

1.ชื่อเรื่องการวิจัย ประสิทธิภาพ การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยประสภภัยจากรถ (พรบ. รถ) โดยการเชื่อมระบบe-claim ของบริษัทกลาง กับระบบ hos –xp

2.ชื่อผู้วิจัย นางสาวเบญญาภา ปิ่นจិនะ งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลคอยเต่า

3.ชื่อผู้นำเสนอผลงาน นางสาวเบญญาภา ปิ่นจिनะ โรงพยาบาลคอยเต่า

4.ข้อมูลการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ 053- 469129 e-mail gibzy.pw@gmail.com

5.บทนำ

ปี 2557 -2558 การดำเนินงานการเรียกเก็บผู้ป่วยรักษาพยาบาลผู้ป่วยประสภภัยจากรถ (พรบ. รถ) ของโรงพยาบาลคอยเต่า มีผู้ป่วยประสภภัยจากรถจำนวน 162 และ 201 ราย มารับบริการ งานประกันสุขภาพสามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล 133 และ 178 ราย ตามลำดับ เป็นจำนวนเงิน 116,834 บาท และ 134,039 บาท ทบทวนสาเหตุของการเรียกเก็บไม่ครบถ้วนเนื่องจากผู้ป่วยประสภภัยจากรถไม่มายื่นเอกสารที่งานประกันสุขภาพ และการตรวจสอบสิทธิของ พรบ.ทำได้ในเวลาราชการเท่านั้น ทำให้งานประกันสุขภาพไม่สามารถเก็บหลักฐานเพื่อส่งเอกสารการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันภัยจากรถหรือผู้รับบริการค้างชำระค่าทำให้ยอดค้างชำระค่าบริการทางการแพทย์สูงมากทำให้ต้องทำการตัดหนี้สูญในระบบการเงินและการบัญชี ส่งผลกระทบให้โรงพยาบาลสูญเสิยรายได้

ดังนั้นผู้ศึกษามีความสนใจในการพัฒนาระบบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยประสภภัยจากรถ (พรบ. รถ) โดยการเชื่อมระบบe-claim ของบริษัทกลาง กับระบบ hos –xp เพื่อให้มีการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลได้อย่างครบถ้วนและทันเวลา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยประสภภัยจากรถ (พรบ. รถ) โดยการเชื่อมระบบe-claim กับระบบ hos –xp งานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลคอยเต่า

คำถามการศึกษา

การเชื่อมต่อระบบe-claimของบริษัทกลาง กับระบบ hos –xp มีผลต่อการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลหรือไม่

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเพื่อการค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปฏิบัติการ (Operational study) ประสิทธิภาพ การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยประสบภัยจากรถ (พรบ. รถ) โดยการเชื่อมระบบ e-claim ของบริษัทกลาง กับระบบ hos –xp โรงพยาบาลคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเดือนตุลาคม 2558 ถึงเดือน 30 กันยายน พ.ศ. 2559

นิยามศัพท์

1. ผู้ประสบภัยจากรถ คือ ผู้ระชาชนทุกคนที่ประสบอุบัติเหตุจากรถ ไม่ว่าจะเป็นผู้ขับขี่รถโดยสาร บุคคลที่อยู่ในรถ หรือบุคคลที่อยู่นอกรถ เช่น คนเดินถนน ข้ามถนน หรือแม้แต่คนที่กำลังนอนอยู่ในบ้าน หากได้รับความเสียหายจากรถจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายนี้ ที่มารับการรักษาที่โรงพยาบาลคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่
2. ระบบ HOS- XP คือ ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้บันทึกข้อมูลผู้รับบริการของโรงพยาบาลคอยเต่า
3. ระบบ e-claim คือระบบการตรวจสอบสิทธิผู้ประสบภัยจากรถ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลของผู้ประสบภัยจาก พรบ. รถ โรงพยาบาลคอยเต่า

รูปแบบการวิจัย : การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปฏิบัติการ (Action research)

กลุ่มตัวอย่าง : กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จากผู้ประสบภัยจากรถทุกคน ที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลคอยเต่า ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559 จำนวน 287 คน

วิธีการศึกษา: ใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) เป็นวงจร PDCA คือ มีขั้นตอนการวางแผน (P=Plan) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ค้นหาปัญหา : โดยพบปัญหา คือ มีการติดตั้งระบบ e-claim เชื่อมกับระบบ hos-xp ที่ห้องบัตร โดยเจ้าหน้าที่ทำงานห้องบัตรทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ สามารถตรวจสอบข้อมูลการประสพภัยของผู้ประสบภัยได้ทันที

ขั้นตอนที่ 2 ทำความเข้าใจระบบ : 1) ผู้ป่วยเข้ารับบริการกรณีอุบัติเหตุจากรถ 2) เจ้าหน้าที่ทำงานห้องบัตรทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการตรวจสอบข้อมูลการประสพภัยของผู้ประสบภัย 3) บันทึกข้อมูล

การประสพภัยเพื่อขอเลขรับแจ้งในระบบ hos- xp ที่เชื่อมต่อกับระบบe-claim 4)เก็บหลักฐานในการประกอบการเรียกเก็บ และหลักฐานไม่ครบดำเนินการให้ผู้ประสพภัยดำเนินการมัดจำค่ารักษาพยาบาล 5) งานประกันสุขภาพดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารของผู้ประสพภัย

