การนำ เสนอผลงานเด่น (Best practice/ CQI)

ชื่อโครงการ การจัดการลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลด้วยโปรแกรม “บริหารลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล” Receive claim management (RCM) โรงพยาบาลกันทรวิชัย

หน่วยงานที่ดำเนินการ งานประกันสุขภาพฯ งานบัญชีและการเงิน โรงพยาบาลกันทรวิชัย

ความสำคัญของปัญหา /โอกาสพัฒนา

ในปัจจุบัน การจัดการข้อมูลบัญชีลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลนั้น มีขั้นตอนการดำเนิน งานผ่านหลายหน่วยงาน ดังนี้ งานประกันสุขภาพ (ศูนย์จัดเก็บรายได้) จัดทำข้อมูล การตั้งลูกหนี้ เรียกเก็บลูกหนี้ค่ารักษา ในกองทุน ต่างๆ และต้องส่งเอกสาร พร้อมรายงานลูกหนี้ให้งานการเงินและบัญชี เพื่อนำข้อมูลดังกล่าว จัดทำบัญชีลูกหนี้ เพื่อกำกับติดตามภาระหนี้ในแต่ละกองทุน และบันทึกทางบัญชี เพื่อให้เกิดรายได้ค่ารักษาพยาบาลในระบบบัญชี จากกระบวนการดังกล่าวข้างต้น พบปัญหาภาระงานที่มาก ความล่าช้าของระบบเอกสาร ใช้กระดาษปริมาณมาก ขาดความคล่องตัว อีกทั้งในขั้นตอนของการนำส่งเอกสาร อาจมีการสูญหาย เอกสารชำรุด หรือข้อมูลคลาดเคลื่อน เนื่องจากเอกสารไม่ชัดเจนเป็นต้น นอกจากนี้แล้ว การติดตามทวงหนี้ อาจเกิดการติดตามทวงถามซ้ำในรายเดิมซึ่งได้มีการติดตามไปแล้วได้ จากปัญหาดังที่กล่าวมา ประกอบกับในสภาวการณ์ปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาให้มีขีดความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูลผ่านระบบโครงข่ายที่มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถจัดการข้อมูลได้ง่าย ปลอดภัย และยังมีความน่าเชื่อถือสูง ดังนั้น การจัดการระบบบัญชีลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล ผ่านระบบโครงข่ายข้อมูลจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะนำมาใช้ในการช่วยแก้ปัญหา สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบ และติดตามข้อมูลได้ง่ายขึ้น ลดปริมาณกระดาษ ง่ายต่อการสืบค้น การบริหารจัดการข้อมูลผ่านระบบโครงข่าย (Network) ทางหน่วยงานบริการข้อมูล สารสนเทศ (Information Technology) ใช้ "โปรแกรม Microsoft Access เข้ามาช่วยในการเชื่อมโยงข้อมูล ระบบบัญชีลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลกันทรวิชัย เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าถึงการใช้งานและนำข้อมูลเหล่านั้นไปบริหารจัดการ ตามบทบาทหน้าที่ โดยการบริหารจัดการข้อมูลที่ได้ ภายใต้ฐานข้อมูลเดียวกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อบริหารจัดการข้อมูล ระบบบัญชีลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล ให้เป็นระบบมาตรฐาน ตรวจสอบและ ติดตามได้สะดวกรวดเร็ว มีความเป็นปัจจุบันของข้อมูล และมีความปลอดภัยสูง
2. เพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล ลดปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดจากการนำส่งเอกสารแบบเดิม
3. เพื่อให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว โดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
4. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น ใช้กระดาษบันทึกและจัดทำสำเนาเอกสารเท่าที่จำเป็น
5. เพื่อพัฒนาระบบงาน และเพิ่มสักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

กลุ่มเป้าหมาย ลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลตาม สิทธิการรักษา ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ดังนี้

