



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้

หน่วยงานสิทธิประโยชน์ร่วมกับหน่วยงานเวชสถิติและเวชระเบียน
เรื่อง พัฒนาระบบยืนยันตัวตนเพื่อการคุ้มครองสิทธิการรักษาพยาบาล
ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 31 กรกฎาคม 2564

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. นางสาวอัมพร	บุญบุตร	ที่ปรึกษาโครงการฯ
2. นางสาวสิรินยา	เมฆสุวรรณ	ผู้จัดการความรู้
3. นางสาวสะบายไฟ	โคตรโนนกกอก	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
4. นางวาริณี	วันทา	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
5. นางณัฐชญา	ปิ่นน้อย	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
6. นางสาวปรียาวรรณ	สิทธิโชติวาทีน	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
7. นางสาวอิสริย์	ภารุ่งเรืองธนบดี	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
8. นางสาวอุไรวรรณ	อยู่เทศะ	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
9. นางสาวสุมาลี	เลิศก้านทอง	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
10. นางสาววรรณภา	สมบัติ	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
11. นางสาวลัดดาวัลย์	ประดู่	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
12. นางสาวศศิภาณจนมนนท์	ชูรัตน์	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
13. นางสาววัชรภรณ์	เต็งการณกิจ	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
14. นางสาวจันทิมา	บุญมา	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
15. นายเอกชัย	กริมใจ	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
16. นางสาวสุธีรา	อ่างสุวรรณ	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
17. นางสาวอัมพา	ทองอินทร์	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
18. นายศักดิ์ดา	พนawangษ์	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
19. นางสาวสุพัตรา	ดาปรีก	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
20. นางสาวจารุวรรณ	บุบผawangษ์	ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
21. นายอัศวเดช	ตินา	เลขานุการฯ และผู้ร่วมกิจกรรม

จุดเริ่มต้นของแนวคิดในโครงการนี้ สืบเนื่องจากมีอุบัติเหตุผู้ป่วยต่างด้าวมีสิทธิประกันสังคมรักษาที่ศูนย์การแพทย์ฯ แต่ถูกเรียกเก็บเงินเนื่องจากยื่นเอกสารแสดงสิทธิไม่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยต้องดำเนินการทำเรื่องขอคืนเงิน ทำให้เสียเวลาและเสียรายได้เพราะต้องกลางานเพื่อมาดำเนินการเรื่องเอกสารคืนเงินกับศูนย์การแพทย์ฯ

งานสิทธิประโยชน์ ได้เล็งเห็นว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาสำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย และองค์กรโดยตรง จึงได้นำประเด็นความเสี่ยงดังกล่าวมาหารือร่วมกับงานเวชสถิติและเวชระเบียน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาโดยการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลเอกสารของผู้ป่วยให้ถูกต้องและครบถ้วน มุ่งเน้นเอกสารทางราชการออกให้ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในการตรวจสอบสิทธิการรักษาของผู้ป่วยได้ ซึ่งเป็นแนวทางการแก้ปัญหาภายใต้ระเบียบกฎหมายและเป็นการแก้ไขปัญหาในเชิงระบบอีกด้วย จึงเกิดกิจกรรม KM ภายใต้หัวข้อ “พัฒนาระบบยืนยันตัวตนเพื่อการคุ้มครองสิทธิการรักษาพยาบาล” ขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับสิทธิการรักษาที่พึงได้อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบและยืนยันสิทธิการรักษาของผู้ป่วยให้ถูกต้อง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการเรียกดูเอกสารสำคัญของผู้ป่วยที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลประชาชนที่พำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทยและตรวจสอบสิทธิได้ถูกต้องครบถ้วน
3. เพื่อให้เกิดการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาในเชิงระบบร่วมกัน
4. เพื่อให้องค์กรและผู้ป่วยได้รับสิทธิการรักษาที่ตนพึงได้รับอย่างสูงสุด

เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. มีแนวทางปฏิบัติกรณีเรียกดูเอกสารสำคัญของผู้ป่วยที่เชื่อมโยงการตรวจสอบสิทธิได้ถูกต้องครบถ้วน
2. อุบัติการณ์เรื่องขอคืนเงินคำรักษาพยาบาลเนื่องจากไม่แสดงเอกสารสิทธิ หรือแสดงเอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วน ลดลงเป็น 0

วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้

- Dialogue
- Success Story Telling (SST)
- The World Cafe
- อื่นๆ กรุณาระบุ.....

