คู่มือ

มาตรฐานการบริการด้านการรักษาพยาบาล

กองคลัง

โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

กองคลัง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

เมษายน ๒๕๖๓

บทนำ

แผนกการเงินและแผนกจัดเก็บรายได้ กองคลัง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก มีภารกิจหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับ การให้บริการด้านการเงิน การงบประมาณและการจัดเก็บรายได้ ด้วยความรวดเร็วถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ถูกต้องตามระเบียบและข้อบังคับ ร่วมทั้งสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการทุกท่าน

ดังนั้น แผนกการเงินและแผนกจัดเก็บรายได้ กองคลัง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก จึงได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วเป็นหลัก จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นคนไข้ หรือ ผู้มาบริจาคเงิน แต่อย่างไรก็ตามการที่จะบรรลุผลสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในการดำเนินการตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการด้วย อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก

กองคลัง
โรงพยาบาลทหารผ่านศึก
เมษายน ๒๕๖๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑
การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน	๑
ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ	๑
แผนกการเงิน กองคลัง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก	
- ขั้นตอนการรับบริจาค	๓
แผนกจัดเก็บรายได้ กองคลัง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก	
- มาตรฐานในการให้บริการ ณ จุดเก็บเงินของ รพ.ผศ.	๕
- มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก	๖
- การปฏิบัติหน้าที่ในการเก็บเงินคนไข้ตามจุดเก็บเงินต่างๆ	๗
- ขั้นตอนการดำเนินการคิดค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก	๘
- ขั้นตอนการบริการคิดค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน	๙
- เครื่องแบบสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ	๑๐

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นควบคู่กับตำแหน่งที่บุคคลนั้นต้องปฏิบัติ โดยต้องนำความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

คุณภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานโดยรวมซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานได้รวดเร็วและถูกต้องตามหน้าที่ของตนเอง และสามารถตอบสนองต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ตามกำหนด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู่ป่วยและญาติผู้ป่วยที่มาชำระค่ารักษาพยาบาล และผู้บริจาคเงินแก่โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน

การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานเป็นการมุ่งไปสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม โดยยึดหลักองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ ประการ

๑. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (Customer Oriented) เพราะ ผู้รับบริการคือหัวใจสำคัญในการการปฏิบัติหน้าที่ โดยเราจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ส่งมอบผลงานและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทุกท่าน ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

๒. การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ทำให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาระบบงานที่ซับซ้อน ผ่านการดำเนินงานโดยการศึกษา วิเคราะห์ และทบทวนข้อมูลการดำเนินงาน พยายามหาวิธีแก้ไขปัญหา ติดตาม ตรวจสอบอย่างเป็นระบบ

