

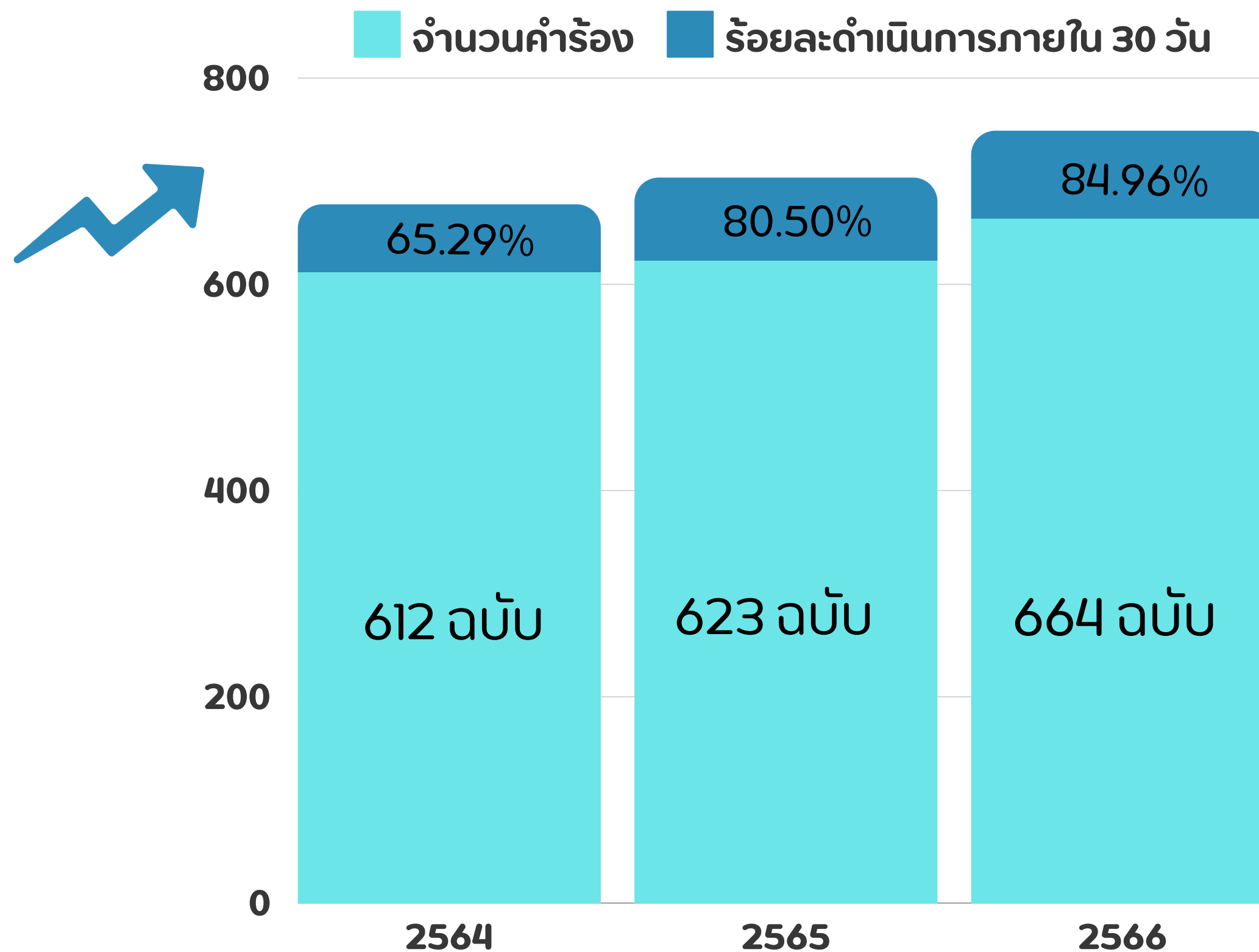
สาเหตุปัญหา +

ได้รับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ
ในเรื่องระยะเวลาดำเนินการที่ใช้เวลา
นานเกินไป คือ 30 วัน

ไม่ทราบความก้าวหน้าในการดำเนินการใน
แต่ละขั้นตอน เสียเวลาในการตรวจสอบ

ระบบงานไม่ชัดเจน เช่น ผู้รับผิดชอบในแต่ละ
ขั้นตอน, การเสนอแนะแพทย์ผู้ทำการ
รักษา

สถิติการให้บริการเข้าถึงเวชระเบียน(ภายนอก)





เป้าหมาย/วัตถุประสงค์



1. ปรับระบบ

มีระบบการทำงานที่ชัดเจน

2. ลดระยะเวลา

ลดระยะเวลาดำเนินการให้มีความเหมาะสม

3. เพิ่มประสิทธิภาพ

เพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานโดยสามารถติดตามความก้าวหน้าในแต่ละรายได้





