



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สูเส้นทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

การพัฒนาจุดบริการถ่ายสำเนาประวัติการรักษาพยาบาล โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คุณธนวัน ลือสุทธีวิบูลย์, คุณอมรศักดิ์ นาควิสุทธิ, คุณมานะ แก้ววิเชียร, คุณชัยธิพัช ตั้งใจ และ ทีมงานเจ้าหน้าที่เวชระเบียน
งานเวชระเบียน โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มาและเหตุผล

ปัจจุบันมีผู้รับบริการมาร้องขอถ่ายสำเนาประวัติการรักษาเฉลี่ย 1,000 ราย/เดือน และมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ภาระงานที่ควรปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนั้นไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร และผู้รับบริการยังไม่ได้ได้รับความสะดวกสบายและความพึงพอใจเท่าที่ควร และยังมีช่องโหว่ทางด้านความปลอดภัย หากผลถ่ายสำเนาประวัติให้กับผู้ที่มีข้อพิพาทหรือผู้ที่แสดงเจตจำนงกับทางโรงพยาบาลไว้แล้ว

ทางงานเวชระเบียน หน่วยลงทะเบียนจึงได้วิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน และร่วมกันพัฒนาจุดบริการการถ่ายสำเนาประวัติการรักษาพยาบาลที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการนั้นสามารถที่จะจ่ายเงินค่าถ่ายสำเนาผ่านทาง QR-Code ได้และในขณะเดียวกัน ยังสามารถตรวจสอบสถานะถ่ายสำเนาประวัติการรักษาได้อีกด้วย และมีระบบที่สามารถทวนสอบข้อมูลการขอประวัติและปิดกั้นไม่รับถ่ายสำเนาประวัติให้แก่ผู้รับบริการบางรายอันเนื่องจากข้อพิพาทหรือที่แสดงเจตจำนงไว้ได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง

วัตถุประสงค์

1. ลดภาระการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
2. ผู้รับบริการได้การบริการที่ตอบสนองความต้องการ

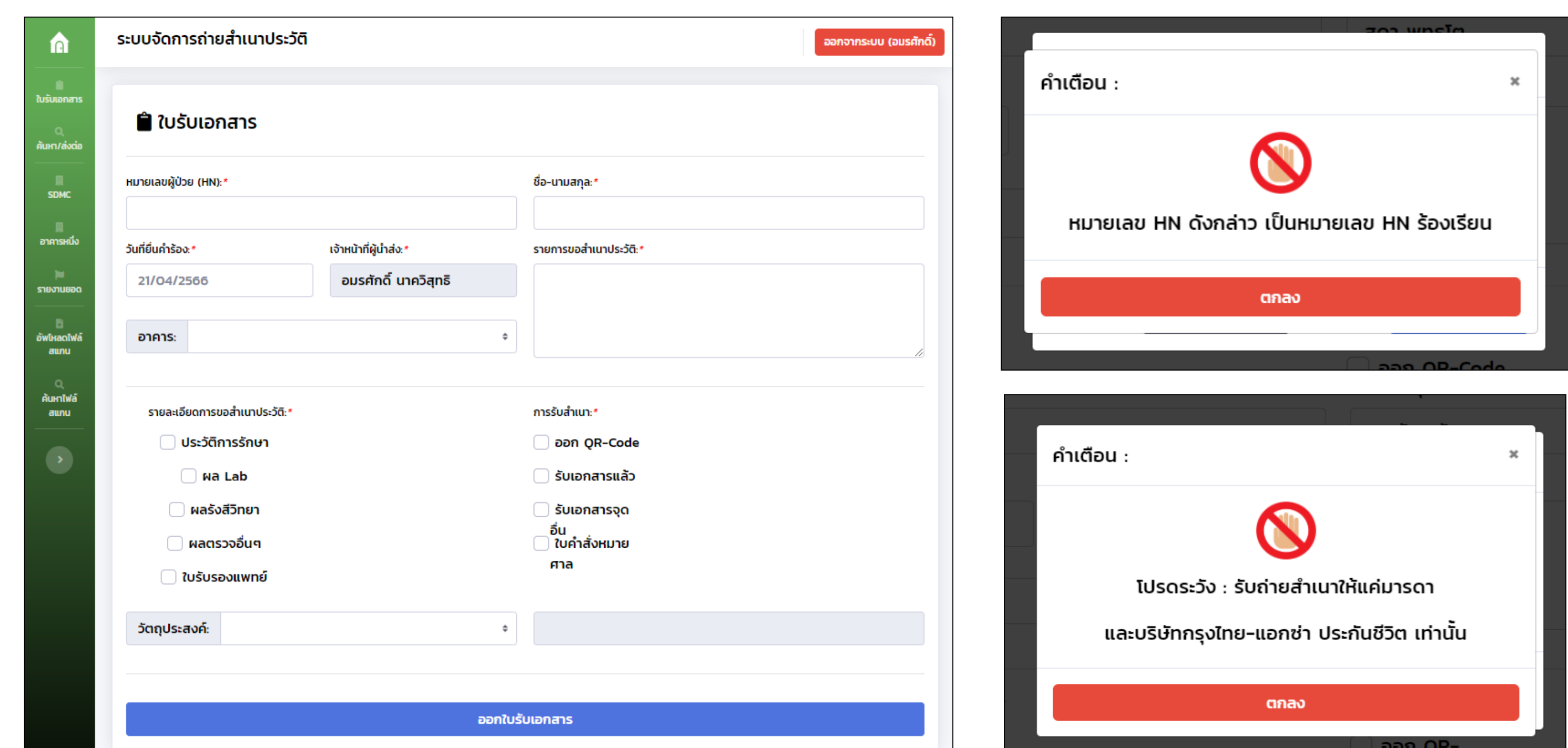
ผลการพัฒนา (ตัวชี้วัด)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ		
			ธ.ค.64- ส.ค.65	ก.ย.65- ธ.ค.65	ม.ค.66- เม.ย.66
- ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ HN ที่มีข้อพิพาทหรือที่แสดงเจตจำนงไว้	≤ 0.05 นาที	1 นาที	0.12 นาที	0.03 นาที	0.02 นาที
- ร้อยละการไม่โทรศัพท์แจ้งให้ผู้รับบริการมารับเอกสารต่อการมารับเอกสาร	≥ 80%	0%	0%	64.20%	93.78%
- ร้อยละการตรวจสอบสถานะผ่าน QR-Code ต่อคำร้องขอการถ่ายสำเนาต่อวัน	≥ 50%	-	-	34.61%	69.42%
- ร้อยละของผู้รับบริการไม่มาขอรับสำเนาประวัติก่อนเจ้าหน้าที่ดำเนินการถ่ายเสร็จ	≤ 5%	15.47%	6.26%	3.19%	1.67%
- อัตราความพึงพอใจของผู้บริการต่อชำระค่าบริการผ่าน QR-Code	≥ 85%	-	-	-	85.42%

