

ลดรายการค้าง เพิ่มรายการเบิกในระบบ Billing

นายธานีศย์ ทองแดง

งานจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล ฝ่ายการคลัง

ที่มาและเหตุผล

งานจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล ฝ่ายการคลัง มีหน้าที่รับชำระเงินค่ารักษาพยาบาล ผู้ป่วยเงินสดและบันทึกการใช้สิทธิของผู้ป่วยเงินเชื่อ ปัจจุบันมีจำนวนผู้ป่วยที่ใช้สิทธิเพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก โดยเฉพาะผู้ป่วยที่มีสิทธิพื้นฐาน เช่น สิทธิประกันสุขภาพ และสิทธิประกันสังคม เมื่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษา จะต้องนำใบแจ้งการตรวจรักษา มาติดต่อกับจุดเก็บเงินเพื่อทำการบันทึกการใช้สิทธิและเก็บเงินส่วนเกินสิทธิ (ถ้ามี) แต่จากการตรวจสอบข้อมูลการรับชำระค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยกลุ่มสิทธิดังกล่าวหรือแม้กระทั่งกลุ่มสิทธิอื่นๆ ยังคงมีค้างในระบบเก็บเงินทุกวัน ซึ่งเกิดปัญหาในการส่งเบิกไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่การเงินไม่สามารถบันทึกข้อมูลการใช้สิทธิได้เสีย หากผู้ป่วยไม่มาติดต่อกับจุดเก็บเงิน หรือผู้ป่วยบางรายมาติดต่อกันแล้ว แต่รายการค่ารักษาพยาบาลถูกส่งมาล่าช้า ทำให้รายการค่ารักษาพยาบาลดังกล่าวไม่ถูกบันทึกสิทธิ ก็จะทำให้ค้างในระบบเก็บเงินเช่นกัน

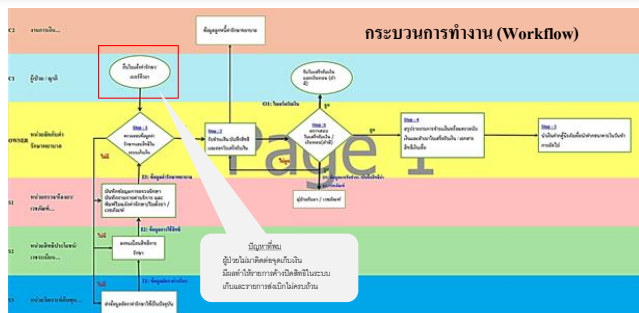
ดังนั้น งานจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล จึงได้ร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานการเงินและฝ่ายสารสนเทศ พร้อมศึกษาระเบียบแนวปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้สามารถดำเนินการปิดสิทธิที่ค้างในระบบเก็บเงินโดยเริ่มจากสิทธิพื้นฐานได้แก่ สิทธิประกันสุขภาพและสิทธิประกันสังคม นำร่องในช่วงแรกก่อนและหากการดำเนินการมีประสิทธิภาพจะขยายไปสิทธิอื่นๆ เพื่อให้ลดผลกระทบต่อคณะฯ มากที่สุด

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้รายการส่งเบิกค่ารักษาพยาบาล มีความครบถ้วน
- เพื่อลดรายการค้างปิดสิทธิประกันสุขภาพ/ประกันสังคมใน/นอกเขตในระบบเก็บเงิน

กรอบแนวคิดหรือการวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

จากการวิเคราะห์สภาพการทำงานปัจจุบัน พบว่า มีรายการค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยบางรายการค้างอยู่ในระบบเก็บเงินทำให้รายการส่งเบิกไม่ครบถ้วน และยังไม่มีการบริหารจัดการข้อมูลที่ค้างนี้อย่างเป็นระบบ รวมถึงกรณีหน่วยลูกหนี้ งานการเงิน นำข้อมูลค่ารักษาพยาบาลที่เบิกได้ตามสิทธิไปเบิกกับหน่วยงานต้นสังกัดแล้ว ระบบไม่สามารถปิดลูกหนี้สิทธิดังกล่าวออกจากระบบเก็บเงินได้ ทำให้มีข้อมูลค้างเป็นจำนวนมาก



วิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



ผลที่ได้จากการปรับปรุงระบบงาน

สามารถบันทึกการใช้สิทธิผู้ป่วยประกันสุขภาพและประกันสังคมที่มีรายการค่ารักษาพยาบาลที่ค้างในระบบเก็บเงิน และไม่มีส่วนร่วมจ่ายได้เฉลี่ย 100% และมีผลทำให้รายการส่งเบิกมีความครบถ้วนมากขึ้น

โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

การเพิ่มช่องทางการรับชำระเงิน/บันทึกการใช้สิทธิของผู้ป่วยสิทธิเงินเชื่อในช่องทางอื่นๆ เช่น Rama App หรือ ตู้ชำระเงินอัตโนมัติ (Kiosk) และช่องทางอื่นๆ ให้หลากหลายขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยทุกประเภทการใช้สิทธิได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

รูปแบบการปฏิบัติงาน

แนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

1. เข้าระบบตรวจสอบยอดค่ารักษาพยาบาลค้างในระบบโปรแกรมเบิกค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก ที่ฝ่ายสารสนเทศ นำมาคิดตั้งให้เจ้าหน้าที่การเงินส่วนกลางได้ตรวจสอบยอดสิทธิค้าง (ผู้ป่วยสิทธิหลังจากตรวจสอบเสร็จไม่มาติดต่อกับจุดเก็บเงินเพื่อบันทึกการใช้สิทธิในระบบเก็บเงิน)
2. เลือก Report OPD ผู้ป่วยนอก เลือกรายการที่ 7 ชื่อรายงานค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกยอดค้างรายเดือน
3. ระบุวันที่ คลิกเลือกทุกสิทธิ เลือก Process หน้าจอจะแสดงรายการชำระ จากนั้นให้เลือก Transport ระบบจะส่งข้อมูลไปที่ ไลน์ D
4. เข้าไปที่ ไลน์ D หน้าจอจะแสดงข้อมูลรายการชำระทุกสิทธิ ให้เลือกกรองข้อมูลเฉพาะสิทธิประกันสุขภาพและประกันสังคมใน/นอกเขตเท่านั้น จากนั้นระบบจะดึงข้อมูลเข้ามาที่ โปรแกรม Excel เฉพาะสิทธิที่เราได้กรองไว้ เมื่อทำขั้นตอนทั้งหมดเรียบร้อยแล้วได้รายงานผู้ป่วยสิทธิประกันสุขภาพและประกันสังคมใน/นอกเขตค้างประจำวัน
5. นำรายงานผู้ป่วยสิทธิประกันสุขภาพและประกันสังคมใน/นอกเขตค้างประจำวัน ให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดเก็บเงินที่ได้กำหนดไว้ เป็นผู้บันทึกหรือปิดสิทธิประกันสุขภาพและประกันสังคมใน/นอกเขตที่ค้างในระบบเก็บเงิน (Billing) ทั้งหมด
6. เมื่อบันทึกหรือปิดสิทธิตามข้อ 5 เป็นที่เรียบร้อย ข้อมูลจะถูกส่งไปที่ระบบการส่งเบิกต่อไป

ผลการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลสัมฤทธิ์ (เดือน ปี)		
		ก่อนดำเนินการ	ครั้งที่ 1 เม.ย.62	ครั้งที่ 2 พ.ค.62
เพิ่มการส่งเบิกและลดรายการค้างปิดสิทธิในระบบเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลให้มีความครบถ้วน				
○ ประสิทธิภาพในนอกเขต	>95%	-	99.94%	98.57%
○ ประสิทธิภาพในนอกเขต		-	100%	97.43%

