

1.ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา: การพัฒนากระบวนการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลในระบบ E-Claim (3 สิทธิหลัก)

2.คำสำคัญ: โปรแกรม **e-Claim** หมายถึง โปรแกรมที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลการให้บริการของหน่วยบริการทั้งประเภทผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน เพื่อขอรับค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขจาก สปสช. ตามเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด

3.สรุปผลงานโดยย่อ: เป็นการพัฒนากระบวนการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลในระบบ E-Claim 3 สิทธิ คือ UCข้าราชการ และอปท. โดยจัดทำแนวทางการดำเนินงาน นำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมด้วย เพื่อให้การจัดทำข้อมูลในการส่งเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลมีความถูกต้อง มีการตรวจสอบและการประเมินผลติดตามได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ส่งผลให้โรงพยาบาลได้รับการชดเชยจากการเรียกเก็บครบถ้วนและเหมาะสม

4.ชื่อและที่อยู่ขององค์กร: งานสารสนเทศ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลมะขาม

5.สมาชิกทีม:

1. นางสาวมณฑนา	หิรัญ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
2. นางสาวศศิวิมล	ขานจำ	เจ้าพนักงานเวชสถิติ
3. นางสาวปรีชาติ	ศรียา	เจ้าพนักงานเวชสถิติ
4. นางวิภาวรรณ	มากมี	เจ้าพนักงานธุรการ

6. เป้าหมาย:

- การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลในระบบ E-Claim ของผู้ป่วยใน ครบถ้วนทันเวลา 95 %

7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ: เนื่องจาก การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลในระบบ E-Claim ของผู้ป่วยใน ปี 2562 ของ 3 สิทธิหลักคือ UC ข้าราชการ และ อปท. ไม่ทันเวลา และไม่ครบถ้วน คือ มีเวชระเบียนทั้งหมด 2,315 ราย ส่งเรียกเก็บ ทันเวลา 1,696ราย คิดเป็นร้อยละ 77.44 ส่งผลให้การชดเชยจากการเรียกเก็บไม่ได้ตามที่ตามเกณฑ์ที่กำหนด มีสาเหตุดังนี้

1. ขาดการกำหนดขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่/ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด
3. ไม่มีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติที่ชัดเจน
4. ไม่มีขั้นตอนการตรวจสอบการทำงาน
5. ขาดเครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน การตรวจสอบและติดตามประเมินผล

8. การเปลี่ยนแปลง: มีการพัฒนาคือ

ระยะที่ 1 ต.ค.2562 – ธ.ค. 2562 เมื่อมีปัญหาจึงได้เรียกงานจัดเก็บรายได้มาประชุมเพื่อแก้ปัญหา

- กำหนดขั้นตอนและเวลาของการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน ที่ชัดเจน
- กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินและตรวจสอบแต่ละสิทธิ

ตรวจสอบพบว่า มี แต่ยังมีปัญหาดังนี้

1. หาเวชระเบียนไม่พบ เนื่องจากหลังจำหน่ายแล้ว แพทย์บางท่านสรุปเลย บางท่านนำไปสรุปที่ต่าง ๆ หรือ มีการนำไปเพื่อประกอบการรักษาที่นัดมา
2. บางขั้นตอนไม่เป็นไปตามที่กำหนด เช่น แพทย์สรุปโรค เกินระยะเวลา

ระยะที่ 2 ม.ค.2563 –มี.ค.2563 จากปัญหาระยะที่ 1 งานจัดเก็บรายได้มาประชุมเพื่อแก้ปัญหา

- จัดทำรายงานรายชื่อผู้ป่วยในหลังจำหน่าย เพื่อตรวจสอบการรับเวชระเบียนจากผู้ป่วยในให้ครบถ้วน
- ปรับขั้นตอนให้เวชระเบียนหลังจำหน่ายจากผู้ป่วยใน ให้ส่งทีมงานเวชสถิติเพื่อลงทะเบียนรับในระบบโปรแกรมเวชระเบียน ก่อนนำไปให้แพทย์สรุปโรค หรือลงข้อมูลส่วนที่ไม่สมบูรณ์
- มีตารางกำหนดระยะเวลาในการสรุปโรค หากไม่เป็นไปตามกำหนด จะมีการคัดแยกและคาดคะเนพร้อมเขียนวันที่ต้องส่ง แจ้งแพทย์ผู้รับผิดชอบว่าเร่งด่วน

ตรวจสอบพบว่า มี แต่ยังมีปัญหาดังนี้

1. การบันทึกข้อมูลเพื่อเรียกเก็บต้องบันทึกที่ละเวชระเบียน ตรวจสอบข้อมูลด้วยเจ้าหน้าที่ บางครั้งอาจไม่ครบถ้วนและใช้เวลานาน
2. การตรวจสอบว่าเวชระเบียนใดส่งไปเรียกเก็บแล้วบ้าง ตอบกลับมาหรือยัง ส่งไปแล้วก็เวชระเบียน ต้องทำการจดบันทึก หรือทำเป็นไฟล์ Excel ไม่สะดวกในการตรวจสอบ