1. ลูกหนี้ค่ารักษา UC ใน CUP
2. ลูกหนี้ค่ารักษา UC บริการเฉพาะ (CR)
3. ลูกหนี้ค่ารักษา UC นอก CUP (ในจังหวัดสังกัด สธ.)
4. ลูกหนี้ค่ารักษาประกันสังคม ในเครือข่าย
5. ลูกหนี้ค่ารักษาประกันสังคม นอกเครือข่าย สังกัด สป.สธ.
6. ลูกหนี้ค่ารักษาประกันสังคม – กองทุนทดแทน
7. ลูกหนี้ค่ารักษาประกันสังคม 72 ชั่วโมงแรก
8. ลูกหนี้ค่ารักษาประกันสังคม - ค่าใช้จ่ายสูง/อุบัติเหตุ/ฉุกเฉิน
9. ลูกหนี้ค่ารักษา-เบิกจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง
10. ลูกหนี้ค่ารักษา - เบิกจ่ายตรง อปท.
11. ลูกหนี้ค่ารักษา - เบิกจ่ายตรง อปท.รูปแบบพิเศษ
12. ลูกหนี้ค่ารักษา – คนต่างด้าวและแรงงานต่างด้าว
13. ลูกหนี้ค่ารักษา - บุคคลที่มีปัญหาสถานะและสิทธิ ใน CUP
14. ลูกหนี้ค่ารักษา – ชำระเงิน
15. ลูกหนี้ค่ารักษา - พรบ.รถ
16. ลูกหนี้ค่าตรวจสุขภาพหน่วยงานภาครัฐ

กลุ่มงาน/แผนกที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

1 งานบริการข้อมูลสารสนเทศ (information Technology) ติดตั้งโปรแกรม Hos XP ดูแลระบบอำนวยความสะดวกของระบบ ดูแลความปลอดภัยและกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลนำข้อมูลไปใช้ในการทำงาน ในทุกระบบงานบริการของโรงพยาบาลกันทรวิชัย

2. งานห้องเก็บเงิน ทำหน้าที่ปิดบัญชีลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลเมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสิทธิการรักษา และความครบถ้วนของค่ารักษาพยาบาลในระบบ Hos XP

3.กลุ่มงานประกันสุขภาพ สืบค้นข้อมูลจาก ด้วยโปรแกรม “บริหารลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล” Receive claim management (RCM) เพื่อตรวจสอบค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล ตั้งหนี้ค่ารักษา และทำรายงานส่งงานบัญชี

4. งานการเงินและบัญชีทำหน้าที่สืบค้นข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล มาบันทึกบัญชีตามระบบบัญชีเกณฑ์คงค้าง

งบประมาณ แหล่งงบประมาณที่สนับสนุน

1. อุปกรณ์ HARDWARE

หมายเหตุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เดิมที่มีใช้งานอยู่แล้ว ติดตั้ง โปรแกรม “บริหารลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล” Receive claim management (RCM)

2. เครื่องมือ สื่อต่างๆ องค์ความรู้ที่ใช้ในกระบวนการ

2.1 โปรแกรม Hos XP โรงพยาบาลกันทรวิชัย

2.2 โปรแกรม “บริหารลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล”

2.3 อบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบกองทุนย่อย จำนวน 30 คน ระยะเวลา 2 วัน ค่าใช้จ่ายรวมทั้งสิ้น 34,800 บาท ในการบันทึกข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลให้ครบถ้วน และให้ตระหนักและเห็นความสำคัญของข้อมูลบริการ

วิธีการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2560-2564 การรับรู้ลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลตามระบบบัญชีเกณฑ์คงค้างนั้น เป็นรูปแบบเดิมคือ รับรู้เดือนละครั้ง กระบวนการทำงานมีดังนี้

