

## Service Profile ศูนย์บัตรประกันสุขภาพ

### โรงพยาบาลยางสีสุราช

#### ชื่อหน่วยงาน ศูนย์บัตรประกันสุขภาพ

##### 1. บริบท (Context)

ศูนย์บัตรประกันสุขภาพโรงพยาบาลยางสีสุราช เป็นหน่วยงานที่ดำเนินงานโดยกลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์

##### หน้าที่และเป้าหมาย

ศูนย์บัตรประกันสุขภาพโรงพยาบาลยางสีสุราช มีหน้าที่บริการงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ประชาชนในเขตรับผิดชอบได้รับสิทธิการรักษาพยาบาลอย่างครอบคลุม การเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์ ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยในได้ทันเวลา ครบถ้วน และถูกต้อง รวมถึงงานคุ้มครองสิทธิ บันทึกและตรวจสอบเวชระเบียน และการบริการข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นข้อมูลที่ต้องได้ตามมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ

##### เป้าหมาย

1. ประชาชนในเขตรับผิดชอบได้รับการขึ้นทะเบียนสิทธิหน่วยบริการประจำอย่างครอบคลุม
2. สามารถเรียกเก็บค่าบริการพยาบาลได้ทันเวลา ครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้เกิดรายได้สูงสุดต่อองค์กร
3. ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับในการรักษาพยาบาล
4. มีการบันทึกเวชระเบียนครอบคลุมถูกต้องน่าเชื่อถือ
5. ประชาชนผู้รับบริการได้รับข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง
6. นำระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่บริการผู้ปฏิบัติตรงตามความต้องการลดภาระงาน
7. ได้รับการคุ้มครองสิทธิอันพึงมีพึงได้

##### ขอบเขตด้านการให้บริการ

###### 1. ด้านการให้บริการ

- 1.1 ให้บริการขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ครอบคลุม กรณีสิทธิว่าง เด็กแรกเกิด และผู้ที่ต้องการเปลี่ยนสถานพยาบาล
- 1.2 ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้สิทธิทุกสิทธิ

## 2.ด้านการจัดทำข้อมูลสารสนเทศภายในโรงพยาบาลและเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภออย่างสี่สุราช

- 2.1 จัดทำข้อมูลการเรียกเก็บทุกสิทธิทั้งผู้ป่วยนอก – ผู้ป่วยใน
- 2.2 จัดทำขึ้นทะเบียนหน่วยบริการปฐมภูมิ , ส่งต่อ , ประจำ
- 2.3 ส่งออกข้อมูล 43 แฟ้ม ให้กับกระทรวงสาธารณสุข และ สปสช.
- 2.4 ให้บริการข้อมูลต่างๆภายในและภายนอกองค์กร
- 2.4 นำระบบ Information technology มาใช้ในบริการเพื่อลดภาระงานของผู้ปฏิบัติ  
ผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์สูงสุด
- 2.5 จัดทำรายงานลูกหนี้ส่งการเงินเป็นรายตัว ส่งเป็นรายสัปดาห์
- 2.6 ควบคุมบันทึกและตรวจสอบเวชระเบียน

## 4.ด้านวิเคราะห์และดูแลงบประมาณการจัดเก็บรายได้

- 4.1 จัดทำข้อมูลจัดสรรเงินให้กับเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ
- 4.2 ให้บริการเบิกชดเชยค่าบริการทางการแพทย์ทุกสิทธิ
- 4.3 ควบคุมการเบิกจ่ายทุกกองทุน

### ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการที่สำคัญ
ภายใน	
1.ผู้ป่วยและญาติ	-ได้รับการขึ้นทะเบียน(ถ้าสิทธิว่าง) -ได้รับสิทธิด้านค่ารักษาพยาบาลที่พึงได้รับจากรัฐ -เมื่อมีการอนุมัติสิทธิสวัสดิการจ่ายตรงข้าราชการจากกรมบัญชีกลางแล้วงานประกันมีการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิได้อย่างสะดวก
2.เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	-ได้รับความเข้าใจข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ชัดเจน -ได้รับความรู้และข่าวสารด้านสิทธิการรักษาพยาบาลต่างๆที่มีการเปลี่ยนแปลง -ได้รับความสะดวกจากการนำระบบ IT มาใช้พัฒนา
3.โรงพยาบาล	งาน
4.เจ้าหน้าที่หน่วยบริการปฐมภูมิ	-ลดภาระงาน -มีรายได้ที่เพิ่มขึ้น -การประสานงานที่ดี -ให้การสนับสนุนด้วยความเต็มใจ และเชื่อถือได้

ผู้รับผลงาน	ความต้องการที่สำคัญ
ภายนอก 1. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 2. สำนักงานกลางสารสนเทศบริการ สุขภาพ 3. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 4. บริษัทประกันภัย 5. สำนักงานประกันสังคม	1. ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาและตรวจสอบได้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข 2. การประสานงานที่ดี 3. พฤติกรรมบริการที่เหมาะสมด้วยความเต็มใจ 4. ได้รับการลงข้อมูลเบื้องต้นผู้ประสบภัยจากรถ ภายใน 24 ชั่วโมงได้ทันเวลา

### ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

1. ให้บริการตามกลุ่มเป้าหมายและตามสิทธิการรักษาพยาบาลที่มีอย่างถูกต้อง
2. เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา
3. จัดสรรงบประมาณให้กับหน่วยบริการปฐมภูมิถูกต้อง ไม่ล่าช้า
4. โรงพยาบาลได้รับการจัดสรรงบประมาณตามที่ได้เรียกเก็บ ไม่ถูกเรียกเงินคืน
5. การบันทึกข้อมูลในเวชระเบียนได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์
6. ผู้ปฏิบัติได้ทำข้อมูลจากระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน
7. ผู้ปฏิบัตินำระบบสารสนเทศมาใช้งานประจำลดภาระงาน

### ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ จุดเน้นในการพัฒนา

1. ผู้รับบริการไม่ได้รับสิทธิและใช้สิทธิตามที่ตนเองมี
2. การส่งข้อมูลไม่ทันเวลา เรียกเก็บล่าช้า ทำให้รายได้ของโรงพยาบาลลดลง
3. หน่วยบริการปฐมภูมิได้รับการจัดสรรงบประมาณล่าช้า
4. โรงพยาบาลถูกเรียกเก็บเงินคืน
5. ระดับความสมบูรณ์ของการคีย์ข้อมูลส่งเรียกเก็บ
6. สามารถเรียกเก็บจากสิทธิ พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ได้อย่างครบถ้วน
7. คุณภาพและความสมบูรณ์ของเวชระเบียน
8. ข้อมูลสารสนเทศไม่มีคุณภาพ

ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ) ที่สำคัญของหน่วยงาน

นายแพทย์ชัยวุฒิ จันดีกระยอม  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางสีสุราช



นางมยุรฉัตร อุทปา  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ



นายสามารถ หลงสอน	น.ส.วิภาดา การะวิโก
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเวชระเบียน</li> <li>2.การให้รหัสโรค ICD9 , ICD10</li> <li>3.ควบคุมงานเรียกเก็บทุกสิทธิการรักษา จัดทำระเบียบลูกหนี้สิทธิ</li> <li>4.ตรวจสอบความสมบูรณ์ในการคีย์ข้อมูลในโปรแกรม HosXP</li> <li>5.สรุปยอดรายได้จากการเรียกเก็บ</li> <li>6.จัดทำข้อมูลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยบริการ</li> <li>7.พัฒนาโปรแกรมและเครื่องมือต่างๆที่เกี่ยวข้อง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.การจัดการสิทธิว่าง</li> <li>2.งานเรียกเก็บผู้ป่วยในสิทธิข้าราชการ</li> <li>3.งานเรียกเก็บสิทธิเบิกได้ต้นสังกัด</li> <li>4.งานเรียกเก็บสิทธิข้าราชการผู้ป่วยในจ่ายตรง, แรงแงานต่างด้าว</li> <li>5.Update ข้อมูลสิทธิการรักษาเข้าโปรแกรม HosXP</li> <li>6.งานเรียกเก็บสิทธิบัตรทองผู้ป่วยใน</li> <li>7.งานเรียกเก็บสิทธิบัตรทองผู้ป่วยนอก</li> <li>8.งานเรียกเก็บสิทธิบัตรทองผู้ป่วยนอกต่างจังหวัด</li> <li>9.งาน Audit เวชระเบียนผู้ป่วยใน</li> </ol>
นายสมคิด คำสมบัติ	นายกองพันธ์ จันทรสามารถ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.งานเรียกเก็บสิทธิประกันสังคมผู้ป่วยนอก</li> <li>2.งานเรียกเก็บสิทธิประกันสังคมผู้ป่วยใน</li> <li>3.งานเรียกเก็บสิทธิข้าราชการผู้ป่วยนอกจ่ายตรง</li> <li>4.ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องในการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล</li> <li>5.งานเรียกเก็บผู้ป่วยนอกสิทธิ อปท</li> <li>6.งานเรียกเก็บผู้ป่วยในสิทธิ อปท</li> <li>7.งานเรียกเก็บสิทธิผู้ป่วยสิทธิ พรบ.ประกันภัยจากรถ</li> <li>8.ปลดสิทธิครุเอกชน , รัฐวิสาหกิจ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.งานข้อมูลสารสนเทศในโรงพยาบาลยางสีสุราชและเครือข่าย</li> <li>2.พัฒนางานโปรแกรมเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์</li> <li>3.การพัฒนางานโปรแกรมเพื่อบริการผู้ปฏิบัติทั้งในโรงพยาบาลและเครือข่าย</li> </ol>

