



## แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพประเพณีรายบุคคล(KAIZEN)

(แบบฟอร์ม 3)

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่ผลงาน...../.....

ชื่อ-สกุล นางสาวธนัญญาภานต์ แก้วมุกด้า เบอร์ติดต่อ 086-0817604 Email Address : [tananyakan212@gmail.com](mailto:tananyakan212@gmail.com) หน่วยสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการ งานบริหารการรักษาพยาบาล

ชื่อ-สกุล นางสาวธนัญญาภานต์ แก้วมุกด้า รหัสบุคคล 019959 (ข้อมูลผู้รับเงินโอนเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านรหัสบุคคลกรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์)

✓ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website

ชื่อผลงาน “รับรองสิทธิล่วงหน้า” กลุ่มผู้ป่วยสิทธิประโยชน์สุขภาพ(นอกเขต)เพื่อตรวจสอบความนัดตรวจนัดตรวจเชิงรุกทางโรคติดเชื้อ ไวรัส COVID-19 และจำนวนจากระบบผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามาธิบดี ตามระเบียบการให้สิทธิของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

### 1. สภาพปัจจุบันปรับปรุง

1. การทำงานเดิม ➤ ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาตามนัดของแพทย์เพื่อติดตามอาการ หลังเข้ารับการรักษาโรคติดเชื้อ ไวรัส COVID-19 และจำนวนจากระบบผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยใช้สิทธิประโยชน์สุขภาพ (นอกเขต)

1.1 **ปัญหาที่พบ** ➤ เมื่อผู้ป่วยเดินทางมาที่โรงพยาบาลรามาธิบดีในวันที่แพทย์นัดตรวจติดตามอาการ การดำเนินการอันดับแรกคือ การติดต่อเพื่อรับรองสิทธิฯ ที่หน่วยสิทธิประโยชน์ฯ หลังจากนั้นอาจมี เจาะเลือด X-RAY เป็นต้น ซึ่งผู้ป่วยไม่สามารถเลือกได้ กับความแออัด คับคั่ง เสียงหัวใจเตือน้ำใจจากผู้ป่วยรายอื่นๆ ที่รอการรับรองสิทธิฯ เช่นเดียวกัน ส่งผลถึงการใช้ระยะเวลาการรอคอยในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินการก่อนเข้าพบแพทย์ (**FACT**)

1.2 **วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ** ➤ เพื่อตัดขั้นตอน ตัดระยะเวลาการรอคอย รับรองสิทธิฯ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องติดต่อที่หน่วยสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการ ผู้ป่วยสามารถดำเนินการในขั้นตอนอื่นๆ ก่อนการพบแพทย์ได้ทันที ในวันที่มีนัดตรวจ เนื่องจากได้ผ่าน “รับรองสิทธิล่วงหน้า” เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

### 1.3 ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
✿ ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลตามแพทย์นัดได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว	≥ 98%

### 3. ผลที่ได้จากการปรับปรุง/ผลลัพธ์

จำนวนผู้ป่วยที่ใบใบอนุญาต U073 จำแนกตามสิทธิการรักษาเข้า วันที่เก็บข้อมูล 2564 - 31 มีนาคม 2565 (กรณีผู้ป่วยใน)				
ลำดับ	สิทธิการรักษาพยาบาล	จำนวน (คน)	รวมจำนวน (คน)	ผู้บังคับบัญชาที่รับรองสิทธิ์ด้วยตนเองแพทย์บันทึก
1	(GGO) ชั้นเรียน	168		
2	(NHSI) ประวัติเชื้อรา ภาระมา	67		
3	(ISS) ประวัติเชื้อรา ภาระมา	62		
4	(LGO) ชั้นเรียน ภาระ	3		
5	(ONHSI) ประวัติเชื้อรา ภาระ (นักเรียน)	547		ระหว่างวันในการรับรองสิทธิ์ 4 นาที/คน 2,188นาที = 36ชั่วโมง6นาที
6	(OSSI) ประวัติเชื้อรา ภาระ (นักเรียน)	256		ผู้บังคับบัญชาที่รับรองสิทธิ์ด้วยตนเองแพทย์บันทึก
7	(PUB) พนักงานบ้านเชื้อรา	77		
8	(SCG) แม่เรือเชิงมณฑล	2		
9	(SEP) ชั้นเรียน	28		
10	(UNK) เนื่อง	5277		
รวมจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลทุกประเภท		6,487		

### 2. กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง

#### 2.1 กระบวนการวางแผน (Plan)

▷ ประชุมทีมงานที่เกี่ยวข้องได้แก่ ทีมพยาบาล กลุ่มที่ดูแลผู้ป่วยจากหอพักร่วมกัน ผู้ป่วย ดังนี้ Home Isolation(HI) Community Isolation(CI) Hospitel Hotel Isolation และเจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการ เพื่อหาแนวทางร่วมกัน เพื่อให้ผู้ป่วยกลุ่มดังกล่าว ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเข้ารับบริการรับรองสิทธิ์ การรักษาพยาบาล ตามที่ได้รับการนัดตรวจนัดจำนวนออกจากระบบผู้ป่วยใน

#### 2.2 ขั้นตอนดำเนินการ (DO)

▷ จัดตั้งกลุ่มไลน์ “ส่งรายชื่อต่อสิทธิ์ ปสภ.นอกเขต” เพื่อการประสานงาน ส่งข้อมูลรายชื่อผู้ป่วยที่จำนวนออกจากระบบผู้ป่วยในโดยทีมพยาบาล พร้อมแจ้ง วันที่จำนวน แล้วนัดตรวจนัดตามอาการผู้ป่วยแต่ละราย