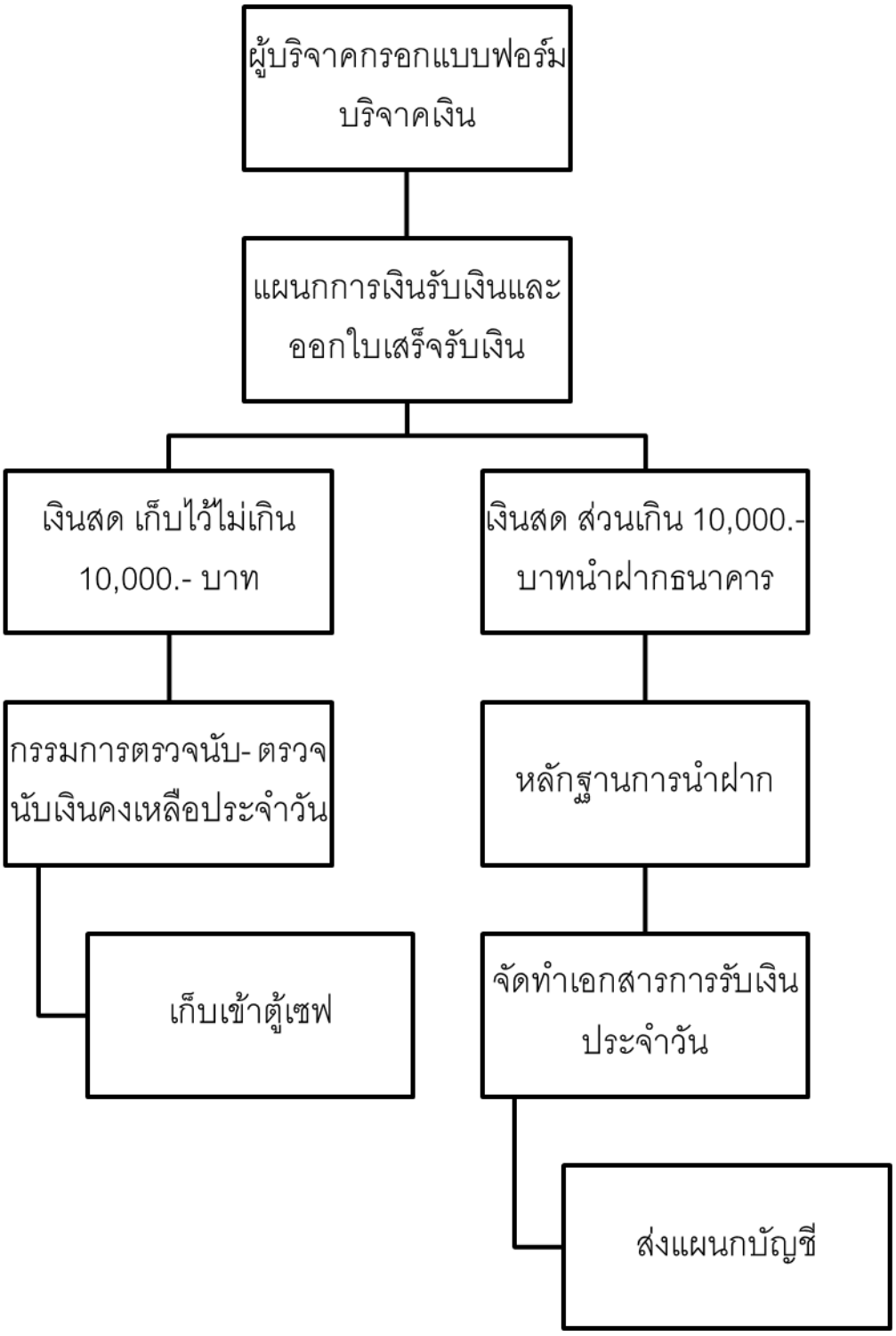
๓. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employees Innovation) พนักงานทุกระดับในหน่วยงานจะต้องร่วมมือกัน เพื่อนำศักยภาพของตนเองมาใช้อย่างเต็มที่ และทุกแผนกต้องปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกขององค์กรคุณภาพเดียวกัน

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของกองคลัง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการภายใน

การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองคลังให้เป็นไปตามมาตรฐานหรือมาตรฐานคุณภาพ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่กองคลังควรมีการพัฒนาคุณภาพงาน การปฏิบัติงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่ามาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานด้วยมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

แผนกการเงิน
กองคลัง
โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

ขั้นตอนการรับบริจาค



\

แผนกจัดเก็บรายได้
กองคลัง
โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

มาตรฐานในการให้บริการ ณ จุดเก็บเงินของ รพ.ผศ.

