กระบวนงาน : การให้บริการงานผู้ป่วยนอกด้วยระบบ smart
โรงพยาบาลห้วยเกิ้ง

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลา
จุดคัดแยกผู้ป่วย	**๑. คัดกรองผู้รับบริการ/ ให้บัตรคิว**	๑.คัดกรองไม่ตรวจสอบข้อมูลกับคนไข้ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน / ไม่เป็นปัจจุบัน ๒. คนไข้ไม่มีบัตรสมาทการ์ด สาเหตุ ขาดความละเอียดรอบคอบ	- ตรวจสอบข้อมูลประวัติผู้รับบริการทุกครั้ง - ซักถามความต้องการการรับบริการ - มีหลักเกณฑ์การจ่ายบัตรคิวให้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	๑ นาที
งานเวชระเบียน	**๒. พิมพ์ OPD ca rd ราย ใหม่ / ค้น OPD card เก่า**	๓. บัตรใหม่พิมพ์ข้อมูลผิด/พิมพ์ไม่ครบถ้วน สาเหตุ - ข้อมูลในใบกรอกประวัติไม่ครบ - ผู้ใช้บริการไม่ให้ข้อมูล ๔.บัตรเก่าหาย/เก็บบัตรผิดที่ สาเหตุ - บัตรคงค้างที่คลินิก/แผนก - บัตรคงค้างจากการนำไปใช้ประโยชน์อื่นๆ - บัตรคงค้างการลงทะเบียนของงานเวชระเบียน	- ขณะพิมพ์บัตรถ้าพบข้อมูลไม่ครบ หรือ ผิดเรียกสอบถามผู้ใช้บริการอีกครั้ง - ก่อนส่งบัตรใหม่ให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบข้อความบนบัตรร่วมกับผู้ใช้บริการอีกครั้ง - ตรวจสอบการลงทะเบียนรับกลับในโปรแกรม - ตรวจสอบบัตรคงค้างยังไม่ลงทะเบียนและสอบถามไปยังคลินิกที่ผู้ใช้บริการครั้งล่าสุด - กำชับผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับกลับเร็วที่สุดเมื่อได้รับบัตรคืน	๓ นาที
งานเวชระเบียน	**๓. ตรวจสอบสิทธิพร้อมบันทึกใน OPD ca rd และ ในโปรแกรมเวชระเบียน**	๕. บันทึกสิทธิการรักษาไม่ถูกต้อง /ไม่เป็นปัจจุบัน สาเหตุ - มีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพของผู้ใช้บริการเอง - เข้าWeb ตรวจสอบสิทธิไม่ได้	- สอบถามผู้ใช้บริการร่วมกับพิจารณาข้อมูลที่พบในการตรวจสอบกับโปรแกรม สปสช - กรณีตรวจสิทธิไม่ได้ ตกลงกับผู้ใช้บริการว่าให้ใช้สิทธิตามที่ผู้ใช้บริการแจ้งไปก่อน แต่หากพบว่าไม่ถูกต้องจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบอีกครั้ง	๑ นาที
งานเวชระเบียน	**๔. ลงโปรแกรมเวชระเบียนส่งตรวจ**	๖. บันทึกการส่งตรวจไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นปัจจุบัน สาเหตุ - ลืม/ไม่ทราบว่าส่งคลินิก/แผนกใด	- สอบถามผู้ใช้บริการถึงความต้องการใช้บริการหากไม่แน่ใจถามเพื่อนร่วมงานและปรึกษาคลินิกที่เกี่ยวข้อง	๑ นาที

เวลเปล	**๕. ส่ง OPD card และผู้ป่วยที่Admitted ไปยังแผนกต่างๆ**	๖ ส่งบัตรช้าเกิน ๗ นาที/คน สาเหตุ - จำนวนบัตรมาก - วางบัตรรอส่งผิดที่ ทำให้ผุ้เดินบัตรไม่เห็น - ผู้ใช้บริการที่ขอบัตรมีความประสงค์แตกต่างกัน บางครั้งจะมารับเอง บางครั้งให้ส่งตามไปทางลิฟท์ เกิดความสับสน เนื่องจากขาดการสื่อสาร	- ผู้ทำบัตร/รับแจ้งความประสงค์จากผู้ใช้บริการติดกระดาษโน้ตเพื่อสื่อสารให้ผู้เดินบัตรทราบว่าจะส่งบัตรโดยวิธีใด - จัดกล่องใส่บัตรแยกประเภท รอส่ง – รอมาเอง	๑ นาที
งานเวชระเบียน	**๖. รับ OPD card และChartมาสรุปให้รหัส ICD๑๐/ICD๙**	๗. ให้รหัสโรคไม่ไม่ได้/ ไม่ครบถ้วน / ไม่ถูกต้อง สาเหตุ - แพทย์ไม่ลง/ลงไม่ครบการวินิจฉัยใน Summary - ค้นรหัสโรคไม่ได้	- มีคู่มือการให้รหัสโรค/รหัสหัตถการ - ตรวจสอบ Chart อย่างละเอียด - ประสานแพทย์ผู้เกี่ยวข้อง - มีระบบ Double check	๑ วัน
งานสิทธิบัตร	**๗. ส่ง Chart ให้งานสิทธิบัตร ตรวจสอบการลงรหัสโรค เพื่อนำข้อมูลไปเรียกเก็บ**	๘. Chart หาย สาเหตุ ไม่มีระบบการส่งที่ชัดเจน	- จัดทำสมุดการควบคุมการรับส่ง Chart กับงานสิทธิบัตร	๒ นาที
งานเวชระเบียน	**๘. ลงรับกลับ OPD ca rd และ Chart ในสมุดทะเบียน และในโปรแกรมเวชระเบียน**	๙. ไม่ลงรับกลับ OPD/Chart สาเหตุ - แผนกต่างๆ ไม่ส่งOPD Card/ Chartกลับ - ส่งกลับล่าช้า	- จัดทำระบบการรับเวชระเบียนกลับและเอกสารควบคุ - มีวิธีตรวจเช็คหาOPD/ Chart ที่ยังไม่รับกลับ ในโปรแกรมเวชระเบียน	๑ วัน

งานเวชระเบียน	**๙. เรียง และจัด เก็บ OPD ca rd และ Chart**	๑๐. เก็บบัตรผิดที่ <u>สาเหตุ</u> - ขาดความละเอียดรอบคอบ	- จัดทำป้ายคั่นหมวดหมู่ในชั้นเก็บบัตร	๑ ชม.