

การปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ตามแนวทาง PMQA สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ  
ชื่อผลงานการพัฒนากระบวนการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง  
ผู้ประสบภัยจากรถของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา  
ชื่อเจ้าของผลงาน นางสาวอมรา จันทรรักษ์ และนายไพศาล ลินนะเล็ง  
หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอประทาย  
เบอร์โทรศัพท์มือถือ 098 125 2380  
E-mail : Looknum08811@gmail.com

### สาระสำคัญ

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร ค่านิยม /วิสัยทัศน์/ พันธกิจ และความท้าทายที่นำมาสู่การพัฒนา  
กระบวนการที่โดดเด่น พร้อมทั้งอธิบายว่าพัฒนามาจาก PMQA หมวดใด หรือ ข้อใดของหมวดนั้น  
ๆ โดยต้องมีการพัฒนา หรือนำมาใช้ทั่วทั้งองค์กรของหน่วยงาน

ค่านิยม : ชื่อสัตย์ สามัคคี มีวินัย องค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งผลสัมฤทธิ์ จิตบริการ ทำงานเป็นทีม  
แบบอย่างที่ดีดีสุขภาพ”

วิสัยทัศน์ : วิสัยทัศน์ (Vision) บริการมาตรฐาน ก้าวล้ำวิชาการ บริหารคุณธรรม นำสู่ชุมชนเข้มแข็ง  
พันธกิจ

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในพื้นที่อำเภอ
2. ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ
3. กำกับดูแลประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่อำเภอ  
เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านสุขภาพ
4. ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอให้เป็นไปตาม  
นโยบายกระทรวง
5. พัฒนาระบบสารสนเทศ งานสุขศึกษา และการสื่อสารสาธารณะด้านสุขภาพในพื้นที่อำเภอ
6. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ  
มอบหมาย

ภายใต้ค่านิยม วิสัยทัศน์ และพันธกิจ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอประทาย เป็นองค์กรที่มี  
บทบาทหน้าที่ในการดูแลประชาชนตามกฎหมาย ทั้งในเชิงบริการ เชิงวิชาการ และเชิงบริหารในพื้นที่  
รวมไปถึงการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขการส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ดูแล ประเมินผล  
สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

อุบัติเหตุทางถนนเป็นปัญหาใหญ่ระดับโลกที่ส่งผลทำให้เกิดการความสูญเสีย ชีวิต  
การบาดเจ็บ และ ความพิการตามมา ข้อมูลสถานการณ์การได้รับความคุ้มครองการชดเชยค่าความ  
เสียหาย ปี 2559 (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2558) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัย  
จากรถ พ.ศ.2535 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ  
ธุรกิจประกันภัย, 2535) รวมถึงกฎกระทรวงและประกาศกระทรวงที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นกฎหมายที่ออกมา

เพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุมีการบาดเจ็บหรือเสียชีวิต บุคคลเหล่านั้น จะได้รับคุ้มครองตามกฎหมาย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเสียเวลา ค่าสูญเสียอวัยวะ หรือสินไหมชดเชย ทดแทนกรณีเสียชีวิตในอัตราที่กำหนดไว้ในกฎหมาย รวมถึงหน่วยบริการสาธารณสุขที่สามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจาก บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจำกัด เป็นรายได้สนับสนุนการพัฒนา คักยภาพหน่วยบริการสาธารณสุขด้านอื่นๆ มีการยกระดับมาตรฐานการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน หรือ EMS เป็นระบบการให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน หรือ EMS (Emergency Medical System) ให้ผู้ป่วยหรือผู้ประสบภัย รวมถึงประชาชนผู้ประสบเหตุทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกตัวรถ ได้รับการช่วยเหลือดูแลด้านการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องตามมาตรฐาน ได้รับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ที่เกิดเหตุ การเคลื่อนย้าย เตรียมตัวผู้ประสบภัยเพื่อนำส่งตัวไปรับการรักษาพยาบาล สถานพยาบาลภาครัฐหรือเอกชน ที่อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุ รวมถึงได้รับการชดเชยค่าความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้น

