

ผลงานนวัตกรรม

ชื่อเรื่องผลงาน: การลดขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยระบบนัดและลดระยะเวลาในการนอนโรงพยาบาล สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (UC) ต่างอำเภอและต่างจังหวัด ของโรงพยาบาลยะลา

ชื่อ-สกุล: นางจรินทร์ อินทร์จันทร์ โทรศัพท ๐๗๓ ๒๔๔๗๑๑-๗ ต่อ ๓๓๕
หน่วยงาน ศูนย์ประกันสุขภาพ กลุ่มงานสวัสดิการสังคม โรงพยาบาลยะลา

ประเด็นสรุปผลงาน

๑. **หลักการและเหตุผล:** การคุ้มครองสิทธิเป็นกลไกที่ช่วยให้ประชาชนได้รับการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดในขณะเดียวกันก็จะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างการรับรู้ทำความเข้าใจและให้ข้อเท็จจริงกับประชาชน รวมทั้งพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อจัดระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ผู้มีสิทธิโดยเฉพาะต่างอำเภอและต่างจังหวัด สามารถเข้าถึงบริการยามเจ็บป่วยได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโรงพยาบาลไม่สูญเสียรายได้

๒. **ลักษณะปัญหา :** ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่างอำเภอและต่างจังหวัด มีมากเกินไปทำให้ผู้รับบริการต้องเดินไปเดินมา ใช้ระยะเวลาในการรับบริการและใช้ระยะเวลาในการเข้านอนโรงพยาบาลนาน กรณีมีปัญหาผู้รับบริการต้องเป็นผู้รับภาระการรับบริการของตนเอง ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ ร้องเรียน หลักฐานการใช้สิทธิ์สูญหายทำให้โรงพยาบาลสูญเสียรายได้ ความถี่ของการให้บริการต่อผู้รับบริการ ๑ คน หลายครั้งหรือให้บริการซ้ำซ้อนในผู้รับบริการคนเดียวกัน

๓. **ขั้นตอนการดำเนินงาน :** นำข้อมูลผู้มารับบริการสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่างอำเภอและต่างจังหวัดที่มาใช้บริการที่ศูนย์ประกันสุขภาพ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๓ มาสรุปประเด็นปัญหาจากการให้บริการ และนำข้อมูลที่ได้นำเสนอในทีมคร่อมสายงานผู้ป่วยนอก ซึ่งทีมฯ มีความเห็นตรงกันในเรื่องการลดขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยในระบบนัดและการลดระยะเวลาในการเข้านอนโรงพยาบาล จึงร่วมกันออกแบบและวางแผนการดำเนินงานพร้อมมอบหมายหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผน สรุปผลการดำเนินงาน/ติดตามผล (ในการประชุมทีมคร่อมฯ เดือนละ ๑ ครั้ง)

๔. **การให้ความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้อง :** ทีมคร่อมสายงานผู้ป่วยนอก ซึ่งประกอบด้วยแพทย์ ,พยาบาลกลุ่มงานผู้ป่วยนอก(ห้องตรวจต่างๆ),เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ(ห้องบัตร),เจ้าหน้าที่ศูนย์ประกันสุขภาพ,เจ้าหน้าที่แผนกรังสีการแพทย์,เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพยาธิ,เจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกร(ห้องยา),เจ้าหน้าที่การเงิน,เจ้าหน้าที่ศูนย์แปลและเจ้าหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลยะลา

๕. ผลการเปลี่ยนแปลง:

- ๕.๑ ลดขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยระบบนัด สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (UC) ต่างอำเภอและต่างจังหวัด
- ๕.๒ ลดระยะเวลาการนอนโรงพยาบาล สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (UC) ต่างอำเภอและต่างจังหวัด
- ๕.๓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
- ๕.๔ ไม่มีหลักฐานการใช้สิทธิ์และเรียกเก็บเงินหาย
- ๕.๕ ผู้รับบริการมีปัญหาการใช้สิทธิ์ด้านการรักษาพยาบาลได้รับการคุ้มครองสิทธิ
- ๕.๖ ลดความแออัดบริเวณหน้าห้องบัตร/หน้าศูนย์ประกันสุขภาพ

๕. ผลการเปลี่ยนแปลงจำแนกตามตาราง :

ผลการเปลี่ยนแปลง	ปีงบ ๒๕๕๓	ปีงบ ๒๕๕๔ (ต.ค.๕๓-มิ.ย.๕๔)	ความ คาดหวัง
๑. ลดขั้นตอนการให้บริการระบบนัด ผู้ป่วยสิทธิ(UC)ต่างอำเภอและต่างจังหวัด - ระบบนัด (ห้องบัตร-ห้องตรวจ-ห้องยา) - ระบบนัดเป็นเวลา (ห้องตรวจ-ห้องยา)	๔ ขั้นตอน ไม่มี	๓ ขั้นตอน ๒ ขั้นตอน	๒ ขั้นตอน ๒ ขั้นตอน
๒. ลดระยะเวลาในการเข้าอนโรพยาบาลยะลา ผู้ป่วยสิทธิ(UC) ต่างอำเภอและต่างจังหวัด	60 นาที	20 นาที	น้อยกว่า 20 นาที
๓. ความพึงพอใจของผู้ป่วย (ผู้รับบริการที่ศูนย์ประกันสุขภาพ)	๖๕.๗๐ %	๘๘%	๘๕ %
๔. หลักฐานการใช้สิทธิ์และเรียกเก็บเงินสูญหาย	๖๓ ราย	ไม่มี	ไม่มี
๕. ผู้ป่วยมีปัญหาการใช้สิทธิด้านการรักษาพยาบาล ได้รับการคุ้มครองสิทธิ	๑,๓๒๓ ราย	๑,๔๘๗ ราย	ทุกรายที่ปัญหา ได้รับการคุ้มครอง
๖. ลดความแออัดบริเวณหน้าห้องบัตร และศูนย์ประกันสุขภาพ	ตั้งแต่ ๐๗.๓๐-๐๙.๓๐น	ตั้งแต่ ๐๗.๓๐-๐๙.๓๐น .เฉพาะผู้ป่วยใหม่	ไม่แออัด

โอกาสพัฒนา: การลดขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยในระบบนัด และ ลดระยะเวลาในการนอนโรงพยาบาลคือ

๑. ผู้รับบริการบางส่วนยังปฏิบัติตามระบบเดิมคือมารับรองสิทธิ์ที่ศูนย์ประกันสุขภาพ เนื่องจากผู้รับบริการ
ไม่ได้นำสำเนาเอกสารการรับรองสิทธิ์มาทุกครั้ง ,ไม่สำเนาма ผู้รับคำแนะนำกับผู้มาใช้บริการคนละคน
ผู้รับบริการไม่มั่นใจในคำแนะนำเพราะระยะเวลานัดนาน

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บางส่วนยังขาดความชัดเจนในการสื่อสารข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ
- ต้องระมัดระวังและมีความละเอียดในการตรวจสอบหลักฐานมากขึ้น
- การประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการผู้ป่วยนัด มีน้อย

๖. งบประมาณในการดำเนินการ: ไม่มี

