



คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

กระบวนการงานที่ 1 ชื่อกระบวนการงาน การให้บริการสิทธิ
ของ งานประกันสุขภาพ กลุ่มงานการเงิน บัญชีและประกันสุขภาพ
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

(กลุ่ม/ฝ่าย/งาน)

งานประกันสุขภาพ

(วันที่จัดทำ).....

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ
5. Work Flow กระบวนการ
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. ข้อกำหนดการให้บริการ
8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ
9. ระบบติดตามประเมินผล
10. เอกสารอ้างอิง
11. แบบฟอร์มที่ใช้
12. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

ภาคผนวก

1. กฎระเบียบ/คำสั่ง
2. ตัวอย่างแบบฟอร์ม
- ...
- N. รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

กระบวนการที่1..... ชื่อกระบวนการ....การให้บริการสิทธิ.....

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลข่าวสาร แนะนำการให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา
- 1.2 สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการพัฒนาระบบบริการ ให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจ
- 1.3 เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ

2. ขอบเขต

- 2.1 ครอบคลุมกระบวนการทำงานประกันสุขภาพ
- 2.2 ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานประกันสุขภาพ

3. คำจำกัดความ

3.1 บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง บัตรประจำตัวที่แสดงว่าผู้ใช้บริการได้รับสิทธิรักษาพยาบาลโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค เมื่อไปขอใช้บริการหรือพบแพทย์ ต้องนำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและบัตรประชาชนหรือหลักฐานอื่น ๆ ที่ทางราชการออกให้ไปด้วยทุกครั้ง ซึ่งในบัตรจะระบุชื่อสถานพยาบาลประจำของผู้ใช้บริการไว้

3.2 โครงการเบิกจ่ายตรง หมายถึง ผู้มีสิทธิเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ และบุคคลในครอบครัว (บิดา มารดา คู่สมรส และบุตรไม่เกิน 3 คน) ทั้งนี้ไม่รวมถึงข้าราชการส่วนท้องถิ่น พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานองค์ของรัฐอื่น ๆ

3.3 การตรวจสอบสิทธิ หมายถึง การตรวจสอบเอกสารสำคัญหรือการตรวจสอบประวัติผู้ใช้บริการ เพื่อให้บริการเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง

3.4 ข้าราชการ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนฯ โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือน

3.5 ลูกจ้างประจำ หมายถึง ผู้ที่ทำงานโดยได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง โดยนายจ้างตกลงไว้ เพื่อปฏิบัติงานอันมีลักษณะเป็นงานประจำขององค์กรนั้น

4.หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการโรงพยาบาล รับผิดชอบคือ

4.1.1 ลงนามแจ้งหนี้ค่ารักษาพยาบาลต้นสังกัด และรัฐวิสาหกิจ

4.1.2 ลงนามหนังสือขอรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าและรัฐวิสาหกิจ

4.1.3 ลงนามหนังสือตอบรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และรัฐวิสาหกิจ

4.2 รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจผู้อำนวยการ รับผิดชอบคือ

4.2.1 ตรวจสอบและลงนามกำกับในเอกสารแจ้งหนี้ค่ารักษาพยาบาลต้นสังกัด และรัฐวิสาหกิจ

4.2.2 ตรวจสอบและลงนามกำกับในเอกสารหนังสือขอรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และรัฐวิสาหกิจ

4.2.3 ตรวจสอบและลงนามกำกับในเอกสารหนังสือตอบรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยในผู้ป่วยนอก บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.3 หัวหน้างานประกันสุขภาพ

4.3.1 ตรวจสอบและลงนามกำกับในเอกสารแจ้งหนี้ค่ารักษาพยาบาลต้นสังกัด และรัฐวิสาหกิจ

4.3.2 ตรวจสอบและลงนามกำกับในเอกสารหนังสือขอรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และรัฐวิสาหกิจ

4.3.3 ตรวจสอบและลงนามกำกับในเอกสารหนังสือตอบรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยในผู้ป่วยนอก บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

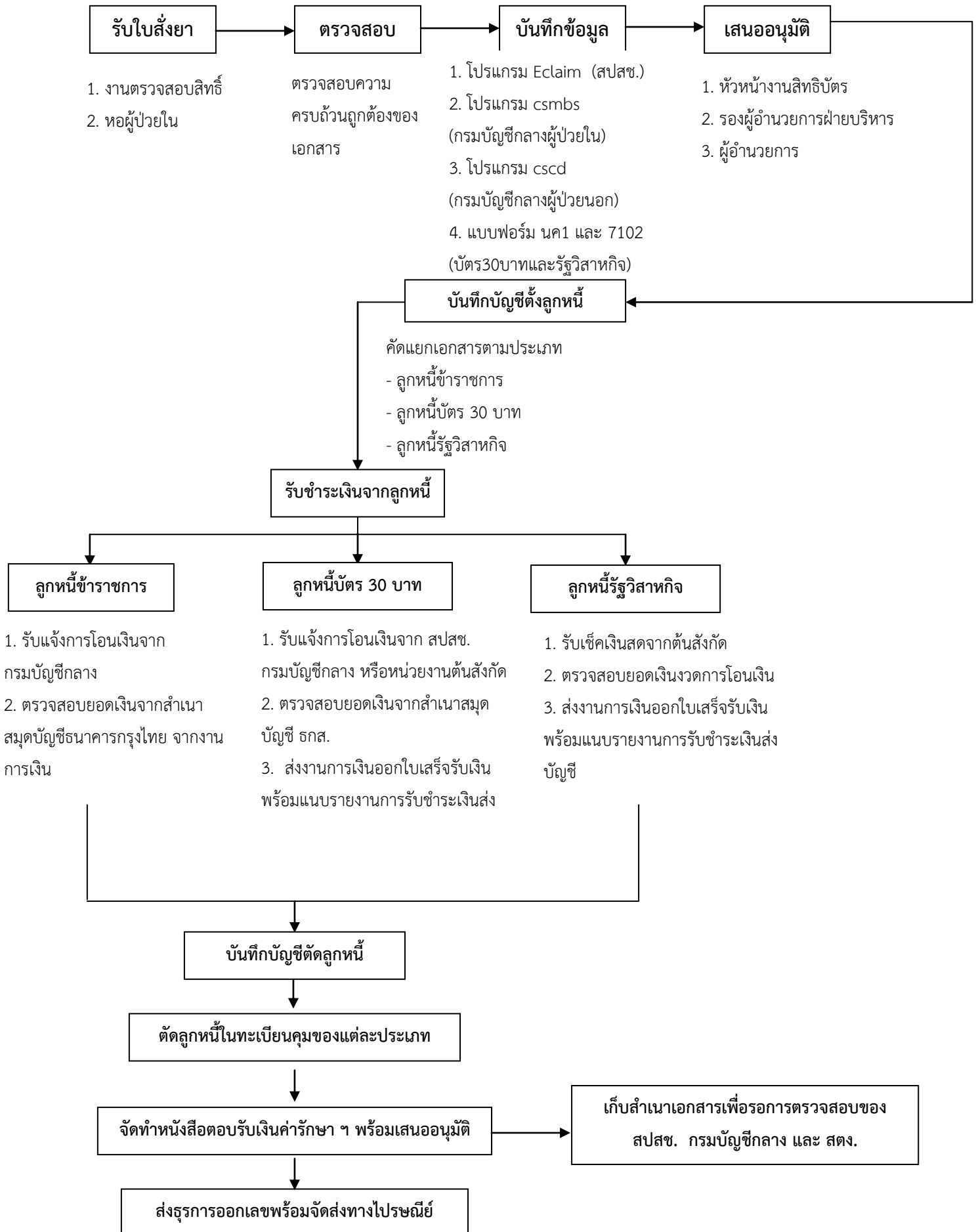
4.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

