สื่อสารปัญหายาค้างจ่าย ลดข้อข้องใจ ค้างอะไร รับได้เมื่อไหร่

(ยาค้างจ่าย : ยานอกกรอบ, ยาผลิตเฉพาะราย, ยาขาดคลัง/ยาขาดตลาด, ยาอายุสั้น)

งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก กลุ่มงานเภสัชกรรม รพ.๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาค้างจ่ายยารายการยาที่ไม่มีจ่าย หรือมีแต่ไม่พร้อมจ่าย เดิมใช้การสื่อสารกับผู้ป่วยขณะจ่ายยา การปฏิบัติไม่ชัดเจน ไม่เป็นแนวทางเดียวกัน ไม่มีที่เก็บซองยาค้างจ่าย ผู้ที่มาปฏิบัติงานต่อหาซองยาไม่พบ ผู้ป่วยไม่รู้ว่าต้องติดต่อช่องทางใดหรือมารับยาค้างจ่ายที่ห้องยาใด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อป้องกันผู้ป่วยขาดยา
2. มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมือนกัน
3. มีช่องทางติดต่อระหว่างผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด

1. ผู้ป่วยขาดยาเนื่องจากการค้างจ่ายยา
2. ข้อร้องเรียนจากการค้างจ่ายยา

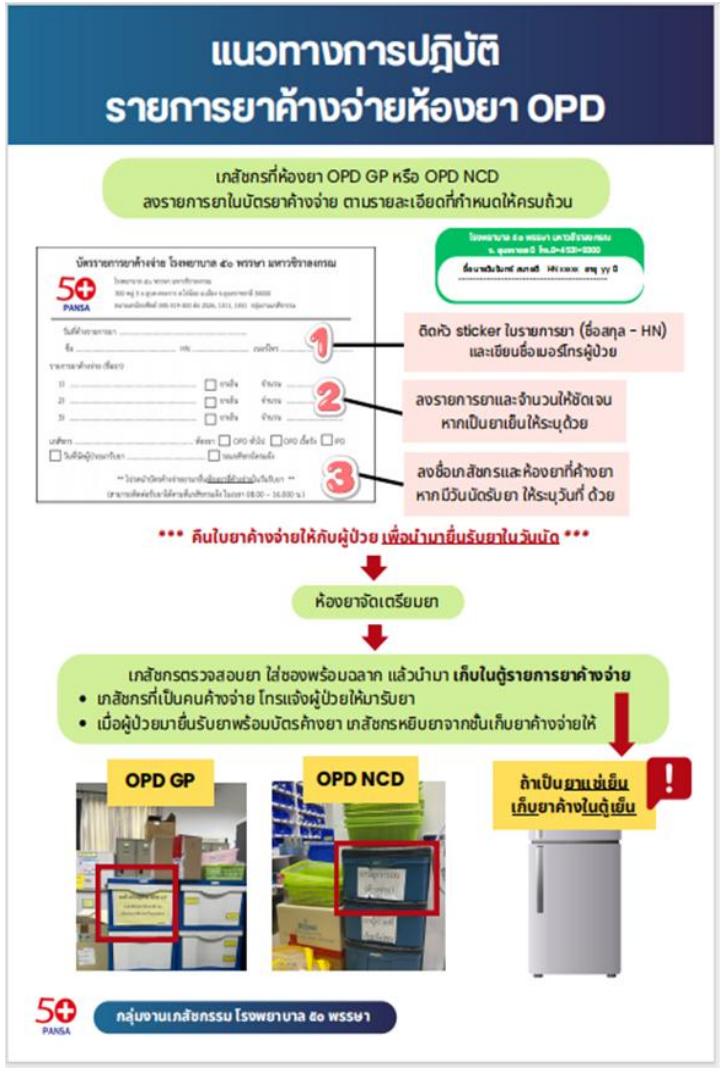
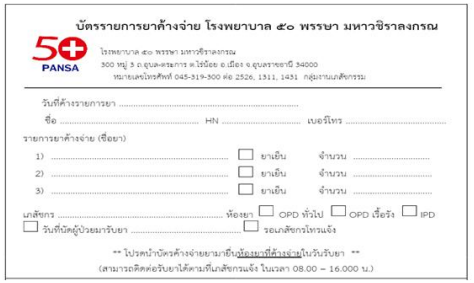
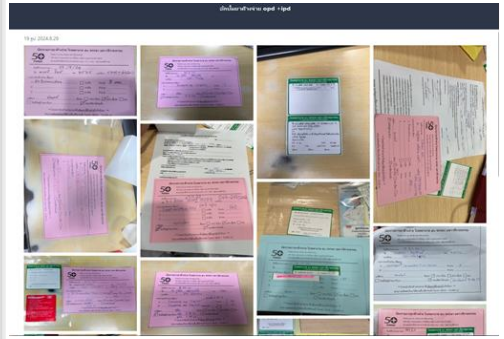
	ก่อนดำเนินการ (1 ต.ค. 66 - 31 ม.ค.67)	หลังดำเนินการ (1 มี.ค. 67 - 31 ส.ค.67)
ผู้ป่วยที่มีการค้างจ่ายยานอกกรอบ (ราย)	18	29
ผู้ป่วยขาดยาเนื่องจากการค้างจ่ายยา	1	-
ข้อร้องเรียนจากการค้างจ่ายยา	1	-

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ป่วยได้รับยาตามแผนการรักษา
2. มีแนวทางค้างจ่ายยาที่ชัดเจน

ผลการดำเนินงาน

- มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ สามารถลดปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคลากรในกลุ่มงาน

- ผู้ป่วยหรือญาติสามารถโทรติดต่อสอบถามสถานะของยาที่ค้างจ่ายได้

โอกาสพัฒนา กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบโดยอาจจะเป็นเจ้าพนักงานเภสัชกรรม เพื่อติดตามเบิกยาและโทรแจ้งผู้ป่วยมารับยา