



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง PDCA (F-WI-RA-QS-201/01)

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้
ครบถ้วน)

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

ชื่อกลุ่ม	สร้างการติดตาม เอกสารได้ไว ผู้รับบริการพอใจ งานได้ระบบ : การเคลมประกันชีวิต/ประกันสุขภาพ					
	รหัส บุคคล	ชื่อ-นามสกุล	หน่วยงาน	ฝ่าย/ภาควิชา	โทรศัพท์ ภายใน	โทรศัพท์ มือถือ
1.หัวหน้ากลุ่ม	005137	นางยาใจ เลิศวิริยะประภา	งานบริหารทั่วไป อาคาร สมเด็จพระเทพรัตน์	โรงพยาบาล รามาธิบดี	4939	0875509358
2.สมาชิกกลุ่ม	001759	นางวารี อัครเสนา	„	„	4937	0814203317
	010796	นางสาวนันทปภัส ช้างชุม	„	„	4933	0945162426
3.ผู้ประสานงานกลุ่ม	005137	นางยาใจ เลิศวิริยะประภา	„	„	4939	0875509358
Email address	yajai.kir@mahidol.edu					
4.Facilitator ของทีม	นางยาใจ เลิศวิริยะประภา					
5.สหสาขาวิชาชีพที่ เกี่ยวข้อง (แพทย์ พยาบาล IT ฯลฯ)	-					
6.ชื่อตัวแทนรับเงิน รางวัล (เพียง 1 ท่าน)*	005137 นางยาใจ เลิศวิริยะประภา					

*หมายเหตุ : 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 6

2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน เลขที่กลุ่ม..... วันที่รับข้อมูล.....

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]

ส่วนที่ 2 ขอให้พิจารณา “คู่มือการเขียนผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน” อย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ต่อเจ้าของผลงาน
ชื่อเรื่อง / โครงการ “สร้างการติดตาม เอกสารได้ไว ผู้รับบริการพอใจ งานได้ระบบ : การเคลมประกันชีวิต/ประกันสุขภาพ”

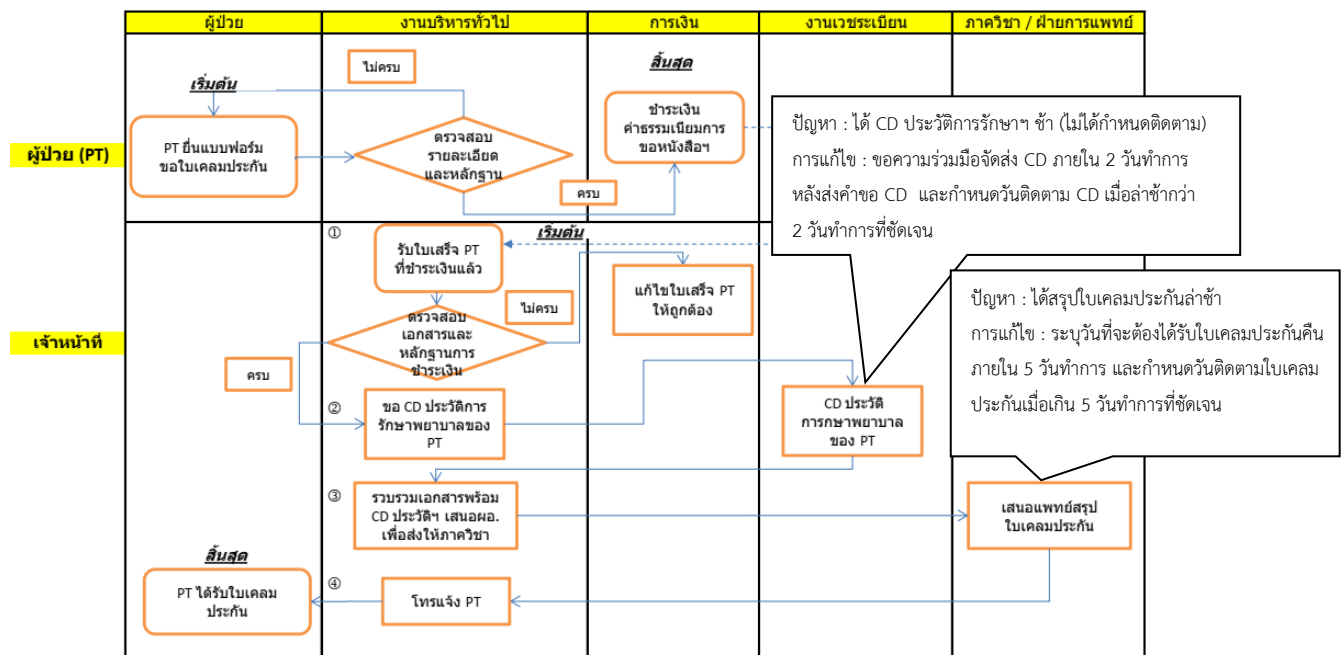
1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (10)

งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตนมีหน้าที่รับผิดชอบงานให้บริการผู้ป่วยเกี่ยวกับการขอสรุปประวัติการรักษาพยาบาล (เคลมประกันชีวิต/ประกันสุขภาพ) หรือใบเคลมประกันหลังจากการมาตรวจรักษาพยาบาล ผู้รับบริการประกอบด้วยผู้ป่วย/ญาติ /ผู้แทนจากบริษัทประกัน โดยในปีงบประมาณ 2562 - 2564 มีผู้มาติดต่อขอใบเคลมประกัน จำนวน 459 คน 467 คน และ 436 คน ตามลำดับเฉลี่ยประมาณ 38 คน/เดือน (เฉพาะกรณีจัดส่งสรุปใบเคลมประกันไปยังภาคีฯ/หน่วยงาน) กำหนดให้ผู้รับบริการได้รับใบเคลมประกันคืนภายใน 20 วันทำการหลังจากวันที่ยื่นขอใบเคลมประกัน ซึ่งในปีงบประมาณ 2562 - 2564 มีผู้รับบริการได้รับใบเคลมประกันคืนภายใน 20 วันทำการ จำนวน 255 คน (55.56%) 365 คน (78.16%) และ 391 (89.68%) คน ตามลำดับ

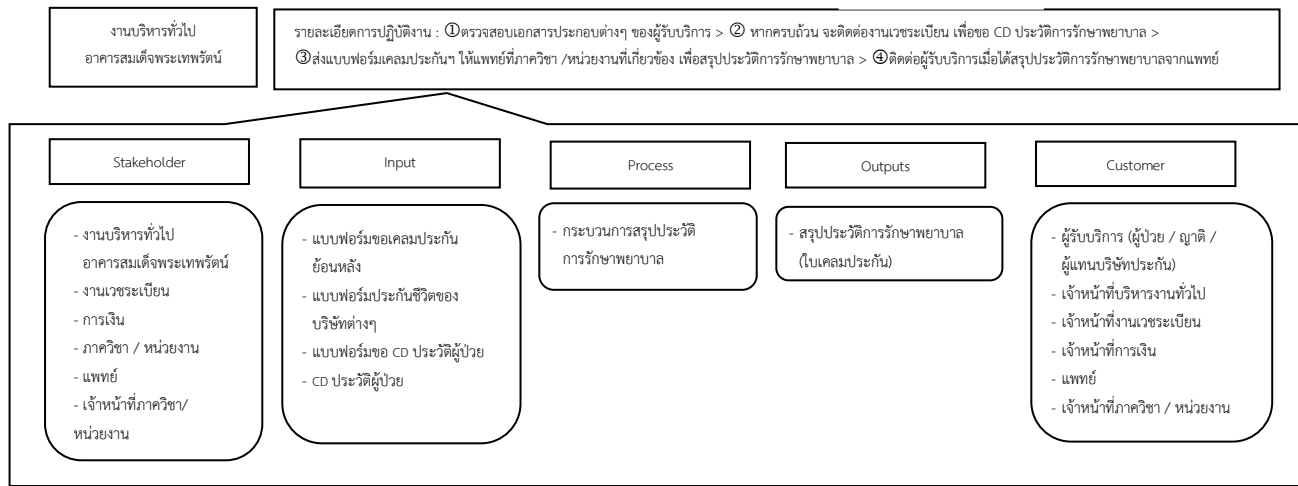
จากวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯ SO 3.5 ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มุ่งสร้างผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ ประกอบกับเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2015 ที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพและความสะดวก ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาระบบการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ได้รับการบริการตามความคาดหวัง และลดข้อร้องเรียน จึงได้พัฒนาระบบการทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับใบเคลมประกันภายในเวลาที่กำหนดหรือได้เร็วกว่าที่กำหนดไว้ โดยได้ประชุมกับผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบด้านเคลมประกันเพื่อทราบรายละเอียดในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์กระบวนการขอใบเคลมประกัน ทำให้ทราบว่าหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในแต่ละขั้นตอนจะใช้เวลาดำเนินการที่ต่างกันไป รวมถึงประเด็นปัญหาการไม่ทราบสถานะของใบเคลมประกัน ไม่มีแนวทางในการติดตามใบเคลมประกันที่เป็นระบบ ดังนั้นงานบริหารทั่วไปฯ จึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยกำหนดขอบเขตในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนและสร้างเครื่องมือในการติดตาม เน้นกระบวนการทำงานที่งานบริหารทั่วไปฯ รับผิดชอบในลำดับแรกก่อน พร้อมทั้งประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการติดตามเอกสาร และหาวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2. กรอบแนวคิดและการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root cause analysis) (10)

