

“ลดขั้นตอนการประสานงานด้านสิทธิการรักษาของผู้ป่วยนอกด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ”

ภก.มนตรี วังพฤษ
ภกญ.ธนพร จิตะวิกุล
ศูนย์อนามัยที่ ๑ เชียงใหม่

ที่มา

กรมอนามัยมีนโยบายขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงการทำงานภายใต้นโยบาย ๓ L คือ Lead Lean Learn เพื่อพัฒนาสู่องค์กรคุณภาพคู่คุณธรรม ศูนย์อนามัยที่ ๑ เชียงใหม่ ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคในฐานะผู้รับนโยบาย ผู้บริหารได้มีการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานภายใต้บริบทของงานที่เกี่ยวข้อง

งานเภสัชกรรม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ในฐานะหน่วยงานหนึ่งของศูนย์อนามัยที่ ๑ ซึ่งมีหน้าที่หลักคือ การให้บริการด้านเภสัชกรรมโดยยึดหลักแนวคิดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ได้มองเห็นโอกาสการมีส่วนร่วมในการพัฒนา รูปแบบการบริการในรูปแบบฝ่ายสนับสนุน จึงได้มีการนำแนวคิด Down Time และการตามรอยผู้รับบริการเสมือน เป็นผู้รับบริการเองมาใช้ในการค้นหาโอกาสการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเพื่อลดระยะเวลาการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโดยไม่ให้กระทบกับคุณภาพและความปลอดภัยของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่าผู้รับบริการที่มีข้อผิดพลาด เรื่องสิทธิการรักษาพยาบาลจากกระบวนการปัจจุบันประมาณร้อยละ ๕ และเหตุการณ์เกิดแบบเดิมซ้ำๆ ซึ่งอาจเกิดจากการผิดพลาดที่กระบวนการทำงาน การผิดพลาดจากผู้ปฏิบัติงาน หรือข้อจำกัดของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการโดยตรง ทำให้ผู้รับบริการต้องเพิ่มกระบวนการในการติดต่อประสานงานด้านสิทธิการรักษาในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง ซึ่งเพิ่มความเสี่ยงต่อความปลอดภัยด้านสุขภาพ โดยเฉพาะผู้รับบริการกลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้รับบริการตรวจสุขภาพที่ต้องงดน้ำงดอาหาร และหญิงตั้งครรภ์ เป็นต้นและเพิ่มระยะเวลาการรอรับบริการมากกว่าร้อยละ ๕๐ ของระยะเวลาเดิม จึงเกิดแนวคิดในการเปลี่ยนแปลงเพื่อลดขั้นตอนการประสานงานด้านสิทธิการรักษาของผู้ป่วยนอกด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ดังแสดงในภาพที่ ๑ และภาพที่ ๒

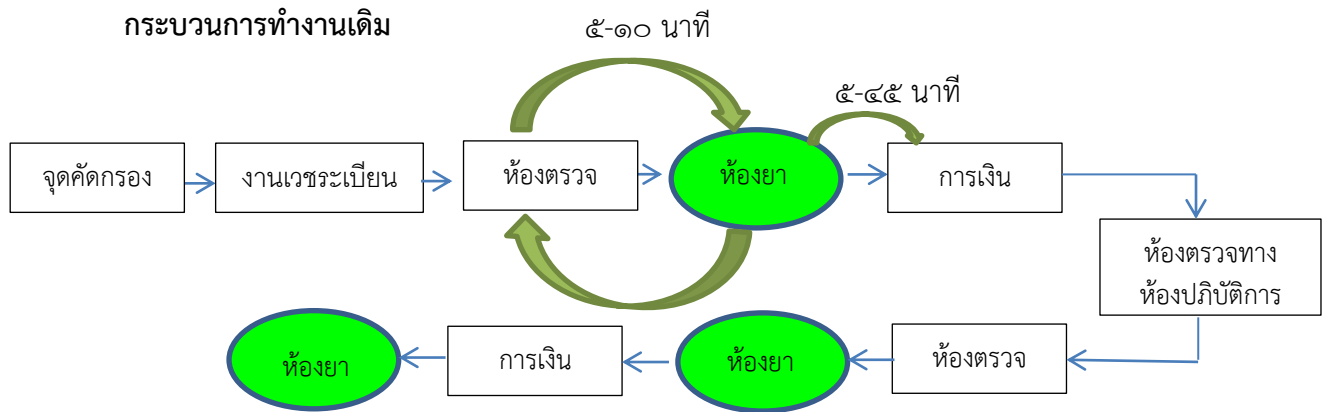
วัตถุประสงค์

เพื่อลดขั้นตอนการประสานงานด้านสิทธิการรักษาของผู้ป่วยนอกที่มีข้อผิดพลาดเรื่องสิทธิการรักษาพยาบาลจากกระบวนการปัจจุบัน ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยงานเภสัชกรรม

การดำเนินการ

๑. ประชุมหน่วยงานเพื่อชี้แจงแนวคิดการดำเนินงาน
๒. กำหนดโครงสร้างทีมงานและมอบหมายงาน
๓. ชี้แจงกระบวนการทำงานในการประชุมโรงพยาบาล
๔. ดำเนินการตามแนวทางใหม่

