



การจัดการปัญหาส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์ผิดคน

ภญ.ณิชากร ปราณมงคล, ภญ.ฉัตรสุตา ไข้วพานิช

งานบริการเวชภัณฑ์ ฝ่ายเภสัชกรรม

ที่มา/เหตุผลและปัญหา

เนื่องจากการระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ทำให้ผู้ป่วยบางรายไม่สามารถเดินทางมาโรงพยาบาลได้ และเพื่อเป็นการลดจำนวนผู้มาใช้บริการที่โรงพยาบาล จึงได้มีการดำเนินการตรวจทางไกล โดยแพทย์จะเป็นผู้ตรวจรักษาทางโทรศัพท์ ตามที่ได้นัดกับผู้ป่วย และเภสัชกรจะเป็นผู้ตรวจสอบรายการยา และส่งดำเนินการจัดส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์ ซึ่งห้องยาเวชศาสตร์ครอบครัวเป็นห้องยาที่เริ่มต้นดำเนินการระบบนี้ โดยเฉลี่ย 70 รายต่อวัน ซึ่งจำนวนรวมสูงเป็น 3 อันดับแรกของโรงพยาบาล

ช่วงที่เริ่มดำเนินการได้พบรายงานปัญหาการจัดการส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์ผิดคน ซึ่งห้องยาเวชศาสตร์ครอบครัวได้รับรายงานทั้งสิ้น 12 ราย ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับยาที่ไม่ถูกต้อง เกิดปัญหาการได้รับยาล่าช้าเนื่องจากต้องดำเนินการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ให้กับผู้ป่วยใหม่อีกครั้ง บางกรณียาเกิดความเสียหายระหว่างดำเนินการแลกเปลี่ยนยาคืน ทำให้สูญเสียมูลค่ายาเกิดขึ้น

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด

1. จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับยาและเอกสารจากแผนกไม่ถูกต้อง
 2. จำนวนผู้ป่วยที่แจ้งว่าได้รับยาล่าช้าเกิน 7 วันหลังจากที่ชำระเงินเป้าหมาย
1. ผู้ป่วยทุกรายได้รับยาและเอกสารจากแผนกตรวจถูกต้อง
 2. ผู้ป่วยทุกรายได้รับยาอย่างรวดเร็วภายใน 7 วันหลังจากที่ชำระเงิน

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)		ก่อนดำเนินการ เม.ย.63-มี.ค.64	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
	1	2		เป้าหมาย	หลังดำเนินการ		
					ครั้งที่1 เม.ย.64	ครั้งที่2 ธ.ค.64	ครั้งที่3 มี.ค.65
จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับยาและเอกสารจากแผนกไม่ถูกต้อง	✓		12 คน	0 คน	2	0	0
จำนวนผู้ป่วยที่แจ้งว่าได้รับยาล่าช้าเกิน 7 วันหลังจากที่ชำระเงิน		✓	23 คน	0 คน	19	8	5

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วย ได้รับยาและเอกสารจากแผนกอย่างถูกต้อง
2. เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาอย่างรวดเร็ว ไม่ขาดยา โดยมีระยะเวลาที่ผู้ป่วยจะได้รับยาไม่เกิน 7 วันหลังจากที่ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะช่วยให้ผู้ป่วยมีyarับประทานอย่างต่อเนื่องจนถึงวันนัด

สรุป

ผู้ป่วยทุกรายได้รับยาและเอกสารจากแผนกตรวจอย่างถูกต้อง และผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับยาอย่างรวดเร็ว โดยมีระยะเวลาได้รับยาไม่เกิน 7 วันหลังจากที่ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยมีyarับประทานอย่างต่อเนื่องจนถึงวันนัด แพทย์สามารถวินิจฉัยผลการรักษาจากยาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะโครงการ



ประโยชน์/การขยายผล

การประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดขึ้นซ้ำ

- หากมีคิวยาซ้ำหรือคล้ายคลึงกัน จะมีการทำสัญลักษณ์ที่ถุงยาให้แตกต่างกัน เพื่อลดโอกาสการหยิบยาดูPLICATE
- กรณีที่ส่งยาผิดพลาด ต้องมีการแก้ไขส่งยาที่ถูกต้องให้ผู้ป่วย จะมีการติดตามผลว่าผู้ป่วยได้รับยาเรียบร้อยแล้วหรือไม่

ปัญหาจากการที่ผู้ป่วยได้รับยาล่าช้าเกิน 7 วันหลังจากที่ชำระเงินพบว่าสาเหตุอื่นร่วมด้วยดังนี้

- ที่อยู่ของผู้ป่วยมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ได้รับพัสดุ
- จำนวนผู้ป่วยที่ใช้บริการตรวจทางไกลมีจำนวนมากและห้องยาดำเนินการเฉพาะช่วงเวลาราชการ ผู้ป่วยอาจจะได้รับยาล่าช้า