

Alert สิทธิ ไม่ติดขัด เฟส 2

นางสาวรุ่งทิwa สิทธิอุดมสุข

หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะ ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์ศิริกิติ์

ที่มาและเหตุผล

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเป็นสถาบันชั้นนำที่มีการปลูกถ่ายไตและมีผู้ป่วยมารอปลูกถ่ายไตมากที่สุดในประเทศไทย ปัจจุบันกองทุนต่างๆ ครอบคลุมสิทธิประโยชน์ของการปลูกถ่ายไต พยาบาลประสานงานปลูกถ่ายอวัยวะจะเป็นผู้ประสานงานกับอายุรแพทย์โรคไตในการเลือกเบิกชดเชยค่าบริการตามชุด Protocol การรักษาของผู้ป่วยแต่ละราย และประสานงานกับงานบริหารการรักษายาบาลในการส่งเอกสารและส่งข้อมูลเบิกชดเชยค่าบริการให้กองทุนต่างๆ ต่อไป หากส่งเบิกชดเชยล่าช้ามีผลให้อัตราการจ่ายชดเชยจากกองทุนต่างๆ ไม่เต็มจำนวน จากสถิติพบว่าได้รับชดเชยเพียงร้อยละ80-95 ของอัตราการจ่ายชดเชยทั้งหมด

พยาบาลประสานงานฯ จึงได้หาแนวทางร่วมกับงานบริหารการรักษายาบาลในการลดขั้นตอนการส่งเอกสาร จึงจัดทำโครงการ “Alert สิทธิ ไม่ติดขัด เฟส 2” เพื่อให้ระยะเวลาการส่งเอกสารได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งลูกค้าภายในและภายนอก และเพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์ของคณะฯ SO4 Management for sustainability (เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรด้านการดูแลสุขภาพและการเบิกจ่าย)

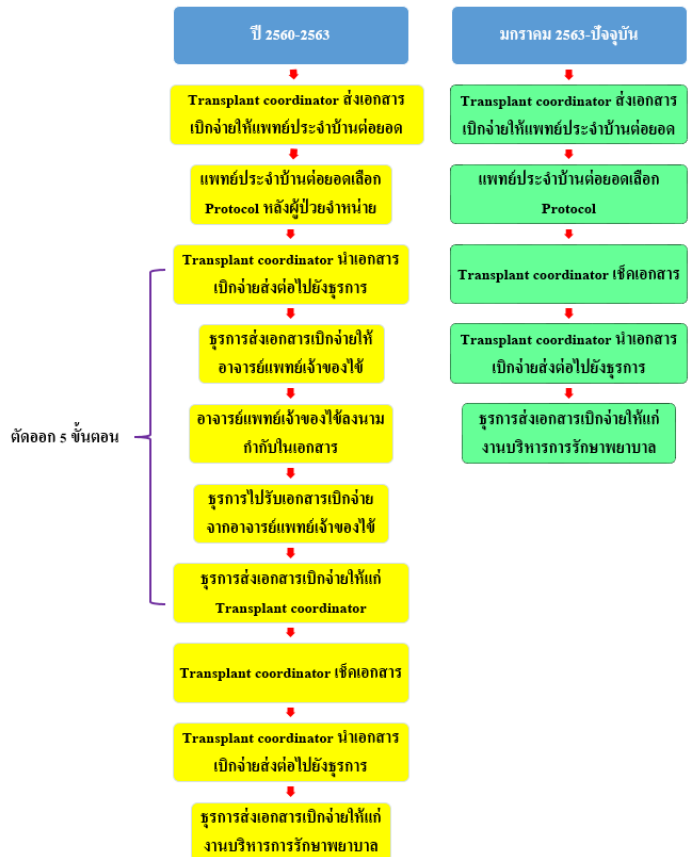
วัตถุประสงค์

- เพื่อเพิ่มอัตราการจ่ายชดเชยจากกองทุนต่างๆ จากการส่งเอกสารทันเวลากำหนด
- เพื่อลดขั้นตอนในการทำเอกสารเบิกชดเชยค่าบริการการปลูกถ่ายไต
- เพื่อลดระยะเวลาในการส่งเอกสารเบิกชดเชยค่าบริการการปลูกถ่ายไต
- เพื่อเพิ่มความพึงพอใจจากลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)				
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ			
			ม.ค.-เม.ย.63	พ.ค.-ส.ค.63	ก.ย.-ธ.ค.63	ม.ค.-มี.ค.64
อัตราการจ่ายชดเชยจากกองทุนต่างๆ จากการส่งเอกสารได้ทันกำหนด	100%	80-95%	100%	100%	100%	100%
จำนวนขั้นตอนการทำงาน	< 10 ขั้นตอน	10 ขั้นตอน	5 ขั้นตอน	5 ขั้นตอน	5 ขั้นตอน	5 ขั้นตอน
ระยะเวลาในการส่งเอกสารเบิกชดเชยค่าบริการการปลูกถ่ายไตให้งานบริหารการรักษายาบาลลดลงภายหลังจำหน่ายกลับบ้าน	≤ 10 วัน หลังจำหน่าย	12-25 วัน หลังจำหน่าย	8 วัน หลังจำหน่าย	6 วัน หลังจำหน่าย	4 วัน หลังจำหน่าย	3 วัน หลังจำหน่าย
อัตราความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใน (งานบริหารการรักษายา)	≥ 85%	80%	85%	98%	100%	100%

แนวทางดำเนินการ



ผลลัพธ์

- หน่วยพยาบาลประสานงานฯ สามารถลดระยะเวลาในการส่งเอกสารเบิกชดเชยค่าบริการการปลูกถ่ายไตให้งานบริหารการรักษายาตามเป้าหมายที่กำหนด
- ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็น Waste time ของระบบการทำงาน
- ช่วยให้ระบบการทำงานร่วมกันระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ผู้ป่วยหลังปลูกถ่ายไตไม่มีปัญหาในการรับรองสิทธิการรักษา (การรับยากดภูมิต้านทาน) เมื่อมาตรวจติดตามการรักษาครั้งแรกหลังจำหน่ายกลับบ้าน
- คณะฯ สามารถเบิกจ่ายชดเชยค่าบริการการปลูกถ่ายไตจากกองทุนต่างๆ ได้เต็มจำนวน