ตัวชี้วัด



เพื่อให้ดำเนินการเข้าถึง
เวชระเบียน (ภายนอก)
ทันเวลา $\geq 80\%$

กิจกรรม พัฒนา

ปรับระบบ

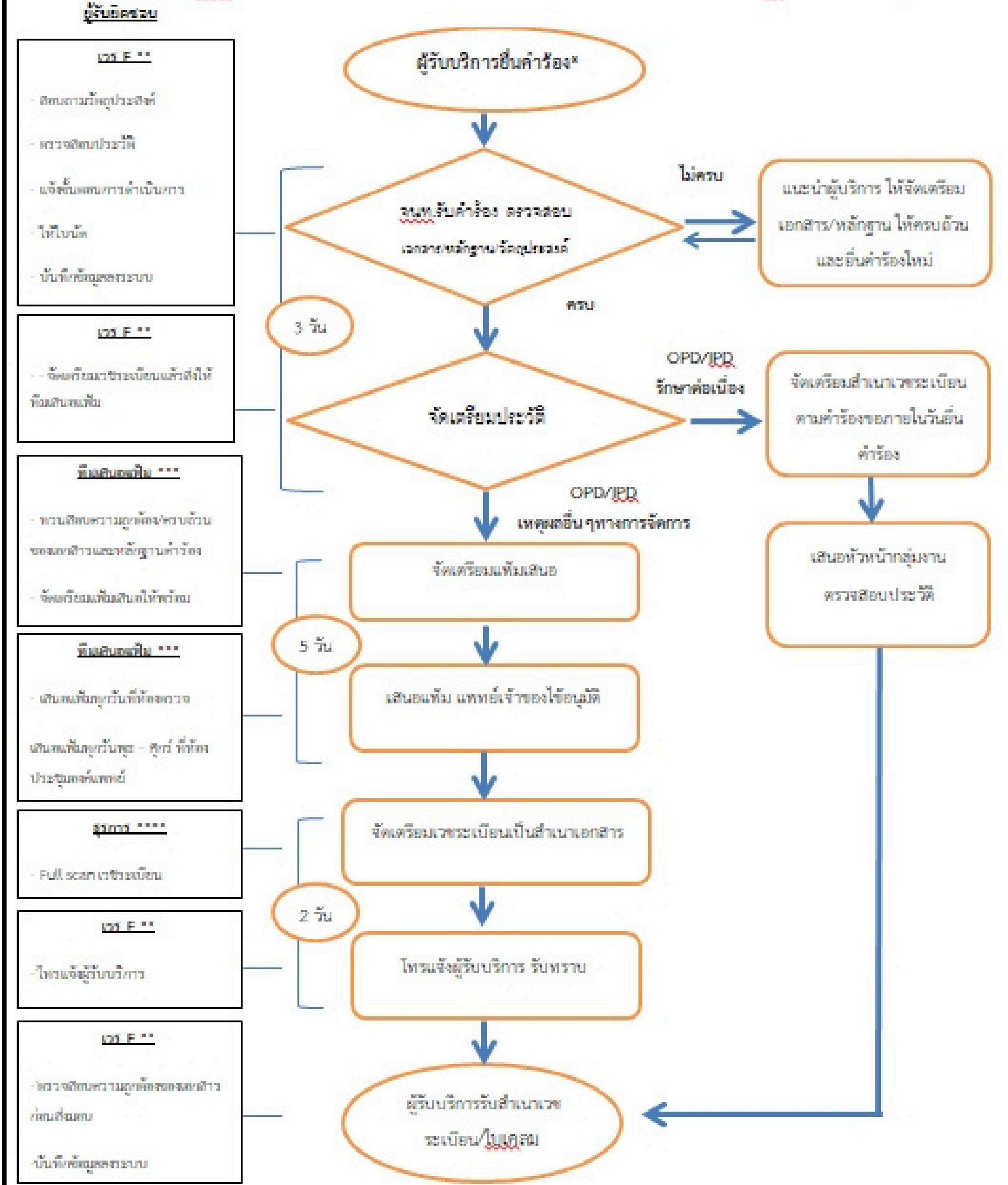
ลดระยะเวลา

เพิ่มประสิทธิภาพ



ปรับระบบ!

Flow การให้บริการ การขอเข้าถึงเวชระเบียน(ภายนอก) : รักษาต่อเนื่อง/คลุมประกัน/อื่นๆ



- ผู้รับบริการ**
- เวร F ****
 - สืบถามวัตถุประสงค์
 - ตรวจสอบประวัติ
 - แจ้งขั้นตอนการดำเนินการ
 - ใบบันทึก
 - บันทึกข้อมูลระบบ
- เวร F ****
 - จัดเตรียมเวชระเบียนแล้วส่งให้ทีมสืบค้น
- ทีมสืบค้น *****
 - พบปัญหาความถูกต้อง/ครบถ้วนของเอกสารและหลักฐานคำร้อง
 - จัดเตรียมเพิ่มเติมส่งให้ทีม
- ทีมสืบค้น *****
 - เสนอเพิ่มเติมภายในที่ห้องตรวจ
 - เสนอเพิ่มเติมภายในชุด - ชุด ที่ห้องประชุมแพทย์
- ผู้ตรวจ ******
 - Full scan เวชระเบียน
- เวร F ****
 - โทรแจ้งผู้รับบริการ
- เวร F ****
 - ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนส่งมอบ
 - บันทึกข้อมูลระบบ

พญ.นิติจิตต์

"ขอใบรับรองแพทย์ย้อนหลังค่ะ"

สมุด



ลดระยะเวลา! +

ปรับระยะเวลาดำเนินการให้เหมาะสม โดย
มีการปรับ 2 ครั้ง (PDCA 2 รอบ)

ครั้งที่ 1



ทุกคำร้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ 14 วันทั้งหมด มี
ยกเว้นกรณีเดียวคือ ผู้ป่วยนอนรักษาตัวอยู่ในโรง
พยาบาลแล้วแพทย์ให้ญาติมาดำเนินการขอประวัติกลุ่ม
งานประกันสุขภาพจะดำเนินการ ให้ทันที จากการเก็บ
ข้อมูลตัวชี้วัดยังไม่ผ่านเกณฑ์ จึงคิดวิธีลดขั้นตอนอีก
ครั้ง



ครั้งที่ 2

ปรับระยะเวลาดำเนินการใหม่เพื่อให้มี ความเหมาะ
สมในกรณีรักษาต่อเนื่อง



เพิ่มประสิทธิภาพ +

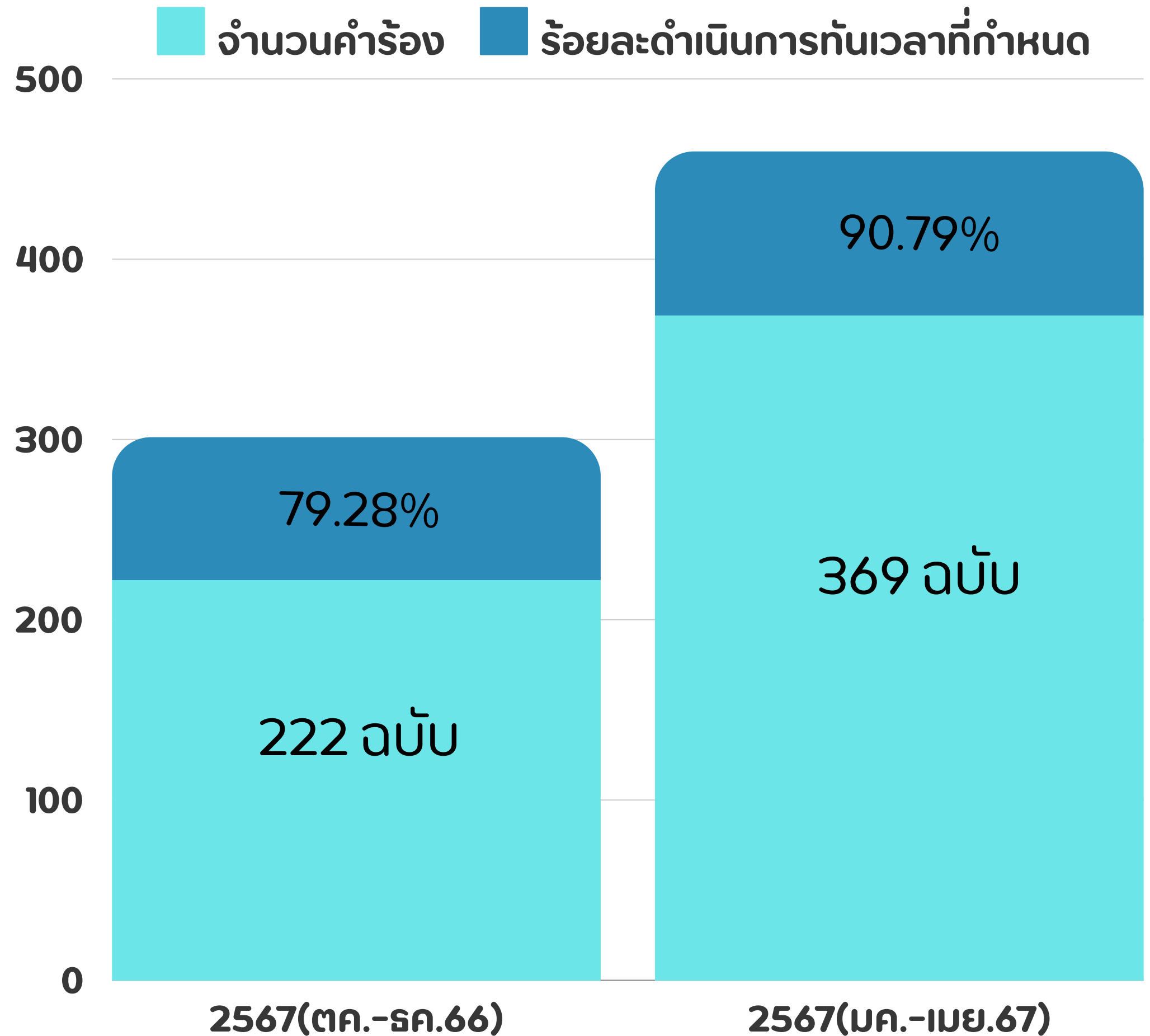
- นำ Data from Air Table มาพัฒนาการเก็บข้อมูล เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและ ลดการใช้ทรัพยากร และสามารถติดตามความก้าวหน้าได้ทันที สามารถดูข้อมูลได้ทั้งจากเครื่อง PC และโทรศัพท์