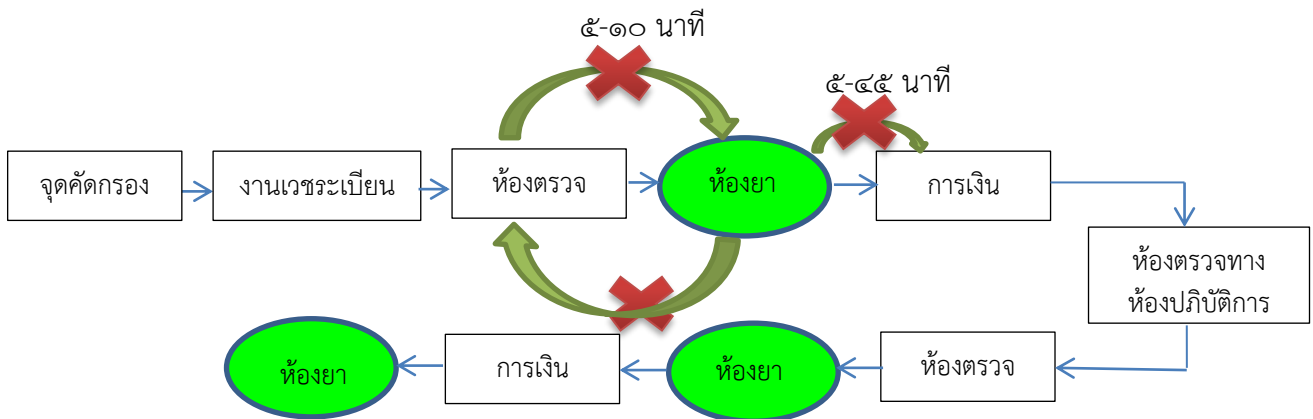
ขั้นตอนการดำเนินการ



ภาพที่ ๑ : แสดงกระบวนการทำงานเดิม

กระบวนการเดิม เมื่อผู้รับบริการดำเนินการตามกระบวนการปกติ (ลูกศรสีฟ้า) มาจนถึงห้องยา เมื่อพบข้อผิดพลาดด้านสิทธิการรักษา ซึ่งจะไม่สามารถส่งการเงินดำเนินการต่อไปได้ ผู้รับบริการจะต้องนำเอกสารเดินย้อนกลับไปยังงานเวชระเบียน เพื่อตรวจสอบสิทธิการรักษา และรับรองสิทธิการรักษาที่ถูกต้อง ในกระบวนการนี้จะใช้ระยะเวลาเฉลี่ยประมาณ ๕- ๑๐ นาที และจากนั้นผู้รับบริการจะต้องกลับมาที่ห้องยาอีกครั้งเพื่อดำเนินการต่อไป โดยต้องต่อคิวใหม่ ในขั้นตอนนี้จะใช้ระยะเวลาตั้งแต่ ๕ นาทีจนถึง ๔๕ นาที ขึ้นกับจำนวนผู้รับบริการ ณ เวลานั้นๆ จากนั้นดำเนินการตามขั้นตอนปกติต่อไป

กระบวนการทำงานใหม่



ภาพที่ ๒ : แสดงกระบวนการทำงานใหม่

เมื่อผู้รับบริการดำเนินการตามกระบวนการปกติ (ลูกศรสีฟ้า) มาจนถึงห้องยา เมื่อพบข้อผิดพลาดด้านสิทธิการรักษาห้องยาจะตรวจสอบสิทธิการรักษาและใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ทำการเปลี่ยนสิทธิการรักษาแบบชั่วคราว โดยตรวจสอบสิทธิการรักษาในระบบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในระบบออนไลน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่การเงินดำเนินการต่อได้ และเมื่อการเงินดำเนินการเสร็จแล้ว ห้องยาจะทำการเปลี่ยนสิทธิการรักษากลับไปสิทธิการรักษาเดิมทุกครั้ง และดำเนินการต่อไปตามขั้นตอนปกติ

ผลการดำเนินงาน

ผู้ป่วยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อประสานงานด้านสิทธิการรักษาด้วยตนเองลดความเสี่ยงต่อภาวะความปลอดภัยด้านสุขภาพโดยเฉพาะผู้รับบริการกลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้รับบริการตรวจสุขภาพที่ดื่มน้ำงดอาหาร และหญิงตั้งครรภ์ เป็นต้น และลดระยะเวลาในการดำเนินการเฉลี่ย ๑๐ นาที ถึง ๕๐ นาที

แผนการดำเนินงานในอนาคต

พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการลดขั้นตอน การตัดยอดงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ การบริหารโครงการร่วมกับกลุ่มบริหารยุทธศาสตร์และการวิจัย กลุ่มอำนวยการแบบออนไลน์ และศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการประกันระยะเวลาการประเมินมาตรฐานของศูนย์ เช่น การประเมิน GREEN and CLEAN Hospital เป็นต้น