

**บทคัดย่อ:** การพัฒนาระบบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลบริการทันตกรรมโรงพยาบาลศรีรัตนะ

งบประมาณในการให้บริการของหน่วยบริการในโรงพยาบาลประกอบด้วยหลายส่วน หนึ่งในนั้นคือการเบิกจ่ายค่าบริการตามสิทธิของผู้รับบริการ ตามข้อกำหนดของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จากสถานการณ์ทางด้านการเงินการคลังของประเทศ ส่งผลให้รายได้รายหัวต่อประชากรลดลง ส่งผลต่อสภาพคล่องของโรงพยาบาลในภาพรวม กลุ่มงานทันตกรรมร่วมกับกลุ่มงานประกัน ได้เล็งเห็นถึงปัญหาจึงร่วมทบทวนช่องทางรายได้ของโรงพยาบาลศรีรัตนะ พบว่า ยังมีหลายกระบวนการยังทำได้ไม่ดีพอ หากมีการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ จะส่งผลดีต่อรายได้เข้าสู่โรงพยาบาลเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาโรงพยาบาล จึงได้เกิดการพัฒนาระบบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลบริการทันตกรรม เป็นการดำเนินงานเพื่อค้นหาสาเหตุและแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บที่ไม่ครบถ้วน หรือไม่ทันเวลาในบริการทันตกรรม เพื่อให้โรงพยาบาลศรีรัตนะสามารถเรียกเก็บได้ค่าบริการครบถ้วน สามารถตรวจสอบได้ เพิ่มรายได้ของโรงพยาบาล

ขั้นตอนการดำเนินงาน งานประกันสุขภาพร่วมประชุมกับกลุ่มงานทันตกรรมเพื่อทบทวนกระบวนการจัดทำตัวชี้วัดร้อยละความครบถ้วนและทันเวลาของการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลบริการทันตกรรม และติดตามรายได้ค่าบริการ ทันตกรรม ในช่วงปีงบประมาณ 2561 – 2563 (วันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 31 กรกฎาคม 2563 )

จากการเก็บข้อมูลพบว่า ปัญหาการเรียกเก็บที่ไม่ครบถ้วน หรือไม่ทันเวลา เกิดจากการไม่กำหนดกระบวนการหรือ Flow Chart ที่มีระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน และขาดกระบวนการในการตรวจสอบข้อมูลตอบกลับ หลังจากส่งข้อมูลเรียกเก็บค่าบริการ

การพัฒนาระบบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลบริการทันตกรรม ไม่เพียงแต่จะทำให้โรงพยาบาลสามารถเรียกเก็บค่าบริการทันตกรรมได้ ครบถ้วนทันเวลา และตรวจสอบได้ ทั้งยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านสถิติรายงาน และติดตามการเรียกเก็บค่าบริการทันตกรรมในบริการส่งเสริมสุขภาพ Fee Schedule ได้ ทั้งในโรงพยาบาล และในระดับ รพสต.

**ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา :** การพัฒนาระบบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลบริการทันตกรรม โรงพยาบาลศรีรัตนะ

**คำสำคัญ :** การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล,บริการทันตกรรม

**สรุปผลงาน/เรื่องเล่าโดยย่อ :** พัฒนาระบบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลบริการทันตกรรม สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิเบิกจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง สิทธิเบิกจ่ายตรง อปท. และสิทธิประกันสังคม โดยปรับปรุง Flow Chart เพิ่มกระบวนการตรวจสอบและติดตาม ทำให้สามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลบริการทันตกรรม ได้ครบถ้วนทันเวลา และสามารถตรวจสอบได้

**ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :** งานประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลศรีรัตนะ

**สมาชิกทีม :** 1. นายธีระภัทร์ แสนแก้ว    นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ  
2. นายธนาคม เสนา    ทันตแพทย์ชำนาญการ

**เป้าหมาย :** เพื่อให้สามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลบริการทันตกรรมได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ตรวจสอบได้ และสามารถนำข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผนการให้บริการได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

**ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :** งานทันตกรรม โรงพยาบาลศรีรัตนะ ได้ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าบริการฟันปลอมในปี 2562 พบว่า มีบริการที่ยังไม่ได้รับค่าชดเชยจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เนื่องจากเกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม E-Claim และไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลตอบกลับ ทำให้ต้องส่งข้อมูลใหม่ และถูกหักเงินเพราะส่งข้อมูลล่าช้า ทำให้โรงพยาบาลศรีรัตนะสูญเสียรายได้ และในปี 2563 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้เพิ่มค่าบริการทันตกรรมในบริการส่งเสริมสุขภาพ Fee Schedule ได้แก่ บริการตรวจสอบสุขภาพช่องปาก ขัดและทำความสะอาดฟันในหญิงตั้งครรภ์ บริการเคลือบฟลูออไรด์เฉพาะที่ ในเด็กอายุ 4- 12 ปี และบริการเคลือบหลุมร่องฟัน ในเด็กอายุ 6-12 ปี ทำให้มีค่าบริการที่ต้องเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่ต้องปรับปรุงกระบวนการการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลบริการทันตกรรมให้มีประสิทธิภาพ หากไม่ได้รับการปรับปรุงโรงพยาบาลอาจสูญเสียรายได้ต่อปีไม่น้อยกว่า 300,000 บาทโดยประมาณ

**กิจกรรมการพัฒนา :**

1. ปรับปรุง Flow Chat กระบวนการการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลบริการทันตกรรม สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิเบิกจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง และสิทธิเบิกจ่ายตรง อปท. โดยกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน

2. จัดทำทะเบียนคุณภาพนี้รายตัวคำรักษาพยาบาลบริการทันตกรรมจากข้อมูลในโปรแกรม HimPro ตัดกับ Statement จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทุกเดือน เพื่อตรวจสอบข้อมูลตอบกลับ

3. จัดทำรายงานรายได้คำรักษาพยาบาลบริการทันตกรรมยื่นขึ้นกับงานทันตกรรมทุกเดือน

### การวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลง :

งานประกันสุขภาพได้ร่วมประชุมกับงานทันตกรรม เพื่อปรับปรุง Flow Chart กระบวนการการเรียกเก็บคำรักษาพยาบาลบริการทันตกรรม และได้ชี้แจงไปยังผู้รับผิดชอบในการเรียกเก็บคำรักษาพยาบาล จากการเก็บข้อมูลร้อยละความครบถ้วนและความทันเวลาของการเรียกเก็บคำรักษาบริการทันตกรรม ในปีงบประมาณ 2561 – 2563 พบว่าในปีงบประมาณ 2563 สามารถเรียกเก็บค่าบริการทันตกรรมสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิเบิกจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง สิทธิเบิกจ่ายตรง อปท. และสิทธิประกันสังคมได้ครบถ้วนและทันเวลามากขึ้นดังนี้

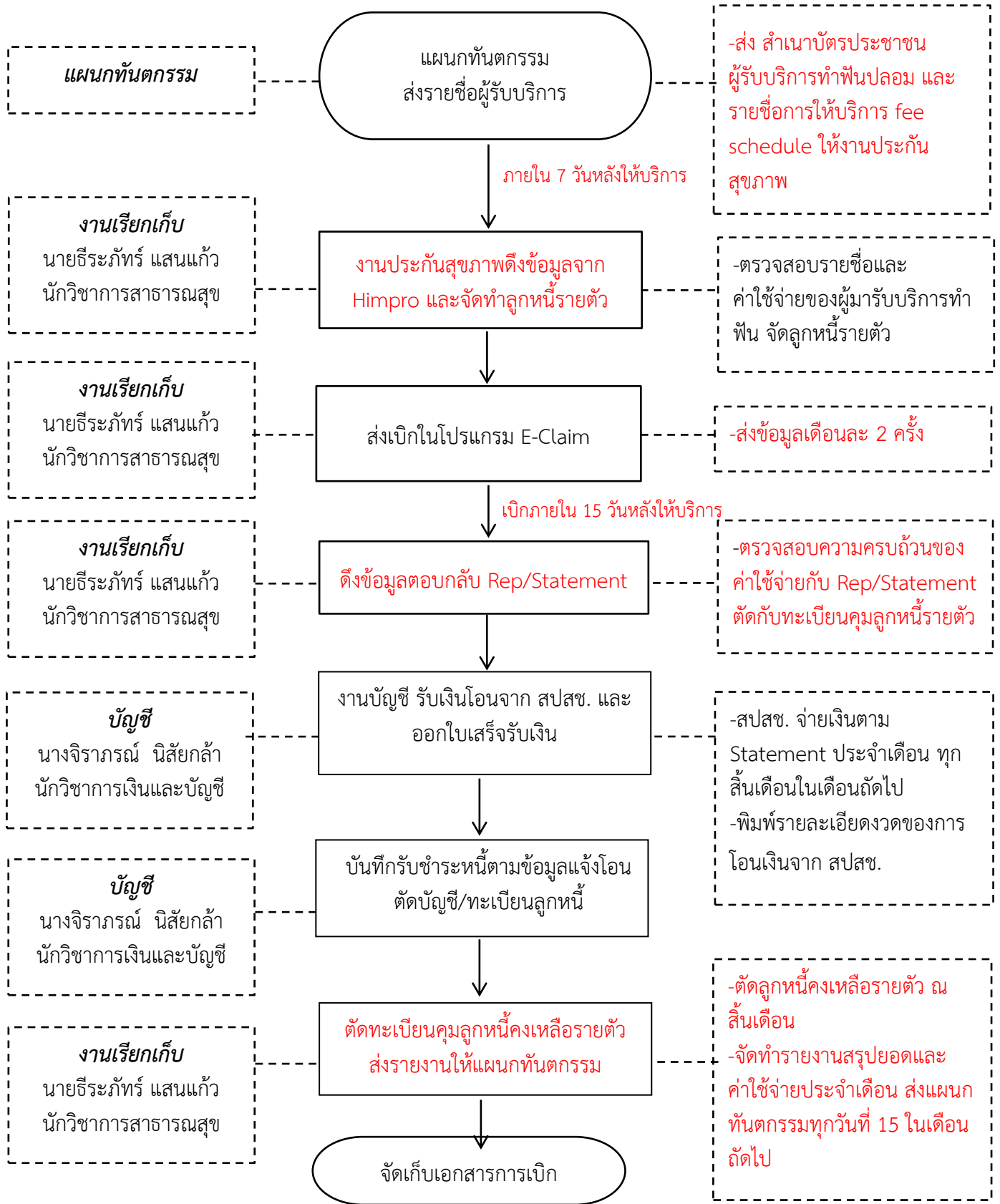
ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ		
	2561	2562	2563
ร้อยละความครบถ้วนของการเรียกเก็บคำรักษาบริการทันตกรรม	95	98	100
ร้อยละความความทันเวลาของการเรียกเก็บคำรักษาบริการทันตกรรม	96	91	100