4.4.1 ตรวจสอบและลงนามกำกับในเอกสารแจ้งหนี้ค่ารักษาพยาบาลต้นสังกัด และรัฐวิสาหกิจ

4.4.2 ตรวจสอบและลงนามกำกับในเอกสารหนังสือขอรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และรัฐวิสาหกิจ

4.4.3 ตรวจสอบและลงนามกำกับในเอกสารหนังสือตอบรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยในผู้ป่วยนอก บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

5. Work Flow กระบวนการงาน



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 ขั้นตอนงานตรวจสอบสิทธิ์ โครงการจ่ายตรงสิทธิ์ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ ลูกจ้างประจำ
 - 6.1.1 ผู้ป่วยนำบัตรประจำตัวประชาชน ยื่นให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ์ทุกครั้งที่มาใช้บริการ
 - 6.1.3 ผู้ป่วยมารับบริการต่างๆ ซึ่งจะทำตามขั้นตอนต่อไปนี้
 - 6.1.3.1 พบแพทย์ จะประทับตราายางแสดงการใช้สิทธิ์สีแดง ลงในบัตรนัดผู้ป่วย เพื่อยืนยันว่าผ่านการตรวจสอบสิทธิ์เรียบร้อยแล้ว และนำไปยื่น ณ จุดคัดกรอง เพื่อพบแพทย์ที่ให้การรักษาต่อไป
 - 6.1.3.2 รับยาเดิม จะประทับตราายางแสดงการใช้สิทธิ์สีแดง ลงในบัตรรับยาส่งคืน ใ้ทางเวชระเบียนดำเนินการต่อไป
 - 6.1.3.3 กรณีมารับบริการฝึกกิจกรรมต่างๆ จะประทับตราายางแสดงการใช้สิทธิ์สีแดง ลงในบัตรนัดทำกิจกรรม โดยผู้ป่วยจะต้องนำไปยื่นห้องชำระเงิน เพื่อนำใบผ่านการรูดบัตรจากเครื่อง EDC ยืนยันการใช้สิทธิ์
- 6.2 ขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์บัตรทองบุคคลธรรมดาและบัตรทองบุคคลผู้พิการ 74
 - 6.2.1 ตรวจสอบเอกสารต่างๆ ในการใช้สิทธิ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
 - 6.2.1.1 ใบค่าบริการ/ใบสั่งยา
 - 6.2.1.2 ใบส่งตัวฉบับจริงพร้อมแนบสำเนา
 - 6.2.1.3 สำเนาบัตรทองบุคคลธรรมดา หรือ สำเนาบัตรทองบุคคลผู้พิการ
 - 6.2.1.4 สำเนาสูติบัตร สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน
 - 6.2.1.5 สำเนาเปลี่ยนชื่อ-สกุล ถ้ามี
 - 6.2.2 ตรวจสอบสิทธิจากหน้า Web . สปสช. www.nhso.co.th ดังนี้
 - 6.2.2.1 ใส่เลขบัตรประชาชน
 - 6.2.2.2 ตรวจสอบชื่อ-สกุล เลขที่บัตรทอง วันหมดอายุบัตรทอง หน่วยบริการส่งต่อ วันหมดอายุของใบส่งตัว
 - 6.2.3 ประทับตราลงวันที่มารับบริการ และประทับตราใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือ บุคคลพิการ
- 6.3 ขั้นตอนการเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยในต้นสังกัดส่วนราชการ
 - 6.3.1 รับหนังสือรับรองการมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาลตรวจสอบความถูกต้อง
 - 6.3.2 รับใบรายการค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน ใบสรุปรายการค่ารักษาพยาบาล สำเนาใบสั่งยาและหนังสือรับรองยานอกบัญชีจากตึกผู้ป่วยใน
 - 6.3.3 ตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงินในใบสั่งยา ใบรายการค่ารักษาพยาบาล, การจำแนกค่าใช้จ่าย จำนวนเงินรวม การรับ - จำหน่ายผู้ป่วย และการวินิจฉัย / หัตถการ
 - 6.3.4 สรุปรายการค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย

6.3.5 บันทึกข้อมูลผู้ป่วยในลงในโปรแกรม CSMB5 48 ตามคู่มือการใช้โปรแกรม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน

6.3.5.1 รับ / จำหน่าย / สิทธิ บันทึกข้อมูลการรับเข้ารักษา รายละเอียดต่าง ๆ ของผู้ป่วย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยกับสิทธิ ข้อมูลหนังสือรับรองสิทธิ ข้อมูลการจำหน่ายและประเภทการจำหน่าย

6.3.5.2 ค่ารักษาพยาบาล บันทึกค่ารักษาพยาบาล

6.3.5.3 การวินิจฉัย/หัตถการ บันทึกข้อมูลการวินิจฉัยและการทำหัตถการของแพทย์

6.3.5.4 เลือกเอกสารจากรายการเอกสารชุดใหม่ โปรแกรมจะทำการย้ายข้อมูลใน Zip File เก็บไว้ใน โฟลเดอร์ C:\CSMB548\DATA\STATEMENT

