการค่ารักษาพยาบาลที่ค้างในระบบเก็บเงิน และไม่มีส่วนร่วมจ่ายได้ เฉลี่ย 100% และมีผลทำให้รายการส่งเบิกมีความครบถ้วนมากขึ้น

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- 1) การวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขไปที่ละจุด จะแก้ไขได้ง่ายกว่าการแก้ไขทั้งหมดในคราวเดียวกัน ซึ่งอาจจะต้องใช้เวลานานหรืออาจจะแก้ไขไม่ได้เลย
- 2) การใช้โปรแกรมหรือเครื่องมือเข้ามาช่วย เป็นวิธีหนึ่งที่สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นไปก่อนได้
- 3) ทำการศึกษาแนวปฏิบัติในสิทธิอื่นๆ เพื่อขยายผลไปดำเนินการปิดรายการค้างค่ารักษาพยาบาลในสิทธิอื่นๆ ได้

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

- 1) มีการตรวจสอบรายการค่ารักษาพยาบาลค้างในระบบเก็บเงินและบันทึกหรือปิดสิทธิอย่างต่อเนื่อง
- 2) เก็บสถิติผู้ป่วยสิทธิเงินเชื่อที่มีรายการค่ารักษาพยาบาลค้างในระบบเก็บเงินจากรายงานผู้ป่วยสิทธิฯ เป็นประจำทุก 3-5 วัน
- 3) จัดประชุมทีมเก็บเงินทุกเดือน สรุปผลการดำเนินงาน เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น
- 4) รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

การเพิ่มช่องทางการรับชำระเงิน/บันทึกการใช้สิทธิของผู้ป่วยสิทธิเงินเชื่อในช่องทางอื่นๆ เช่น Rama App หรือ ตู้ชำระเงินอัตโนมัติ (Kiosk) และช่องทางอื่นๆ ให้หลากหลายขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยทุกประเภทการใช้สิทธิได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น