

กระบวนการงาน : การให้บริการงานผู้ป่วยนอกด้วยระบบ smart
โรงพยาบาลอุบลราชธานี

ความเรียง

จุดความคลุม

ระยะเวลา

ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการดำเนินการ

จุดตัดแยกผู้ป่วย

๑. คัดกรองผู้รับบริการ/ ให้บัตรคิว

สาเหตุ ขาดความละเอียดรอบคอบ

๑. คัดกรองไม่ตรวจสอบข้อมูลกับคนไข้ทำให้อัตราข้อมูลไม่ครบถ้วน / ไม่เป็นปัจจุบัน
 ๒. ให้ไม่มีบัตรสมาชิกบัตร
- ตรวจสอบข้อมูลประวัติผู้รับบริการทุกครั้ง
 - ศึกษาค้นหาความต้องการการรับบริการ
 - มีหลักการการจ่ายบัตรคิวให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

๑ นาที



๓. บัตรใหม่พิมพ์ข้อมูลผิด/ พิมพ์ไม่ครบถ้วน

สาเหตุ

- ข้อมูลในใบการออกประวัติไม่ครบ
 - ผู้ใช้บริการไม่ให้ข้อมูล
๔. บัตรเก่าหาย/เก็บบัตรผิดที่
- สาเหตุ
- บัตรคงค้างที่คลินิก/แผนก
 - บัตรคงค้างจากการนำไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ
 - บัตรคงค้างการลงทะเบียนของงานเวชระเบียน

๓ นาที

- ขณะพิมพ์บัตรถ้าพบข้อมูลไม่ครบ หรือ ผิดเรียกสอบถามผู้ใช้บริการอีกครั้ง
- ก่อนส่งบัตรใหม่ให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบข้อความบนบัตรร่วมกับผู้ใช้บริการอีกครั้ง

งานเวชระเบียน

๒. พิมพ์ OPD card รายใหม่ / คัด OPD card เก่า

๓. ตรวจสอบสิทธิพร้อมบันทึกใน OPD card และ ในโปรแกรมเวชระเบียน

งานเวชระเบียน

๕. บันทึกสิทธิการรักษาไม่ถูกต้อง / ไม่เป็นปัจจุบัน

สาเหตุ

- มีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพของผู้ใช้บริการเอง
- เข้า Web ตรวจสอบสิทธิไม่ได้

๖. บันทึกการส่งตรวจไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นปัจจุบัน

สาเหตุ

- ลืม/ไม่ทราบว่าส่งคลินิก/แผนกใด

๑ นาที

- สอบถามผู้ใช้บริการถึงความต้องการใช้บริการหากถูกต้องจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบอีกครั้ง
- กรณีตรวจสิทธิไม่ได้อัตราตรงกับผู้ใช้บริการว่าให้ใช้สิทธิตามที่ผู้ใช้บริการแจ้งไปก่อน แต่หากพบว่ามีอัตราตรงจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบอีกครั้ง
- สอบถามผู้ใช้บริการถึงความต้องการใช้บริการหากไม่แน่ใจถามเพื่อนร่วมงานและปรึกษาคลินิกที่เกี่ยวข้อง