6.3.6 เก็บข้อมูลหลังจากมีการบันทึกข้อมูล ทั้ง 3 ส่วน ตามข้อ 5 คลิกปุ่มเก็บส่ง เพื่อเก็บไว้ในระบบรอจัดเตรียมข้อมูล ปุ่มเก็บส่งจะเปลี่ยนเป็นปุ่มเรียกคืน ถ้าต้องการแก้ไขให้คลิกปุ่มเรียกคืนก็จะสามารถแก้ไขได้

6.3.7 การจัดเตรียมข้อมูล คลิกปุ่ม รับส่งธุรกรรมจากเมนูหลัก พิมพ์ข้อมูลตรวจสอบในเมนู กดปุ่มตกลงเพื่อสร้างแฟ้มข้อมูลที่จะส่ง สกส. ในโฟลเดอร์ C:\CSMB548\OUTBOX จะมีรหัสสถานพยาบาล X งวดส่ง ZIP กดปุ่มออก

6.3.8 การส่งข้อมูล ใช้บริการ Web Service ของ สกส. (วันครบกำหนดส่งคือวันที่ 30 หลังจากคนไข้จำหน่าย)

6.3.8.1 เชื่อมต่อ INTERNET

6.3.8.2 กดปุ่มรับส่งธุรกรรม จากเมนูหลักคลิก คลิกแถบส่งผ่านเครือข่าย

6.3.8.3 กดแฟ้มข้อมูล (โปรแกรมจะดึงแฟ้มข้อมูลในโฟลเดอร์ C:\CSMB548 \ OUTBOX มาแสดงในแฟ้มช่องข้อมูล)

6.3.8.4 กดปุ่มตรวจข้อมูล เพื่อตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งผ่านเครือข่าย

6.3.8.5 กดปุ่มเชื่อมต่อสัญญาณ เพื่อเชื่อมต่อระบบเครือข่าย ใส่รหัสโรงพยาบาลและรหัสผ่าน

6.3.8.6 กดปุ่มเข้าสู่ระบบ

6.3.8.7 กดปุ่มส่งธุรกรรม โปรแกรมจะทำการตรวจสอบทันที

6.3.8.8 การส่งข้อมูลทุกครั้งจะมีการบันทึก Log File สามารถอ่านได้

6.3.8.9 กดปุ่มอ่าน Log File

6.3.8.10 ถ้าต้องการดูรายการ An ข้าสามารถกดปุ่มรายการที่ข้า สามารถพิมพ์ได้

6.3.8.11 กดปุ่มออกจากหน้าต่างนี้

6.3.9 การรับข้อมูล หลังจากส่งข้อมูลให้ สกส.ตรวจสอบแล้ว สกส.จะทำการตรวจสอบข้อมูลและจะส่งเอกสารตอบรับและเอกสารประกอบให้ในวันถัดไป

6.3.9.1 เชื่อมต่อ INTERNET

6.4.9.2 เปิด Mail Client

6.3.9.3 กดปุ่ม Send\ Recv จากแถบเครื่องมือ เพื่อตรวจสอบจดหมายใหม่

6.3.9.4 จดหมายที่ส่งมาจาก สกส. จะมีชื่อเรื่อง " การตอบรับข้อมูล"

พร้อมกันนี้จะมีเอกสารตอบรับและเอกสารประกอบแนบมาด้วยเป็น Zip File (รหัสสถานพยาบาล _ CIGNREP_ เลขงวดเอกสารตอบรับ Zip)

6.3.9.5 กดปุ่มเอกสารที่แนบ กดปุ่มข้อมูลที่ทาง สกส. แนบมาจะมีข้อความบอกให้บันทึกลงใน Harddisk กด OK

6.3.9.6 ในช่อง Save in กดเลือก Drive C กดปุ่ม 2 ครั้ง "Csmb 48" กดปุ่ม 2 ครั้ง "Inbox" และกดปุ่ม Save

6.3.9.7 ปิด Mail Client หรือปิด Internet

6.3.10 การพิมพ์เอกสารตอบรับ กดปุ่มจัดการเอกสารตอบรับจากเมนูหลัก

6.3.10.1 หลังจากได้รับ E mail ตอบรับจาก สกส. และเก็บเอกสารที่ส่งมาไว้ในโฟลเดอร์ แล้วโปรแกรมจะแยกแฟ้มข้อมูลออกเป็น ส่วน ๆ ดังนี้

6.3.10.2 แฟ้มเอกสารตอบรับ โปรแกรมจะดึงข้อมูลจากโฟลเดอร์แสดงในรายการตอบรับเอกสารชุดใหม่ กดปุ่มเอกสารตอบรับที่ต้องการพิมพ์จากรายการเอกสารชุดใหม่และกดปุ่มเอกสารรายการตอบรับชุดใหม่ที่พิมพ์แล้ว จะแสดงในส่วนของเอกสารรอจัดสรรตาม DRG

6.3.10.3 การพิมพ์เอกสารประกอบกดปุ่มแถบหน้าใบสำคัญเงินสวัสดิการเกี่ยวกับคำรักษาพยาบาล(แบบ 7016) และกดปุ่มพิมพ์เอกสารประกอบ

6.3.10.4 การพิมพ์ใบสรุปรายการคำรักษาพยาบาล (7119) ให้เปิดแฟ้มข้อมูล *ACC ที่โฟลเดอร์ C:\CSMBS 48 \ DATA \ JOURNAL แล้วใช้โปรแกรมเช่น Word Pad สามารถอ่านและพิมพ์ได้

6.3.11 กรณีผู้ป่วยเป็นบุคคลไร้ความสามารถจะต้องส่งข้อมูล Hn An เลขประจำตัวประชาชนและสำเนาคำสั่งศาลให้เป็นบุคคลไร้ความสามารถให้ สกส. โดยส่งผ่านเครื่องโทรสาร

6.3.12 เมื่อดำเนินการรับข้อมูลการตรวจสอบจาก สกส. เรียบร้อยแล้วจากทาง Mail. Box ทางโรงพยาบาลรวบรวมเอกสารของผู้ป่วยส่งให้กับงานบัญชีตั้งยอดลูกหนี้คำรักษาพยาบาล

6.3.13 จัดชุดใบสรุปรายการคำรักษาพยาบาล แบบ7119_2 พร้อมทั้งเอกสารของผู้ป่วยในเสนอเซ็น

