Seamless Pathology Registration
การลงทะเบียนสิ่งส่งตรวจพยาธิวิทยาอย่างไร้รอยต่อ

เจ้าของนวัตกรรม รศ. พญ.อนัญญา พงษ์ไพบูลย์
ชื่อหน่วยงาน ภาควิชาพยาธิวิทยา

ที่มาของโครงการ

หน่วยงานให้บริการตรวจทางพยาธิวิทยา แต่ด้วยสถานที่ตั้งของภาควิชาฯ อยู่ไกลจากหน่วยตรวจมาก โรงพยาบาลจึงแก้ปัญหาความล่าช้าโดยให้เจ้าหน้าที่การเงิน direct key ในระบบ Finance OPD เพื่อให้ผู้ป่วยชำระเงินและสามารถกลับบ้านได้ จากนั้นหน่วยตรวจจึงนำสิ่งส่งตรวจมาลงทะเบียนที่ภาควิชาฯ ภายหลัง แต่เจ้าหน้าที่การเงินไม่คุ้นเคยกับรหัสการตรวจพยาธิวิทยาที่มีจำนวนมาก (>200 รายการ) และขาดความเข้าใจในการพิจารณาและตัดสินใจเลือกรายการเก็บเงินค่าตรวจให้ถูกต้อง ทำให้การบันทึกรายการตรวจทางพยาธิวิทยาและรหัสของเจ้าหน้าที่การเงิน ไม่ตรงกับรหัสที่เจ้าหน้าที่พยาธิวิทยาบันทึกการตรวจในระบบห้องปฏิบัติการ (HCLAB) และมีรายละเอียดที่ซับซ้อนในคิดราคาเรียกเก็บ ค่าสิ่งส่งตรวจ ทำให้การเรียกเก็บเงินไม่ถูกต้อง และการส่งข้อมูลการตรวจสิ่งส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการทางพยาธิวิทยาเพื่อเรียกเก็บต้นสังกัด (สิทธิเบิกจ่ายตรง) ล่าช้ากว่ากำหนด

ภาควิชาฯ จึงพัฒนาระบบ Seamless Pathology Registry ครอบคลุมผู้ป่วยนอกที่มาตรวจรักษาพยาบาลที่หน่วยตรวจต่างๆ ทั่วโรงพยาบาล เพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง และผู้รับบริการ/ผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจ

วัตถุประสงค์

การลงทะเบียนสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยาและการเรียกเก็บค่าบริการถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1.ประชุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสรุปปัญหาที่ส่งผลให้การรับชำระเงินค่าสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยาไม่ถูกต้อง/ครบถ้วน ใช้ระยะเวลานาน และไม่สามารถส่งข้อมูลเรียกเก็บไปยังต้นสังกัดได้ ได้แก่

- การคิดราคาค่าสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยาไม่ตรงกันระหว่างเจ้าหน้าที่การเงินผู้ป่วยนอกกับห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา ทำให้เรียกเก็บค่าตรวจจากผู้รับบริการได้น้อยกว่าค่าตรวจจริง
- การส่งข้อมูลค่าสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยา เพื่อเรียกเก็บต้นสังกัด-กรมบัญชีกลาง กรณีที่เจ้าหน้าที่การเงินผู้ป่วยนอก direct key ด้วยยอดรวมในระบบการเงินผู้ป่วยนอก (Finance OPD) ซึ่งไม่มีรายละเอียดการตรวจสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยาส่งให้กรมบัญชีกลาง ทำให้โรงพยาบาลไม่สามารถเรียกเก็บค่าตรวจได้ หรือการส่งข้อมูลล่าช้ากว่าปกติ
- ความหลากหลายของ Flow การส่งสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยาเนื่องจากโรงพยาบาลมีหน่วยตรวจจำนวนมาก จึงเกิดความเสี่ยงในการสูญเสียรายได้จากค่าตรวจทางพยาธิวิทยา

2.จัดทำ flow การทำงานโดยปรับเปลี่ยนขั้นตอนการบันทึกข้อมูลรายการส่งสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยา จากเดิมที่ให้เจ้าหน้าที่การเงินเป็นผู้บันทึกและคิดราคาค่าสิ่งส่งตรวจในระบบการเงินผู้ป่วยนอก (Finance OPD) เพื่อเรียกเก็บเงินจากผู้ป่วยก่อนการลงทะเบียนสิ่งส่งตรวจในระบบห้องปฏิบัติการ (HCLAB) ของเจ้าหน้าที่พยาธิวิทยา เป็น ให้เจ้าหน้าที่พยาธิวิทยาเป็นผู้