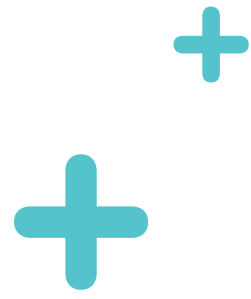
	A ลำ	Requ...	A HN	A AN	stat...	A Patient	urg...	Request_form	# F...	A Dotor	Docume...
1		2/10/2023	411576			นางพรพรรณราย เลิศธรรม	ปานกลาง	รักษาต่อเนื่อง	100	นพ.วงศ์	เอกสาร
2		2/10/2023	418644			นส.ศุภลักษณ์ เทสกระโทก	ปานกลาง	รักษาต่อเนื่อง	100	นพ.ภูริช	เอกสาร
3		2/10/2023	324812	66-13805		นายชัยวัฒน์ มินชะกาภิ	ปานกลาง	เฉลิมประกัน_ใบเฉลิม	300	นพ.สุวิทย์พงษ์	เอกสาร
4		2/10/2023	117058			นายสุชานนท์ พิชทองกลาง	ปานกลาง	เฉลิมประกัน_สำเนาเวช...	300	พ.วงศ์	เอกสาร
5		2/10/2023	0388403	660014743,66...		นายสุรชัย กล่าวหาญ	ปานกลาง	เฉลิมประกัน_สำเนาเวช...	300	นพ. ทศพล	เอกสาร
6		3/10/2023	0403193			นางนัชชา โขมบุญเรือง	กรณีอื่นๆ(ก...	รักษาต่อเนื่อง	100	พญ.บรรณี	เอกสาร
7		3/10/2023	0092066			น.ส.ศโรชา โทบุตรย์	ปานกลาง	เฉลิมประกัน_สำเนาเวช...	300	นพ.วิเชก	เอกสาร
8		3/10/2023	0421676			นายไพฑูริย์ จิตรเวิน	ปานกลาง	เฉลิมประกัน_ใบเฉลิม+...	300	นพ.พัชรวิวัฒน์	เอกสาร
9		3/10/2023	0421447	660014171		นายตระกูล วงศ์ขาวนา	ปานกลาง	เฉลิมประกัน_ใบเฉลิม+...	300	นพ.อรรถพล	เอกสาร
10		3/10/2023	0414095	660009135		น.ส.บุษกร บุญเขิด	ปานกลาง	ใบคดี	0	นพ.มณฑิรินทร์	เอกสาร
11		4/10/2023	417299	660014960,66...		น.ส.ชไมทิพย์ คนการณั	ปานกลาง	เฉลิมประกัน_ใบเฉลิม	600	นพ.บุศ	เอกสาร
12		4/10/2023	0291152	-		น.ส.มธุรีน มั่นกลาง	ปานกลาง	รักษาต่อเนื่อง	100	นพ.ประณี	เอกสาร



ผลการดำเนินงาน

- ครั้งที่ 1 ยังไม่ผ่านเกณฑ์ จึงปรับระบบการขออนุมัติกรณีรักษาต่อเนื่องทุกกรณี
- ครั้งที่ 2 ผ่านเกณฑ์





สรุปผล

- ลดระยะเวลาารอคอยของผู้รับบริการได้ เสียง Complain จากผู้รับบริการลดลง
- การนำเทคโนโลยีมาใช้ ทำให้ลดการใช้ทรัพยากร ลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้ผู้ประกอบการทำงานคล่องตัวมากขึ้น
- โอกาสพัฒนาต่อไปคือ พัฒนาระบบการขอประวัติออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น



THANK YOU

+

+

ขอบคุณ
,

+

+