ในการดำเนินการเรื่องสิทธิของประชาชน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ นั้น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือ รพ.สต. เป็นผู้รับมอบอำนาจจากผู้ประสบภัยจากรถ ในการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลหรือค่าใช้จ่ายบริการทางการแพทย์ จากบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด แทนในระบบสินไหมอัตโนมัติ (Enotifly Claim หรือ E-Claim) จากบทบาทหน้าที่ดังกล่าว จึงต้องดำเนินการตรวจสอบสิทธิ โดยการตรวจสอบเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามที่บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจำกัด หรือบริษัทประกันภัยกำหนดไว้ และจัดทำบันทึกข้อมูล รวบรวมเอกสารผู้ประสบภัย เพื่อส่งเรียกเก็บค่าใช้จ่ายบริการทางการแพทย์หรือค่ารักษาพยาบาลจากบริษัท ประกันฯ โดยได้ร่วมมือกับบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ จำกัด ในการนำโปรแกรม Enotifly Claim หรือระบบสินไหมอัตโนมัติ (Enotifly Claim หรือ E-Claim) เข้ามาใช้ในการบันทึกข้อมูล ผู้ประสบภัยจากรถที่เข้ามาขอรับบริการรักษาพยาบาล ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือ รพ.สต. ทั้งนี้ในส่วนของการดำเนินงานที่ผ่านมาได้กำหนดให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ดำเนินการบันทึกข้อมูลผู้ประสบภัยจากรถแต่ละรายให้ครบถ้วน ในโปรแกรมระบบสินไหมอัตโนมัติ (Enotifly Claim หรือ E-Claim) ภายใน 48 ชั่วโมง จะได้รับเงินค่ารักษาพยาบาล ที่เรียกเก็บ จากบริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจำกัด ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม ภายใน 30 วัน โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นรายได้หรือรายรับ เข้าเป็นเงินบำรุงของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) โดยตรง

จากปัญหาดังกล่าว สำนักงานสาธารณสุขอำเภอประทาย ได้ศึกษาการพัฒนารูปแบบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไป ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในพื้นที่อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา และเพื่อหาแนวทางการเก็บค่ารักษาพยาบาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์มีประสิทธิภาพประสิทธิผล เกิดประโยชน์ ต่อประชาชนผู้ประสบภัยจากรถ หน่วยบริการสาธารณสุข หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต่อไป

## 2. อธิบายแนวทางปฏิบัติ หรือวิธีการดำเนินงาน

1. ประชุมวางแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในหน่วยงาน

1.ประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพ ผู้อำนวยการ รพ.สต.เจ้าหน้าที่ รพ.สต. เกี่ยวกับการดำเนินงานเรียกเก็บสินไหมอัตโนมัติ หรือ e - claim

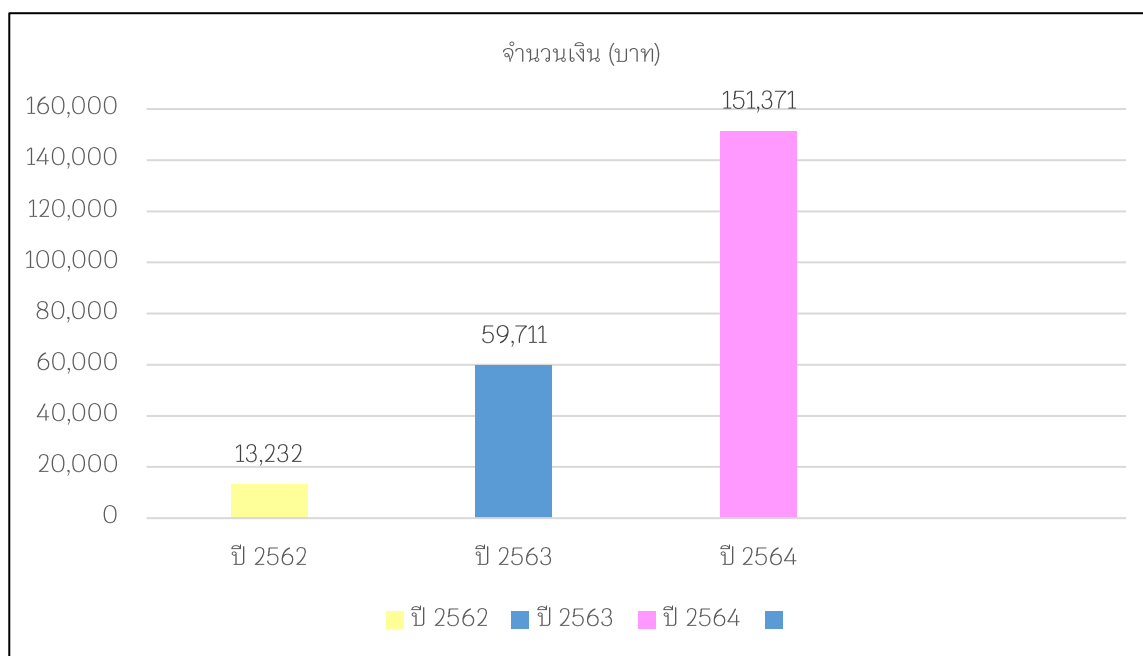
2.ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การเรียกเก็บสินไหมอัตโนมัติ e - claim มีผลการเปรียบเทียบการอนุมัติการเรียกเก็บสินไหมอัตโนมัติ e - claim

3.ประชุม / ติดตามแก้ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาการดำเนินงาน ของรพ.สต. อย่างต่อเนื่อง

## 3. แสดงข้อมูลผลลัพธ์เชิงปริมาณ/เชิงคุณภาพ

การดำเนินการเรื่องสิทธิของประชาชน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการเบิกค่าชดเชย ค่าบริการทางการแพทย์ ของ รพ.สต. ด้วยระบบสินไหมอัตโนมัติ ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 76.92 เป็นเงิน 13,232 บาท ปีงบประมาณ 2563 จำนวน 11 แห่งคิดเป็นร้อยละ 84.61 เป็นเงิน 59,711 บาท และในปี 2564 มีการเบิกค่าบริการทางการแพทย์ ของ รพ.สต. ด้วยระบบสินไหมอัตโนมัติ จำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นเงิน 151,371 บาท จากข้อมูลทำให้เห็นว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการเรียกเก็บค่าชดเชย ค่าบริการทางการแพทย์ ของ รพ.สต. ด้วยระบบสินไหมอัตโนมัติจึงทำให้ รพ.สต. มีรายได้เข้าเงินบำรุงเพิ่มมากขึ้น

ผลการดำเนินการเบิกค่าชดเชย ค่าบริการทางการแพทย์ ของ รพ.สต. ด้วยระบบสินไหมอัตโนมัติ ปีงบประมาณ 2562-2564 อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา



**ข้อมูล :** รายงานการเบิกชดเชยค่าบริการทางการแพทย์ ของ รพ.สต. ด้วยระบบสินไหมอัตโนมัติ eClaim ของ บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

#### 4. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. มีนโยบายของผู้บริหาร
2. มีการตั้งเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน
3. มีการประชาสัมพันธ์ในเวทีต่างๆ ชี้แจงแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

#### 5. สิ่งที่ได้เรียนรู้เพื่อพัฒนาต่อไป

1. เนื่องจากปัจจุบันมีการบันทึกข้อมูลการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูป Hosxp หากมีการเชื่อมระบบฐานข้อมูลผู้ประสภภัยจากรถที่เข้ารับการรักษาพยาบาลระบบเรียกเก็บสินไหมอัตโนมัติ หรือ e - claim เพื่อความสะดวก ความแม่นยำ ครบถ้วน ละเอียด ทันทเวลา

2. การนำระบบเรียกเก็บสินไหมอัตโนมัติ หรือ e - claim 6 ขั้นตอน ไปเผยแพร่เพื่อการปฏิบัติงานหรือศึกษาในลักษณะเปรียบเทียบการดำเนินการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอื่นๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสภภัยจากรถของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. การให้ความสำคัญของการดำเนินงาน ความชัดเจนเป็นรูปธรรมในการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารหรือผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเชิงนโยบายหรือการบริหารของหน่วยงาน

4. การจัดหาทวนฟื้นฟูความรู้เชิงปฏิบัติการแก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้เพิ่มจำนวนขึ้นในแต่ละโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และให้ครบถ้วนหลักสูตรหรือวาระการจัดทวนฟื้นฟูความรู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการส่งเสริม กระตุ้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายให้มีความต่อเนื่อง ยั่งยืน

ประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพ เจ้าหน้าที่ รพ.สต. เกี่ยวกับการดำเนินงานเรียกเก็บสินไหมอัตโนมัติ หรือ e - claim อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

