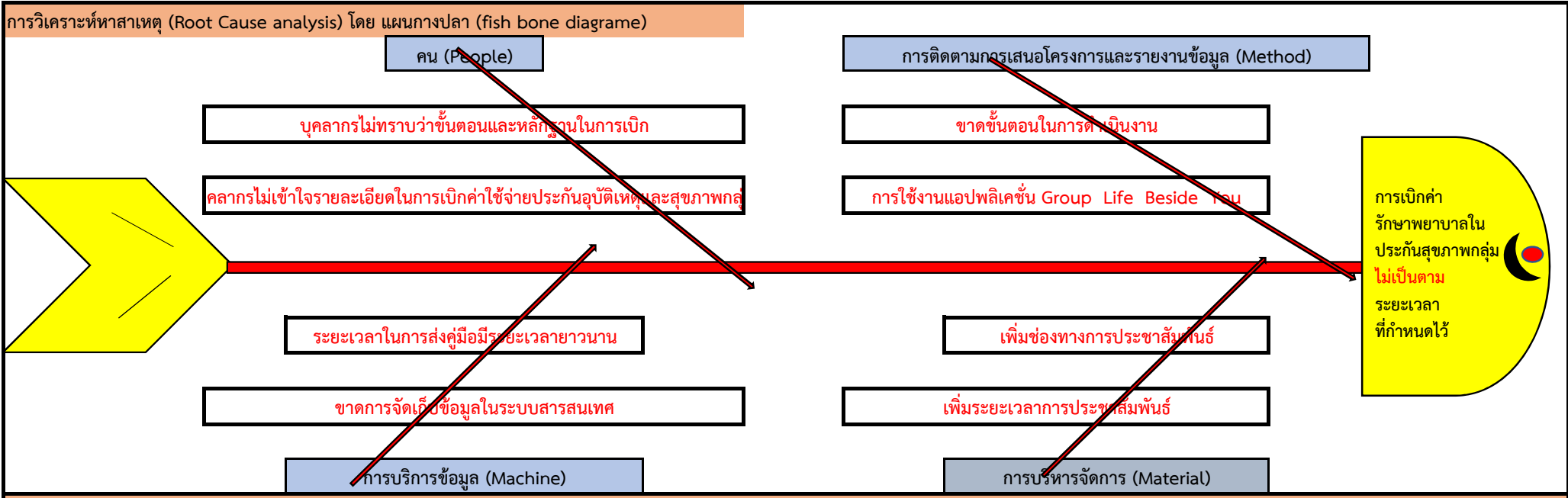


แผนการปรับปรุงกระบวนการงานการเบิกค่าประกันอุบัติเหตุและประกันสุขภาพกลุ่ม

หัวข้อการปรับปรุง : เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการเบิกประกันกลุ่ม ครบถ้วน

1.สถานการณ์ปัจจุบัน (Initial state)	2.ประเด็นของปัญหา	3. จุดมุ่งหมายของการแก้ปัญหา/ขอบเขตหลังจากแก้ปัญหาเสร็จ
ยังพบว่าหลายท่านไม่เข้าใจว่าค่ารักษาพยาบาล ต้องมาเบิกในประกันสุขภาพกลุ่มก่อน หลังจากนั้นจึงนำส่วนต่างไปเบิกในเงินสวัสดิการ 15,000 บาท และการเบิกทุกครั้งหลักฐานไม่ครบจึงทำให้เกิดความล่าช้า และบางโรคไม่สามารถเบิกได้ แต่ต้องให้ทางบริษัทประกันทำใบปะหน้าระบุว่าเบิกไม่ได้ และนำไปเบิกในเงินสวัสดิการ 15,000 บาท จึงเกิดความล่าช้า	2.1 โรงพยาบาลและคลินิกบางแห่งไม่รับบัตรประกันกลุ่ม 2.2 หลักฐานในการนำมาเบิกไม่ครบ 2.3 ใช้เวลานานในการส่งไปเบิกบริษัทประกันกลุ่ม 2.4 ผู้เบิกค่ารักษาไม่รู้ว่าเงินค่ารักษาเข้าบัญชีแล้วหรือไม่ เกิดการสอบถามบ่อยครั้ง	3.1 คู่มือการเบิกค่ารักษาประกันกลุ่มจากบริษัทประกัน 3.2 ขั้นตอนในการเบิกค่ารักษาพยาบาลจากประกันกลุ่ม 3.3 ผู้เบิกค่ารักษาตรวจสอบเงินในบัญชีที่ส่งไปเบิก



5.แนวทางการแก้ปัญหา (Solution approach)

แนวทางการแก้ปัญหา ใช้ระบบ PDCA วงจรเต็มมีง

PDCA คือวงจรบริหารสี่ขั้นตอนที่ประกอบไปด้วย Plan (การวางแผน) Do (ปฏิบัติ) Check (ตรวจสอบ) และ Action (การดำเนินการ) วงจรการบริหารงานคุณภาพใช้ในการควบคุมและพัฒนากระบวนการหรือผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

PDCA ทั้งสี่ขั้นตอนเป็นกระบวนการที่สามารถทำซ้ำได้ เพื่อให้องค์กรสามารถบริหารความเปลี่ยนแปลงได้อย่างประสบความสำเร็จ ดังนี้

(P) Plan – การวางแผน: หมายถึงการตั้งเป้าหมายจากปัญหาหรือโอกาสต่างๆ และสร้างแผนการทำงานหรือกระบวนการเพื่อทำให้เป้าหมายนี้ประสบความสำเร็จ

(D) Do – ปฏิบัติ/การทดลอง: หนึ่งเรื่องซึ่งต้องการทดลอง เป็น การลงมือทำและเก็บข้อมูลเพื่อหาผลลัพท์หรือผลที่

(D) Do – ควบคุมการกระทำต่อ. หมายถึงขั้นตอนการกระทำต่อ เช่นการลงมือทำและจัดการข้อผิดพลาดที่จุดอันตรายจุด

(C) Check – การตรวจสอบ: หมายถึงขั้นตอนการตรวจสอบ เป็นขั้นตอนหาช่องทางและวิธีพัฒนากระบวนการต่างๆให้เร็วขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสและอุปสรรคต่างๆในกระบวนการ  
(A) Action – การดำเนินการ/ปรับปรุงแก้ไข: หมายถึงการดำเนินการเพื่อปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้กระบวนการขั้นตอนต่างๆเร็วขึ้น ดีขึ้น หรือมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม

6.แผนการกระบวนการที่ปฏิบัติ (Implement Countermeasures)			
การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด
1.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	นางสาวนภาพร ศรีโพธิ์ และนางนงนุช จิตตสังัด		มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน
2.คู่มือประกันภัยกลุ่ม	นางสาวนภาพร ศรีโพธิ์ และนางนงนุช จิตตสังัด		คู่มือประกันภัยกลุ่มจาก บริษัทประกัน
3.ระบบการติดตามและตรวจสอบ	นางสาวนภาพร ศรีโพธิ์ และนางนงนุช จิตตสังัด		จำนวนผู้เบิกได้รับคำรักษา ครบถ้วน

7.ติดตามผลการดำเนินงาน (Monitor Results and Process)
7.1 ประชาสัมพันธ์ทาง E-mail , line กลุ่ม ทุก 6 เดือนของรอบปีงบประมาณ
7.2 ตรวจสอบหลักฐานให้ครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนนำส่งเบิก
7.3 ติดตามและตรวจสอบการเบิกประกันกลุ่ม
7.4 บันทึกข้อมูลการเบิกและติดตามข้อมูลการได้รับเงิน โดยนำระบบสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน