

แนวทางการขอรับรองสิทธิการรักษาของคนไข้ในห้วงคลอดกรณีที่มีภาวะแทรกซ้อน

นางสาววิไลดา อนันต์สูง นางสาวมารยาท บริสุทธิ์ และนางสาวยิ่งขวัญ อยู่รัตน์
ห้องคลอด งานการพยาบาลสูติ-นรีเวชฯ ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

ห้องคลอดโรงพยาบาลรามาธิบดีให้การรักษายาบาลสตรีตั้งครรภ์ คลอดบุตร และทารกแรกเกิด ทั้งรายปกติและมีภาวะแทรกซ้อนเฉลี่ยปีละ 1,500 - 2,000 รายต่อปี โดยคนไข้ในกลุ่มที่มีภาวะแทรกซ้อนส่วนใหญ่พบได้ทั้งในระยะก่อนคลอดและหลังคลอดเช่น ภาวะครรภ์เป็นพิษ ตกเลือด หลังคลอดบุตร และเจ็บครรภ์คลอดก่อนกำหนด เป็นต้น ซึ่งเป็นภาวะที่มีความจำเป็นต้องได้รับการรักษาเพิ่มเติมมากกว่าปกติ ส่วนใหญ่ใช้เวลาพักฟื้นในโรงพยาบาลค่อนข้างนานจึงมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ทำให้คนไข้บางรายมีปัญหาในการชำระค่าใช้จ่ายก่อนออกจากโรงพยาบาล จากการสัมภาษณ์คนไข้ที่มีปัญหาค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่จ่ายเป็นเงินสดและไม่ทราบเรื่องการยื่นขอรับรองสิทธิ ห้องคลอดจึงตระหนักถึงความสำคัญของปัญหานี้และได้จัดทำแนวทางการขอรับรองสิทธิในการรักษาของคนไข้ในห้วงคลอด โดยการทำงานเป็นทีมร่วมกันระหว่างแพทย์ พยาบาล หน่วยตรวจสอบรับรองสิทธิและหน่วยงานการส่งต่อคนไข้ของโรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อให้เกิดแนวทางการทำงานที่ชัดเจนและเพื่อพิทักษ์สิทธิของคนไข้ตามค่านิยมขององค์กร

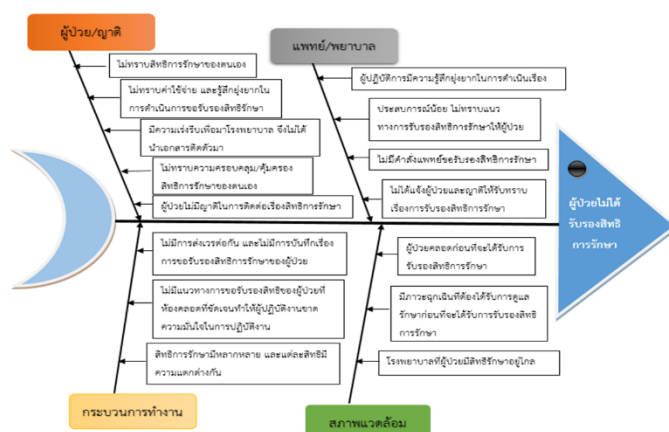
วัตถุประสงค์

เพื่อจัดทำกระบวนการทำงานเกี่ยวกับการรับรองสิทธิในการรักษาของคนไข้ในห้วงคลอด

Work flow



Root cause analysis



ผลการปรับปรุง

- เจ้าหน้าที่มีแนวทางการขอรับรองสิทธิการรักษาของคนไข้ที่มีภาวะแทรกซ้อนในห้วงคลอดที่ชัดเจน
- คนไข้ได้รับการรับรองสิทธิการรักษารวดเร็วขึ้น

