การนำเสนอผลงาน
งานมหกรรมคุณภาพ ประจำปี 2565
Together for a shared quality

ศูนย์การแพทย์
ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผ่าตัดว่องไว สบายใจเรื่องส่วนเกินสิทธิ์

งานพยาบาลผู้ป่วยนอก ห้องตรวจศัลยกรรม

1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Background)

เนื่องด้วยหน่วยการพยาบาลผู้ป่วยนอกห้องตรวจศัลยกรรม มีศัลยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางการผ่าตัดส่องกล้อง(MIS) ซึ่งเป็นหนึ่งในทางเลือกการรักษาผู้ป่วยได้รับรับความนิยมเป็นอย่างมาก ทำให้ในปัจจุบันมีโรงพยาบาลต่างๆ ส่งผู้ป่วยสิทธิประกันสังคมมารับคำปรึกษาและผ่าตัดที่ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทานจำนวนมาก ในบางรายมีความจำเป็นต้องใช้กล้องในการผ่าตัด ไม่สามารถผ่าตัดแบบเปิดหน้าท้องตามระเบียบของประกันสังคมได้ ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายส่วนต่างที่เรียกเก็บกับทางโรงพยาบาลต้นสังกัด ด้วยการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนทำให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายส่วนเกินในการผ่าตัด และอาจส่งผลทำให้เกิดความล่าช้าในการผ่าตัดเนื่องจากโรงพยาบาลต้นสังกัดไม่รับรองค่าใช้จ่ายการรักษาโดยการผ่าตัดส่องกล้อง ดังนั้นห้องตรวจศัลยกรรมได้ร่วมกัน ป้องกันและ แก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงได้คิดสร้างนวัตกรรม ผ่าตัดว่องไว สบายใจเรื่องส่วนเกินสิทธิ์ เพื่อให้ทางโรงพยาบาลต้นสังกัดรับรองสิทธิการรักษาค่าใช้จ่ายส่วนเกินในการทำผ่าตัดส่องกล้องในเอกสารส่งตัวผู้ป่วยมานอนโรงพยาบาลเพื่อผ่าตัด เพื่อป้องกันการเกิดการเลื่อนผ่าตัดที่ล่าช้าเนื่องจากไม่มีการรับรองสิทธิการรักษา ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจไม่เกิดข้อร้องเรียน การสื่อสารระหว่างโรงพยาบาลถูกต้องไม่เกิดข้อผิดพลาด

2 วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด

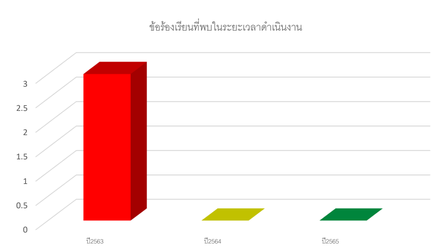
วัตถุประสงค์
1.เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเลื่อนผ่าตัดเนื่องจากไม่มีเอกสารรับรองสิทธิการรักษาจากโรงพยาบาลต้นสังกัด
2.เพื่อไม่ให้มีข้อร้องเรียน ผลกระทบจากการรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลที่ส่งผลต่อการผ่าตัด ทั้งจากผู้ป่วยและโรงพยาบาลต้นสังกัด
3. เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ
ตัวชี้วัด
1. การเลื่อนผ่าตัดเนื่องจากไม่มีเอกสารรับรองสิทธิการรักษาจากโรงพยาบาลต้นสังกัดลดลง 80%
2.ไม่มีข้อร้องเรียน ผลกระทบจากการรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลที่ส่งผลต่อการผ่าตัด ทั้งจากผู้ป่วยและโรงพยาบาลต้นสังกัด 80%
3.ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในนวัตกรรมผ่าตัดว่องไว สบายใจเรื่องส่วนเกินสิทธิ์ มากกว่า 80%

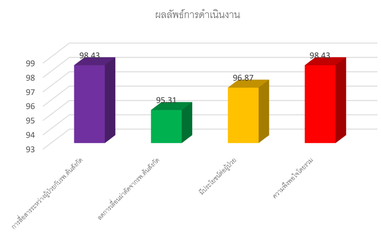
3 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1.ห้องตรวจศัลยกรรม ร่วมกันคิดค้นนวัตกรรม โดยจัดทำเอกสารสีชมพู ขนาดA4 ระบุการวินิจฉัยของแพทย์และความจำเป็นที่ไม่สามารถผ่าตัดแบบเปิดตามระเบียบของประกันสังคมได้ จึงขอให้โรงพยาบาลต้นสังกัดรับรองสิทธิการักษาพยาบาล โดยระบุหัตถการ และ ราคาประมาณการผ่าตัดชัดเจน มีรายมือชื่อแพทย์ผู้รักษา ผู้ป่วย พยานผู้ป่วย และเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการลงนามรับทราบเพื่อให้ผู้ป่วยนำไปให้ที่โรงพยาบาลต้นสังกัด
2.ติดตามผลลัพธ์โดยประเมินจากผู้ป่วยสิทธิประกันสังคมที่ได้เอกสาร ไม่เกิดการเลื่อนผ่าตัดเนื่องจากไม่มีเอกสารรับรองสิทธิการรักษาจากโรงพยาบาลต้นสังกัด ประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยหลังการใช้นวัฒกรรม เพื่อสื่อสารกับทางโรงพยาบาลต้นสังกัด ประเมินจากปัญหาข้อร้องเรียน ผลกระทบจากการรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลที่ส่งผลต่อการผ่าตัด ทั้งจากผู้ป่วยและโรงพยาบาลต้นสังกัด เป็นดังวัตถุประสงค์หรือไม่