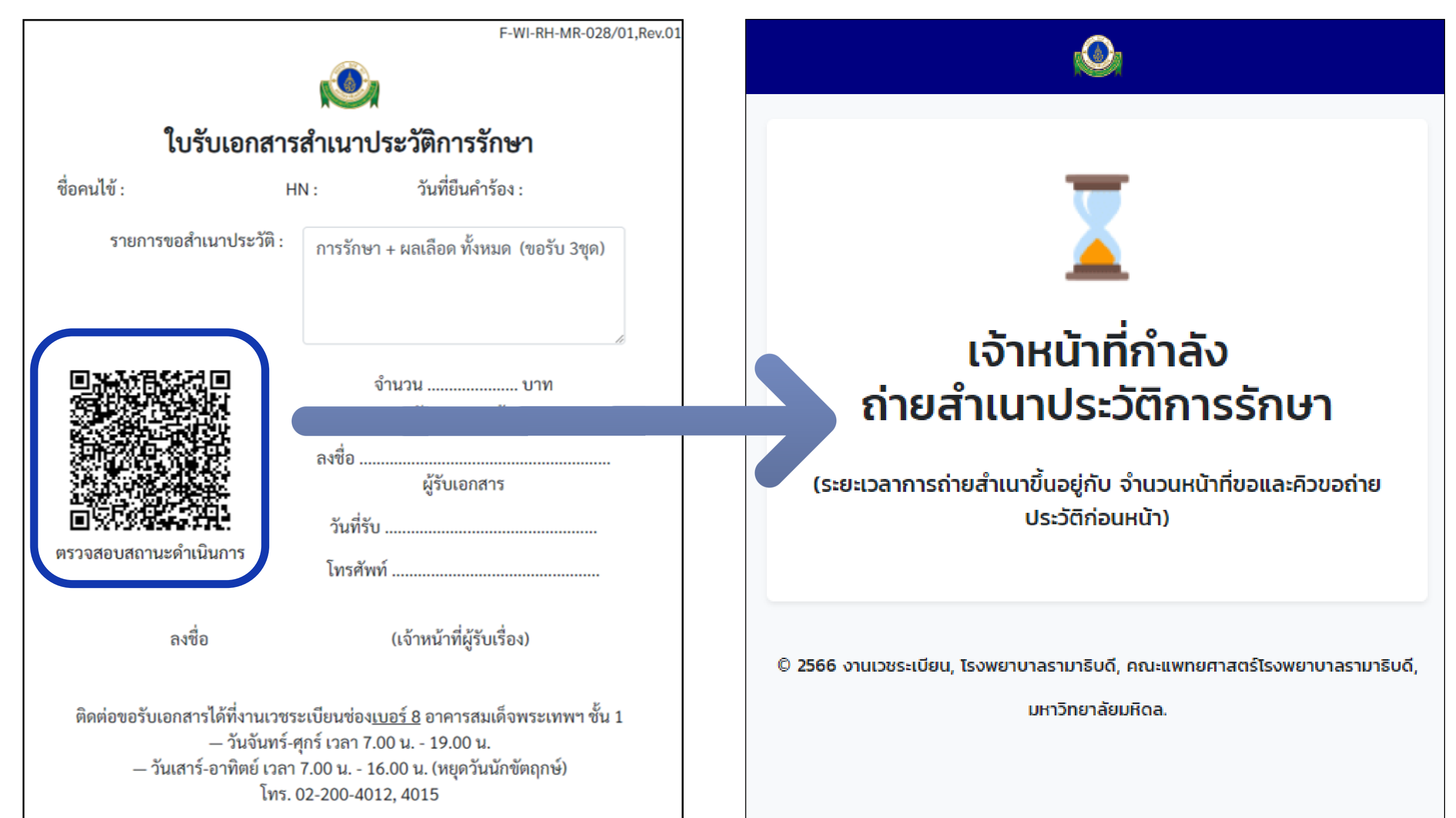
ประโยชน์ที่ได้รับ

1. มีระบบที่ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการร้องขอถ่ายสำเนาประวัติการรักษา รวมถึงการชำระค่าบริการ
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถทวนสอบประวัติการถ่ายสำเนาและ การตรวจสอบข้อร้องเรียนกรณีแพทย์/รพ.ไม่อนุญาต
3. ลดภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และงบประมาณในต้นทุนของการบริการ

ผลการพัฒนา (ลักษณะ)



(1) โปรแกรมสำหรับเก็บข้อมูลคำร้องและ Alert กรณีที่ผู้รับบริการมีข้อพิพาทหรือแสดงเจตจำนงไว้



(2) ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบสถานะการถ่ายสำเนาผ่าน QR-Code ในใบรับประวัติการรักษา



(3) QR-Code ที่ผู้รับบริการสามารถชำระค่าบริการ แทนการไปชำระค่าบริการที่ฝ่ายการเงิน