นายอนุชา คำแคน	นายปัญญา ผ่องศรีงาม
1.การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตของโรงพยาบาลและเครือข่าย	1.การเขียนโปรแกรมตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขและ สปสช.
2.การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ และระบบ IT	2.การพัฒนาโปรแกรมเพื่อการเบิกชดเชยค่าบริการทางการแพทย์
3.การประชาสัมพันธ์ข้อมูล การควบคุมข้อมูลผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล	3.การส่งข้อมูลเพื่อการขึ้นทะเบียนหน่วยบริการ
	4.การควบคุมข้อมูลการคุ้มครองสิทธิ

### เครื่องมือและอุปกรณ์สำคัญในการให้บริการ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับเครือข่าย	จำนวน	5	เครื่อง
2. เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook)	จำนวน	2	เครื่อง
3. เครื่องพิมพ์เอกสาร	จำนวน	1	เครื่อง
4. เครื่องสแกนเอกสาร	จำนวน	2	เครื่อง
5. เครื่องสแกนลายนิ้วมือ	จำนวน	1	เครื่อง
6. เครื่องอ่านบัตรสมาร์ตการ์ด	จำนวน	1	เครื่อง
7. ลิ้นชักใส่เอกสารขนาดเล็ก	จำนวน	1	เครื่อง
8. กล่องใส่เอกสาร	จำนวน	5	เครื่อง
9. เคาน์เตอร์วางเอกสาร อุปกรณ์สำนักงาน	จำนวน	2	เครื่อง
10. โทรศัพท์	จำนวน	2	เครื่อง
11. เก้าอี้	จำนวน	3	ตัว
12. เครื่องสำรองไฟ	จำนวน	2	ตัว

ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่สำคัญ ครอบคลุมด้านต่างๆดังนี้

- ผู้รับผลงาน
  - ชุมชน
  - บุคลากร
  - มาตรการในการใช้คอมพิวเตอร์ มีการให้เจ้าหน้าที่พักผ่อนสายตาเมื่อทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน
- ตรวจสุขภาพเจ้าหน้าที่ประจำปี

2. กระบวนการสำคัญ (KEY Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process requirement)	ความเสี่ยงที่ สำคัญ (Key risk)	ตัวชี้วัด (Performance indicator)
1.การตรวจสอบ สิทธิการรักษา	เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับ สิทธิตามสิทธิการ รักษาพยาบาลได้ถูกต้อง	ผู้รับบริการไม่ได รับสิทธิและใช้ สิทธิตามที่ตนเอง มี	อัตราข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ การไม่ได้รับสิทธิเป็น 0
2.การเรียกเก็บค่า รักษาพยาบาล	เพื่อให้โรงพยาบาลมี รายได้ตามการให้บริการ	โรงพยาบาล สูญเสียรายได้	อัตราการเรียกเก็บค่า พยาบาลทุกประเภท ครอบคลุม
3.การส่งรายงาน และข้อมูล	เพื่อให้หน่วยบริการส่ง รายงานและข้อมูลได้ ถูกต้อง ครบถ้วน และ ทันเวลา	ส่งข้อมูลซ้ำ คุณภาพของการ ส่งข้อมูลลดลง	ส่งข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา 100%
4.การจัดสรร งบประมาณให้ หน่วยบริการปฐม ภูมิ	เพื่อให้หน่วยบริการปฐม ภูมิมีงบประมาณที่ เพียงพอ	หน่วยบริการปฐม ภูมิได้รับการ จัดสรร งบประมาณล่าช้า	หน่วยบริการปฐมภูมิได้รับ การจัดสรรงบประมาณได้ ทันเวลา 100%