๑. ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการขอรับบริการก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม โดยมีระบบบัตรคิว

๒. ให้บริการด้วยความรวดเร็วและทันเวลากับการปฏิบัติงาน

๓. มีความถูกต้องของข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ จะต้องเป็นไปตามระเบียบการเรียกเก็บเงินเสมอ

๔. การพัฒนาเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการที่ดี, รวดเร็ว เพื่อให้การเรียกเก็บเงินเป็นไปด้วยความถูกต้องมากขึ้น

๕. การสื่อสารที่ดี ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์

เครื่องมือ

๑. ส่วนอุปกรณ์ ณ จุดเก็บเงินต่างๆ ของ รพ.ผศ. ๓ จุด

- คอมพิวเตอร์ จำนวน ๓ เครื่อง
- เครื่องปริ้นใบเสร็จรับเงิน ๓ เครื่อง
- เครื่องปริ้นใบคิดค่ารักษาพยาบาล

๒. กล้องวงจรปิด ทุกจุดเก็บเงิน

๓. ส่วนระบบสารสนเทศ ของ รพ.ผศ.

อุปกรณ์ทุกชนิด มีการดูแลบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความพร้อมในการใช้งาน

ความท้าทาย

การจัดเก็บรายได้ เป็นงานที่ให้บริการตลอด ๒๔ ชม. ในการเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาล ณ จุดเก็บเงินต่าง ๆ เพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบการเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลของกระทรวงการคลัง ซึ่งพนักงานจัดเก็บรายได้ต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบฯ และการให้บริการต้องรวดเร็ว ถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ความเสี่ยงที่สำคัญ

๑. ข้อมูลในการเรียกเก็บเงินจากหน่วยที่ให้การรักษาพยาบาลไม่ถูกต้อง และไม่ครบถ้วน ทำให้การเรียกเก็บเงิน ผิดพลาด และล่าช้า

๒. การทันสมัยของระเบียบกระทรวงการคลังที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

๓. ระบบสารสนเทศไม่สามารถดำเนินการได้

๔. Human Error

ปริมาณงานและทรัพยากร

การให้บริการผู้ป่วย ณ จุดเก็บเงินต่างๆ ของ รพ.ผศ. คนไข้นอกประมาณ ๘๐๐ คน/วัน และคนไข้ในประมาณ ๕๐ คน/วัน ซึ่งในการเรียกเก็บเงินจะเรียกเก็บเงินทั้งส่วนเงินสด, และเรียกเก็บเงินจากต้นสังกัดต่างๆ ซึ่งมีกระบวนการหลายขั้นตอนทั้งผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน

มาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. มีจุดบริการจัดเก็บค่ารักษาทางการพยาบาลเพียงพอต่อการให้บริการ ณ ปัจจุบันมีจุดให้บริการ ๓ จุด และมีมติจากคณะกรรมการของโรงพยาบาล ให้เปิดจุดจัดเก็บค่ารักษาทางการพยาบาลเพิ่มอีก ๑ จุด เพื่อให้เพียงพอและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ

๒. มีที่นั่งสำหรับให้ผู้มาใช้บริการจ่ายค่ารักษาทางการพยาบาลนั่งสำหรับรอเรียกคิว และรอรับยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ต่างๆ

๓. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่พร้อมให้บริการทางการจัดเก็บค่ารักษาทางการพยาบาล อาทิ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้คีย์ข้อมูลของผู้รับบริการ เครื่องออกใบเสร็จรับเงิน เพื่อบอกยอดค่ารักษาทางการพยาบาลเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ และมีเครื่องรูดบัตรเครดิตสำหรับผู้รับบริการที่สะดวกที่จะชำระค่าบริการด้วยช่องทางนี้

๔. มีการอำนวยความสะดวกในการจัดเรียกลำดับก่อน – หลัง ให้ผู้มาใช้บริการรับรู้โดยแสดงรายชื่อลำดับผ่านทางหน้าจอทีวีดิจิตอล ที่อยู่ด้านหน้าจุดจัดเก็บ

๕. มีป้ายประกาศขั้นตอนวิธีการเข้ารับการจ่ายค่ารักษาทางการพยาบาล การแจ้งเตือนการใช้สิทธิต่างๆ เพื่อให้ผู้มารับบริการรับรู้และเข้าใจในกระบวนการ เพื่อความง่ายในการดำเนินงานและสร้างความรวดเร็วให้กับผู้รับบริการ

๖. ณ ช่วงเวลานี้ ผู้รับบริการสามารถจ่ายค่าบริการทางการพยาบาลโดยการโอนผ่านเข้าบัญชีธนาคารของโรงพยาบาล และสามารถรับยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ได้โดยการจัดส่งไปรษณีย์จากทางโรงพยาบาล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ ในสถานการณ์บ้านเมืองที่ไม่สะดวก เนื่องจากการเกิดโรคระบาดโควิด – ๑๙ ที่เป็นปัญหาใหญ่ของสังคม ณ ขณะนี้

๗. มีสถานที่ให้บริการจัดเก็บค่ารักษาทางการพยาบาลที่มีความสะอาดเรียบร้อย เป็นระเบียบเหมาะสม อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ







การปฏิบัติหน้าที่ในการเก็บเงินคนไข้ตามจุดเก็บเงินต่างๆ

๑. ตึกเฉลิมพระเกียรติ ชั้น ๑ เริ่มงาน ๐๘.๐๐ - ๒๐.๓๐ น. แบ่งเป็น ๓ รอบ

รอบเช้า เริ่มเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ใช้พนักงานเก็บเงิน จำนวน ๒ คน นำส่งเงินที่แผนกจัดเก็บรายได้ ชั้น ๒ ไม่เกิน ๑๒.๓๐ น.

รอบบ่าย เริ่มเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๖.๐๐ น. ใช้พนักงานเก็บเงิน จำนวน ๒ คน นำส่งเงินที่แผนกจัดเก็บรายได้ ชั้น ๒ ไม่เกิน ๑๖.๓๐ น.

คลีนิกนอกเวลา เริ่มเวลา ๑๖.๐๑ - ๒๐.๓๐ น. ใช้พนักงานเก็บเงิน จำนวน ๑ คน นำส่งเงินที่แผนกจัดเก็บรายได้ ชั้น ๒ ไม่เกิน ๐๘.๓๐ น. (นำเงินมาฝากไว้ที่ห้องเก็บเงินตึกอำนวยการ ชั้น ๑ หลังปิดจุด)

๒. ตึกอำนวยการ ชั้น ๑ เริ่มงาน ๐๘.๐๐ - ๐๘.๐๐น.ของวันถัดไป แบ่งเป็น ๓ รอบ

รอบเช้า เริ่มเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ใช้พนักงานเก็บเงิน จำนวน ๑ คน นำส่งเงินที่แผนกจัดเก็บรายได้ ชั้น ๒ ไม่เกิน ๑๒.๓๐ น.

รอบบ่าย เริ่มเวลา ๑๒.๐๑ - ๑๖.๐๐ น. ใช้พนักงานเก็บเงิน จำนวน ๑ คน นำส่งเงินที่แผนกจัดเก็บรายได้ ชั้น ๒ ไม่เกิน ๑๖.๓๐ น.

เวรนอน เริ่ม ๑๖.๐๑ - ๐๘.๐๐ น. ใช้พนักงานเก็บเงิน จำนวน ๒ คน นำส่งเงินที่แผนกจัดเก็บรายได้ ชั้น ๒ ไม่เกิน ๐๘.๓๐ น.

๓. อยู่ระหว่างดำเนินการจัดสถานที่เก็บเงินเพิ่ม ๑ จุด ที่ ตึกเฉลิมพระเกียรติ ชั้น ๒

สำหรับพนักงานที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาดังกล่าว จะปฏิบัติงานที่อยู่แผนกจัดเก็บรายได้ กองคลัง ชั้น ๒ ทำงานด้านเอกสาร



