การนำเสนอผลงาน
งานมหกรรมคุณภาพ ประจำปี 2565
Together for a shared quality

ศูนย์การแพทย์
ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อเรื่อง โครงการเพิ่มรายรับจากการให้บริการผู้ป่วยสิทธิประกันชีวิต

งานสิทธิประโยชน์และจัดเก็บรายได้

1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Background)

งานสิทธิประโยชน์ ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มีแผนการเปิดระบบให้บริการ Fax claim เพื่อเพิ่มรายรับ –ลดรายจ่าย โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การเรียกเก็บถูกต้อง ครบถ้วน ให้สอดคล้องกับจุดเน้นขององค์กรคือเพิ่มรายรับ –ลดรายจ่าย

จากการทบทวนปัจจุบันการให้บริการผู้ป่วยสิทธิประกันชีวิต ร้อยละ 80 เรียกเก็บกับบริษัทไทยประกันชีวิต ซึ่งเป็นบุคลากรของศูนย์การแพทย์ปัญญา-นันทภิกขุ ชลประทาน และร้อยละ 20 เป็นบริษัทคู่สัญญาและยังพบว่า การสัมภาษณ์สิทธิผู้ป่วยประกันชีวิตก่อนรับบริการยังไม่ครอบคลุม ขั้นตอนการให้บริการยังไม่สัมพันธ์กับการเรียกเก็บ ขั้นตอนซับซ้อนยุ่งยากกับผู้รับบริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการเพิ่มรายรับ จึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบ Fax claim เชิงรุก เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้ามาใช้บริการที่ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน

2 วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัด

1. การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยสิทธิประกันชีวิตภายใน12 เดือน ไม่น้อยกว่า 700,000 บาท
2. ลดกระบวนการที่ซ้ำซ้อนของการให้บริการ OPD Fax claim
3. ผู้รับบริการ OPD Fax claim รับยานอกบัญชีตามเงื่อนไขกรมธรรม์โดยไม่ต้องชำระเงิน

3 ขั้นตอนการดำเนินงาน



P 3.1 การวางแผนการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับร่าง

3.2 จัดประชุมคณะกรรมการ Fax claim เพื่อปรึกษาหารือ ทบทวนปัญหา ต่างๆ และพิจารณาขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับร่าง ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง D

3.3 ทดลองใช้ระบบตามขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับร่าง

3.4 จัดเก็บปัญหา ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงทดลองใช้ระบบ เพื่อสรุปสถิติและหาแนวทางแก้ไขต่อไป พบปัญหาดังนี้ C

- กิจกรรมกายภาพบำบัด ส่งผลทำให้การเรียกเก็บล่าช้า เนื่องจากแพทย์จะออกใบรับรองแพทย์เมื่อสิ้นสุดกิจกรรมทำกายภาพบำบัด
- ขั้นตอนการรับบริการ Fax claim ซ้ำซ้อนทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน เอกสารสูญหาย ไม่ครบถ้วน ส่งผลต่อการเรียกเก็บ A

3.5 ดำเนินการแก้ไขและพัฒนา

- เรียกเก็บกิจกรรมกายภาพบำบัดแยกออกจากค่ารักษาอื่นๆ
- ปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานให้ชัดเจน (Flow chart) ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น จากเดิม 10 ขั้นตอน ลดลง 5 ขั้นตอน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

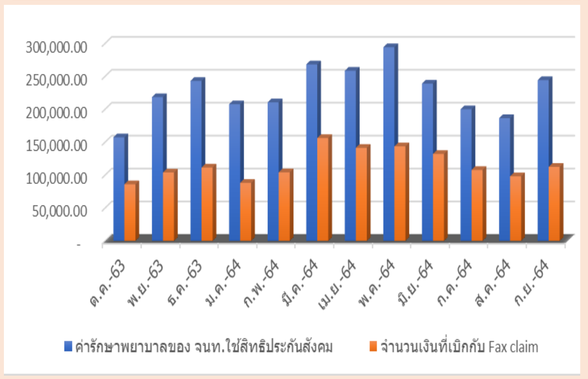
4 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน
1. อัตราการเรียกเก็บ ค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยสิทธิประกันชีวิต ปีงบประมาณ 2564	>700,000	*1,287,437.77*
2. จำนวนขั้นตอนการให้บริการ OPD Fax claim ลดลง	ลดลง 2 ขั้นตอน	**ลดลง 5 ขั้นตอน คิดเป็น 100%**
3. ผู้รับบริการ OPD Fax claim รับยานอกบัญชีตามเงื่อนไขกรมธรรม์โดยไม่ต้องชำระเงิน	ทุกรายที่รับบริการ	**96.2%**