6.3.14 การรับบัญชีผู้ป่วยใน (Statement) สกส. จะส่งให้โรงพยาบาลในวันทำการแรก หลังวันครบกำหนดส่งข้อมูลภายใน 16.00 น. จะมีชื่อเรื่อง " ส่งบัญชีรายการผู้ป่วยในสวัสดิการการรักษาพยาบาลประจำเดือน....."จะมีเอกสารแนบมาเป็น Zip File (รหัสสถานพยาบาล _ CIGNSTM _YYYYMM.ZIP) ในข้อมูลประกอบด้วย

6.3.14.1 ใบแจ้งยอดบัญชี (รหัสสถานพยาบาล _CIGNSUM _YYYYMM.XML)

6.3.14.2 ใบสรุปรายการผู้ป่วยใน (รหัสสถานพยาบาล _CIGNSTM _YYYYMM.XML)

6.3.15 ขั้นตอนในการรับบัญชีรายการผู้ป่วยใน ฯ

6.3.15.1 นำ Zip File ที่ สกส.ส่งให้บันทึกไว้ในโฟลเดอร์ C:\CSMBS48\INBOX (ไม่ต้อง UNZIP)

6.3.15.2 กดปุ่มจัดการเอกสารต่อรับจากเมนูหลัก จากโปรแกรม CSMBS 48

6.3.15.3 เลือกเอกสารชุดใหม่ จากรายการเอกสารชุดใหม่ โปรแกรมจะทำการย้ายข้อมูลใน Zip Fileเก็บไว้ใน โฟลเดอร์ C:\CSMBS48\DATA\STATEMENT

6.3.15.4 ออกจากโปรแกรม CSMBS 48

6.3.16 ขั้นตอนในการเปิดบัญชีรายการผู้ป่วยใน ฯ

6.3.16.1 ใช้ Browser (Internet Explorer) เปิดแฟ้มข้อมูลใบแจ้งยอดบัญชี (รหัสสถานพยาบาล_CIGNSUM_YYYYMM.XML) ในโฟลเดอร์ C:\CSMBS48\DATA\STATEMENT กดปุ่ม Print มุมล่างซ้ายของจอส่วนวิธีการเปิดบัญชีรายการผู้ป่วยใน แฟ้มข้อมูลจะเป็น รหัสสถานพยาบาล_CIGNSTM_YYYYMM.XML กดปุ่มด้วย Browser Internet Explorer Print จากเมนู File และตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารแจ้งยอดบัญชีผู้ป่วยใน

6.3.17 การสร้างคำขอเบิก คัดลอกแฟ้มข้อมูลใบแจ้งยอดบัญชี (รหัสรพ. _CIGNSUM_YYYYMM.XML)จากโฟลเดอร์ C:\CSMBS48\DATA\STATEMENT เก็บไว้ในโฟลเดอร์ C:\MKCLAIM\INBOX เพื่อสร้างคำขอ-เบิก

6.3.17.1 ไปที่ C:\MKCLAIM\ กดปุ่มโปรแกรม Cignhospcfg.hta สำหรับตั้งค่าตัวแปรกำหนด Config เติมข้อมูลให้ครบ แล้วกดปุ่มบันทึก

6.3.17.2 เลือกแฟ้ม MAKECLAIMDOCS.HTA สำหรับทำคำขอเบิก แล้ว Browse ไปที่ C:\csmb48\data\statement เลือกแฟ้ม XXXXX_CIGNSUM_YYYYMM.XML แล้ว กดปุ่ม OPEN และป้อนเลขที่คำขอเบิกโดย RUN เลขที่ กดปุ่มสร้างเอกสารคำขอเบิกและ PRINT ให้ผู้อำนวยการหรือผู้มีอำนาจเซ็น

6.3.17.3 COPY แฟ้ม XXXXX_CIGNCLM_YYYYMM.XML จาก c:\mkclaim\outbox เก็บไว้ที่ c:\claimdoc\inbox

6.3.18. ระบบสแกน นำคำขอเบิกที่ลงนามแล้วมา SCAN ด้วยโปรแกรม IMGESCAN ที่อยู่ใน c:\claimdoc\progs ชื่อ imgscan หรือจากหน้าจอชื่อระบบสแกน กดปุ่มแถบเอกสารรองจนกว่าเครื่องจะสแกนเสร็จ บอกถึงสถานะการทำงานของตัวสแกน กดปุ่มเก็บเอกสารส่งเพื่อบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล เลือกเอกสารกดปุ่มจัดส่งสถานะในตารางประวัติข้อมูลจะถูกเปลี่ยนจาก N เป็น S และจัดปุ่มเอกสารจัดส่งจะเปลี่ยนเป็น จัดส่งใหม่

6.3.19 นำแฟ้มข้อมูลแบบคำขอเบิก (Zip File) ในโฟลเดอร์ C:\CLAIMCOC\OUTBOX ชื่อ XXXXX_CIGNCLM_YYYYMM.ZIP ส่งไปที่ OUTLOOK ชื่อ claims @ cs.chi.or.th ใช้ชื่อว่า " ส่งเอกสารคำขอเบิก"

6.3.20 รอรับเงินจากกรมบัญชีกลางโอนให้ 80% จากยอดเงินค่ารักษาพยาบาลและส่งงาน

บัญชีตัดยอดลูกหนี้

6.3.21. จัดเก็บเอกสารหลักฐานของผู้ป่วยแต่ละรายในงวดการเบิกจ่ายดังต่อไปนี้

6.3.21.1 แบบสรุปรายการค่ารักษาพยาบาลแบบ 7119_2

6.3.21.2 สำเนาหนังสือรับรองต้นสังกัดของผู้ป่วย

6.3.21.3 หนังสือรับรองเพื่อประกอบการเบิกจ่ายยานอกบัญชียาหลัก

แห่งชาติ(ถ้าผู้ป่วยมีการใช้ยานอกบัญชี)

6.3.21.4 สำเนาคำสั่งศาลเป็นบุคคลไร้ความสามารถกรณีมีคำสั่งศาลเป็น

บุคคลไร้ความสามารถ

6.3.22 จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลคนไข้ในส่วนราชการ รายงวด/รายตัว

6.3.23 รorรับเงินโอนจากกรมบัญชีกลาง 20% จะได้รับเมื่อผู้ป่วยจำหน่ายแล้ว 3 เดือน โดยจะจ่ายเป็นรายไตรมาส ส่งงานบัญชีตัดยอดลูกหนี้