ระยะที่ 3 เม.ย.2563 – ปัจจุบัน จากปัญหาระยะที่ 2 งานจัดเก็บรายได้มาประชุมเพื่อแก้ปัญหา

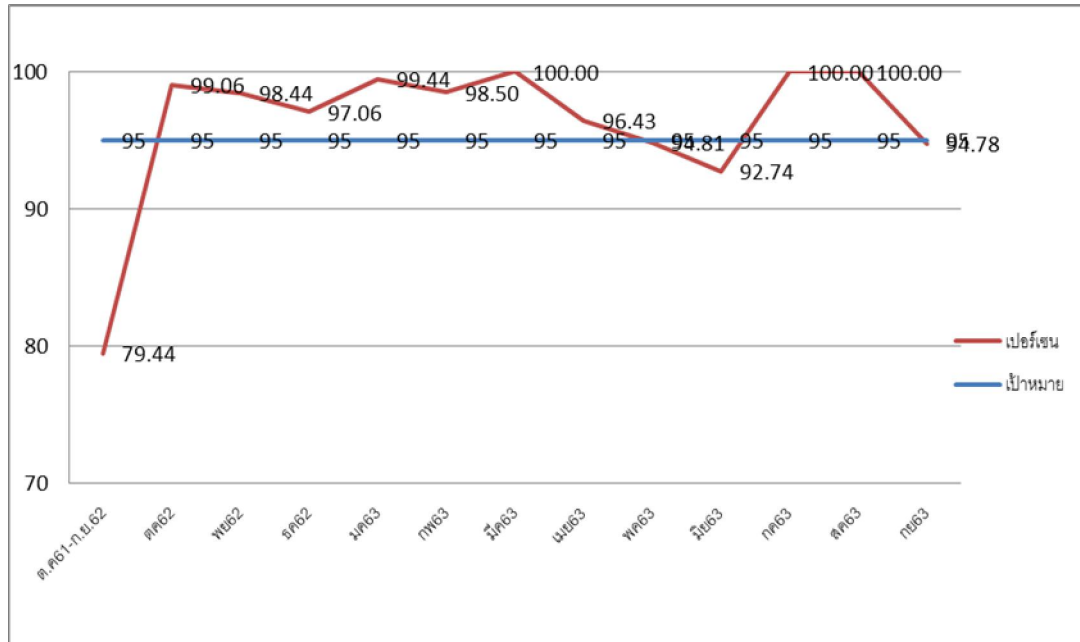
- จัดหาโปรแกรม RCM เพื่อช่วยในการตรวจสอบ และ ลดระยะเวลาในการทำงาน
 1. สามารถจัดทำข้อมูลเรียกเก็บได้ครั้งละจำนวนมาก
 2. มีตัวตรวจสอบข้อมูลที่ผิดพลาดสามารถแก้ไขได้ในครั้งเดียว
 3. สามารถตรวจสอบการเรียกเก็บ ว่าสถานะใด เช่น ส่งแล้ว ตอบกลับแล้ว หรือตอบกลับแต่ข้อมูลผิดพลาด

9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง:

ตารางผลการดำเนินงาน

ระยะเวลา ดำเนินการ	เดือน	จำนวน		
		ทั้งหมด	ครบถ้วน ทันเวลา	%
ก่อน ดำเนินการ	ปี2562	2,315	1,696	77.44
ระยะที่1	ตค62	213	211	99.06
	พย62	192	189	98.44
	ธค62	136	132	97.06
ระยะที่2	มค63	180	179	99.44
	กพ63	133	131	98.50
	มีค63	160	160	100.00
ระยะที่3	เมย63	112	108	96.43
	พค63	135	128	94.81
	มิย63	124	115	92.74
	กค63	114	114	100.00
	สค63	109	109	100.00
	กย63	134	127	94.78
รวม		1,742	1,703	97.76

กราฟแสดง ร้อยละการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลในระบบ E-Claim (3 สิทธิหลัก)



10. บทเรียนที่ได้รับ: ที่ผ่านมามาเราไม่มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน กรอบเวลาที่แน่นอนในการจัดทำ ขาดการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งขาดบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงทำให้ผลงานที่ได้ไม่ครบถ้วน ดังนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานโดยตรงแล้วควรที่จะพึงระลึกไว้เสมอว่า ต้องเริ่มตั้งกลุ่มเป้าหมายและกรอบเวลา ในการดำเนินงานให้ชัดเจน เมื่อเริ่มเผชิญปัญหา ต้องประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และร่วมมือกันแก้ไขปัญหา จากสาเหตุที่แท้จริง เนื่องจากงานค่อนข้างที่จะเกี่ยวข้องอยู่หลายหน่วยงาน และมีความคาดหวังของคนสูงมาก การพัฒนาใด ๆ จึงใช้ความสม่ำเสมอ จริงจัง และต่อเนื่องจึงจะเกิดผลสำเร็จ หากทำเพียงเพื่องบประมาณและผลประโยชน์เพียงอย่างเดียว สิ่งที่ได้รับก็สูญเปล่า

11. การติดต่อทีมงาน: งานจัดเก็บรายได้ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลมะขาม 039 -389454, 039 -389658 ต่อ 160