

# เธออยู่ไหน ฉันอยู่ที่นี่

## (ข้อมูลสิทธิการรักษาขอผู้ป่วย)



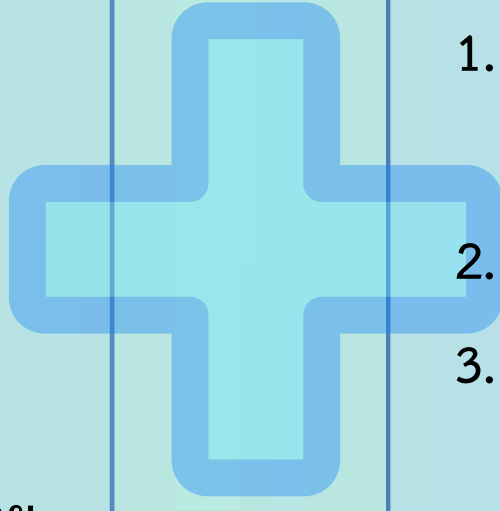
### หอผู้ป่วยพวงชมพู

#### วัตถุประสงค์

1. ผู้ป่วยและญาติได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่เกิดข้อร้องเรียน
2. ผู้ป่วยและญาติได้เอกสารที่จำเป็น ครบถ้วนก่อนจำหน่าย
3. ผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลหลังจำหน่าย ในการใช้สิทธิครั้งต่อไปอย่างถูกต้อง

#### วิธีประดิษฐ์

1. ประชุมปรึกษาร่วมทีมในการหาแนวทางแก้ไข ร่วมกัน
2. ออกแบบแผนกระดาษข้อมูลสิทธิของผู้ป่วย
3. ระบุข้อมูลสิทธิที่สำคัญบนแผนกระดาษ ข้อมูลสิทธิของผู้ป่วย



**ความเป็นมา:** สิทธิขั้นพื้นฐานที่คนไทยทุกคนพึงมี ซึ่งรัฐบาลจัดให้เพื่อช่วยให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้อย่างเท่าเทียมกัน สิทธิเหล่านี้ครอบคลุมการ รักษา การตรวจวินิจฉัย และการส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงการป้องกันโรค ได้แก่

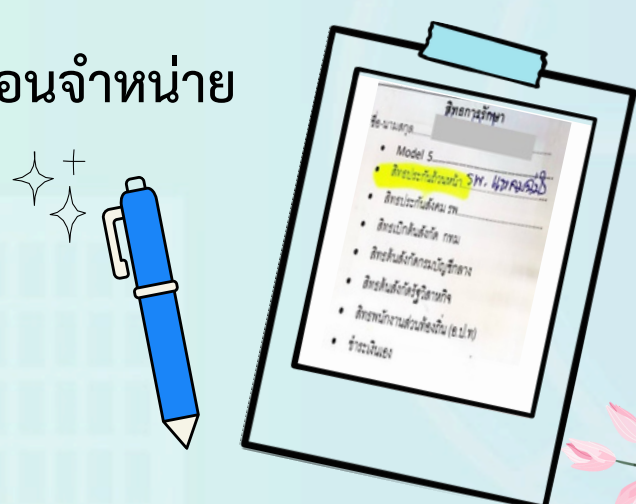
- 1) สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท บัตรทอง: สิทธิสำหรับผู้ที่มิใช่สัญชาติไทย และไม่มีสวัสดิการด้านสุขภาพอื่นที่รัฐจัดให้
- 2) สิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ: คู่สมรสข้าราชการและครอบครัว เมื่อเจ็บป่วยสามารถเข้ารับบริการรักษาพยาบาลได้ที่โรงพยาบาลของรัฐ
- 3) สิทธิประกันสังคม: คู่สมรสผู้ประกันตนตามสิทธิ สามารถเข้ารับบริการรักษาพยาบาลได้ที่โรงพยาบาลที่เลือก

หอผู้ป่วยพวงชมพู เก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาเรื่องสิทธิของผู้ป่วยในช่วงเดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน 2567 ที่ผ่านมา พบว่าเมื่อแพทย์มีคำสั่งให้จำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาลเกิดความล่าช้าในการค้นหาสิทธิ และการให้เอกสารที่จำเป็นกับผู้ป่วยและญาติในการใช้สิทธิครั้งต่อไปเมื่อจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 10 ส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติต้องรอนาน เนื่องจากบุคลากรต้องใช้ เวลาในการค้นหาสิทธิ และรายงานแพทย์เพื่อให้แพทย์ออกเอกสารที่จำเป็นได้ในทันที ทำให้ผู้ป่วยและญาติต้องรอนาน และหรือต้องมารับเอกสารภายหลังในวันถัดไป กรณีไม่สามารถรอได้และไม่สามารถมารับเอกสารภายหลังในวันถัดไป ก็จะแจ้งความประสงค์ขอยอมจ่ายเงินเอง ส่งผลกระทบระบบบริการที่ไม่พึงประสงค์ (เอกสารที่จำเป็นได้แก่ ใบรับรองแพทย์ ใบส่งตัวในการใช้สิทธิ ครั้งต่อไปกับสถานพยาบาลที่ผู้ป่วยมีสิทธิการรักษา ได้แก่ สิทธิ 30 บาท Model 5 และหรือสิทธิประกันสังคม เป็นต้น) ปัญหาดังกล่าว หอผู้ป่วยพวงชมพูวิเคราะห์พบว่าเกิดจากในแฟ้มประวัติ ผู้ป่วยไม่ได้แสดง/ระบุเกี่ยวกับเรื่องสิทธิไว้ให้เห็นเด่นชัด และสามารถแจ้งแพทย์ได้ในทันทีในการออกเอกสารที่จำเป็นเมื่อมีคำสั่งจำหน่าย หอผู้ป่วยพวงชมพูจึงเห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าว จึงได้คิดนวัตกรรมการมีป้ายระบุแจ้งสิทธิของผู้ป่วยติดไว้หน้าแฟ้มประวัติผู้ป่วย เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และรักษาสิทธิที่ผู้ป่วยและญาติพึงได้รับอย่างถูกต้อง เริ่มดำเนินการตั้งแต่ เดือนกรกฎาคม 2567 และมีการปรับปรุงข้อมูลเมื่อเดือนตุลาคม 2567 โดยมีการปรับข้อมูลการบันทึกให้ครบถ้วนมากขึ้น โดยระบุ รายละเอียดชื่อสถานพยาบาลที่ผู้ป่วยมีสิทธิด้วย (เดิมระบุ เฉพาะชื่อสิทธิเท่านั้น) ประเมินผลลัพธ์หลังดำเนินการเมื่อเดือนเมษายน 2568 พบว่าร้อยละ 100 ของผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลหลังจำหน่ายในการใช้สิทธิครั้งต่อไป และได้รับเอกสารที่จำเป็น อย่างถูกต้องครบถ้วน ก่อนจำหน่ายในทันที ไม่ต้องรอนาน ไม่เกิดข้อร้องเรียน

#### ผลการทดลองใช้งาน

1. เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบสิทธิผู้ป่วย จนยืนยันสิทธิเรียบร้อยแล้ว
2. ระบุสิทธิบนแผนกระดาษข้อมูลสิทธิของผู้ป่วย ขนาดกว้าง 0.8 ซม. ยาว 0.8 ซม. โดยข้อมูลสิทธิ มีดังนี้ คือ
  - สิทธิการรักษา
  - ชื่อ-สกุล ผู้ป่วย
  - ชื่อสิทธิ/ชื่อสถานพยาบาล เช่น Model 5, สิทธิประกันถ้วนหน้า, สิทธิประกันสังคม, สิทธิเบิกต้นสังกัด กทม, สิทธิต้นสังกัดกรมบัญชีกลาง, สิทธิต้นสังกัดรัฐวิสาหกิจ, สิทธิพนักงานส่วนท้องถิ่น (อ.ป.ท.), ชำระเงินเอง
3. ทีมผู้รักษาสามารถรับรู้ข้อมูลสิทธิจากข้อมูลบนกระดาษนี้ได้ทันที เพื่อเป็นข้อมูลในการ แนะนำผู้ป่วยและญาติก่อนจำหน่าย

**ผลลัพธ์:** ร้อยละ 100 ของผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลหลังจำหน่ายในการใช้สิทธิ ครั้งต่อไป และได้รับเอกสารที่จำเป็นอย่างถูกต้องครบถ้วน ก่อนจำหน่าย ในทันทีไม่ต้องรอนาน ไม่เกิดปัญหาข้อร้องเรียน



#### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผู้ป่วยและญาติได้รับความสะดวก รวดเร็ว ไม่เกิดข้อร้องเรียน
2. ผู้ป่วยและญาติได้เอกสารที่จำเป็น ครบถ้วน ก่อนจำหน่าย
3. ผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลหลังจำหน่ายในการใช้สิทธิครั้งต่อไปอย่างถูกต้อง
4. บุคลากรทีม เช่น แพทย์ พยาบาล และทีมสหวิชาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจ ในการหาคำตอบสิทธิได้อย่างรวดเร็ว
5. รองรับระบบ Hos-Xp หากเกิดการขัดข้อง สามารถหาคำตอบสิทธิได้อย่างรวดเร็ว



สมาชิกทีม: นางสุภาภรณ์ มาตรพลากร, นางพพร ผู้ปฏิภวธ, นางสาวประกายแก้ว ปฐมคุณธรรม และคณะ