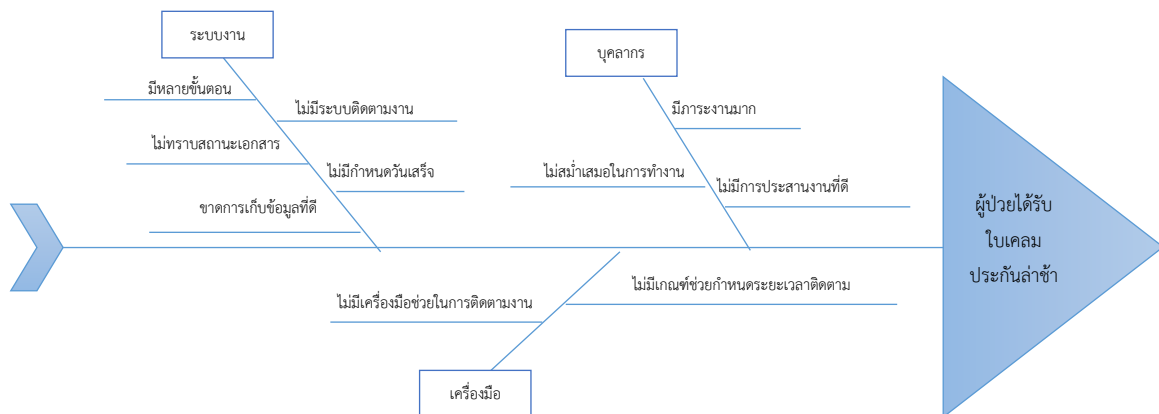
2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)



2.2 SIPOC Diagram



2.3 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root cause analysis)



3. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย (10)

- 3.1 เพื่อปรับปรุงกระบวนการติดตามเอกสารเคลมประกัน โดยกำหนด KPI ระยะเวลาในแต่ละกระบวนการให้ชัดเจน $\geq$ ร้อยละ 90
- 3.2 เพื่อให้มีระบบการติดตามใบเคลมประกัน ทำให้ผู้รับบริการได้ใบเคลมประกัน ภายใน 20 วันทำการ $\geq$ ร้อยละ 90

4. กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15)

จากการปรึกษาหารือร่วมกันในทีม ได้กำหนดการปรับปรุงกระบวนการทำงานเป็นระยะ (Phase) เพื่อการแก้ไขกระบวนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน โดยเริ่มการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในงานบริหารทั่วไปฯ (Phase 1) จากนั้นขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามลำดับกระบวนการทำงาน คือ งานเวชระเบียน (Phase 2) และภาควิชา/หน่วยงาน (Phase 3) ตามลำดับ

4.1 กระบวนการภายในงานบริหารทั่วไปฯ (Phase 1)

1) ประชุมเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านเคลมประกัน โดยกำหนดช่วงเวลา/รอบในการจัดส่งเอกสาร เฉพาะขั้นตอนที่งานบริหารฯ รับผิดชอบ กำหนด KPI ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 4 วันทำการ

- ขั้นตอนที่งานบริหารฯ รับผิดชอบ คือ

- (1) รับข้อมูล “แบบฟอร์ม คำขอให้แพทย์สรุปประวัติการรักษาพยาบาลเพื่อการดำเนินการด้านประกันชีวิต/ประกันสุขภาพของผู้ป่วย” จากผู้ป่วย
- (2) งานบริหารทั่วไปฯ รับเรื่อง และดำเนินการขอ CD ประวัติการรักษาพยาบาลจากงานเวชระเบียน
- (3) งานเวชระเบียนดำเนินการจัดทำ CD ประวัติการรักษาพยาบาล (ประมาณ $\pm$ 2 วันทำการ / กำหนดการติดตามหลังจากยื่นแบบฟอร์มขอใบเคลมประกันเกิน 5 วันทำการและทุกๆ 1 วันทำการ หากยังไม่ได้รับ CD)
- (4) งานบริหารทั่วไปฯ รับ CD ประวัติการรักษาพยาบาล จากงานเวชระเบียน
- (5) งานบริหารทั่วไปฯ จัดส่ง CD ประวัติการรักษาพยาบาล ให้ภาควิชาดำเนินการ

- กำหนดรอบงานบริหารทั่วไปฯ ขอ CD ประวัติการรักษาพยาบาล จากงานเวชระเบียน

- รับใบคำขอฯ รอบเช้า >> รอบบ่าย ส่งให้งานเวชระเบียน
- รับใบคำขอฯ รอบบ่าย >> เช้าวันถัดไป ส่งให้งานเวชระเบียน

- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของหน่วยงาน ให้ช่วยรับ CD ประวัติการรักษาพยาบาลที่งานเวชระเบียนจัดเตรียม โดยมีการกำหนดไว้เป็นระบบรอบเดินเข้า ให้ตรวจสอบทุกครั้ง / รอบเดินป่วย หากมีงานส่งงานเวชระเบียนให้แฉะ
- กำหนดรอบงานบริหารทั่วไป ส่งข้อมูล CD ประวัติการรักษาพยาบาล ให้ภาควิชา
 - รับ CD ประวัติการรักษาพยาบาล รอบเช้า >> รอบป่วย ส่งให้ภาควิชา
 - รับ CD ประวัติการรักษาพยาบาล รอบป่วย >> เข้าวันถัดไป ส่งให้ภาควิชา

2) พัฒนาการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการติดตามใบเคลมประกัน โดยได้สร้างเครื่องมือช่วยในการทำงาน และกำหนดข้อตกลงในการติดตามงานอย่างชัดเจน ดังนี้

- สร้างเครื่องมือในการ Alert เตือนในการติดตามงานตามขั้นตอนที่ “งานบริหารทั่วไป รับผิดชอบ” (ติดตามเวชระเบียน) และ “ติดตามจากภาควิชา/หน่วยงาน”
- ใช้สูตร Excel

สูตร	วัตถุประสงค์
1) สูตร Excel นับวันทำงาน NETWORKDAYS.INTL(start_date, end_date, [weekend], [holidays]) (รู้วันเริ่มต้นและวันสิ้นสุด ต้องการรู้จำนวนวันทำงานระหว่างสองวัน)	ต้องการทราบว่าหน่วยงานปฏิบัติงานจำนวนกี่วัน ▪ งานบริหารทั่วไป ▪ งานเวชระเบียน ▪ ภาควิชา/หน่วยงาน
WORKDAY.INTL(start_date, days, [weekend], [holidays]) (รู้วันเริ่ม และวันสิ้นสุด รู้จำนวนวันที่ต้องการกำหนด ต้องการรู้วันปลายทาง)	ต้องการทราบจำนวนวันปฏิบัติงานทั้งกระบวนการทั้งหมดกี่วัน ▪ ประมาณ วันที่ ที่จะดำเนินการเสร็จ ภายใน 20 วันทำการ ▪ งานบริหารทั่วไป ▪ งานเวชระเบียน ▪ ภาควิชา/หน่วยงาน
2) เมนู Conditional formatting เพื่อปรับรูปแบบตามเงื่อนไข	ใช้สำหรับแจ้งเตือน Alert เพื่อติดตามงาน ▪ ติดตามจากงานเวชระเบียน ▪ ติดตามจากภาควิชา

ระหว่างที่ใช้เครื่องมือ ได้หารือร่วมกับสมาชิกในกลุ่มเพื่อปรับปรุงเครื่องมือตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้อยู่เป็นระยะ

3) การตรวจสอบติดตามในกระบวนการด้านเคลมประกันที่งานบริหารทั่วไป รับผิดชอบ ดังนี้

- ตรวจสอบการใช้เครื่องมือได้อย่างถูกต้องของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านเคลมประกัน ตามที่กำหนดไว้เป็นประจำทุกเดือน โดยใช้ “ใบตรวจสอบการติดตามเอกสารคำขอให้แพทย์สรุปประวัติฯ เพื่อการดำเนินการด้านประกันชีวิต/ประกันสุขภาพของผู้ป่วยย้อนหลัง”
- ตรวจสอบสถิติการติดตาม CD ประวัติการรักษาพยาบาลจากงานเวชระเบียน โดยใช้ “ใบตรวจสอบตัวชี้วัดกระบวนการที่งานบริหารทั่วไป รับผิดชอบ 4 วันทำการ”
- ตรวจสอบสถิติการติดตามใบเคลมประกันจากภาควิชา/หน่วยงาน โดยใช้ “ใบสรุปจำนวนวันที่ภาควิชา/หน่วยงานดำเนินการส่งคืนสรุปประวัติการรักษาพยาบาลคืนงานบริหารทั่วไป ภายใน 5 วันทำการ”
- รายงานผลการตรวจสอบให้หัวหน้างานบริหารทั่วไป ทราบ ทุกๆ 2 เดือน โดย “รายงานความคืบหน้าการดำเนินงาน เรื่องการติดตามเอกสาร “คำขอให้แพทย์สรุปประวัติการรักษาพยาบาลเพื่อการดำเนินการด้านประกันชีวิต/ประกันสุขภาพของผู้ป่วยย้อนหลัง”

4) สรุปผลดำเนินงาน

4.2 ขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านเคลมประกันสามารถนำเครื่องมือมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการติดตามข้อมูลการจัดเตรียมข้อมูลก่อนส่งให้ภาควิชาดำเนินการต่อ ทำให้ทราบว่างานเวชระเบียนใช้เวลาในการจัดส่ง CD ประวัติการรักษาพยาบาลมากกว่า 2 วันทำการ (ในบางกรณี) ทำให้ภาพรวมในการจัดเตรียมข้อมูลก่อนส่งให้ภาควิชาดำเนินการต่อใช้เวลามากกว่า 4 วันทำการที่กำหนดไว้ จึงได้ประสานงานขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- งานเวชระเบียน (Phase 2)

งานบริหารทั่วไป ได้มีการติดตามข้อมูลการจัดส่ง CD ประวัติการรักษาพยาบาลจากงานเวชระเบียนอยู่เป็นระยะ โดยรายงานให้หัวหน้างานเวชระเบียนทราบสถิติการจัดส่ง CD ประวัติการรักษาพยาบาลทราบ เมื่อพบว่าดำเนินการจัดทำ CD ประวัติฯ เกินกว่า 2 วัน

