

1.ชื่อผลงาน : การพัฒนาระบบแจ้งเตือนการค้างชำระค่ารักษาพยาบาลรายงานอุบัติการณ์ผ่านทางไลน์

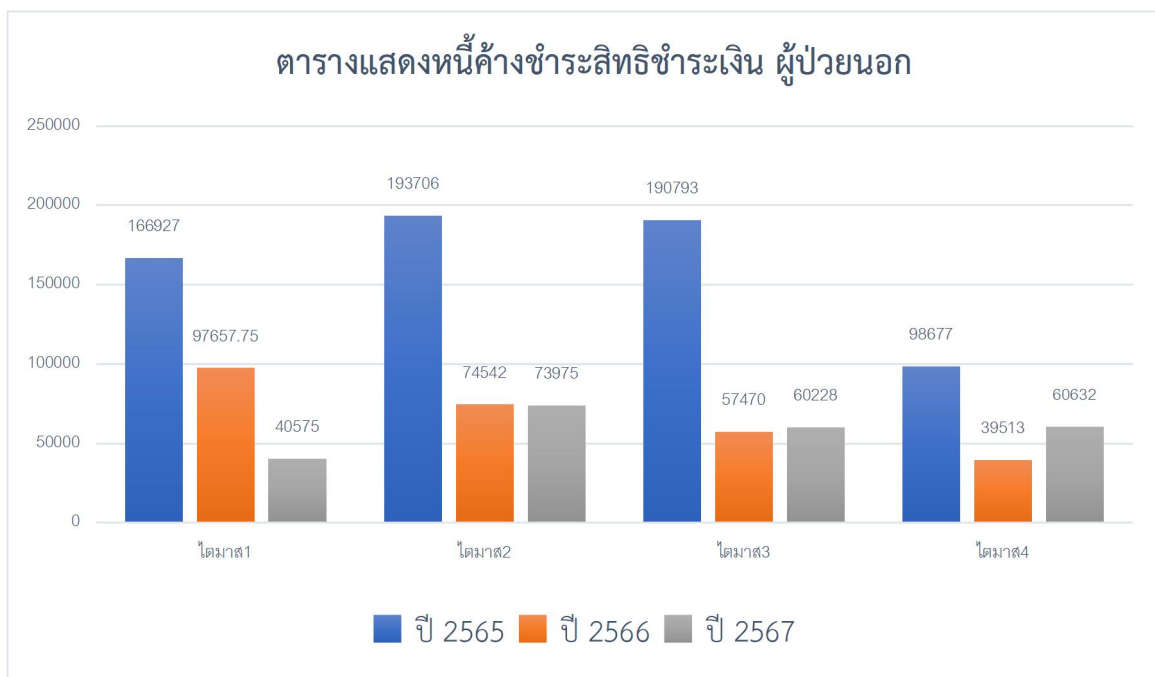
2.คำสำคัญ

2.1 การพัฒนาการจัดเก็บรายได้สิทธิชำระเงินไม่ตั้งลูกหนี้

3.สรุปผลงานโดยย่อ :

จากปัญหาที่ผ่านมาของโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ สิทธิค้างชำระค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกที่ไม่ได้ทำหนังสือตกลงการยอมรับสภาพลูกหนี้ หน่วยงานไม่ส่งผู้ป่วยไปชำระเงินส่งผลให้เกิดหนี้ค้างในระบบบัญชีเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นทุกเดือน งานประกันสุขภาพ (ศูนย์จัดเก็บรายได้) จึงพัฒนาระบบการค้างชำระรายวันรายงานอุบัติการณ์ผ่านทางไลน์ โดยจัดแนวทางการดำเนินงาน นำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมด้วยเพื่อให้ทราบข้อมูลผู้ป่วยนอกค้างชำระเงินในรายวัน แจ้งผู้ป่วยเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล มีการตรวจสอบและประเมินผลการติดตามได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้โรงพยาบาลได้รับการเรียกเก็บเงินได้เพิ่มขึ้นหนี้ค้างในระบบลดลง และไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล

จากปัญหาที่กล่าวมา แสดงตารางหนี้ค้างชำระสิทธิชำระเงินผู้ป่วยนอก ตั้งแต่ปี 2565 ถึงกันยายน 2567



4.เป้าหมาย

4.1 เพื่อเพิ่มรายได้จากการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกที่ไม่ได้ทำหนังสือตกลงการยอมรับสภาพลูกหนี้

