

# การนำเสนอผลงาน “งานมหกรรมคุณภาพ ประจำปี 2563”

## ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### พัฒนาระบบบริการ Fax claim เพื่อเพิ่มรายรับให้กับโรงพยาบาล

โดย งานสิทธิประโยชน์

#### 1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Background)

งานสิทธิประโยชน์ ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มีการพัฒนาเพื่อเปิดระบบให้บริการ Fax claim เพื่อเพิ่มรายรับ – ลดรายจ่าย มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การเรียกเก็บถูกต้อง ครบถ้วน โดยสอดคล้องกับจุดเน้นขององค์กรคือเพิ่มรายรับ – ลดรายจ่าย ซึ่งการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจะดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เอกสารประกอบการเรียกเก็บต้องครบถ้วน เช่น ใบรับรองแพทย์ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาเวชระเบียน ของผู้รับบริการ

จากการทบทวนพบว่า บุคลากรของศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน รับบริการ 2 ครั้งในวันเดียวกันคือรับบริการที่ ศูนย์การแพทย์ฯ และไปรับบริการที่คลินิก เอกชน บุคลากรไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่พึงพอใจการใช้บริการและความสำคัญของระบบ Fax claim ที่มีผลต่อองค์กรคือการเพิ่มรายรับ – ลดรายจ่าย อีกทั้งยังพบปัญหาไม่มีใบรับรองแพทย์กรณีผู้มารับบริการแต่ไม่ได้พบแพทย์ เช่น มารับยาใบที่ 2 เจาะเลือดก่อนวันรับบริการ หรือ ทำกายภาพบำบัด ผู้รับผิดชอบในการเรียกเก็บต้องประสานงานกับแพทย์เพื่อขอใบรับรองแพทย์ย้อนหลัง งานสิทธิประโยชน์และคณะกรรมการ Fax claim จึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบ Fax claim โดยสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นระบบ เผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบ Fax claim ไปยังหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรใช้บริการ Fax claim ก่อนใช้สิทธิประกันสังคม สอดคล้องกับจุดเน้นขององค์กร

#### 2 วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด

- 2.1 เพื่อให้การเรียกเก็บ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา
- 2.2 เพื่อลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล

#### 3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 3.1 มีการวางแผนการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับร่าง
- 3.2 จัดประชุมคณะกรรมการ Fax claim เพื่อปรึกษาหารือ ทบทวนปัญหา ต่างๆ และพิจารณาขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับร่าง ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง
- 3.3 ทดลองใช้ระบบตามขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับร่าง
- 3.4 จัดเก็บปัญหา ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงทดลองใช้ระบบ เพื่อสรุปสถิติและหาแนวทางแก้ไขต่อไป พบปัญหาดังนี้
  - เอกสารเรียกเก็บไม่ตรงกับผู้มารับบริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการเรียกเก็บ
  - บุคลากรไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน
  - บริษัทประกันปฏิเสธการจ่ายเงินเนื่องจากเบิก 2 ครั้งในวันเดียวกัน
- 3.5 ดำเนินการแก้ไขและพัฒนา
  - มีการแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยสร้างตราประทับ “ผ่านสิทธิประโยชน์แล้ว” หากไม่มีตราประทับ งานการเงินจะไม่ออกใบผ่านเพื่อรับยา
  - ปรับขั้นตอนการทำงานโดยให้การเงินตัดวงเงินในระบบ Online ซึ่งจากเดิมงานสิทธิประโยชน์จะทำอีก 1 วันหลังรับบริการ ซึ่งช้ากว่าคลินิก

#### 4 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน
1. ร้อยละของการเรียกเก็บถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	100%	98%

เดือน	ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	ผลรวม
จำนวนผู้รับบริการ	320	248	291	260	262	1,381.00
จำนวนที่เรียกเก็บถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	305	242	288	257	262	1,354.00
คิดเป็น %	95.31	97.58	98.97	98.85	100.000	98.045

#### 2 ลดค่าใช้จ่าย 65% จากยอดค่าใช้จ่ายบุคลากรที่ใช้กองทุนประกันสังคม

เดือน	ธ.ค.-62	ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	เม.ย.-63	พ.ค.-63	รวม
ค่ารักษาพยาบาลของ জনท.ใช้สิทธิประกันสังคม	224,898.00	174,774.00	111,911.00	161,054.00	157,874.00	146,633.00	977,144.00
จำนวนเงินที่เบิกกับ Fax claim	156,359.00	118,105.00	73,538.00	92,273.00	104,086.00	98,033.00	642,394.00
ลดค่าใช้จ่าย %	69.52	67.58	65.71	57.29	65.93	66.86	65.7419991



#### 5 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

1. เอกสารประกอบการเรียกเก็บไม่ครบถ้วน เช่น ไม่มีใบรับรองแพทย์ กรณี ผู้ป่วยมารับบริการแต่ไม่ได้พบแพทย์ รับยาใบที่ 2 เจาะเลือดไม่พบแพทย์ หรือทำกายภาพบำบัด
2. เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามระบบ เช่น โทรส่งชื่อและเข้าตรวจ เปลี่ยนสิทธิผิดและรับยาโดยไม่ผ่านหน่วยตรวจสอบสิทธิเพื่อเก็บเอกสาร เอกสารประกอบการเรียกเก็บไม่ครบถ้วน ต้องติดตามทำให้ล่าช้า
3. ไม่มีตราประทับใบใบสั่งยา “ผ่านสิทธิประโยชน์แล้ว” ก็สามารถรับยาได้

#### 6 แนวทางการแก้ไขปัญหา / การขยายผล

1. ปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงาน เช่น มีหน่วยที่ stand by
2. เมื่อผู้ป่วยมารับบริการ กรณี รับยาใบที่ 2 , เจาะเลือดไม่พบแพทย์ ควรติดต่อเคาน์เตอร์พยาบาลเพื่อขอใบรับรองแพทย์ ก่อนรับบริการ (ขณะนี้ ผอ.ผช.ฝ่ายสิทธิประโยชน์ เป็นผู้ ออกใบรับรองแพทย์)
3. การให้บริการระบบ Fax claim ควรได้รับความร่วมมือจากแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล และเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร
4. ขยายผลการให้บริการ Fax claim ไปยังบริษัทอื่นๆ โดยฝ่ายบริหารทรัพยากรดำเนินการเชิงรุกด้านการตลาดเพิ่มจำนวนผู้รับบริการให้สูงขึ้น
5. เพิ่มหัวข้อการให้บริการ Fax claim เผยแพร่ใน PCMC MEWS