1.The World Café และ Success Story Telling (งานสิทธิประโยชน์ /งานเวชระเบียนและสถิติ)

- มีการนำประเด็นปัญหามาทบทวนร่วมกันระหว่างหน่วยงาน
- สรุปประเด็นปัญหา และนำเสนอแนวทางแก้ไขร่วมกัน
- จัดทำข้อมูลเอกสารที่จะใช้สื่อสารเรื่องการเรียกดูเอกสารสิทธิการรักษาาร่วมกัน พร้อมกันนัดหมายพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้ทราบ
- เกิดระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่นำมาใช้ได้จริง และลงมือดำเนินการปฏิบัติจริง

กระบวนการจัดการความรู้

นำประเด็นปัญหาและประเด็นความเสี่ยงต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการเข้ารับบริการของผู้ป่วย ทั้งกรณีผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก และกรณีผู้ป่วยร้องเรียนขอคืนเงินค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากไม่แสดงเอกสารสิทธิอันเกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้แนะนำหรือเรียกดูเอกสารที่จำเป็นต่างๆของผู้ป่วย ซึ่งทำให้เกิดปัญหาผู้ป่วยไม่ได้รับสิทธิที่ตนพึงได้ จึงได้มีการนำประเด็นความเสี่ยงดังกล่าวมาทบทวนร่วมกันภายในหน่วยงานก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อได้สาเหตุของปัญหาแล้ว จึงนำมาทำกิจกรรมย่อย(KM) เพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกันระหว่างงานสิทธิประโยชน์กับหน่วยงานสถิติและเวชระเบียน ซึ่งแนวทางการแก้ไขอันดับแรกคือ เมื่อรับผู้ป่วย เจ้าหน้าที่เวชระเบียนฯ ต้องเรียกดูเอกสารสำคัญ ประกอบด้วย พาสปอร์ต, บัตรอนุญาตทำงาน(Work permit), บัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย (ทร.38) และบัตรประกันสังคมหรือบัตรรับรองสิทธิประกันสังคมของผู้ป่วยต่างด้าวทุกราย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นในการเชื่อมโยงการตรวจสอบสิทธิพร้อมกับการสัมภาษณ์ ข้อมูลจากผู้ป่วยหรือญาติประกอบ และต้องบันทึกเลขบัตรทุกใบลงในระบบ EMR เพื่อให้งานสิทธิประโยชน์ใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการตรวจสอบสิทธิได้ถูกต้องและครบถ้วนต่อไป

ตัวชี้วัดความสำเร็จของการพัฒนา

1. มีแนวทางปฏิบัติกรณีเรียกดูเอกสารสำคัญของผู้ป่วยที่เชื่อมโยงการตรวจสอบสิทธิ

แนวทางการปฏิบัติงาน

จุดบริการ	รายละเอียด
งานเวชระเบียนและสถิติ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขอเอกสารยืนยันตัวบุคคลจากผู้ป่วย/ญาติ ประกอบด้วย พาสปอร์ต, บัตรอนุญาตทำงาน (Work permit), บัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย (ทร.38) และบัตรประกันสังคมหรือบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม พร้อมสอบถามและซักถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ป่วย/ญาติเพื่อยืนยันข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน 2. บันทึกข้อมูลผู้ป่วยในประวัติเวชระเบียน (ระบบ EMR) พร้อมสอบถามข้อมูลอีกครั้งก่อนบันทึก 3. สแกนเอกสารของผู้ป่วยลงระบบ EMR เพื่อเป็นหลักฐานในการยืนยันตัวบุคคล 4. มีการสอบถามด้วยการเรียกชื่อ-สกุล อีกครั้งก่อนแนะนำผู้ป่วยไปตรวจตามขั้นตอนอื่น 5. ส่งรายชื่อผู้ป่วยในระบบ EMR พร้อมแนะนำให้ผู้ป่วยไปติดต่อกานสิทธิประโยชน์เพื่อตรวจสอบสิทธิทุกครั้ง
งานสิทธิประโยชน์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบรายชื่อผู้ป่วยที่ส่งมาจากงานเวชระเบียนฯ ในระบบ EMR และขอเอกสารแสดงตัวบุคคล ประกอบด้วยพาสปอร์ต, บัตรอนุญาตทำงาน (Work permit), บัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย (ทร.38) และบัตรประกันสังคมหรือบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม 2. ตรวจสอบสิทธิการรักษาในระบบ web site ของ สปสช.หรือ สปส. พร้อมสอบถามและซักถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ป่วย/ญาติเพื่อยืนยันข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน 3. บันทึกยืนยันสิทธิการรักษาผู้ป่วยลงระบบ EMR เพื่อสื่อสารให้แพทย์ พยาบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ 3. แจ้ง/อธิบายสิทธิการรักษาปัจจุบันให้แก่ผู้ป่วย/ญาติเพื่อรับทราบ พร้อมแนะนำรับ