4 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

1.ไม่มีการเลื่อนผ่าตัดเนื่องจากไม่มีเอกสารรับรองสิทธิการรักษาจากโรงพยาบาลต้นสังกัด 100%
2.ไม่มีข้อร้องเรียน ผลกระทบจากการรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลที่ส่งผลต่อการผ่าตัด ทั้งจากผู้ป่วยและโรงพยาบาลต้นสังกัด 100%
3.ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในนวัตกรรมผ่าตัดว่องไว สบายใจเรื่องส่วนเกินสิทธิ์ 98.43%
- นวัตกรรมผ่าตัดว่องไว สบายใจเรื่องส่วนเกินสิทธิ์ ทำให้การสื่อสารระหว่างผู้ป่วย โรงพยาบาลต้นสังกัด และ PCMC ชัดเจน ไม่เกิดความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 98.43%
- นวัตกรรมผ่าตัดว่องไว สบายใจเรื่องส่วนเกินสิทธิ์ สามารถใช้งานได้จริง ลดการเลื่อนผ่าตัดเนื่องจากไม่มีเอกสารรับรองสิทธิการรักษาจากโรงพยาบาลต้นสังกัดได้ร้อยละ 95.31%
- นวัตกรรมเป็นผ่าตัดว่องไว สบายใจเรื่องส่วนเกินสิทธิ์ ประโยชน์ต่อผู้ป่วย ร้อยละ 96.87 %





5 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

ห้องตรวจศัลยกรรมพบปัญหา ผู้ป่วยไม่ตะหนักถึงความสำคัญในการนำเอกสารไปยื่นที่โรงพยาบาลต้นสังกัดเพื่อรับรองสิทธิ ทำให้โรงพยาบาลต้นสังกัดมีเวลาจำกัดในการหนังสือรับรองสิทธิอาจทำให้เกิดความล่าช้าได้และอาจส่งผลต่อการเลื่อนผ่าตัด ทางห้องตรวจศัลยกรรมได้น้อมรับ และนำมาแก้ไขปัญหา คือ ในการให้คำแนะนำให้เจ้าหน้าที่เน้นถึงความสำคัญของหนังสือรับรองสิทธิการรักษา ในการให้คำแนะนำ ห้องตรวจศัลยกรรมจะให้ผู้ป่วยนำญาติมาด้วยทุกครั้ง เพื่อให้การสื่อสารเป็นในแนวทางเดียวกัน และป้องกันความผิดพลาดในการขอเอกสารรับรองสิทธิการรักษาจากโรงพยาบาลต้นสังกัด มีญาติเซ็นเอกสารเป็นพยานในการให้คำแนะนำ

6 แนวทางการแก้ไขปัญหา / การขยายผล

ห้องตรวจศัลยกรรมพบปัญหา ผู้ป่วยไม่ตะหนักถึงความสำคัญในการนำเอกสารไปยื่นที่โรงพยาบาลต้นสังกัดเพื่อรับรองสิทธิ ทำให้โรงพยาบาลต้นสังกัดมีเวลาจำกัดในการหนังสือรับรองสิทธิอาจทำให้เกิดความล่าช้าได้และอาจส่งผลต่อการเลื่อนผ่าตัด ทางห้องตรวจศัลยกรรมได้น้อมรับ และนำมาแก้ไขปัญหา คือ ในการให้คำแนะนำให้เจ้าหน้าที่เน้นถึงความสำคัญของหนังสือรับรองสิทธิการรักษา และ ควรไปยื่นให้โรงพยาบาลต้นสังกัดทันที ที่ได้รับเอกสาร เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดได้ในอนาคต ในการให้คำแนะนำ ห้องตรวจศัลยกรรมจะให้ผู้ป่วยนำญาติมาด้วยทุกครั้ง เพื่อให้การสื่อสารเป็นในแนวทางเดียวกัน และป้องกันผิดพลาดในการขอเอกสารรับรองสิทธิการรักษาจากโรงพยาบาลต้นสังกัด มีญาติเซ็นเอกสารเป็นพยานในการให้คำแนะนำ