4.2 เพื่อสร้างรายได้ให้กับโรงพยาบาล

5.กิจกรรมการพัฒนา (process)

งานประกันสุขภาพ (ศูนย์จัดเก็บรายได้) จึงจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบงานโดยชัดเจน ในการติดตามทวงถามค่ารักษาพยาบาลที่ค้างชำระในสิทธิชำระเงิน

5.1 การพยาบาลทุกห้องตรวจให้การรักษาผู้ป่วยก่อนส่งผู้ป่วยกลับบ้าน แจ้งให้ไปรับยาและตรวจสอบสิทธิชำระเงิน

5.2 ห้องยา ตรวจสอบสิทธิชำระเงินก่อนที่จะจำหน่ายยาให้ผู้ป่วยนอก

5.3 ห้องการเงินเรียกเก็บเงินในสิทธิที่ต้องชำระเงินถูกต้องครบถ้วน

5.4 ศูนย์จัดเก็บรายได้ ตรวจสอบข้อมูลผ่านทางไลน์ปฏิบัติการ แจ้งใน 2 ช่วงเวลา 16.00น. และ 23.00 น. ในสิทธิค้ำค่ารักษาพยาบาล ในวันถัดมาโทรแจ้งผู้ป่วยให้ทราบแล้วเข้ามาติดต่อชำระเงิน ทำบันทึก Note แจ้งให้หน่วยงานสิทธิบัตรและงานการเงิน ได้ทราบ เมื่อผู้ป่วยมารับบริการ ให้ไปชำระเงินที่ห้องการเงิน ก่อนรับบริการทางการแพทย์

5.4 ศูนย์จัดเก็บรายได้ ตรวจสอบข้อมูลทุกสิ้นเดือนและทำข้อมูลสิทธิชำระเงินบัญชีเพื่อนำเข้าระบบลูกหนี้และตัดลูกหนี้เมื่อผู้ป่วยเข้ามาชำระเงิน

5.6 หน่วยงานการพยาบาลส่งผู้ป่วยกลับบ้านโดยบางรายไม่ได้ทำตั้งลูกหนี้และไม่ได้ชำระเงิน ศูนย์จัดเก็บรายได้เขียนความเสี่ยงเข้าระบบ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษาฯ แจ้งให้หน่วยงานการพยาบาลได้ทราบแล้ว ป้องกันความผิดพลาดในครั้งต่อไป

6.การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง (performance)

6.1 ทราบถึงผู้ป่วยนอกสิทธิค้ำค่ารักษาพยาบาลที่ไม่ได้ทำหนังสือตกลงการยอมรับสภาพลูกหนี้

6.2 ทราบจำนวนลูกหนี้มาติดต่อขอชำระเงินค้ำค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 60%

6.3 งานบัญชี มีข้อมูลรายการค้ำค่ารักษาพยาบาลที่ครบถ้วน

7.บทเรียนที่ได้รับ

จากการจัดทำระบบรายงานปฏิบัติการผ่านทางไลน์ ส่งผลให้ ข้อมูลในการลงบัญชีค่ารักษาพยาบาล ครบถ้วน ระบบการติดตามทวงหนี้ได้ครบถ้วน และลูกหนี้ชำระหนี้เพิ่มขึ้น แสดงถึงระบบการติดตามที่มีประสิทธิภาพ สามารถให้ระบบการเงินเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลได้ครบถ้วน

8.โอกาสการพัฒนา

1. กำลังพัฒนาในสิทธิต่างชาติ(ชำระเงินเอง) ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการ งานห้องบัตรให้คำแนะนำชี้แจงสิทธิในการเข้าถึงบริการสุขภาพให้ผู้มารับบริการทราบ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเฉพาะราย นักสังคมสงเคราะห์ ไกล่เกลี่ยค่ารักษาแจ้งวางเงินมัดจำค่ารักษาพยาบาล จำนวนเงิน 10,000 บาท เมื่อรักษาตามกระบวนการแพทย์ส่งกลับบ้าน ในวงเงินที่มัดจำมีจำนวนเงินคงเหลือ แจ้งผู้ป่วยติดต่อขอรับเงินมัดจำคืนที่ห้องการเงิน

9. สมาชิกในทีม

1.นางสาวสุนันธิ์ ทองปลาย นักสังคมสงเคราะห์