6.3.24 จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลคนไข้ในต้นสังกัดส่วนราชการ

6.4 ขั้นตอนการเรียกเก็บ และการรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกโครงการจ่ายตรง

ข้าราชการ

6.4.1 รับใบเสร็จรับเงินจากห้องยาของผู้ป่วยแต่ละวัน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

6.4.2 บันทึกข้อมูลการรับบริการของผู้ป่วยลงโปรแกรม OPTELL ตามคู่มือการใช้งาน โดยบันทึก HN วัน เวลา ที่รับบริการ รายการค่ารักษาพยาบาลตามหมวดค่ารักษาในโปรแกรม และให้ตรวจสอบ วัน เวลา ที่ผู้ป่วยมีสิทธิ์และไม่มีสิทธิ์ของผู้ป่วยทุกครั้ง

6.4.3 เมื่อบันทึกข้อมูลของผู้ป่วยครบทุกรายที่มาใช้บริการในแต่ละวันแล้ว ให้ตรวจเช็คข้อมูลความถูกต้องของยอดเงินที่บันทึกแล้วจัดเก็บข้อมูลส่งให้ สกส. ตรวจสอบทาง Internet

6.4.4 รับผลการตรวจสอบข้อมูลจาก สกส. ทาง Mailbox ถ้าไม่ผ่านการตรวจสอบให้แก้ไขข้อมูล และส่งให้ สกส. ตรวจสอบอีกครั้ง

6.4.5 รับบัญชีรายการผู้ป่วยประจำงวด โดย สกส. จะตัดรอบงวดเบิกทุก 15 วัน (เดือนละ 2 ครั้ง) พร้อมกับแนบไฟล์ที่ใช้สำหรับการเบิกจ่ายมาให้

6.4.6 บันทึกไฟล์ที่รับมาลงโปรแกรม OPTELL และจัดทำคำขอเบิกตามคู่มือ

6.4.7 จัดพิมพ์รายงานสรุปรายการเบิกจ่าย และรายละเอียดของผู้ป่วยที่ขอเบิกในงวดนั้น ๆ จากไฟล์ที่รับจาก สกส. (แบบสรุป C:/statement/12251_cocdsun_ปี ค.ส.เดือน งวดเบิกที่) และรายละเอียดการเบิก แบบสรุป C:/statement/12251_cocdsun_ปี ค.ส.เดือน งวดเบิกที่

6.4.8 จัดทำคำขอเบิก พร้อมสำเนา 2 ฉบับ และเสนอคำขอเบิกให้ผู้มีอำนาจลงนามคำขอเบิก

6.4.9 สแกนคำขอเบิกที่มีลายมือชื่อผู้ลงนามเรียบร้อยแล้ว ส่งให้ สกส. ตรวจสอบ โดยเข้าที่เว็บไซต์ <http://www.casemix.go.th/csclamims/> (กรณีการรอกานคำขอเบิกที่มีลายมือชื่อผู้ลงนามควรถ่ายเอกสารชนิดเข้ม เพื่อแก้ปัญหา สกส. มองไม่เห็นภาพสแกนตัวเอกสารการขอเบิก)

6.4.10 ส่งสำเนาคำขอเบิกและรายละเอียดคำขอเบิก ให้งานบัญชีตั้งยอดลูกหนี้ และบันทึก ทะเบียนคุมลูกหนี้

6.4.11 จัดเก็บเอกสารการขอเบิกในแต่ละงวดลงแฟ้ม

6.4.12 รับแจ้งการโอนเงินและ Statement ทาง outlook และพิมพ์เอกสารนำมาแนบ กับเอกสารการขอเบิก

6.4.13 ตรวจสอบยอดการโอนเงินจากธนาคารกรุงไทย ประเภทออมทรัพย์

6.4.14 ส่งงานธุรการลงรับหนังสือเข้า

6.5.15 รับงานจากงานสารบัญชีการเงิน เสนอหัวหน้าฝ่ายการเงินและพัสดุ รองผู้อำนวยการ 4ฝ่ายบริหาร และผู้อำนวยการรับทราบข้อมูลการโอนเงิน

6.4.16 ส่งงานบัญชีตัดยอดลูกหนี้ และจัดเก็บเอกสาร

6.5 ขั้นตอนการเรียกเก็บเงินผู้ป่วยใน (รัฐวิสาหกิจ)

6.5.1 รับเอกสารสรุปค่ารักษาพยาบาลจาก Word ภายในทุกวันที่ 7 ของเดือน

6.5.2 ตรวจสอบเอกสาร เกี่ยวกับ

6.5.2.1 HN , AN

6.5.2.2 ชื่อ , นามสกุล

6.5.2.3 วันที่รับไว้ , วันที่จำหน่าย

6.5.2.4 สิทธิที่ใช้ , และ ต้นสังกัดที่ส่งตัว

6.5.2.5 สถานภาพการจำหน่าย , ประเภทการจำหน่าย

6.5.2.6 รายการค่ารักษาพยาบาล , จำนวนเงินที่เรียกเก็บ

6.5.2.7 การวินิจฉัยโรคหลัก และ โรครอง

6.5.3 พิมพ์แบบรายการค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (แบบ7102)ตามเอกสารแนบหมายเลข 1

6.5.4 เสนอลงนาม

6.5.5 จัดส่งเอกสารเรียกเก็บเงินไปยังหน่วยงานต้นสังกัด

6.5.6 ส่งสำเนาเอกสารให้บัญชีตั้งลูกหนี้

6.5.7 ลงทะเบียนคุมลูกหนี้และเก็บเอกสารเพื่อรอรับการชำระเงิน

6.6 ขั้นตอนการรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ

6.6.1 รับหนังสือแจ้งการชำระเงินจากหน่วยงานต้นสังกัดจากงานทะเบียนฝ่ายการเงินฯ

6.6.2 ตรวจสอบรายการ ตรวจสอบเช็คและจำนวนเงินที่ได้รับ

6.6.3 ออกใบเสร็จรับเงิน

6.6.4 บันทึกทะเบียนลดยอดลูกหนี้

6.6.5 จัดทำหนังสือตอบรับค่ารักษาพยาบาล

6.6.6 เสนออนุมัติ

6.6.7 จัดส่งธุรการออกเลขหนังสือพร้อมจัดส่งหน่วยงานต้นสังกัด

6.6.8 รับสำเนาหนังสือเก็บเพื่อเป็นหลักฐานทางการเงิน

6.7 ขั้นตอนการเรียกเก็บเงินผู้ป่วยใน บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

