

แจ้งเร็ว เคลมเร็ว

ทิพวรรณ วงคำไชย นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลผู้ป่วยอุบัติเหตุจราจรเข้าสู่ระบบบันทึกแจ้งเหตุ เร็วขึ้น เป็นปัจจุบัน มากขึ้น และเพื่อให้การจัดเก็บรายได้สถิติ พรบ.ผู้ประสบภัยจากรถมีความครอบคลุม ได้รับการ ชดเชยเร็วขึ้น เป็นการศึกษาเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยประยุกต์ใช้กระบวนการ PAOR มี ระยะเวลาการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วยผู้ป่วยที่ประสบอุบัติเหตุทางจราจร ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 1.ขั้นเตรียมการ (Plan) ประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง วิเคราะห์สถานการณ์ และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- 2.ขั้นปฏิบัติการ (Action) 3. ขั้นสังเกตการณ์ (Observe) และ 4.ขั้นสะท้อนผล (Reflect) ผลการศึกษาพบว่า จากการปรับเปลี่ยนขั้นตอน ทำให้ข้อมูลการรับแจ้งเหตุในระบบโปรแกรม E-Claim บริษัทกลาง ดำเนินการได้ ตามเป้าหมายคือ มากกว่าร้อยละ 80 คือแจ้งเหตุภายใน 48 ชม. ได้ร้อยละ 98.65 และสามารถแจ้งเหตุ ภายใน 24 ชม. ได้ร้อยละ 94.87 การดำเนินงานบันทึกแจ้งเหตุได้ตามเป้าหมาย ส่งผลให้การส่งเอกสาร ประกอบการเบิกไปบริษัทกลาง มีความสะดวกในการเตรียมเอกสารของผู้ประสบภัยจึงทำให้โรงพยาบาล สามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันภัย พรบ.บุคคลที่ 3 ได้เพิ่มมากขึ้น ประชาชนที่ประสบ ภัยจากรถ ยื่น พรบ.แทนการชำระเงินเองมากขึ้น และยอดค้างชำระจาก กลุ่มผู้ประสบภัยจากรถ มีแนวโน้ม ลดลง คือ ปี 2562 -2564 เป็น 280,781 บาท 134,609 บาท และ 154,015 บาท ตามลำดับ นอกจากนี้การ พัฒนาระบบที่ทำให้ผู้ประสบภัยสามารถใช้ พรบ.บุคคลที่ 3 ในการเบิกค่ารักษาได้ง่ายขึ้นทำให้ประชาชน ตระหนักและให้ความสำคัญของการจัดทำ พรบ.บุคคลที่3 มากขึ้น ดังจะเห็นจากอัตราการจัดทำ พรบ.ของ ผู้ประสบภัยที่มาโรงพยาบาล ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น คือ จากปี 2562 -2564 คิดเป็นร้อยละ 28.80 ,31.8 และ 74.04 ตามลำดับ ดังนั้นการดำเนินงานบันทึกแจ้งเหตุสามารถทำได้เร็ว ถูกต้องมากขึ้น ถ้าได้รับความ ร่วมมือจากภาคีเครือข่ายกู้ชีพ กู้ภัย ที่ออกรับเหตุบันทึกเหตุ และรถที่เกิดเหตุในระบบของกู้ชีพ กู้ภัย (E-Accident) และการส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการจัดทำ พรบ.บุคคลที่ 3 รถที่เกิดเหตุมี พรบ. จะทำให้หน่วยบริการที่รักษาพยาบาลได้รับการชดเชยที่ครบถ้วน ผู้ประสบภัยไม่ต้องรับผิดชอบค่ารักษา เบื้องต้น 30,000 บาทเอง

คำสำคัญ : พรบ.บุคคลที่ 3, โปรแกรม E-Claim, บริษัทกลาง

ชื่อผลงาน : แจ้งเร็ว เคลมเร็ว

ชื่อเจ้าของผลงาน : นางทิพวรรณ วงคำไชย นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย
จังหวัดมหาสารคาม

ชื่อผู้นำเสนอ : นางทิพวรรณ วงคำไชย

สรุปสาระสำคัญ

บทนำ

สืบเนื่องจากเมื่อมีผู้ประสบภัยจากรถ ในการจ่ายรักษาพยาบาลเบื้องต้นจะต้องใช้ พรบ.บุคคลที่ ๓ ในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ครบ ๓๐,๐๐๐ บาทก่อน จากนั้นจึงจะใช้สิทธิรักษาพยาบาลตามสิทธิของผู้ป่วยได้ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าการบันทึกเหตุในระบบ E-Claim ดำเนินการโดยงานประกันสุขภาพ คือผู้รับผิดชอบงาน พรบ. เป็นผู้บันทึก เมื่อได้รับรายงานจากแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน และเป็นการส่งรายงานเฉพาะในวันทำการ จึงมีความล่าช้าทำให้การบันทึกไม่ได้ตามเป้าหมาย คือเป้าหมาย ต้องบันทึกเหตุภายใน ๔๘ ชั่วโมง มากกว่าร้อยละ ๘๐ จากปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจ พัฒนาระบบการบันทึกเหตุให้มีความรวดเร็ว ทันในเวลาที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลผู้ป่วยอุบัติเหตุจราจรเข้าสู่ระบบบันทึกแจ้งเหตุเร็วขึ้น เป็นปัจจุบัน มากขึ้น และเพื่อให้การจัดเก็บรายได้สิทธิ พรบ.ผู้ประสบภัยจากรถมีความครอบคลุมได้รับการชดเชยเร็วขึ้น

วิธีการศึกษา

การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยประยุกต์ใช้กระบวนการ PAOR มีระยะเวลาการดำเนินงานระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยผู้ป่วยที่ประสบอุบัติเหตุทางจราจร ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

- 1.ขั้นเตรียมการ (Plan) ประชุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง วิเคราะห์สถานการณ์ และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- 2.ขั้นปฏิบัติการ (Action) ดำเนินงานตามแนวทางใหม่ เมื่อมีผู้ป่วยประสบเหตุทางจราจรเข้ารับบริการ ดังนี้

1. ผู้ป่วยอุบัติเหตุจราจรยื่นทำบัตร แล้วห้องบัตรจะให้สิทธิเป็น ชำระเงินเอง (อุบัติเหตุจราจร)

2. ห้องบัตรเข้าเมนูศูนย์ตรวจสอบสิทธิ เพื่อดึงข้อมูลผู้ป่วยอุบัติเหตุรายบุคคลไปที่เมนูตรวจสอบ

สิทธิบริษัทกลาง แล้วเติมข้อมูลเหตุ รถ ตามที่ทราบ จากนั้นกดยืนยันจะได้เลขรับแจ้งจากระบบ เป็นการเสร็จสิ้นการแจ้งเหตุ (บันทึกในเวรทำให้การบันทึกแจ้งเหตุได้ภายใน 24 ชม.)

3. ส่งเข้ารับการรักษาที่แผนกอุบัติเหตุ- ฉุกเฉิน และเมื่อให้การรักษาเสร็จสิ้นส่งชำระเงิน หากผู้ป่วยแจ้งมี พรบ. แผนกอุบัติเหตุดำเนินการต่อไป

- 3.1 ในเวลาราชการ ส่งพบงานประกันสุขภาพเพื่อส่งเอกสาร

- 3.2 นอกเวลาราชการ ให้ชำระเงินไปก่อน แล้วให้กลับมาติดต่อส่งเอกสารและขอเงินคืน จากงานประกันสุขภาพ ในวันทำการถัดไปเวลา ก่อนเที่ยง

4. แผนกอุบัติเหตุ ส่งรายงานอุบัติเหตุจราจรให้งานประกัน ทุกวันทำการ โดยผู้ป่วยวันนี้ จะส่งรายงานวันถัดไป และถ้าเป็นวันหยุด จะส่งวันทำการแรก