Flow chart กระบวนการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีการปฏิบัติงาน(เดิม)	ปรับใหม่ปีงบ2565
จุดคัดกรอง/งานห้องบัตร	**เมื่อผู้ป่วยมารับบริการ**	1.ผู้ป่วยแจ้งเข้ารับการรักษาพยาบาล ซักประวัติ คัดกรองผู้ป่วยเพื่อแยกการรักษาพยาบาลตามอาการและโรค	คงเดิม
งานห้องบัตร	**ตรวจสอบสิทธิ**	2.ทำทะเบียนประวัติผู้ป่วยของหน่วยบริการผ่านโปรแกรม Hos xp ยืนยันตัวตนผู้รับบริการในระบบ 3.ตรวจสอบสิทธิการรักษาผ่านโปรแกรม 13 หลักจากหน้าHOS.XP 4.ส่งข้อมูลแยกแผนกต่างๆ	1.ตรวจสอบสิทธิผ่านหน้าweb https://ucsearch.nhso.go.th/ 2.ยืนยันตัวตนผู้รับบริการใช้ 3.RCM นำเข้า รายชื่อที่ขอ AUthen และใช้เมนู Checkright ดึงรายชื่อผู้รับบริการหน้าHos.xp ตรวจสอบหน้าwebsite วันละ 4 รอบ
พยาบาลหน้าห้องตรวจ	**ซักประวัติผู้ป่วย**	5.ซักประวัติ ข้อมูลอาการสำคัญและประวัติการรักษาที่เกี่ยวข้อง บันทึกลงในโปรแกรม Hos xp	คงเดิม
แพทย์	**ตรวจรักษา**	6.แพทย์ทำการตรวจรักษา บันทึกรายละเอียดการตรวจรักษา ผลการตรวจ ผลการวินิจฉัยโรค และสั่งยารวมถึงการรักษาอื่นๆในโปรแกรม Hos xp (กรณี ผู้ป่วยนอก) และบันทึกในเวชระเบียน กรณีผู้ป่วยใน	คงเดิม
พยาบาลหน้าห้องตรวจ/พยาบาลประจำหอผู้ป่วย	**ตรวจสอบความครบถ้วน ในการบันทึกข้อมูล**	7.ตรวจสอบรายการรักษาพยาบาลให้ครบถ้วน ถูกต้อง ให้สุขศึกษา และออกวันนัด 8.ห้องยาตรวจสอบรายการรักษาและคิด	คงเดิม

ห้องยา/การเงิน	**จ่ายยา/การเงินเก็บค่ารักษา/สิ้นสุดการ รักษาพยาบาล**	ค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาลให้ครบถ้วน ถูกต้อง/จ่ายยา และให้คำแนะนำการใช้ยา 9.การเงินรับชำระเงิน/เก็บเงินค่ารักษา(ถ้ามีส่วนเกิน)และออกใบเสร็จรับเงิน	บันทึก เลขที่ใบเสร็จ และปิดVISIT

ผู้รับผิดชอบ	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**วิธีการปฏิบัติงาน(เดิม)**	**ปรับเปลี่ยนปีงบ 2565**
	ต่อ		
งานประกัน/งานบัญชี	**บันทึกตั้งลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล**	11.งานประกันดึงข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ จาก โปรแกรม Hos xp เป็น**รายเดือน** เพื่อรับรองให้การเงินบันทึกลูกหนี้ และงานประกันทำทะเบียนคุมลูกหนี้ 12.บันทึกบัญชีรับรู้รายได้ค่ารักษาพยาบาลและลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลทุกวัน สิทธิรายตัวผู้ป่วยนอก	ตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้รายวันและรวบรวมส่งงานบัญชีทุก7 วัน
ห้องบัตร	Coder	13.ให้รหัสโรค รหัสหัตการได้ถูกต้อง 14.บันทึกข้อมูลในโปรแกรม Hos xp ภายใน 3 วันหลังผู้ป่วยจำหน่าย	คงเดิม
งานประกัน	**ตรวจสอบ**	15.ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนทั้งในเรื่องของการการวินิจฉัยโรค รหัสโรค รหัสหัตถการ สิทธิการรักษา และค่าใช้จ่าย ภายใน 7 วัน	5 วัน
งานประกัน	**บันทึกข้อมูลการเรียกเก็บ**	16.ส่งออกข้อมูล 16 แฟ้มในโปรแกรม BMS hos xp ตามสิทธิที่ต้องการและนำเข้าข้อมูล 16 แฟ้มในโปรแกรม E-claim 17.บันทึกข้อมูลส่งเคลมในโปรแกรม E-claim 18.ส่งข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบเบื้องต้นที่เว็บไซด์ สปสช.http://eclaim.nhso.go.th **(ส่งข้อมูลไม่เกิน 30 วันหลังผู้ป่วยมารับบริการ)**	ส่งข้อมูลไม่หลังสิ้นสุดบริการ OP ภายใน 15 วัน IP ภายใน25 วัน
งานประกัน	**ตอบรับ REP จากสปสช.**	19.รับ REP ตอบกลับ ทำการดาวน์โหลดและนำเข้า E-claim กรณีที่ไม่ผ่านการตรวจสอบจากสปสช.(ติดC) ให้ทำการแก้ไขข้อมูลแล้วส่งข้อมูลอีกครั้ง (ไม่ระบุระยะเวลา)	แก้ไขภายใน3 วันหลังรับREP
ผู้รับผิดชอบ	**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	**วิธีการปฏิบัติงาน(เดิม)**	**ปรับเปลี่ยนปีงบ**