	การรักษาตามขั้นตอนต่อไป
OPD , ER , Ward	1. สอบทวนรายชื่อผู้ป่วยและสิทธิการรักษากับผู้ป่วยและญาติอีกครั้ง พร้อมดูข้อมูลสิทธิการรักษาในระบบ EMR ว่าตรงกันหรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลถูกต้องตรงกัน ให้บริการตามระบบ - ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ตรงกัน ส่งผู้ป่วย/ญาติ ติดต่องานสิทธิประโยชน์เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูลสิทธิให้ถูกต้อง
งานจัดเก็บรายได้	1. สอบทวนรายชื่อผู้ป่วยและสิทธิการรักษากับผู้ป่วยและญาติอีกครั้ง พร้อมดูข้อมูลสิทธิการรักษาในระบบ EMR ว่าตรงกันหรือไม่ <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลถูกต้องตรงกัน บันทึกค่าใช้จ่ายและเรียกเก็บค่าใช้จ่ายส่วนเกินสิทธิ(ถ้ามี) - ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ตรงกัน ส่งผู้ป่วย/ญาติ ติดต่องานสิทธิประโยชน์เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูลสิทธิให้ถูกต้อง

2. อุบัติการณ์เรื่องขอคืนเงินค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากไม่แสดงเอกสารสิทธิ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่แนะนำหรือเรียกดู ลดลงเป็น 0

จากการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับหน่วยงานเวชสถิติและเวชระเบียน ทำให้เกิดกระบวนการในการสัมภาษณ์และเรียกดูเอกสารสำคัญที่เชื่อมโยงการใช้สิทธิของผู้ป่วย โดยก่อนลงทะเบียนรับบริการเจ้าหน้าที่เวชระเบียนต้องเรียกดูเอกสารของผู้ป่วยประกอบด้วย พาสปอร์ต, บัตรอนุญาตทำงาน(Work permit), บัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย (ทร.38) และบัตรประกันสังคมหรือบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม พร้อมสอบทวนและซักถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ป่วย/ญาติเพื่อยืนยันข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน หลังจากนั้นบันทึกข้อมูลผู้ป่วยในประวัติเวชระเบียน (ระบบ EMR) และสแกนเอกสารของผู้ป่วยลงระบบ EMR เพื่อเป็นหลักฐานในการยืนยันตัวบุคคล

ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

1. มีการทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนตกผลึกพบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และช่วยกันวางแนวทางแก้ไข ลงมือปฏิบัติร่วมกัน
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหาและมองเป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน
3. ทุกคนมีแนวคิดในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น
4. มีการติดต่อประสานงานกัน มีความรักความสามัคคีกันมากขึ้น

สิ่งที่ได้จากการทำกิจกรรม KM

1. มีแนวทางปฏิบัติในกรณีให้บริการผู้ป่วยต่างดาวร่วมกัน
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในบริบทของประเด็นความเสี่ยงที่พบ และยินดีปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของตน เพื่อป้องกันความผิดพลาดคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น ในการปฏิบัติงานตามประเด็นความเสี่ยงดังกล่าว
3. เจ้าหน้าที่งานสิทธิประโยชน์และหน่วยสถิติและเวชระเบียนมีความเข้าใจในปัญหาและประเด็นความเสี่ยงดังกล่าวและร่วมมือช่วยกันแก้ปัญหาไปในแนวทางเดียวกัน

ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. เกิดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน สื่อสารไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อป้องกันปัญหาต่างๆที่เคยเกิดขึ้น ทั้งกรณีผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน
2. สามารถพัฒนาระบบการให้บริการในภาพรวม (การมุ่งเน้นการพัฒนาเชิงระบบ) เพื่อให้เกิดระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เกิดการร่วมทบทวนปัญหาในการทำงาน มีการพูดคุยและมองปัญหาในเชิงระบบร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานการให้บริการผู้ป่วยทั้งระบบ โดยนับตั้งแต่ผู้ป่วยก้าวเข้ามาในรพ. จนถึงผู้ป่วยรับยาและกลับบ้าน เพื่อให้สามารถตรวจสอบ ประสานงาน และเกิดความคล่องตัวในการให้บริการในปัจจุบันและอนาคต