กระบวนการปรับปรุง/รูปแบบการปฏิบัติงาน

การปรับปรุง	รายละเอียด	สิ่งที่พบ ข้อดี/ข้อด้อย
ระยะวางแผน/ประชุมหาแนวทางการดำเนินการ - ทบทวนการทำงานในหน่วยงานและทบทวนการประสานงานระหว่างหน่วยงาน - ทบทวนการทำงานเกี่ยวกับแนวทางการรับรองสิทธิของคนไข้ในห้วงคลอด	- ทบทวนกระบวนการทำงานในหน่วยงานและทบทวนการประสานงานระหว่างหน่วยงาน - ทบทวนการทำงานเกี่ยวกับแนวทางการรับรองสิทธิของคนไข้ในห้วงคลอด	ข้อดี - คนไข้ที่ไม่ได้รับการรับรองสิทธิการรักษาต้องชำระเงินเอง ซึ่งบางรายมีปัญหาค่าใช้จ่าย - มีคนไข้ยังไม่ได้รับการรับรองสิทธิ หรือ ได้รับการรับรองสิทธิล่าช้า - พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่มีแนวทางการขอรับรองสิทธิการรักษาที่ชัดเจน
ระยะแรก พัฒนาและทดลองปฏิบัติครั้งที่ 1 - ปรับวิธีการทำงาน	จัดประชุมทีมผู้ร่วมงานเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและร่วมกันสร้างข้อตกลงในการขอรับรองสิทธิของคนไข้ในห้วงคลอด ดังนี้ - หากคนไข้ admit ที่ห้องคลอด กรณีมีภาวะแทรกซ้อน ให้ check สิทธิการรักษาของคนไข้ โดยตรวจสอบสิทธิได้จากเอกสารที่แนบมากับเอกสาร discharge planning หรือ Tel.1362 หน่วยตรวจสอบสิทธิ เตรียมเลขที่บัตรประชาชนคนไข้ทุกครั้ง - แจ้งแพทย์ให้ทราบเรื่องการขอสิทธิการรักษาของคนไข้ - หากเป็นสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้แพทย์เขียนใบสรุปการรักษา และให้ญาตินำไปติดต่อกับโรงพยาบาลที่คนไข้มีสิทธิการรักษาอยู่เอง พร้อมบัตรประชาชนของคนไข้ - หากเป็นสิทธิประกันสังคม แต่ไม่ได้ฝากครรภ์ที่รามาธิบดี ให้แพทย์เขียนใบสรุปการรักษา และให้ญาตินำไปติดต่อกับโรงพยาบาลที่คนไข้มีสิทธิการรักษาอยู่เอง พร้อมบัตรประชาชนคนไข้ - หากเป็นสิทธิประกันสังคม แต่ฝากครรภ์ที่รามาธิบดีอย่างน้อย 1 ครั้ง ให้แพทย์เขียนใบสรุปประวัติการรักษาและติดต่อผ่านหน่วย refers พร้อมบัตรประชาชนคนไข้หรือสำเนาบัตรของคนไข้ - หากเป็นสิทธิคนสังกัด (ข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ) คนสังกัดจะรับรองสิทธิให้ โดยไม่ต้องยื่นขอรับรองสิทธิการรักษา - ติดตามโดยหัวหน้าห้องคลอดและทีมงาน	ข้อดี - พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องบางส่วน ยังไม่เข้าใจและไม่ได้ปฏิบัติตามแนวทางการขอรับรองสิทธิการรักษาอย่างเคร่งครัด - พยาบาลไม่ได้ส่งเวชระเบียนและไม่ได้มีการบันทึกเรื่องการรักษาสิทธิการรักษา ทำให้ขาดการติดตามเรื่องการรักษาสิทธิการรักษาของคนไข้รายอื่นๆ ข้อดี - คนไข้ได้รับการรับรองสิทธิการรักษาได้เร็วขึ้น ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการรักษาได้
ระยะที่ 2 ดำเนินการอย่างเป็นทางการ - ปรับวิธีการทำงาน - จัดทำวิธีการทำงานใหม่ร่วมกัน	- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแนวทางการขอรับรองสิทธิการรักษาของคนไข้ที่มีภาวะแทรกซ้อนในห้วงคลอดอย่างเคร่งครัด - มีการบันทึกและส่งต่อเวชระเบียนโรงพยาบาลเรื่องการติดตามการขอรับรองสิทธิของคนไข้ - ติดตามโดยหัวหน้าห้องคลอดและทีมงาน	ข้อดี - มีแนวทางการรับรองสิทธิการรักษาของคนไข้ที่มีภาวะแทรกซ้อนในห้วงคลอดที่ชัดเจน

ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)		
		ก่อนดำเนินการ (ต.ค. - ธ.ค.)	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 (ม.ค. - ก.พ.)	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 (มี.ค.)
1. อัตราการปฏิบัติตามกระบวนการขอรับรองสิทธิในการรักษาของคนไข้ในห้วงคลอด	100 %	85 %	100 %	100 %