			2565
	ต่อ		
งานประกัน	**รับ Statement**	20.รับ Statement ภายในวันที่ 10-15 ของทุกเดือน และตรวจสอบค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บกับ Statement ที่ได้รับ ภายใน 5 วัน	ภายใน 3 วัน นำเข้า Statement ใน RCM เพื่อบันทึกส่วนต่าง
งานประกัน/ งานการเงิน	**รับแจ้งโอนเงินจาก สปสช.**	21.ตรวจสอบการแจ้งโอนเงิน ผ่านเวปไซค์ของสปสช.ในระบบรายงานการโอนเงิน (NHSO Budget) 22.ตรวจสอบการโอนเงินกับ Statement ภายใน 5 วัน	3 วันนำเข้ารายการโอนตามBudget ใน RCM เพื่อตัดลูกหนี้และบันทึกส่วนต่าง
งานการเงิน/บัญชี	**ออกใบเสร็จ**	23.การเงินออกใบเสร็จรับเงินค่ารักษาพยาบาล 24.บันทึกบัญชีรับชำระหนี้ค่ารักษาพยาบาล 25.บันทึกทะเบียนคุมลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลรายตัว 26.สำเนาใบเสร็จส่งงานประกันเพื่อตัดลูกหนี้ในทะเบียนคุม ภายใน 15 วัน	ภายใน7 วัน
งานประกัน	**รับหนังสือแจ้งการโอนเงินและสำเนาใบเสร็จรับเงิน** End	27.ตัดยอดลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลในทะเบียนคุมลูกหนี้ทั้งเดือน ภายใน 30 วัน	ภายใน 15 วันส่งยอดลูกหนี้คงเหลือในเดือน เพื่อกระทบยอด ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

สรุปผลการดำเนินงาน ใช้เกณฑ์ 4S4C ข้อ S2.ระบบงานจัดเก็บในการเรียกเก็บทุกกองทุน (System) เปรียบเทียบไตรมาส 4 ปีงบประมาณ 2562 และ 2565

S2.ระบบงานจัดเก็บในการเรียกเก็บทุกกองทุน (System)	เกณฑ์ (วัน)	ไตรมาส4 ปีงบฯ 2562	ไตรมาส4 ปีงบฯ 2563	ไตรมาส4 ปีงบฯ 2564	ไตรมาส4 ปีงบฯ 2565
1.ระยะเวลาถัวเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สิทธิ UC	≤60	65	62	55	48
2.ระยะเวลาถัวเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สิทธิข้าราชการ	≤60	65	62	61	43

จากปัญหาดังกล่าว วิเคราะห์ และค้นหาสาเหตุ ดังนี้

1. บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดการลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล ขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องระบบการบันทึกทางบัญชีและผังบัญชี การยืนยันยอดและกระทบยอด

2. บุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดการลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล และงานบัญชีและการเงินใช้ Software ในการสืบค้นข้อมูล และการจัดการลูกหนี้ต่างกัน ทำให้ยอดหนี้ไม่ตรงกัน

แนวทางการแก้ปัญหา

1. ทบทวนรายชื่อสิทธิการรักษาใน Hos.xp ให้มีความชัดเจน ถูกต้องในแต่ละสิทธิ เข้าใจง่ายต่อผู้ปฏิบัติงาน

2. Mapping สิทธิการรักษา ให้ตรงกับผังบัญชี

3. ใช้Software “บริหารลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล” Receive claim management (RCM) เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการลูกหนี้ ทั้งระบบ

4. สื่อสาร และคืนข้อมูล ให้ผู้ปฏิบัติงาน รับทราบ ทั้งงานบริการ งานเรียกเก็บค่ารักษา บัญชีและการเงิน

5. นำเสนอความก้าวหน้า และผลการดำเนินงาน ในวาระประชุมคณะกรรมการบริหารการเงินการคลัง ของโรงพยาบาลทุกเดือน