After Action Review (AAR)

1. ท่านคิดว่าท่านบรรลุในเรื่องใดบ้าง

1. ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรหน่วยงานสิทธิประโยชน์และงานเวชระเบียนฯ ทุกคน สนใจที่จะให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางเดียวกัน
2. การเปลี่ยนแปลงด้านแนวคิดของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มีความกระตือรือร้นและยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานให้ได้ผลลัพธ์และมีเป้าหมายร่วมกัน
3. มีแนวทางปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ตลอดจนกระบวนการติดตามตรวจสอบตั้งแต่ผู้ป่วยเดินเข้ามาจนกระทั่งกลับบ้าน

2. ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ

1. การติดตามประเมินผลตัวชี้วัดเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับสิทธิที่ตนพึงได้อย่างสูงสุด และลดความเสี่ยงขององค์กรด้านการสูญเสียค่าใช้จ่ายกรณีผู้ป่วยขอส่งคนส่งเคราะห์ ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการเก็บข้อมูล
2. ผู้ป่วย/ญาติต้องเดินย่อนไป-มาหลายขั้นตอน ทำให้เสียเวลาในการติดต่อประสานงานแต่ละจุดบริการ ซึ่งทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ

3. ท่านต้องการให้ปรับขั้นตอนใดบ้างในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. ทบทวนกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นระยะ เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ที่ดำเนินการไปแล้ว บางส่วนและรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

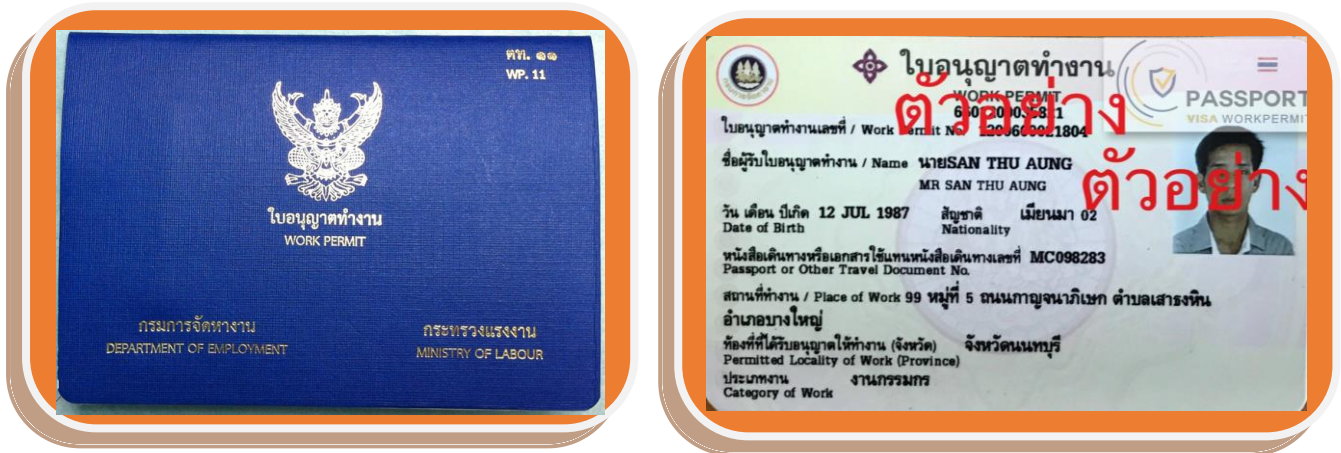
4. ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร

1. มีการเก็บกระบวนการค้นหาสาเหตุของปัญหาและแนวคิดในการพัฒนานี้ ในรูปของเอกสารคุณภาพ เพื่อเป็นตัวอย่างหรือแนวทางในการพัฒนาระบบให้มีความชัดเจนและสื่อสารให้เข้าใจครบถ้วนทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างพาสปอร์ต



ตัวอย่างบัตรอนุญาตทำงาน (Work permit)



ตัวอย่างบัตรประจำตัวคนซึ่งไม่มีสัญชาติไทย (ทร.38)