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินสถานการณ์ปัจจุบัน : จากการทบทวนข้อมูลเดือน ตุลาคม 2557 ถึง 30 กันยายน 2558 พบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบสิทธิผู้ประสพภัยจากรถได้ทันที ณ ห้องบัตร จำนวน 33 คน ทำให้ไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์ จำนวน 98,453 บาท

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์สาเหตุ : เจ้าหน้าที่ห้องบัตรสะท้อนข้อมูลกลับมีโปรแกรมหายโปรแกรมมากเกินไป ไม่สะดวกในการทำงาน

ขั้นตอนที่ 5 วางแผน / กำหนดวิธีการแก้ปัญหา :

1) เจ้าหน้าที่ห้องบัตรสะท้อนข้อมูลกลับมีโปรแกรมหายโปรแกรมมากเกินไป ไม่สะดวกในการทำงาน

-เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพดำเนินการประสานกับบริษัทกลางแนวทางในการเชื่อมต่อระบบhos-xp กับระบบe-claim ของบริษัทกลางเพื่อให้สะดวกในการลงข้อมูล ไม่ซ้ำซ้อนการบันทึกข้อมูลหลายครั้ง

-ชี้แจงและซักซ้อมความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานห้องบัตรในการตรวจสอบความคุ้มครองจากพรบ. รถ

-ทำแนวปฏิบัติ /คู่มือในการตรวจสอบความคุ้มครองจากผู้ประสพภัยจากรถในระบบhos-xp ที่เชื่อมกับระบบe-claim ของบริษัทกลาง

-ทำแนวปฏิบัติให้ผู้ประสพภัยจากรถมีการมัดจำค่าบริการทางการแพทย์ในกรณีตรวจสอบแล้วมีความคุ้มครองแต่เอกสารไม่ครบ (จะคืนค่ามัดจำต่อเมื่อนำเอกสารมาส่งงานประกันสุขภาพ)

ขั้นตอนที่ 6 ทดลองปรับปรุง :

1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน พรบ. ชี้แจงซักซ้อมความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานห้องบัตรฯ และเวชระเบียนให้ทราบเกี่ยวกับตรวจสอบความคุ้มครองของผู้ประสพภัยส่งผลต่อโรงพยาบาล คือ บริษัทจะจ่ายค่าเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลภายใน 7 วัน หลังจากส่งเอกสารเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล เพื่อให้บุคลากรดังกล่าวตระหนักเห็นความสำคัญ

2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน พรบ. จัดระบบติดตามและตรวจสอบข้อมูลผู้ประสบภัยจากโปรแกรม Hos Xp ทุกวัน ลงมือปฏิบัติตามแผน (D=DO) ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559 วิเคราะห์ข้อมูล (C=Check)

ผลการศึกษา : ผลที่ได้จากการปฏิบัติจากการตรวจสอบข้อมูลของผู้ประสบภัย จากโปรแกรม Hos Xp ทุกวัน นั้น ทำให้ทราบข้อมูลการเข้ารับบริการของผู้ประสบภัย และสามารถเชื่อมโยงไปยังการขอเลขรับแจ้งเหตุฯ วิธีการดังกล่าวทำให้สามารถตรวจสอบและติดตามแก้ไขข้อมูลจนทำให้การขอเลขรับแจ้งได้ทันตามกำหนด ซึ่งบันทึกข้อมูลได้ทันเวลาทุกราย (ร้อยละ 100)

| เดือน | เพศ | | รวม (คน) | ร้อยละ |
|-----------------|-----|------|-------------|--------|
| | ชาย | หญิง | | |
| ตุลาคม 2557 | 3 | 2 | 5 | 100 |
| พฤศจิกายน 2557 | 7 | 0 | 7 | 100 |
| ธันวาคม 2557 | 14 | 1 | 15 | 100 |
| มกราคม 2558 | 0 | 3 | 3 | 100 |
| กุมภาพันธ์ 2558 | 2 | 0 | 2 | 100 |
| มีนาคม 2558 | 7 | 4 | 11 | 100 |
| เมษายน 2558 | 10 | 3 | 13 | 100 |
| พฤษภาคม 2558 | 20 | 6 | 26 | 100 |
| มิถุนายน 2558 | 4 | 4 | 8 | 100 |
| กรกฎาคม 2558 | 25 | 1 | 26 | 100 |
| สิงหาคม 2558 | 27 | 0 | 27 | 100 |
| กันยายน 2558 | 13 | 1 | 14 | 100 |
| รวม | 132 | 25 | 157 | 100 |

สรุปผลของการศึกษา : ผลของการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ประสบภัยจากรถ (พรบ. รถ) โดยการเชื่อมระบบ e-claim ของบริษัทกลาง กับระบบ hos –xp สามารถตรวจสอบความคุ้มครองของผู้ประสบภัยได้ทันที่ลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลและสามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมดจำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 และเป็นจำนวนเงินทั้งหมด 242,799 บาท

ข้อเสนอแนะ

1. ในการเชื่อมโยงระบบ e-claim กับระบบ hos-xp ต้องมีการวางแผนในการดำเนินงานเมื่อมีระบบอินเทอร์เน็ตล่มที่ไม่สามารถตรวจสอบความคุ้มครองได้

การเผยแพร่งานวิจัยและการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

มีการเพิ่มระบบการใช้ในโรงพยาบาลที่มีการใช้ระบบ hos-xp เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์