ลดค่าใช้จ่าย 50.79%

จากยอดค่าใช้จ่ายบุคลากรที่ใช้กองทุนประกันสังคม ปีงบประมาณ 2564

เดือน	จำนวนเงินรวม (บาท)
ค่ารักษาพยาบาลของ จนท. ใช้สิทธิประกันสังคม	2,726,549.42
จำนวนเงินที่เบิกกับ Fax claim	1,384,808.02
ลดค่าใช้จ่าย%	50.79



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แบบเดิม	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แบบใหม่
1. แจ้งเข้ารับการรักษาพยาบาล	1. คัดกรองผ่านตู้ Kiosk
2. ตรวจสอบสิทธิการรักษา	2. ตรวจสอบสิทธิพร้อมระบุวงเงิน
3. คัดกรองผู้ป่วยเพื่อส่งตรวจรักษา	3. รับการรักษาพยาบาล ออกใบรับรองแพทย์ในระบบ hos XP หรือ เขียนแบบฟอร์มของบริษัทประกันฯ
4. จัดทำทะเบียนประวัติผู้ป่วยของหน่วยบริการ	4. ส่งใบสั่งยา
5. รับการรักษาฯ	5. การเงิน เจ้าหน้าที่การเงินเก็บเอกสารตามใบ check list ตรวจสอบยอดค่ารักษาฯ กับวงเงินที่บริษัทรับรองบันทึกค่ารักษาในโปรแกรม online ของบริษัทประกันฯ และเก็บส่วนเกินสิทธิกรณีเกินวงเงิน
6. นำส่งเอกสารประกอบการเรียกเก็บที่งานสิทธิประโยชน์ ประทับตรา	6. สิ้นสุดบริการ
7. งานสิทธิประโยชน์เก็บเอกสาร ประทับตราในใบสั่งยา	
8. ส่งใบสั่งยา	
9. การเงินตรวจสอบวงเงิน ,ตรวจสอบยอดค่ารักษา , ระบุยอดค่ารักษา, หากเกินวงเงินเรียกเก็บส่วนเกินจากผู้รับบริการและออกใบเสร็จ	
10. สิ้นสุดบริการ	

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	ผู้รับบริการที่ใช้ยานอกบัญชี (ราย)	ผู้รับบริการที่ใช้ยานอกบัญชีและถูกชำระเงิน (ราย)	ระดับความสำเร็จ (%)
ผู้รับบริการ OPD Fax claim รับยานอกบัญชีตามเงื่อนไขกรมธรรม์โดยไม่ต้องชำระเงิน	645	25	96.2%

5 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

- เนื่องจากศูนย์การแพทย์ฯ มีการปรับเปลี่ยนระบบตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลโดยใช้ตู้ kiosk การใช้สิทธิ Fax claim ตู้ kiosk ยังไม่รองรับ ส่งสิทธิติดตัว ส่งผลให้การเรียกเก็บอาจไม่ครบถ้วน

6 แนวทางการแก้ไขปัญหา / การขยายผล

- ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยการแจ้งเวียนไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อถือปฏิบัติ
- Up date รายการยานอกบัญชีที่สามารถใช้สิทธิได้ให้กับงานการเงิน หรือหากมีข้อสงสัยให้ประสานงานโดยตรงกับ จนท.ผู้รับผิดชอบ
- การเรียกเก็บเงินไปยังบริษัทประกันให้แยกเรียกเก็บกิจกรรมบริการกายภาพบำบัดออกจากค่าบริการอื่นๆ
- เพิ่มเติมรายการอัตราค่าธรรมเนียม 200 บาท ทำให้รายได้ของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น
- เพิ่มเติมบริษัทคู่สัญญา เพื่อให้บริการแก่ผู้เอาประกัน