6.7.1 รับเอกสารสรุปค่ารักษาพยาบาลจากหอผู้ป่วยใน ไม่เกิน 7 วันหลังจากจำหน่าย

6.7.2 ตรวจสอบเอกสาร เกี่ยวกับ

6.7.2.1 HN AN

6.7.2.2 ชื่อ นามสกุล

6.7.2.3 วันที่รับไว้ , วันที่จำหน่าย

6.7.2.4 สิทธิที่ใช้ , วันที่เริ่มใช้สิทธิและวันหมดอายุในใบส่งตัว และ โรงพยาบาล

ที่ส่งตัว

6.7.2.5 สถานภาพการจำหน่าย , ประเภทการจำหน่าย

6.7.2.6 รายการค่ารักษาพยาบาล , จำนวนเงินที่เรียกเก็บ

6.7.2.7 การวินิจฉัยโรคหลัก และ โรครอง

6.7.3 บันทึกข้อมูลผู้ป่วยผ่านโปรแกรม E Claim ตามเอกสารแนบหมายเลข 1,2,3,4,5 โดยเข้าไปที่โปรแกรม E Claim แล้วใส่รหัส Username 12251 Password 1234

6.7.4 ส่งข้อมูลไปที่สปสข. เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูล โดยไปที่

<http://eclaim.nhso.go.th>.

แล้วใส่รหัส Username 510950513568 Password 27XT0xXB เพื่อเข้าระบบการส่ง โดยการส่งข้อมูลต้องตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนโดยไปที่บริการ เลือกส่งออกข้อมูล โดยเลือกรูปแบบไฟล์สำหรับส่งไปยังสปสข. และสถานะการส่ง แบบผู้ป่วยใน แล้วกดแสดงข้อมูล กดตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วกด Load Data แล้วกดตรวจสอบ แล้วเลือกส่งออกข้อมูล โดยแนบไฟล์งานที่จะส่งสปสข. โดย Browse ข้อมูลไปที่ Drive C/ECLAIM2008 /Datas/Export_e.cd. แล้วกดส่งข้อมูล

6.7.5 สปสข. ตอบกลับข้อมูลให้หน่วยงาน โดยผ่าน <http://eclaim.nhso.go.th>. แล้วไฟล์ข้อมูลที่จะรับเข้า แล้วกด SAVE ไปไว้ที่ Drive C ไฟล์งานผลตอบรับจากสปสข.

6.7.6 รับข้อมูลพร้อมนำเข้าไปโปรแกรม E Claim โดยเปิดโปรแกรม E Claim แล้วไปที่บริการ ไปที่รับข้อมูลไปให้นำเข้าข้อมูลผลการตรวจสอบ แล้วเลือก Drive ที่ SAVE ไว้ และไฟล์งานที่ต้องการนำเข้า แล้วกดนำเข้าข้อมูล

6.7.7 จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้ โดยแยกเป็นโรงพยาบาล/ จังหวัด/ รายบุคคล/ หน่วยงาน รัฐบาล/ หน่วยงานเอกชน เพื่อส่งบัญชีตั้งลูกหนี้ และจัดทำทะเบียนคุมแต่ละจังหวัด(ส่งผอ.)

6.7.8 นำทะเบียนคุมส่งตั้งลูกหนี้กับบัญชี

6.7.9 เก็บเอกสารพร้อมทะเบียนคุมเพื่อรอรับการชำระเงิน

6.8 ขั้นตอนการรับเงินผู้ป่วยใน บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

6.8.1 รับหนังสือการแจ้งชำระเงิน โดยการเปิด www.nhso.go.th. แล้วไปที่ NHSO

Budget

เลือก รายงานการจ่ายเงินกองทุน ไปที่ค้นหาเอกสารแยกตามหน่วยงานโดยเลือกเขตพื้นที่ 06 สปสช.(เขต
ระยอง) เลือกจังหวัด สมุทรปราการ เลือก หน่วยงานโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ แล้วกดแสดง
รายงานการโอนเงิน แล้วไปที่ Download เลือกหนังสือแจ้งการโอนเงินพร้อมส่งพิมพ์หนังสือการโอนเงินชุดนั้น
และ Download รายละเอียดการโอนเงินเป็นรายบุคคลพร้อมส่งพิมพ์ชุดนั้น และแยกจำนวนเงินที่โอนนั้นเป็น
รัฐบาลกับเอกชน

6.8.2 ตรวจสอบรายการโอนเงินและยอดการโอนในบัญชี ธกส.

6.8.3 ออกใบเสร็จรับเงิน

6.8.4 ส่งบัญชีล้างลูกหนี้โดยแยกเป็นรัฐบาลกับเอกชน

6.8.5 บันทึกทะเบียนลดยอดลูกหนี้ในทะเบียนคุมที่ตั้งไว้เพื่อส่งบัญชี และ ในทะเบียนคุม
ที่ตั้งไว้เป็นรายจังหวัดเพื่อส่งผู้อำนวยการ

6.8.6 จัดทำหนังสือตอบรับค่ารักษาพยาบาลพร้อมจัดชุด (ตามเอกสารแนบหมายเลข 6)

6.8.7 เสนออนุมัติ

6.8.8 จัดส่งธุรการออกเลขหนังสือพร้อมจัดส่งหน่วยงาน สปสช.