5. งานประกันสุขภาพ โดยผู้รับผิดชอบงาน ตรวจสอบเลขรับแจ้งที่ห้องบัตรบันทึกไว้ และตรวจสอบเพิ่มจากเครือข่ายกู้ชีพ กู้ภัยจากโปรแกรม E-Accident นำข้อมูลรถที่ได้มาเพิ่มเติมให้ครบในเลขรับแจ้งที่ห้องบัตรบันทึกไว้ ให้สมบูรณ์ระบบยืนยันความคุ้มครอง หรือไม่คุ้มครอง ข้อมูลที่แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉินส่งให้ใช้ในการดูข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อนำไปบันทึกเพิ่มในเลขแจ้งเหตุ

6. เมื่อการรักษาสิ้นสุด งานประกันสุขภาพดำเนินการเรียกเก็บชดเชยในระบบโปรแกรม E-Claim บ.กลาง และส่งเอกสารแบบสมบูรณ์ เรียกเก็บไปที่บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จังหวัดมหาสารคาม แต่หากเป็นการแจ้งเหตุภายใน 24 ชม. และภาพรวมโรงพยาบาลทำได้มากกว่าร้อยละ 80 โดยเหตุนั้นไม่มีคู่กรณี เป็นรถตนเอง สามารถใช้เพียงบัตรประชาชน ส่งเบิก บ.กลางได้

7. บริษัทกลางตรวจสอบ การจ่าย หากโรงพยาบาลดำเนินการแจ้งเหตุได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด จะจ่ายเงินชดเชยให้ภายใน 14 วัน

3. ขั้นสังเกตการณ์ (Observe) และ 4.ขั้นสะท้อนผล (Reflect) สะท้อนข้อมูลให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อพัฒนางานต่อไป

ผลการดำเนินงาน

1.รายงานการแจ้งเหตุในระบบ E-Claim บริษัทกลาง ของโรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย

ปีงบประมาณ	บันทึกเหตุภายใน 24 ชม.	บันทึกเหตุภายใน 48 ชม.	บันทึกเหตุมากกว่า 48 ชม.
2562	31.22% (311 ราย)	32.72% (326 ราย)	36.04% (359 ราย)
2563	61.6% (531 ราย)	16.82% (145 ราย)	21.58% (186 ราย)
2564	94.85% (915 ราย)	3.83% (37 ราย)	1.35% (13 ราย)

2.รายงานเบิกค่ารักษาพยาบาลจากระบบ E-Claim บริษัทกลาง ของโรงพยาบาลพยัคฆภูมิพิสัย

ปีงบประมาณ	จำนวนผู้ประสบภัย (ราย)	จำนวนเงิน (บาท)
2562	1,001	872,561
2563	1,050	733,570
2564	1,030	1,481,453

3.จำนวนผู้ประสบภัยจากรถ แยกตามการชำระค่ารักษาพยาบาล

การชำระค่ารักษา(บาท)	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
เบิก พรบ./กองทุน	995,729	884,194	1,346,046
ชำระเงินเอง	906,237	1,170,368	1,118,930
ค้างชำระ	280,781	134,609	154,015
รวม	2,182,747	2,189,171	2,618,991

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานบันทึกแจ้งเหตุสามารถทำได้เร็ว ถูกต้องมากขึ้นถ้าได้รับความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายกู้ชีพ กู้ภัย ที่ออกรับเหตุบันทึกเหตุ และรถที่เกิดเหตุในระบบของกู้ชีพ กู้ภัย (E-Accident)

2. การส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการจัดทำ พรบ.บุคคลที่ 3 รถที่เกิดเหตุมี พรบ.จะทำให้หน่วยบริการที่รักษาพยาบาลได้รับการชดเชยที่ครบถ้วน ผู้ประสบภัยไม่ต้องรับผิดชอบค่ารักษาเบื้องต้น 30,000 บาทเอง