



CO-PAY ไทย ชาตินไหนก็ใช้ได้

นางสาว นลินลนา จรรย์เดช

หน่วยงานประสานการส่งต่อผู้ป่วย งานบริหารการรักษายาบาล

1.สภาพปัญหา ก่อนปรับปรุง

เมื่อมีการรับ Refer ผู้ป่วยจากโรงพยาบาลอื่นเข้ามารักษาต่อ ก่อนทำ Admit ญาติต้องเซ็น “หนังสือแสดงเจตนาการเข้ารับการรักษาและร่วมจ่ายค่ารักษาพยาบาล” เป็นฟอร์มภาษาไทย แต่มีญาติผู้ป่วยบางรายเป็นชาวต่างชาติ พบว่าต้องใช้เวลามากขึ้นในการสื่อสารให้เข้าใจกับญาติ ทำให้การทำ admit ล่าช้าส่งผลกระทบต่อได้รับการรักษาที่ล่าช้าตามไปด้วย จึงได้จัดทำเอกสารตัวอย่างในการเซ็นฟอร์มให้กับญาติต่างชาติมาใช้ในหน่วยงาน ทำให้ไม่เสียเวลาในการอธิบายญาติและสามารถทำ admit ผู้ป่วยได้รวดเร็วขึ้น

3.ผลที่ได้จากการปรับปรุง/ผลลัพธ์/ผลดำเนินการ

- 1) เกิดความเข้าใจตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย รวมทั้งลดระยะเวลาในการอธิบายข้อมูลลงจากเดิมร้อยละ 50
- 2) ทำให้กระบวนการกรอกข้อมูลในหนังสือแสดงเจตนาพร้อมจ่ายส่วนเกินจากสิทธิ ชัดเจนและถูกต้อง ร้อยละ 100

2.กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง

- 1.ขั้นตอนการวางแผน (Plan) เก็บรวบรวมข้อมูลการลงลายมือชื่อในหนังสือแสดงเจตนาพร้อมจ่ายส่วนเกินจากสิทธิ ที่มีญาติเป็นชาวต่างชาติก่อนหน้านี้ 1 ปี ศึกษาแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนญาติ วิเคราะห์อุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการสื่อสารข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาโดยพิมพ์ข้อความที่กระชับเป็นภาษาอังกฤษลงในช่องว่างที่ญาติต้องกรอกข้อมูลในฟอร์มภาษาไทย และพิมพ์ฟอร์มนั้นออกมาเพื่อเป็นตัวอย่างให้ญาติกรอกข้อมูลได้ถูกต้อง และเพื่อความสะดวกในการอธิบายของเจ้าหน้าที่
- 2.ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do) สามารถนำฟอร์มให้ญาติดูเป็นตัวอย่างได้ทันที แทนการกล่าวอธิบายโดยวาจาของเจ้าหน้าที่ในแต่ละครั้ง
- 3.ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) บันทึกระยะเวลาที่ใช้และความถูกต้องในการกรอกข้อมูลในหนังสือแสดงเจตนาพร้อมจ่ายส่วนเกินจากสิทธิ ปรับปรุงฟอร์มใหม่ตามสถานการณ์ เช่นการปรับปรุงฟอร์มภาษาไทยในระบบโรงพยาบาล ตามวงล้อ PDSA และมอบหมายพยาบาลรับผิดชอบการบันทึก

4.การจัดทำมาตรฐาน

เมื่อมี Case ชาวต่างชาติ นำฟอร์มตัวอย่างการกรอกข้อมูลภาษาอังกฤษ หนังสือแสดงเจตนาพร้อมจ่ายส่วนเกินจากสิทธิไปใช้ และส่งต่อข้อมูลให้หน่วยรับผู้ป่วยในเพื่อนำไปใช้ต่อ

ผลจากการนำฟอร์มมาใช้ทำให้ญาติสามารถกรอกข้อมูลได้ภายในเวลารวดเร็ว ลดเวลาการอธิบายข้อมูลลงจากเดิมร้อยละ 50 และมีการกรอกเอกสารที่ถูกต้องชัดเจนร้อยละ 100

5.หลังเสร็จสิ้นโครงการท่านดำเนินการในการขยายผลอย่างไร

ใช้ในหน่วยงานอื่นภายในคณะฯ (นำไปประยุกต์ใช้ในงานเอกสารหน่วยรับผู้ป่วยใน)