6.8.9 รับสำเนาหนังสือคูปองพร้อมเอกสารสรุปค่ารักษาพยาบาลที่มีการโอนเงินแล้วเก็บ
เพื่อเป็นหลักฐานทางการเงิน

6.9 ขั้นตอนการเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก

6.9.1 รับเอกสารและหลักฐานการเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลจากกลุ่มงานเภสัชกรรม
และงานตรวจสอบสิทธิ

6.9.2 ตรวจสอบและทบทวนจำนวนยอดเงินของเอกสารการเรียกเก็บเงิน (กรณียอดเงินไม่
ตรงส่งกลับแก้ไขห้องยา) หลักฐานที่ใช้ในการเรียกเก็บเงินมีดังนี้

6.9.2.1 สำเนาใบ REFER หรือหนังสือส่งตัวจากโรงพยาบาลต้นสังกัด (ยกเว้น
กรณีฉุกเฉิน)

6.9.2.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบสูติบัตร

6.9.2.3 สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ สกุล (ถ้ามี)

6.9.2.4 สำเนาเอกสารในการรักษาพยาบาล เช่น ใบตรวจ LAB X-RAY ค่ายา
และค่าบริการอื่นๆ

6.9.3 รวบรวมยอดและแยกในแต่ละโรงพยาบาลว่ามีบุคคลพิการ 74 เท่าไหร่และมีบุคคล
ธรรมดาเท่าไร และจัดทำจำนวนยอดเงินในแต่ละโรงพยาบาลแยกเป็นดังนี้

6.9.3.1 โรงพยาบาลที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ

6.9.3.2 โรงพยาบาลที่อยู่ในเขตสมุทรปราการ

6.9.3.3 โรงพยาบาลที่อยู่ในต่างจังหวัดหรือปริมณฑล

6.9.4 ส่งยอดจำนวนเงินทั้งหมดที่จัดทำให้งานการเงิน โดยเรียกเก็บแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ดังนี้

6.9.4.1 กรุงเทพฯเรียกเก็บดังนี้

6.9.4.1.1 ใบสั่งยาที่มีใบส่งตัว เรียกเก็บเงินจากต้นสังกัด

6.9.4.1.2 ใบสั่งยาที่ไม่มีใบส่งตัว เลขที่บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าขึ้นต้นด้วย 774 เรียกเก็บไปที่ สปสช. Eclaim

6.9.4.2 สมุทรปราการเรียกเก็บดังนี้

6.9.4.2.1 ใบสั่งยาที่มีใบส่งตัวรวมที่เป็น 774 ผู้พิการ ค่ายา เรียกเก็บเงินจากต้นสังกัด (เป็นข้อตกลงของจังหวัด)

6.9.4.2.2 ใบสั่งยา 774 ที่มีค่าฟื้นฟู เช่น ค่ากระตุ้นพัฒนาการ ค่ากิจกรรมบำบัด ค่าวจีบำบัด ฯลฯ จะเรียกเก็บไปที่ สปสช.ระยอง โปรแกรมฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการแยกออกจากการเรียกเก็บเงินจากต้นสังกัด

6.9.5 บันทึกข้อมูลเรียกเก็บแต่ละโรงพยาบาลมีเอกสารดังนี้

6.9.5.1 นค1 (สรุปค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า)

6.9.5.2 หนังสือการเรียกเก็บเงิน (หนังสือขอรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก)

6.9.6 ตรวจสอบเอกสารการเรียกเก็บเงินและจัดชุดแยกเอกสารให้ครบถ้วนให้หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบความถูกต้องผ่านรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

6.9.7 เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลลงนามอนุมัติ

6.9.8 จัดชุดเอกสารการเรียกเก็บให้งานธุรการออกเลขที่หนังสือและจัดส่งทางไปรษณีย์

6.9.9 รับสำเนาฉบับจากงานธุรการมาลงทะเบียนคุมลูกหนี้ไว้เป็นหลักฐานตามปีงบประมาณ

6.9.10 จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเพื่อรอการโอนเงินจากลูกหนี้

6.10 ขั้นตอนการเรียกเก็บเงิน ผู้ป่วยนอกบุคคลพิการ

6.10.1 บันทึกข้อมูลบุคคลพิการ 774 ลงโปรแกรม Eclaim ที่มีค่ายาและค่าบริการ ยกเว้นค่าบริการฟื้นฟูต่าง ๆ (บันทึกข้อมูลทุกวัน / อาทิตย์ละ 1 ครั้ง) ตามคู่มือแนวทางการปฏิบัติในการขอรับค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2554

6.10.2 ส่งข้อมูลไปที่ สปสช. เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูล โดยไปที่รหัส Username 510950513645 Password ***** เพื่อเข้าระบบการส่ง ซึ่งการส่งข้อมูลต้องตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อน โดยเลือกรูปแบบไฟล์สำหรับส่งไปยัง สปสช. และสถานการณ์ส่งแบบผู้ป่วยนอก แล้วกดปุ่มแสดงข้อมูล กดปุ่มตรวจสอบเบื้องต้น แล้วกดปุ่ม Load Data แล้วกดตรวจสอบ กดปุ่มส่งออกข้อมูล แนบไฟล์งานที่จะส่ง สปสช. กดปุ่ม Browse ข้อมูล เลือกโฟลเดอร์ C/ECLAIM2008 เลือกไฟล์ Data เลือกไฟล์ Export_ecl. เลือกไฟล์ที่ต้อง

6.10.3 สปสช. ตอบกลับข้อมูลให้หน่วยงาน โดยผ่าน <http://eclaim.nhso.go.th> เลือกไฟล์ข้อมูล กดปุ่มบันทึกไปที่ C:/

6.10.4 รับข้อมูลพร้อมนำเข้าโปรแกรม Eclaim โดยเปิดโปรแกรม Eclaim แล้วไปที่บริการ รับข้อมูล นำเข้าข้อมูลผลการตรวจสอบ เลือกไฟล์ที่บันทึกไว้ กดปุ่มนำเข้าข้อมูล

6.10.5 บันทึกข้อมูลค่าฟื้นฟูสมรรถภาพบุคคลพิการ <http://www.nhso.go.th> ไปที่
สำหรับผู้ใช้บริการ เลือกบริการออนไลน์ เลือกระบบรายงานอุปกรณ์คนพิการปลงการให้บริการฟื้นฟู
สมรรถภาพ

6.10.6 ลงทะเบียนคุมลูกหนี้ จัดเก็บเอกสารขอเบิกเข้าแฟ้ม และรอรับรายงานการโอนเงิน
จาก สปสช.

6.11 ขั้นตอนการรับเงิน ผู้ป่วยนอกบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

6.11.1 รับหนังสือแจ้งการโอนเงินจากหน่วยงานต้นสังกัดต่าง ๆ

6.11.2 ค้นหาเอกสารสำเนาฉบับการขอรับเงินค่ารักษาพยาบาล

6.11.3 ตรวจสอบยอดเงินจากสมุดบัญชี ชกส.

6.11.4 ออกใบเสร็จรับเงิน ส่งงานบัญชีตัดลูกหนี้ กรณีโอนเงินเข้าบัญชี ส่งเอกสารพร้อม
ใบเสร็จรับเงินหรือกรณีรับเป็นเช็คให้นำส่งเช็คกับเจ้าหน้าที่คุมเงินรายวันเท่านั้น

6.11.5 รับเอกสารคืนจากงานบัญชี และจัดทำหนังสือการนำส่งการตอบรับเงินค่า
รักษาพยาบาล เสนอผู้อำนวยการ

6.11.6 จัดชุดเอกสารพร้อมสถานที่ตั้งหน่วยงานที่แจ้งการโอนเงิน ให้กับงานธุรการออกเลข
หนังสือและจัดส่งทางไปรษณีย์

6.11.7 รับเอกสารสำเนาฉบับการตอบรับเงินค่ารักษาพยาบาลจากงานธุรการ นำมา
ลงทะเบียนคุมตัดลูกหนี้ และจัดเก็บเอกสาร

6.12 ขั้นตอนการเร่งรัดหนี้สินค่ารักษาพยาบาล

6.12.1 ในการออกหนังสือเรียกเก็บครั้งแรก มอบให้รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารลงนามใน
หนังสือแทนผู้อำนวยการโรงพยาบาล

6.12.2 หน่วยงานที่ยังไม่ได้ชำระหนี้ และมียอดเรียกเก็บหนี้ครั้งใหม่ให้แนบสำเนาเรื่องเดิม
ส่งไปด้วยเพื่อเป็นการติดตามทวงถามหนี้เดิม

6.12.3 หลังจากออกหนังสือเรียกเก็บผ่านไปแล้ว 2 เดือน ยังไม่ได้รับการชำระหนี้ ในเดือน
ที่ 3 ให้ออกหนังสือติดตาม ทวงถาม และเร่งรัดหนี้ค้างชำระย้อนหลัง 3 เดือน โดยรองผู้อำนวยการฝ่าย
บริหารลงนาม และโทรศัพท์สอบถามหลังจากส่งเอกสาร 3 – 4 วัน นับจากวันที่จัดเก็บส่ง

6.12.4 ในเดือนที่ 4 หากยังมีได้รับหนังสือแจ้งการชำระหนี้ค่ารักษาพยาบาลค้างชำระ ให้
ทำหนังสือแจ้งสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลลงนาม เพื่อให้
ดำเนินการกับหน่วยงานลูกหนี้ที่ค้างชำระนาน ตามมาตรการของ สปสช. ต่อไป

6.12.5 ทำหนังสือเรียนอธิบดีกรมสุขภาพจิต (ผ่านผู้อำนวยการกองคลัง) เพื่อทราบพร้อม
แนบสำเนาหนังสือที่แจ้ง สปสช. ไปด้วย โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลลงนาม

7.ข้อกำหนดการให้บริการ

7.1 ใบสรุปค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน ประเภทสิทธิข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

7.2 สำเนาใบสั่งยาหรือใบค่าบริการ ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก

7.3 สำเนาใบส่งตัวจากต้นสังกัด ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

7.4 สำเนาบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

7.5 สำเนาสูติบัตร ทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน ใบเปลี่ยนชื่อหรือนามสกุล

7.6 ประกาศอัตราค่าบริการของโรงพยาบาลยูวประสาทไวยุโรปถัมภ์

8.ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ

8.1 ร้อยละ 95 ความสำเร็จในการบันทึกข้อมูลการเรียกเก็บลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล ผู้ป่วยนอก

8.2 ร้อยละ 85 ความสำเร็จในการติดตามการชำระหนี้ของลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล ผู้ป่วยนอก

8.3 ร้อยละ 95 ความสำเร็จในการบันทึกข้อมูลการเรียกเก็บลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล ผู้ป่วยใน

8.4 ร้อยละ 85 ความสำเร็จในการติดตามการชำระหนี้ของลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล ผู้ป่วยใน

9.ระบบติดตามประเมินผล

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	วิธีการเก็บ	ระยะเวลาการเก็บ	ผู้เข้าถึงเอกสาร
ทะเบียนคุมลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลคนไข้ในต้นสังกัดส่วนราชการ	งานประกันสุขภาพ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	จัดทำทะเบียน	10 ปี	เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ
ทะเบียนคุมลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	งานประกันสุขภาพ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	จัดทำทะเบียน	10 ปี	เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ
ทะเบียนคุมลูกหนี้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	งานประกันสุขภาพ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	จัดทำทะเบียน	10 ปี	เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ
ทะเบียนคุมลูกหนี้รัฐวิสาหกิจ	งานประกันสุขภาพ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	จัดทำทะเบียน	10 ปี	เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ
ทะเบียนคุมลูกหนี้คนไข้ในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	งานประกันสุขภาพ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	จัดทำทะเบียน	10 ปี	เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพ

10.เอกสารอ้างอิง

- 10.1 คู่มือแนวทางการปฏิบัติในการขอรับค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2554-2563
- 10.2 คู่มือสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการเล่ม 1-2
- 10.3 คู่มือโปรแกรม CSMBs ผู้ป่วยในข้าราชการ
- 10.4 คู่มือโปรแกรม CSCD ผู้ป่วยนอกข้าราชการ
- 10.5 คู่มือโปรแกรมฟื้นฟูสมรรถภาพทางกายผู้พิการ

11.แบบฟอร์มที่ใช้

- 11.1 แบบฟอร์ม นค 1 ผู้ป่วยนอกบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 11.2 แบบฟอร์ม 7201 ผู้ป่วยในรัฐวิสาหกิจ
- 11.3 โปรแกรม CSMBs ผู้ป่วยในข้าราชการ
- 11.4 โปรแกรม CSCD ผู้ป่วยนอกข้าราชการ
- 11.5 โปรแกรมฟื้นฟูสมรรถภาพทางกายผู้พิการ
- 11.6 โปรแกรม Eclaim 2008

12.ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

- การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่งานประกันสุขภาพ อาคารผู้ป่วยนอกและอำนวยการ ชั้น 2
- วิธีการติดต่อ / ร้องเรียน / ช่องทาง
 1. กล่องรับความคิดเห็น ที่แผนกผู้ป่วยนอกชั้น 1
 2. โทรศัพท์ 02-3843381-3 ต่อ 72158 , 72135
 3. Website : www.ycap.go.th
 4. การแจ้งข้อมูล การสัมภาษณ์หรือพูดคุยแบบพบหน้า
 5. การสำรวจหรือการประเมิน