ทำการ หัวหน้างานเวชระเบียนจะกำกับติดตามให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของงานเวชระเบียนดำเนินการให้รวดเร็วขึ้น โดยมีกรมอบหมายผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบ CD ประวัติฯ ก่อนส่งคืนงานบริหารทั่วไป เพิ่มขึ้น ทำให้สามารถจัดส่ง CD ประวัติการรักษาพยาบาลได้รวดเร็วขึ้น

- ภาควิชา/หน่วยงาน (Phase 3)

งานบริหารทั่วไป จะทำการติดตามเอกสารใบเคลมประกันจากภาควิชา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทุกๆ เดือน ตามหนังสือโรงพยาบาลรามาธิบดี ที่ อว.78.062/933 วันที่ 29 พฤศจิกายน 2562 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ความร่วมมือในการสรุปประวัติการรักษาของผู้ป่วย โดยงานบริหารทั่วไป จะประสานเจ้าหน้าที่ธุรการภาควิชา/หน่วยงาน เพื่อขอความร่วมมือให้แพทย์ผู้เกี่ยวข้องเขียนใบเคลมประกันและส่งคืนภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่ภาควิชา/หน่วยงานได้รับเอกสาร โดยระบุวันที่ที่จะต้องส่งคืนกลับงานบริหารทั่วไป อย่างชัดเจน (กำหนดการติดตามหลังจากยื่นคำขอเกิน 20 วันทำการและทุกๆ 3 วันทำการ หากยังไม่รับใบเคลมประกันคืน)

นอกจากนี้ งานบริหารทั่วไป จะรายงานการส่งหนังสือสรุปประวัติการรักษาของผู้ป่วยด้านเคลมประกันชีวิต/ประกันสุขภาพให้ภาควิชา/หน่วยงานเป็นประจำทุกเดือนเพื่อรายงานสถิติการให้บริการงานด้านเคลมประกันและติดตามใบเคลมประกันที่ยังไม่ได้รับคืนกลับด้วย

ในบางกรณี หากพบว่ามีภาระล่าช้าในการส่งใบเคลมประกันคืนงานบริหารทั่วไป เกิน 2 เดือนที่มีการรายงาน งานบริหารทั่วไป จะขอความอนุเคราะห์หัวหน้าภาควิชา/หน่วยงาน เพื่อโปรดพิจารณาติดตามใบเคลมประกันที่ค้างคืน และจะทำสำเนาเอกสารการขอใบเคลมประกันพร้อมแบบฟอร์มประกันภัยของบริษัทส่งให้แพทย์ประกอบการพิจารณาใหม่อีกครั้ง

5. การดำเนินการตามแผน (Gantt's Chart) (10)

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)												ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของ ผู้รับผิดชอบ
	พ.ศ.2562			พ.ศ.2563								พ.ศ. 2564	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค. - ก.ย.
1.ประชุมหารือผู้ปฏิบัติงานด้านเคลมประกัน	←→												สมาชิกในกลุ่ม
2.สร้างเครื่องมือในการพัฒนางาน โดยกำหนดข้อตกลงให้ชัดเจนในการติดตามงาน		←→											นางยาใจ เลิศวิริยะ ประภา / น.ส.นัทปัส ช้างชุม
- กำหนดวันติดตามงานที่ชัดเจน		←→											
- สร้างสูตรคำนวณวันครบกำหนด													
3.ตรวจสอบการติดตามเอกสารและการใช้เครื่องมือ				←→		←→		←→		←→		←→	นางยาใจ เลิศวิริยะ ประภา / น.ส.นัทปัส ช้างชุม
4.สรุปผลดำเนินงานตามแผน											←→		สมาชิกในกลุ่ม
5.วางแผน เพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไป												←→	สมาชิกในกลุ่ม
6.ติดตามผลการดำเนินงานแผน												←→	สมาชิกในกลุ่ม

←→ วางแผนงาน

← - - -> ปฏิบัติจริง

6. ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน/โครงการ(15)

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ (ข้อที่)		ก่อนดำเนินการ ปี 2562	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)				
				เป้าหมาย	หลังดำเนินการ			
	1	2			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 4
1.อัตราการจัดทำเครื่องมือในการติดตามงาน ครบถ้วน $\geq 90\%$	✓		0% ไม่มีเครื่องมือในการติดตามงาน	$\geq 90\%$	(Wk:1-2 เดือนต.ค.62) 30%	(Wk:3-4 เดือนต.ค.62) 70%	(Wk:1-2 เดือนพ.ย.62) 100%	(Wk:3-4 เดือนพ.ย.62) 100%
2.อัตราผู้รับบริการได้รับใบเคลมประกันตามวันที่กำหนด ภายใน 20 วันทำการ $\geq 90\%$		✓	- ปี 2562 = 55.56% - ปี 2561 = 42.34% - ปี 2560 = 48.63%	$\geq 90\%$	(ไตรมาส 1-2 ปี 63)* 70.63%	(ไตรมาส 3-4 ปี 63)* 85.68%	(ไตรมาส 1-2 ปี 64)* 89.35%	(ไตรมาส 3-4 ปี 64)* 89.99%

*หมายเหตุ : ด้วยสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเคลมประกัน (ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) มีความเสี่ยงจากการสัมผัสกลุ่มเสี่ยงหรือติดเชื้อ COVID-19 จึงต้องกักตัว ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

7. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (10)

7.1 ผู้รับบริการได้รับใบเคลมประกันตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ภายใน 20 วันทำการ และผู้รับบริการสามารถทราบใบเคลมประกันอยู่ระหว่างดำเนินการขั้นตอนใดและคาดการณ์วันที่จะแล้วเสร็จได้ เมื่อมีการติดต่อสอบถามกับผู้ปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

7.2 ได้เครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานติดตาม CD ประวัติการรักษาพยาบาลจากงานเวชระเบียน และติดตามใบเคลมประกันจากภาควิชา/หน่วยงานเป็นระยะๆ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

7.3 มีแนวทางและระบบการทำงานเคลมประกันอย่างเป็นรูปธรรม สามารถใช้ติดตามงานและทราบสถานะเอกสารต่างๆ ได้ โดยจัดทำแบบฟอร์มตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ หากพบข้อบกพร่องจะแจ้งให้แก้ไข และตรวจสอบติดตามทุกเดือน

7.4 จัดทำวิธีปฏิบัติงาน (WI) เรื่อง การยื่นคำขอให้แพทย์สรุปประวัติการรักษาพยาบาลเพื่อการดำเนินการด้านประกันชีวิต/ประกันสุขภาพของผู้ป่วย (WI-SD-MC-201) เพื่อเป็นมาตรฐานในการทำงานด้านเคลมประกันให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานแทนกันเมื่อผู้ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถทำงานได้

7.5 จัด Workshop การตรวจสอบเอกสารและเทคนิคการวิเคราะห์เวชระเบียนก่อนส่งให้แพทย์สรุปใบเคลมประกันให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบวิธีการทำงานและการตรวจสอบข้อมูลประวัติการรักษาพยาบาลจากแผ่น CD ได้อย่างถูกต้อง

7.6 หนังสือโรงพยาบาลรามารัตน์ ที่ อว.78.062/933 วันที่ 29 พฤศจิกายน 2562 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ความร่วมมือในการสรุปประวัติการรักษาของผู้ป่วย เพื่อสื่อสารไปยังแพทย์ของภาควิชา/หน่วยงาน ดำเนินการส่งใบเคลมประกันคืนภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่ภาควิชา/หน่วยงานได้รับเอกสาร

8. การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ (10)