ขั้นตอนการดำเนินการคิดค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก

ระยะเวลา	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ควบคุมความเสี่ยง
๑ นาที	จนท.จัดเก็บรายได้ เรียกคิวจากที่ห้องยาส่งมา ↓ รับใบนำทาง,เอกสาร ต้นสังกัดต่าง เพื่อนำมาคิดค่ารักษาพยาบาล	ระบบคอมพิวเตอร์/การติดต่อประสานงานกับทางห้องยา
๑ - ๒ นาที	แจ้งยอดค่ารักษาพยาบาลและตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมออกใบเสร็จรับเงินหรือใบคิดค่ารักษา - เงินสด/บัตรเครดิต - กรมบัญชีกลาง ขอบัตรประชาชนคนไข้ นำมารูดกับเครื่อง EDC เพื่อเบิกจ่ายตรง (สำเนาสลิปมาแนบกับใบคิดค่ารักษาด้วย) - กทม./สปสช. และ อปท. ขอใบต้นสังกัดที่เวระเบียนออกให้ - ประกันสังคมทุพพลภาพ ขอใบต้นสังกัดที่เวชระเบียนออกให้ และ แบบคำร้อง สปส.-๑๙ ที่คนไข้ลงชื่อแล้ว - อผศ., รพ.ผศ., หน่วยงานกิจการพิเศษ, นขต.อผศ. ใบขอรับการรักษาพยาบาลฯ ที่กรอกข้อมูลและรับรองเรียบร้อยแล้ว กรณีที่มียานอกให้แนบใบยานอกที่แพทย์ลงนามเรียบร้อยแล้วด้วย - การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ขอเอกสารต้นสังกัดทางการพิเศษฯ แนบเอกสารด้วย กรณีมียานอกให้แนบใบยานอกที่แพทย์ลงนามด้วย ↓ แยกใบเสร็จรับเงินหรือใบคิดว่ารักษาพยาบาล คืนให้ผู้ป่วย เพื่อไปยืนยันรับยากลับบ้าน	๑. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๕ ๒. ระเบียบ อผศ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕
	สรุปรายละเอียดการรับเงิน แล้วนำส่งเงินเป็นรายได้ประจำวัน	

ขั้นตอนการบริการคิดค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน

ระยะเวลา	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ควบคุมความเสี่ยง
๑ - ๕ นาที	วอร์ดให้ญาติคนไข้ นำสมุดตรวจสอบค่าใช้จ่าย ลงมาชำระเงิน	ระบบคอมพิวเตอร์/การติดต่อประสานงานกับทางห้องยาและวอร์ด
	จนท.จัดเก็บรายได้ ๑. ตรวจสอบค่าใช่จ่ายว่ามีส่วนเกินหรือไม่ ถ้ามีต้องคำนวณค่าห้องและจำนวนวันที่ต้องชำระตามสิทธิ์ ๒. เขียนข้อมูลในใบแจ้งค่าห้อง-อาหาร ใบตรวจสอบค่าใช้จ่าย และสมุดตรวจสอบค่าใช้จ่าย ๓. แยกตีใบเสร็จรับเงินในส่วนค่าอวัยวะเทียม ค่ายา และค่าเวชภัณฑ์ ออกจากค่าห้องและค่าบริการอื่นๆ ๔. ถ้าคนไข้นำไปเบิกต้องพิมพ์แยกรายละเอียดของค่าบริการต่างๆ ให้คนไข้ ๕. กรณีมีคนไข้ออกจาก รพ. วอร์ด จะโทรมาแจ้ง ให้การเงินทำ Discharge คนไข้ออกจากระบบ	๑. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๕ ๒. ระเบียบ อผศ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕
	สรุปรายละเอียดการรับเงิน แล้วนำส่งเงินเป็นรายได้ประจำวัน	

<u>หมายเหตุ</u> : ระยะเวลาดำเนินการโดยประมาณเท่านั้น เพราะบางครั้งจำนวนผู้ป่วยเยอะทำให้เวลาคลาดเคลื่อน

เครื่องแบบสำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ



หมายเหตุ : สำหรับวันพุธ จะใส่เป็นชุดกีฬา ของ อผศ.