

การจัดการความรู้

เรื่อง ลดการแสดงหลักฐานกรณีใช้สิทธิจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง เด็กอายุต่ำกว่า 7 ปี

โดย เจ้าหน้าที่ งานเวชระเบียนและสถิติ (กลุ่มการพยาบาล)

1. นางเบ็ญจรัตน์ พัทธนันท์วงศ์ หัวหน้างานเวชระเบียนและสถิติ
2. นายธนกฤต ศรีพิรอด
3. นางภารดี จันทะมูล
4. นางยุพา แซ่อึ้ง
5. นางศิริพันธ์ ปรีชาวุฒิ
6. นางวรรณภา เรืองฤทธิ์

งานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 3

การบ่งชี้ความรู้

ความเป็นมาและเหตุผลที่เลือกองค์ความรู้

ตามที่กรมบัญชีกลางได้เปลี่ยนระบบการเบิกจ่ายตรงค่ารักษาพยาบาลจากการที่จะใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงได้ ต้องมีการเข้ารับลงทะเบียนสิทธิจ่ายตรง ณ สถานพยาบาลที่ต้องการเข้ารับการรักษา ก่อน เป็นการแสดงหลักฐาน ณ จุดจ่ายเงินของสถานพยาบาลแทน โดยหลักฐานที่ใช้ได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้สิทธิ หรือ สำเนาใบสูติบัตร / สำเนาทะเบียนบ้าน กรณีอายุยังไม่ถึง 7 ปี ได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 4 พฤษภาคม 2561 เป็นต้นไปโดยก่อนการเริ่มดำเนินการ กรมบัญชีกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการใช้สิทธิจ่ายตรง ผู้ป่วยนอกมาระยะหนึ่ง และเมื่อเริ่มดำเนินการตามระเบียบดังกล่าวทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประสบปัญหา ผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 7 ปี ไม่นำหลักฐานมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่การเงิน เพราะบางครั้งผู้ปกครองที่พาเด็กมาไม่ใช่คนเดิมที่ทราบระเบียบการใช้สิทธิดังกล่าว บางรายเข้าใจว่าแสดงหลักฐานครั้งเดียวครั้งต่อไปไม่ต้องแสดงอีก ตั้งแต่เริ่มใช้ระบบเบิกจ่ายตรงด้วยการแสดงหลักฐานปัญหาเกิดขึ้นซ้ำๆ และเกิดจากกลุ่มคนที่มีอายุต่ำกว่า 7 ปี และเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากกว่ากลุ่มอื่นๆ รายละเอียดของปัญหาไม่ใช่ว่ามีหลักฐานไม่ครบแล้วใช้สิทธิจ่ายตรงไม่ได้ อย่างเดียวยังมีปัญหาอื่นๆ ที่มีความสำคัญที่เกิดจากผู้รับบริการเองและจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดของปัญหาได้ดังรูปภาพ

ปัญหาที่พบ

- ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการสำรองจ่ายค่ารักษา
- บางรายกลับไปเอาหลักฐานที่บ้าน
- บางรายไม่เข้ารับการตรวจรักษา
- งานเวชระเบียนฯ ต้องแก้ไขสิทธิกลับไปกลับมา เกิดความล่าช้าในการให้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 7 ปี ซึ่งมีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ สามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงได้

การแสวงหาความรู้

ได้ประชุมเจ้าหน้าที่แผนกงานเวชระเบียนฯ และเจ้าหน้าที่การเงิน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องปัญหา การใช้เอกสารแสดงสิทธิการรักษาพยาบาลของเด็กอายุต่ำกว่า 7 ปี ซึ่งยังไม่ได้ทำบัตรประชาชน จึงมีแนวทางร่วมกันที่จะลดการแสดงผลหลักฐานดังกล่าว ของผู้รับบริการอายุต่ำกว่า 7 ปี โดยให้ใช้บัตรประชาชนตัวจริงของผู้ปกครองที่พาเด็กมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่การเงิน แต่ถ้าผู้ปกครองที่พาเด็กมาไม่มีบัตรประจำตัวประชาชนของตนมาแสดงเด็กจะไม่สามารถใช้สิทธิจ่ายตรงได้ ต้องสำรองจ่ายค่ารักษาแล้วนำไปเสร็จรับเงินไปเบิกคืนภายหลัง

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากการประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเสนอในการคัดเลือกหัวข้อที่จะนำมาทำการจัดการความรู้ในแผนก เป็นระยะดังนี้

ประชุมครั้งที่ 1 ประชุมเวชระเบียนฯ กับการเงิน หาแนวทางร่วมกันเพื่อลดเอกสารแนบในการใช้สิทธิจ่ายตรง กรมบัญชีกลาง ของเด็กอายุต่ำกว่า 7 ปี

ประชุมครั้งที่ 2 นำประเด็นการลดใช้เอกสารการใช้สิทธิของเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 7 ปี มาพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และได้ตั้งเป็นชื่อเรื่อง “การแสดงผลหลักฐานกรณีใช้สิทธิจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง เด็กอายุต่ำกว่า 7 ปี” และให้เริ่มใช้ในเดือน ธันวาคม 2561 เป็นต้นไป



ประชุมครั้งที่ 3 นำประเด็นปัญหามาพูดคุยกันหลังจากที่ได้ลดการใช้เอกสารแนบในการใช้สิทธิจ่ายตรง
กรมบัญชีกลาง ของเด็กอายุต่ำกว่า 7 ปี



ประชุมครั้งที่ 4 จากการดำเนินงาน พบปัญหาว่ายังมีเด็กที่ไม่สามารถใช้สิทธิจ่ายตรงได้ต้องสำรองจ่ายเงิน
และนำใบเสร็จรับเงินไปเบิกคืนภายหลัง ซึ่งในส่วนของปัญหาดังกล่าวต้องนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุการเกิดปัญหาเพื่อลด
การไม่สามารถใช้สิทธิจ่ายตรงให้เหลือน้อยที่สุด ซึ่งสรุปสาเหตุหลักได้ดังนี้

1. เด็กไม่มีชื่อในระบบฐานข้อมูลของกรมบัญชีกลาง ซึ่งเกิดจาก
 - หน่วยงานของต้นสังกัดของผู้มีสิทธิเบิกได้ส่งข้อมูลล่าช้า
 - บิดา/มารดา แจ้งชื่อเพิ่มการมีสิทธิเบิกได้ล่าช้าเอง
 - ความเข้าใจผิดของบิดา/มารดา กรณีมีสิทธิเบิกได้ทั้งคู่แล้วแจ้งชื่อในหน่วยงานทั้งสองทำให้เกิดปัญหา
สิทธิชนสิทธิ์ว่าจะเบิกของใคร
 - บิดา/มารดาอยู่ระหว่างโอนย้ายหน่วยงาน
 - บิดา/มารดา ไม่เข้าใจขั้นตอนการแจ้งชื่อเพิ่มผู้มีสิทธิ เข้าใจว่าหน่วยงานจะดำเนินการให้โดย
อัตโนมัติ
2. เด็กมีชื่อในฐานแต่เป็นสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพราะ
 - บิดา/มารดา เพิ่งมีสิทธิเบิกได้จากกรมบัญชีกลาง
 - บิดา/มารดา แจ้งชื่อเพิ่มการมีสิทธิเบิกได้ล่าช้าเอง
 - บิดา/มารดา ไม่เข้าใจขั้นตอนการแจ้งชื่อเพิ่มผู้มีสิทธิ เข้าใจว่าหน่วยงานจะดำเนินการให้โดย
อัตโนมัติ
3. ผู้ปกครองที่พาเด็กมารับบริการไม่ได้นำบัตรประจำตัวประชาชนของตนมาด้วย (ต้องสำรองจ่ายและนำ
ใบเสร็จรับเงินไปเบิกคืนภายหลัง)



จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้นนำมาพิจารณาบางปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ บางปัญหาแก้ไขได้เพียงบางส่วน สรุปได้ดังนี้

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. ให้คำแนะนำแก่บิดา/มารดา/ผู้ปกครองที่พาเด็กมารับบริการ ได้แก่
 - ขั้นตอนการเพิ่มชื่อผู้มีสิทธิเบิกได้ แก่หน่วยงานของตน
 - การใช้สิทธิกรณีบิดา/มารดา เบิกได้ทั้งคู่ต้องเลือกว่าจะใช้สิทธิใคร
 - การโอน/ย้าย ต้องแจ้งเพิ่มชื่อผู้มีสิทธิเบิกได้ แก่หน่วยงานใหม่
 - เด็กที่มีอายุใกล้จะครบ 7 ปีแนะนำให้พาเด็กไปถ่ายบัตรประจำตัวประชาชนเมื่ออายุครบ 7 ปีบริบูรณ์
2. ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์หลักฐานที่ต้องใช้กรณีเด็กที่มีสิทธิเบิกได้กรมบัญชีกลางให้ดูเห็นเด่นชัด อ่านง่าย และเพิ่มจำนวนจุดติดป้ายประชาสัมพันธ์



3. จัดทำสื่อผ่านระบบQR Code เพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจ และความใส่ใจของผู้ปกครองเด็ก



- ผลที่ได้
1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
 2. ผู้รับบริการง่ายต่อการพกพาบัตรประชาชนและไม่ยุ่งยากเหมือนใช้สำเนาสูติบัตร/สำเนาทะเบียนบ้าน
 3. ลดการใช้กระดาษของผู้มารับบริการ

การประมวล / การวัดผล

จากการที่เริ่มลดการใช้เอกสารแสดงสิทธิโดยตรงของเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 7 ปี โดยระหว่างที่ดำเนินการได้มีการชี้แจงต่อผู้รับบริการทุกครั้งเพื่อให้เข้าใจในการใช้สิทธิโดยตรง วิเคราะห์ข้อมูลได้ดังตาราง

จำนวนผู้รับบริการที่มีสิทธิเบิกได้		ใช้สิทธิโดยตรง		ใช้สิทธิโดยตรงไม่ได้	
เดือน	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พฤษภาคม 2561	3,333	3,178	95.35	155	4.65
มิถุนายน 2561	3,716	3,419	92.01	297	7.99
กรกฎาคม 2561	3,747	3,484	92.98	263	7.02
สิงหาคม 2561	5,134	4,876	94.97	258	5.03
กันยายน 2561	4,716	4345	92.13	371	7.87
ตุลาคม 2561	3,401	3338	98.15	63	1.85
พฤศจิกายน 2561	3,943	3,880	98.40	63	1.60
ธันวาคม 2561	3,435	3,381	98.43	54	1.57
มกราคม 2562	3,589	3,523	98.16	66	1.84
กุมภาพันธ์ 2562	3,270	3,206	98.04	64	1.96
มีนาคม 2562	3,220	3,158	98.07	62	1.93
เมษายน 2562	2,762	2,704	97.90	58	2.10
พฤษภาคม 2562	3,200	3,142	98.19	58	1.81
มิถุนายน 2562	3,066	3,019	98.47	47	1.53
กรกฎาคม 2562	3,566	3,491	97.90	75	2.10

จะเห็นว่าแนวโน้มการใช้สิทธิโดยตรงเพิ่มขึ้น (ไม่สามารถแยกเป็นช่วงอายุได้) และได้มีการสอบถามผู้รับบริการถึงหลักฐานการใช้สิทธิโดยตรงผู้รับบริการสามารถตอบได้และรับทราบถึงสิทธิของตนเองพียงมี

จากผลการดำเนินงานโดยมีการปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ การให้คำแนะนำต่างๆที่เกี่ยวข้องในการใช้สิทธิมีแนวโน้มที่ดีขึ้น แต่ก็ยังมีปัญหาบางเรื่องที่หน่วยงานไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น บิดา/มารดา แจ้งชื่อบุตรกับหน่วยงานของตนเองล่าช้า หรือบางหน่วยงานส่งข้อมูลล่าช้า/ส่งข้อมูลไม่ถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพราะไม่ต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงได้ แต่มีส่วนน้อยที่ยังต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปก่อนแล้วจึงนำใบเสร็จรับเงินไปเบิกคืนภายหลัง

การแบ่งปันความรู้

- มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์หน้าห้องบัตร /บริเวณใกล้เคียงที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- นำมาใช้ในหน่วยงาน ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน เผยแพร่ผ่านแฟ้ม KM ของหน่วยงาน และ Facebook กลุ่ม KM ของ ศูนย์อนามัยที่ 3

การเรียนรู้/การต่อยอด

- นำรูปแบบการประชาสัมพันธ์ไปใช้กับสิทธิการรักษาอื่นๆ เช่น สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สิทธิประกันสังคม
- พัฒนาสื่อให้มีความชัดเจนเข้าใจง่าย สื่อด้วยภาพมากกว่าตัวหนังสือ