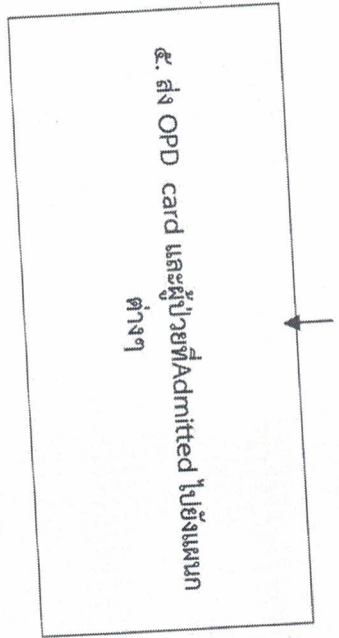
๑ นาที

- สอบถามผู้ใช้บริการร่วมกับพิจารณาข้อมูลพบในการตรวจสอบกับโปรแกรม สปสช

งานเวชระเบียน

๔. ลงโปรแกรมเวชระเบียนส่งตรวจ

เวลาปกติ

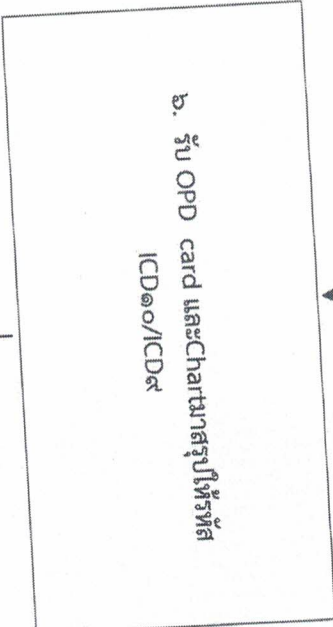


๖. ส่งบัตรเข้าเงิน ๗ นาที/คน
 ๖.๑. ส่งบัตรเข้าเงิน ๗ นาที/คน

- สาเหตุ
- จำนวนบัตรรวมมาก
 - วางบัตรรอส่งผิดที่ ทำให้ผู้เดินบัตรไม่เห็น
 - ผู้ใช้บริการที่ขอบัตรมีความประสงค์แตกต่างกัน
 - บางครั้งจะมารีบเอง บางครั้งให้ส่งตามไปทางลิฟท์ เกิดความสับสน เนื่องจากขาดการสื่อสาร

๑ นาที

งานเวชระเบียน



๗. ให้รหัสโรคไม่ได้/ ไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง

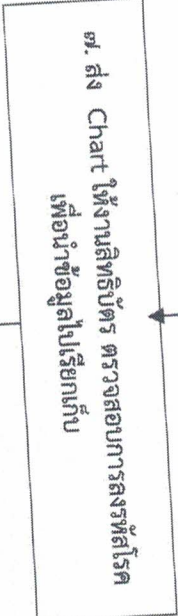
- สาเหตุ
- แพทย์ไม่ลง/ลงไม่ครบการวินิจฉัยใน Summary
 - ค้นรหัสโรคไม่ได้

มีคู่มือการให้รหัสโรค/รหัสหัตถการ

๑. ตรวจสอบ Chart อย่างละเอียด

๑ วัน

งานสิทธิบัตร



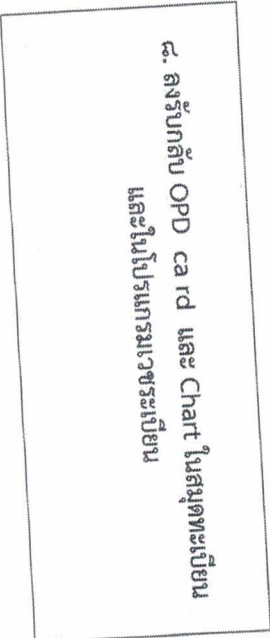
๘. Chart หาย

๘.๑. ไม่มีระบบการส่งที่ชัดเจน

จัดทำสมุดการควบคุมการรับส่ง Chart กับงานสิทธิบัตร

๒ นาที

งานเวชระเบียน



๘.๑. ไม่ส่งรับกลับ OPD/Chart

- สาเหตุ
- แผนกต่างๆ ไม่ส่ง OPD Card/ Chart กลับ
 - ส่งกลับล่าช้า

จัดทำระบบการรับเวชระเบียนกลับและเอกสารควบคุม

๑ วัน

- มีวิธีตรวจเช็คหา OPD/Chart ที่ยังไม่รับกลับในโปรแกรมเวชระเบียน

๙. เรียง และจัด เก็บ OPD card และ Chart

๑๐. เก็บบัตรผลิตที่

สามชุด

- ขาดความละเอียดรอบคอบ

- จัดทำป้ายคั่นหมวดหมู่ในชั้นเก็บบัตร