### 3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance indicator)

#### ตัวชี้วัดสอดคล้องกับเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
		ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
1. อัตราการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก UC ได้ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา	>100%	99.85	99.75	99.85
2. อัตราการบันทึกข้อมูลเบื้องต้นผู้ป่วยสงสัยจากรถ ภายใน 24 ชั่วโมง	>100%	99.15	99.28	99.10
3. อัตราการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน สิทธิ พรบ.รถ ได้ครบถ้วนถูกต้อง ทันเวลา	>100%	99.25	99.26	99.85
4. อัตราการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกประกันสังคม ได้ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา	>100%	99.45	99.65	100
5. อัตราการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกสิทธิข้าราชการเบิกตรง ได้ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา	>100%	98.86	98.17	99.95
6. อัตราการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกสิทธิ อปท. ได้ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา	>100%	99.95	99.96	100
7. อัตราการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน สิทธิข้าราชการเบิกตรง ได้ครบถ้วนถูกต้อง	>100%	100	100	99.98
8. ร้อยละความเสี่ยงด้านสารสนเทศ เปรียบเทียบกับความเสี่ยงทั้งหมดของโรงพยาบาล	<0.5%	0.25	0.15	0.18
9. ความสมบูรณ์ของเวชระเบียนผู้ป่วยนอก	>90%	85.05	86.05	85.12
10. ความสมบูรณ์ของเวชระเบียนผู้ป่วยใน	>85	84.15	81.13	86.45

#### 4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณค่า

##### 4.1 ระบบงานในปัจจุบัน ที่พัฒนาคุณภาพเสร็จสิ้นแล้ว

##### 1. การขึ้นทะเบียนสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าแบบระบบเชิงรุก โดยดำเนินงานดังนี้

1.1 ในกรณีให้บริการผู้มีสิทธิว่าง ทางงานประกันสุขภาพของโรงพยาบาลจะดำเนินการขอ Claim code และขึ้นทะเบียนสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ทันที

ผลการพัฒนาระบบบริการ

การขึ้นทะเบียนสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความครอบคลุมมากขึ้น ทำให้หน่วยบริการได้รับการจัดสรรมากขึ้นตามจำนวนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

##### 2. พัฒนาระบบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล

1. มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล โดยที่แต่ละสิทธิแต่ละประเภทมีผู้รับผิดชอบงานที่เป็นระบบตามผังการมอบหมายงาน เพื่อให้มีการเรียกเก็บที่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรียกเก็บแต่ละสิทธิ แต่ละประเภทมีความเข้าใจที่ชัดเจนในการเรียกเก็บ รวมถึงการเรียกเก็บให้ทันเวลา

##### 4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน

1. การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน เรียกเก็บให้สามารถเรียกเก็บได้ครบถ้วนและทันเวลา

2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ระเบียบ สิทธิประโยชน์ต่างๆในรูปแบบเชิงรุก

#### 5. แผนพัฒนาต่อเนื่อง

##### 1. พัฒนาคุณภาพงานเรียกเก็บให้สามารถเรียกเก็บได้ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา

1.1 รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพงานเรียกเก็บให้สามารถเรียกเก็บได้ครบถ้วนและทันเวลา

1.2 นำระบบสารสนเทศพัฒนาโปรแกรมช่วยควบคุมการจัดเก็บรายได้

1.3 ควบคุมรายจ่ายที่ไม่จำเป็น

##### 2. การจัดสรรงบประมาณให้หน่วยบริการปฐมภูมิ

2.1 กำหนดช่วงเวลาที่ต้องจัดสรรเงินว่าต้องจัดสรรเงินในระยะเวลาเท่าไร หลังจากได้รับงบประมาณจาก สปสช. หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด