

กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ เรื่อง “รอบรู้เรื่องสิทธิ”

กลุ่ม

รอบรู้เรื่องสิทธิ

ประเภทเครื่องมือที่ใช้ การจัดการความรู้โดยชุมชนนักปฏิบัติ

เหตุผลความสำคัญ

จากการประเมินผลการปฏิบัติงานและการทบทวนข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โดยการประชุมเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและเกิด ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการ อนุมัติสิทธิและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิและสิทธิประโยชน์ต่อผู้รับบริการไม่ถูกต้อง ส่งผลกระทบต่อโรงพยาบาลทำให้ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากปัญหาและผลกระทบดังกล่าวเป็นเหตุให้สำนักงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช จัดกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ เรื่อง รอบรู้เรื่องสิทธิ เพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการในเรื่องสิทธิและสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการให้มากขึ้น

วิธีดำเนินการ

เริ่มจากการจัดตั้งกลุ่ม CoP โดยการลงทะเบียนกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ เมื่อ 29 ธ.ค. 51 มีสมาชิกทั้ง 14 คน หลังจากนั้นได้กำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันได้แก่ 1) เพื่อให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความรู้ทักษะและประสบการณ์การทำงานด้านอนุมัติสิทธิและการคุ้มครองสิทธิ 2) เพื่อรวบรวมความรู้ในเรื่องสิทธิ ในการจัดทำคู่มือ / แนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน และ 3) เพื่อเผยแพร่ความรู้ลงสู่ผู้ปฏิบัติ โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ เดือน ธันวาคม 2551 ถึง เดือน กรกฎาคม 2552 ขั้นตอนกระบวนการประกอบไปด้วย 1)การบ่งชี้ความรู้ มีการทบทวนข้อร้องเรียนในเรื่องสิทธิและสิทธิประโยชน์ และทบทวนความรู้ที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย 1.1) สิทธิและสิทธิประโยชน์ในด้านการรักษา ได้แก่ สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า สิทธิประกันสังคม, สิทธิบุคคลต่างด้าว, สิทธิ พรบ.ผู้ประสบภัยจากรถ, สิทธิกรมบัญชีกลาง, บัตรจ่ายตรง และสิทธิต้นสังกัด (กทม. 50 เขต, รัฐวิสาหกิจ, และหน่วยงานของรัฐ) 1.2) การตรวจสอบสิทธิ และ 1.3) การอนุมัติสิทธิ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ มีการรวบรวมคู่มือระเบียบปฏิบัติในเรื่องสิทธิและสิทธิประโยชน์, มีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมในเรื่องสิทธิและสิทธิประโยชน์, เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านสิทธิแต่ละสิทธิมาให้ความรู้, มีการกำหนดผู้เชี่ยวชาญในเรื่องสิทธิเป็นที่ปรึกษาและแจ้งให้หน่วยงานต่างๆทราบ 3)การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ได้จัดให้มีการบันทึกปัญหาและข้อเสนอแนะในเรื่องการอนุมัติสิทธิ, จัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติสำหรับแจกจ่ายหน่วยงานต่างๆ, และจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตเพื่อตรวจสอบสิทธิให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4)การประมวลและกลั่นกรองความรู้ มีการประชุม

แลกเปลี่ยนความรู้ 4 ครั้ง ในหัวข้อ คือ ปัญหาและผลกระทบในการใช้สิทธิประกันสุขภาพ , ปัญหาและผลกระทบในการใช้สิทธิประกันสังคม, และข้อมูลสิทธิประโยชน์ในกลุ่มต่างๆ จากผลการประชุมพบว่า

1) สมาชิกในกลุ่มยังไม่เข้าใจในแนวทางการอนุมัติสิทธิ แนวทางแก้ไข โดยแจ้งหลักเกณฑ์ในการออกสิทธิฉุกเฉิน 2) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ทราบขั้นตอนการใช้สิทธิ แนวทางแก้ไข โดยประชาสัมพันธ์เชิงรุก จัดทำแผ่นพับเรื่องสิทธิในกลุ่มสิทธิต่างๆ, ออกหน่วยร่วมกับผู้นำชุมชน/จนท.สปสช.ในพื้นที่รับผิดชอบ, จัดตั้ง call center เปิดบริการ 24 ชม. 3) ตรวจสอบสิทธิผู้ประกันตนนอกเวลา ราชการไม่ได้ กรณีการออกสิทธิ 72 ชม. แนวทางแก้ไข โดยประสานกับสปส.เพื่อขอรหัสผ่านในการตรวจสอบสิทธิแก่จนท. ผู้เกี่ยวข้องทุกคน และแนะนำให้ใช้ web ร่วมกับสปสช., แจ้งระเบียบการอนุมัติสิทธิประกันสังคมในกรณีรพ.คู่สัญญา กรณีฉุกเฉิน 72 ชม. หลังจากนั้นดำเนินการขั้นตอนกระบวนการต่อไปคือ 5) การเข้าถึงความรู้ มีการจัดตั้งศูนย์ประสานบริการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องสิทธิตลอด 24 ชม. (call center), จัดตั้งเครื่องตรวจสิทธิ อัตโนมัติ ให้บริการ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ แนวทางปฏิบัติเรื่องการใช้สิทธิของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช, คู่มือถาม-ตอบปัญหาที่พบบ่อยจากการใช้สิทธิ, ลงข้อมูลในสารสนเทศ ร.พ. 7) การเรียนรู้ ส่งผลให้มีทีมงานในการดำเนินการในเรื่องสิทธิและสิทธิประโยชน์ของโรงพยาบาล , บุคลากรของรพ.มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิและสิทธิประโยชน์ , และเป็นพัฒนาระบบการให้บริการด้านคุ้มครองสิทธิในการดูแลสุขภาพ

ผลการดำเนินการ

ส่งผลให้มีทีมงานในการดำเนินการในเรื่องสิทธิและสิทธิประโยชน์ของโรงพยาบาล ขณะนี้กำลังดำเนินการให้กลุ่มทดลองใช้แนวทางปฏิบัติรอบรู้เรื่องสิทธิ จากนั้นวางแผนประเมินความรู้และปรับแก้แนวทางปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กลุ่มรอบรู้สิทธิ



เครื่องตรวจสอบสิทธิอัตโนมัติ



Call Center



คู่มือและแนวทางปฏิบัติ



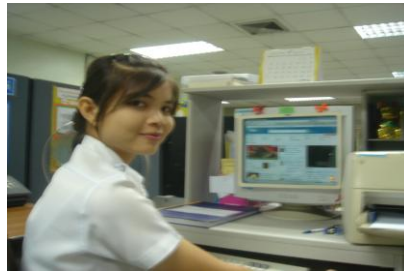
การเผยแพร่และการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์

มีการวางแผนที่จะเผยแพร่แนวทางปฏิบัติให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในโรงพยาบาลและนอกโรงพยาบาล และในอนาคตจะเผยแพร่ผ่านสื่อสารสนเทศต่อไป

ศูนย์ประสานให้คำปรึกษา



เผยแพร่ผ่านสื่อสารสนเทศ



เผยแพร่ผ่านสื่อสารสนเทศ



ศึกษาคู่มือและแนวทางปฏิบัติ