ลงทะเบียนและคิดราคาสิ่งส่งตรวจก่อนเจ้าหน้าที่การเงินเรียกเก็บเงินจากผู้ป่วย ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการนำส่งสิ่งส่งตรวจเพื่อให้การส่งตรวจทางพยาธิวิทยาถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสม และกำหนดจุดรับสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยา บันทึกข้อมูลในระบบห้องปฏิบัติการ (HCLAB) และโซนตึกผู้ป่วยนอก/บริเวณนอกตึกผู้ป่วยนอก

3.ติดตั้งอุปกรณ์เครื่องมือจุด Center บันทึกลงทะเบียนและคิดราคาสิ่งส่งตรวจ โดยหน่วยตรวจที่ได้รับอนุญาตให้บันทึกข้อมูลสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยาได้เอง กรณีเป็นการส่งสิ่งส่งตรวจซ้ำๆ เป็นประจำ ไม่มีความซับซ้อนในการบันทึกข้อมูลในระบบห้องปฏิบัติการ (HCLAB) ซึ่งเจ้าหน้าที่พยาธิวิทยาทำการ training ให้กับเจ้าหน้าที่หน่วยตรวจที่ได้รับมอบหมาย

4.ติดตามผลการดำเนินโครงการ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้น ผู้เกี่ยวข้องในการทำงานและการให้บริการผู้ป่วยสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และส่งข้อมูลเรียกเก็บครบถ้วน

งบประมาณที่ใช้ 320,000 บาท

วิธีการใช้งาน และการพัฒนาต่อเนื่อง

1.แพทย์เขียนใบขอส่งสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยา

2.ผู้ป่วยถือใบ Request ไปให้เจ้าหน้าที่พยาธิวิทยาบันทึกลงทะเบียนและคิดราคาสิ่งส่งตรวจในระบบห้องปฏิบัติการ (HCLAB)

3.ข้อมูล Online ไปยังระบบการเงินผู้ป่วยนอก (Finance OPD)

4.ผู้ป่วยชำระเงินที่จุดเก็บเงินตามจุดรับลงทะเบียนและคิดราคาสิ่งส่งตรวจ ได้แก่ ห้อง 218 ตึกผู้ป่วยนอก ชั้น 2 และห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา ตึกอดุลยเดชวิกรม

5.หน่วยตรวจนำส่งสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยาให้ห้องปฏิบัติการพยาธิวิทยา

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ก่อนดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้		
			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1. อัตราการจัดเก็บรายได้ค่าบริการส่งสิ่งส่งตรวจทางพยาธิ ถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา (%)	100	NA	-	80	100
2. อัตราการลงทะเบียนสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยาผ่านระบบ HC LAB ก่อนรับชำระเงิน (%)	≥95	NA	84.2	99.9	100
3. ระยะเวลาในการ process ตั้งแต่บันทึกข้อมูลสิ่งส่งตรวจทางพยาธิวิทยา จนถึงรับชำระเงิน (นาที)	5	NA	15	10	5
4. อัตราความผิดพลาดในการลงทะเบียน (รวมทุกจุดลงทะเบียนทั้งที่จนท.พยาธิฯดำเนินการ และหน่วยตรวจดำเนิน การเอง) (%)	≤5	NA	30	10	5

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้งาน/ขยายผล

เกิดการเรียนรู้และบูรณาการขั้นตอนการทำงานร่วมกัน ได้แก่ หน่วยตรวจ ฝ่ายการพยาบาล ภาควิชาพยาธิวิทยา งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล ฝ่ายสารสนเทศ และงานการเงิน ฝ่ายการคลัง ทำให้เข้าใจกระบวนการส่งสิ่งตรวจ (ชิ้นเนื้อ) แบบ end-to-end วิเคราะห์สาเหตุ และหาแนวทางแก้ไขปัญหา สามารถออกแบบปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน และให้บริการผู้ป่วยที่เพิ่มประสิทธิภาพ รวมทั้งขยายผลต่อเนื่องไปยังห้องปฏิบัติการอื่นๆ เพื่อให้สามารถตรวจสอบการรับชำระเงินและการเรียกเก็บจากต้นสังกัด ถูกต้อง ครบถ้วน ป้องกันการสูญเสียรายได้ของโรงพยาบาล