ภาพการส่งข้อมูลจากทีมพยาบาลในกลุ่มไลน์ ภาพการตอบกลับและการรับรองสิทธิ์ในกลุ่มไลน์

#### 2.3 ขั้นตอนการตรวจสอบ(Check)

▷ ตรวจสอบสถานะสิทธิ์ปัจจุบันจากข้อมูลรายชื่อที่ได้รับจากเว็บไซต์ [WWW.NHSO.AC.TH](http://WWW.NHSO.AC.TH) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (ใช้สิทธิ์ได้เฉพาะกลุ่มประกันสุขภาพเท่านั้น)

▷ หลังการตรวจสอบสถานะสิทธิ์ถูกต้อง จึงดำเนินการเก็บข้อมูลในระบบ สแกนและรับรองสิทธิ์การรักษาพยาบาลโดยกำหนดด้วนที่มาใช้สิทธิ(วันนัดตรวจ)\*\*\*\*\*วันที่ผู้ป่วยมาตรวจด้วนวันนัด สามารถดำเนินการตามขั้นตอนได้ทันทีไม่ต้องติดต่อที่หน่วยสิทธิประโยชน์ฯ เนื่องจากข้อมูลการรับรองสิทธิ์จะปรากฏในระบบดังนี้ หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก การเงินผู้ป่วยนอก หน่วยตรวจห้องการ x-ray ฯลฯ (ใช้สิทธิ์ได้เฉพาะคลินิกในเวลา เท่านั้น)

#### 4. การจัดทำมาตรฐาน (โปรดระบุ)

- ✓ มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่นำมาร่วมดำเนินการใน WI-RH-HM-207 WI-RH-HM-210 และ WI-RH-HM-217
- ✓ บันทึกแจ้งในนิตกกลุ่ม (หน่วยสิทธิฯ) กรณีมีการปรับเปลี่ยนระบบปฏิบัติงานจากระบบปกติ ให้เป็นไปตามสถานการณ์เร่งด่วน ใน (application line)
- ✓ ประสานงานทางโทรศัพท์ กรณีเร่งด่วน
- ✓ โทร.เบริกษาหัวหน้าหน่วยสิทธิ์ประโยชน์ผู้รับบริการ หรือเพื่อนร่วมงานในทีมก่อนการตัดสินใจดำเนินการ กรณีเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

#### 5. การขยายผลกิจกรรม (โปรดระบุ)

- ✓ ใช้เฉพาะในหน่วยสิทธิ์ประโยชน์ผู้รับบริการ งานบริหารการรักษาพยาบาล **ประโยชน์**

\* การปรับระบบการปฏิบัติงานนี้ให้เป็นไปตามสถานการณ์ เพื่อผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิ์รักษาพยาบาลได้ตามประเภทสิทธิฯ ซึ่งสามารถ ลดระยะเวลา ลดขั้นตอนในการติดต่อ ประสานงาน และเข้ารับการรักษาได้ทันเวลา บุคลากรทางการแพทย์แต่ละวิชาชีพปฏิบัติงานได้ด้วยความคล่องตัว

โดยผู้ป่วยสามารถตรวจสอบการใช้สิทธิฯ ได้จากเครื่องตรวจส่องการรับรองสิทธิ์ ล่วงหน้า จาก (เครื่อง KIOSK) ที่ติดตั้งอยู่จำนวนหลายพื้นที่ ณ จุดให้บริการทุกอาคาร ดังนี้

- อาคาร๑ชั้น1 บริเวณ ด้านหน้าหน่วยสิทธิ์ประโยชน์ผู้รับบริการ
- อาคาร๑ชั้น1 บริเวณโถงด้านหน้าหน่วยจัดเก็บค่าบริการผู้ป่วยนอกรายเงิน
- อาคาร๑ชั้น2 บริเวณหน่วยตรวจคุณภาพเชิงสาขาวิชา
- อาคารศูนย์การแพทย์ธิริกิตต์ ชั้น1บริเวณ ทางเข้าอาคารติดหน่วยตรวจ ไอแมค
- อาคารศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ชั้น1 บริเวณด้านหน้าหน่วยสิทธิ์ประโยชน์ผู้รับบริการ
- อาคารศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ชั้น2 บริเวณเค้าเตอร์ประชาสัมพันธ์ และเค้าเตอร์มูลนิธิรามาธิบดี

#### 2.4 จัดทำมาตรฐาน (Act)

- บันทึกแจ้งในนิตกกลุ่ม (หน่วยสิทธิฯ) กรณีมีการปรับเปลี่ยนระบบปฏิบัติงานจากระบบปกติ ให้เป็นไปตามสถานการณ์เร่งด่วน ใน (application line)
- ประสานงานทางโทรศัพท์ กรณีเร่งด่วน
- จัดประชุมเจ้าหน้าที่หน่วยสิทธิ์ประโยชน์ 2สัปดาห์/1ครั้ง เพื่อสรุปแนวทาง และแผนการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์

รับทราบ 11 กว้างอก.

ลงชื่อ นางสาวรัตน์ภูญากานต์ แก้วมุกดดา

ลงชื่อ นางสมปอง ไตรศิลป์  
หน่วยสิทธิ์ประโยชน์ผู้รับบริการ งานบริหารการรักษาพยาบาล

22 เมษายน 2565