Phase 1 : งานบริหารทั่วไป ได้เริ่มมีการนำเครื่องมือมาใช้งานตามแนวทางที่กำหนดในปีงบประมาณ 2563 โดยติดตามการทำงานของผู้รับผิดชอบด้านเคลมประกัน พบว่า ช่วง 6 เดือนแรก ยังพบความผิดพลาดในการใช้เครื่องมือ คือ ไม่มีการติดตามแฟ้มเวชระเบียนจำนวน 8 ครั้ง (1.72%) ไม่มีการทำสัญลักษณ์แสดงการติดตาม จำนวน 27 ครั้ง (5.79%) จากใบคำขอเคลมประกันทั้งหมด 467 ใบคำขอเคลมประกัน และ 6 เดือนหลัง ผู้รับผิดชอบสามารถใช้เครื่องมือได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะมีการสุ่มตรวจอยู่เป็นระยะๆ

Phase 2 : กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานเวชระเบียน ในปีงบประมาณ 2563 พบว่า งานบริหารทั่วไป สามารถจัดส่ง CD ประวัติการรักษาพยาบาลให้ภาควิชา/หน่วยงานได้ภายใน 4 วันทำการ จำนวน 184 ครั้ง (39.40 %) มากกว่า 4 วันทำการ จำนวน 283 ครั้ง (60.60%) จากใบคำขอเคลมประกันทั้งหมด 467 ใบคำขอเคลมประกัน และปีงบประมาณ 2564 พบว่า งานบริหารทั่วไป สามารถจัดส่ง CD ประวัติการรักษาพยาบาลให้ภาควิชา/หน่วยงานได้ภายใน 4 วันทำการ จำนวน 341 ครั้ง (78.22%) มากกว่า 4 วันทำการ จำนวน 95 ครั้ง (21.79%) จากใบคำขอเคลมประกันทั้งหมด 436 ใบคำขอเคลมประกัน (กำหนด KPI ให้จัดส่ง CD ประวัติการรักษา ภายใน ± 2 วันทำการ)

Phase 3 : สำหรับการติดตามใบเคลมประกันจากภาควิชา/หน่วยงานได้เริ่มดำเนินการในปีงบประมาณ 2564 พบว่า ภาควิชา/หน่วยงาน ได้จัดส่งใบเคลมประกันคืนงานบริหารทั่วไป ได้ภายใน 5 วันทำการ จำนวน 287 ฉบับ (65.83%) มากกว่า 5 วันทำการ จำนวน 149 ฉบับ (34.18%) จากใบเคลมประกันทั้งหมด 436 ใบคำขอเคลมประกัน (กำหนด KPI ให้จัดส่งสรุปใบเคลมประกันคืนภายใน 5 วันทำการ)

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (5)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ การมุ่งเน้นการทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความร่วมมือของบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับผู้รับผิดชอบหลักเห็นคุณค่าในงานของตนเอง จึงให้ความร่วมมือในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานด้วยความเต็มใจอย่างต่อเนื่อง

10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป (5)

ด้วยสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการโดยไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาล งานบริหารทั่วไป มีแผนที่จะดำเนินการ “การขอใบเคลมประกันออนไลน์” เบื้องต้นได้ปรึกษารื้อกับส่วนโรงพยาบาลรามารัตน์ งานกฎหมาย และฝ่ายสารสนเทศในการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งทางโรงพยาบาลรามารัตน์ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการเป็นภาพรวมทั้งโรงพยาบาล และข้อจำกัด KYC : Know Your Customer ในกระบวนการระบุตัวตนได้อย่างถูกต้อง เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลประวัติการรักษาพยาบาล ทั้งนี้งานบริหารทั่วไป ได้มอบหมายให้นางยาใจ เลิศวิริยะประภา เป็นผู้ประสานงาน คาดว่าจะสามารถดำเนินการได้ประมาณ 5 ปี (พ.ศ.2570)

ลงชื่อ(หัวหน้ากลุ่ม)(นางยาใจ เลิศวิริยะประภา)
ลงชื่อ(หัวหน้า ภาควิชา/ฝ่าย/งาน/หน่วย).....(นางวารี อัครเสนา)

สังกัดงานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์.....

วัน / เดือน / ปี22.เมษายน.2565.....