### รายได้คำรักษาพยาบาลบริการทันตกรรม ย้อนหลัง 3 ปี

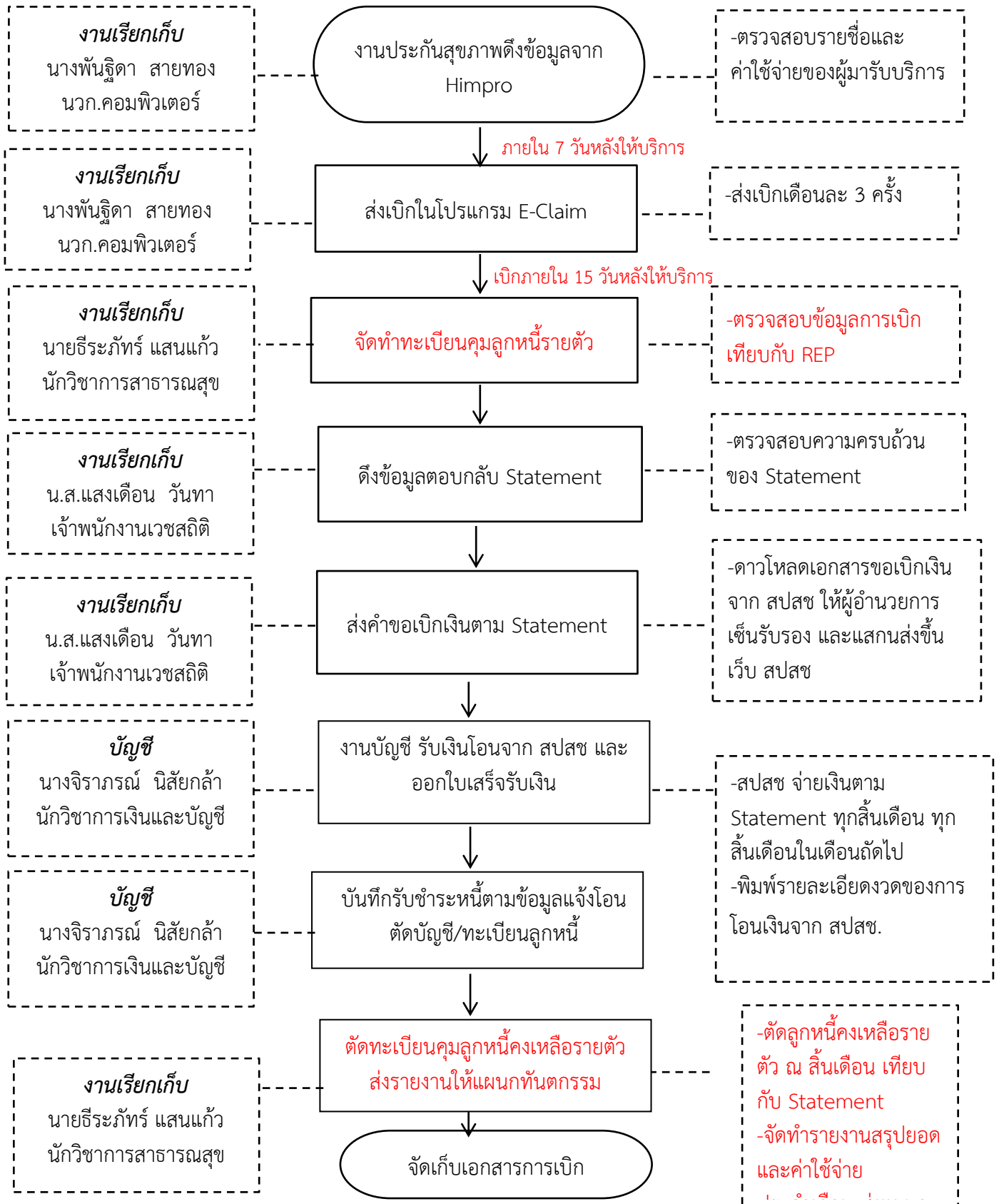
สิทธิการรักษา	ปีงบประมาณ		
	2561	2562	2563
สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กรณีฟันปลอม	141,400.00	176,080.00	244,800.00
บริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค กรณี Fee Schedule	0	0	192,400.00
สิทธิเบิกจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง	352,152.00	451,220.50	317,692.00
สิทธิเบิกจ่ายตรง อปท.	61,189.50	101,055.00	57,142.50
สิทธิประกันสังคม	42,491.00	104,078.50	53,580.25
ชำระเงิน	70,970.00	163,389.50	118,551.00
รวม	668,202.5	995,823.50	984,165.75

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ 2563 นับในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึง 31 กรกฎาคม 2563

**Flow Chart การเรียกเก็บค่าบริการทันตกรรม สิทธิ UC อปท และ PP รพ.ศรีรัศมิ์ (ใหม่)**



**Flow Chart การเรียกเก็บค่าบริการทันตกรรม รพ.ศรีรัศมิ์ สิทธิเบิกจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง(ใหม่)**



**บทเรียนที่ได้รับ :**

-จากการจัดทำ Flow Chart ทำให้งานทันตกรรมได้เข้าใจวิธีการเรียกเก็บของศูนย์เรียกเก็บมากขึ้น ทำให้สามารถเลือกสิทธิการรักษา และบันทึกรหัสทางการแพทย์ในเวชระเบียน ได้อย่างถูกต้อง

- จากการจัดทำทะเบียนคูปองนี้ค่ารักษาพยาบาลรายตัว งานทันตกรรมสามารถนำไปตรวจสอบรายได้ค่าบริการ และติดตามการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลในบริการส่งเสริมสุขภาพ Fee Schedule ได้ทั้งในโรงพยาบาล และในระดับ รพสต.

**การติดต่อกับทีมงาน : นายธีระภัทร์ แสนแก้ว กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์**

**โทร : 045-677014 ต่อ 139 email : umpu100@gmail.com**