



สร้างการติดตาม เอกสารได้ไว ผู้รับบริการพอใจ งานได้ระบบ

: การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ประกันสุขภาพ

นางยาใจ เลิศวิริยะประภา นางวรี อัสวเสนา และนางสาวนันทปภัส ช้างขุ่ม
งานบริหารทั่วไป อาคารสมเด็จพระเทพรัตน

ที่มา/เหตุผลและปัญหา

ด้วยงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยเกี่ยวกับการขอสรุประวัติด้านการรักษายาบาล (แลกเปลี่ยนเรียนรู้/ประกันสุขภาพ) จึงมีแนวคิดพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเกิดความคาดหวังจากการได้รับใบเคลมประกันภายในเวลาที่กำหนดหรือได้เร็วกว่าที่กำหนดไว้ (20 วันทำการ) รวมถึงเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของคณะฯ SO 3.5 และสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2015

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการติดตามเอกสารเคลมประกัน โดยกำหนด KPI ระยะเวลาดำเนินการในแต่ละกระบวนการให้ชัดเจน $\geq$ ร้อยละ 90
2. เพื่อให้มีระบบการติดตามใบเคลมประกัน ทำให้ผู้รับบริการได้รับใบเคลมประกัน ภายใน 20 วันทำการ $\geq$ ร้อยละ 90

ลักษณะโครงการ

กำหนดการปรับปรุงกระบวนการทำงานเป็นระยะ (Phase) เพื่อการแก้ไขกระบวนการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน

1. กระบวนการภายในงานบริหารทั่วไป (Phase 1)

- 1) ประชุมผู้รับผิดชอบงานด้านเคลมประกัน เพื่อกำหนดช่วงเวลา/รอบในการจัดส่งเอกสาร เฉพาะขั้นตอนที่งานบริหารฯ รับผิดชอบ กำหนด KPI ดำเนินการให้เสร็จภายใน 4 วันทำการ
- 2) พัฒนากฎเกณฑ์ข้อมูลเพื่อการติดตามใบเคลมประกัน สร้างเครื่องมือช่วยในการทำงานด้วย Microsoft Excel และกำหนดข้อตกลงในการติดตามงานอย่างชัดเจน
- 3) การตรวจสอบติดตามในกระบวนการด้านเคลมประกันที่งานบริหารฯ รับผิดชอบ
- 4) สรุปผลดำเนินงาน เพื่อให้ทราบผลการพัฒนางาน

2. ขอบความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 1) งานเวชระเบียน (Phase 2) ติดตามข้อมูลการจัดส่ง CD ประวัติการรักษายาบาลจากงานเวชระเบียนอยู่เป็นระยะ และรายงานให้ทราบงานเวชระเบียนทราบสถิติการจัดส่ง CD ประวัติฯ เมื่อพบว่ามีข้อผิดพลาด CD ประวัติฯ เกินกว่า 2 วันทำการ พร้อมทั้งมอบหมายผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบ CD ประวัติฯ ก่อนส่งคืนงานบริหารฯ เพิ่มขึ้น
- 2) ภาควิชา/หน่วยงาน (Phase 3) ขอบความร่วมมือแพทย์เขียนใบเคลมประกันและส่งคืนภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่ภาควิชา/หน่วยงานได้รับเอกสาร โดยระบุวันที่ที่จะส่งคืนกลับงานบริหารฯ อย่างชัดเจน

การตรวจสอบ/ ติดตาม เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

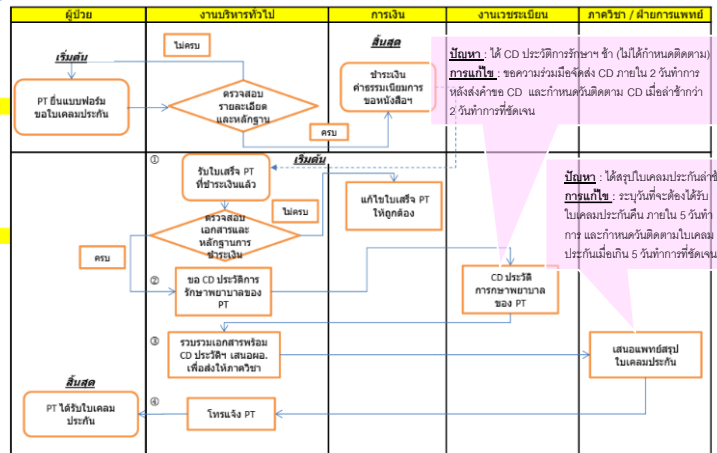
Phase 1 : ตรวจสอบการใช้เครื่องมือกับปฏิบัติงาน โดยช่วง 6 เดือนแรก ติดตามการทำงานทุกๆ สัปดาห์ และ 6 เดือนหลัง มีการสุ่มตรวจอยู่เป็นระยะๆ

Phase 2 : กระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานเวชระเบียน กำหนด KPI ให้จัดส่ง CD ประวัติการรักษายาบาล ภายใน $\pm$ 2 วันทำการ

Phase 3 : การติดตามใบเคลมประกันจากภาควิชา/หน่วยงาน กำหนด KPI ให้จัดส่งสรุปใบเคลมประกันคืนภายใน 5 วันทำการ

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

Workflow



ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการปี 2562	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)			
			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3	ครั้งที่ 4
1. อัตราการจัดทำเครื่องมือในการติดตามงาน ครบถ้วน $\geq 90\%$	0% ไม่มีเครื่องมือในการติดตามงาน	$\geq 90\%$	(Wk.1-2 เดือนต.ค.62) 30%	(Wk.3-4 เดือนต.ค.62) 70%	(Wk.1-2 เดือนพ.ย.62) 100%	(Wk.3-4 เดือนพ.ย.62) 100%
2. อัตราผู้รับบริการได้รับใบเคลมประกันตามวันที่กำหนด ภายใน 20 วันทำการ $\geq 90\%$	- ปี 2562 = 55.56% - ปี 2561 = 42.34% - ปี 2560 = 48.63%	$\geq 90\%$	(ไตรมาส 1-2 ปี 63)* 70.63%	(ไตรมาส 3-4 ปี 63)* 85.68%	(ไตรมาส 1-2 ปี 64)* 89.35%	(ไตรมาส 3-4 ปี 64)* 89.99%

*หมายเหตุ : ด้วยสถานการณ์ COVID-19 ทำให้แพทย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเสี่ยงหรือติดเชื้อ COVID-19 จึงต้องกักตัว ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ ส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

ประโยชน์/การขยายผล

ด้วยสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการโดยไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาล

งานบริหารทั่วไป จึงมีแนวคิดที่จะพัฒนา "การขอใบเคลมประกันออนไลน์" ต่อไปในอนาคต