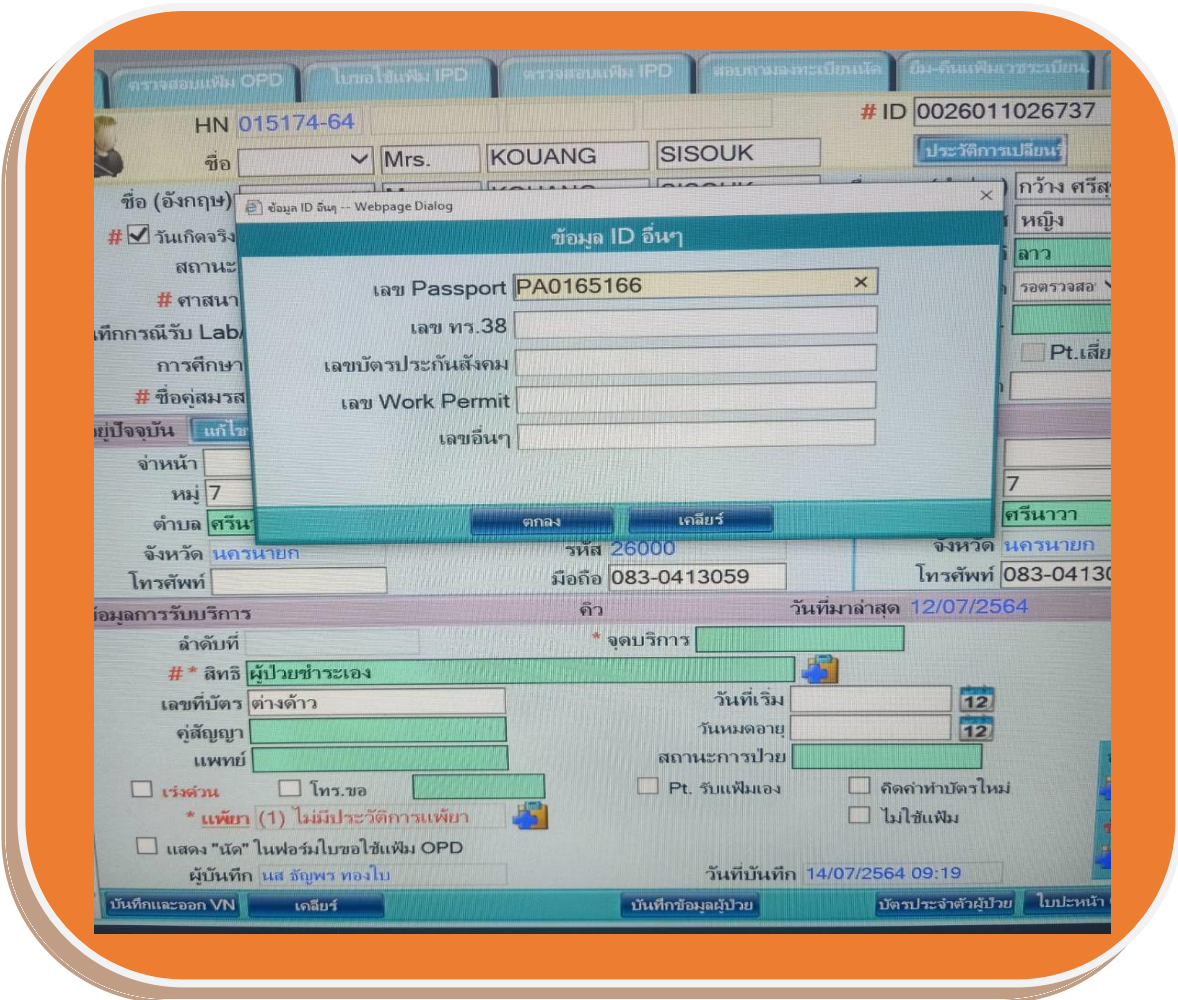
ตัวอย่างบัตรประกันสังคมและบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม



การบันทึกเลขบัตรในระบบ EMR

KM - MSMC

ภาพหน้า
EMR



การบันทึกภาพ Scan เอกสารลงระบบ EMR

ภาพเอกสาร Scan



ภาพประกอบกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM - MSMC

วันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2564
งานสถิติและเวชระเบียน ชั้น เวลา 13.30-16.00 น.



KM - MSMC



.....
(นางสาวสิรินยา เมฆสุวรรณ)

.....
(นางสาวสะบายไพ โคตรโนนกก)

.....
(นางสาวอัมพร บุญบุตร)

KM - MSMC

