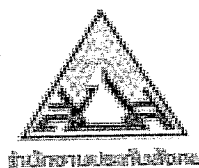
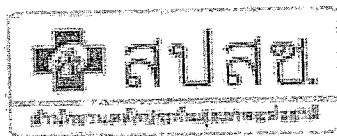
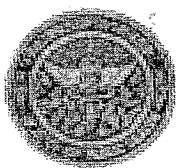


คู่มือการปฏิบัติงาน

งานประกันสุขภาพและสังคมสงเคราะห์

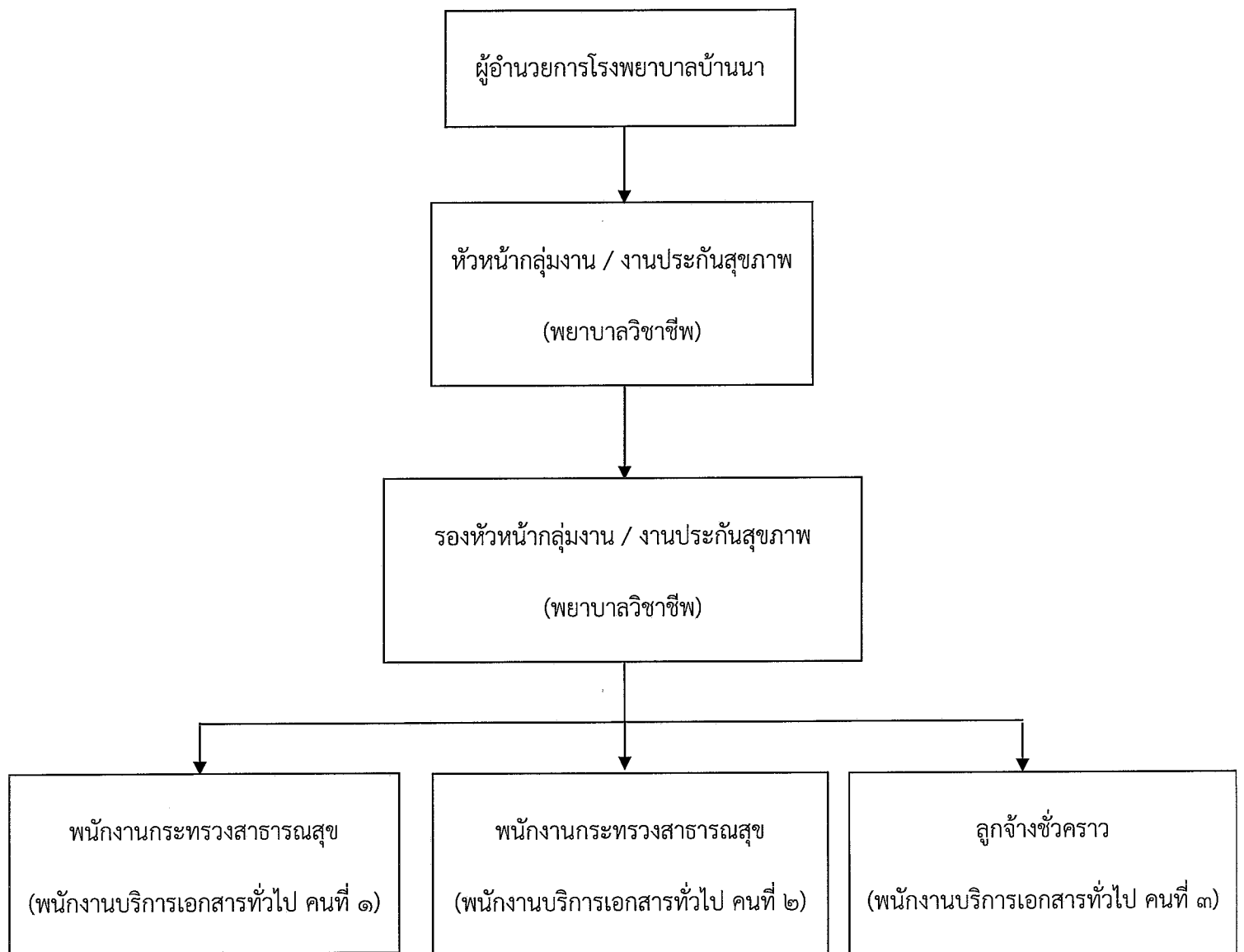
โรงพยาบาลบ้านนา

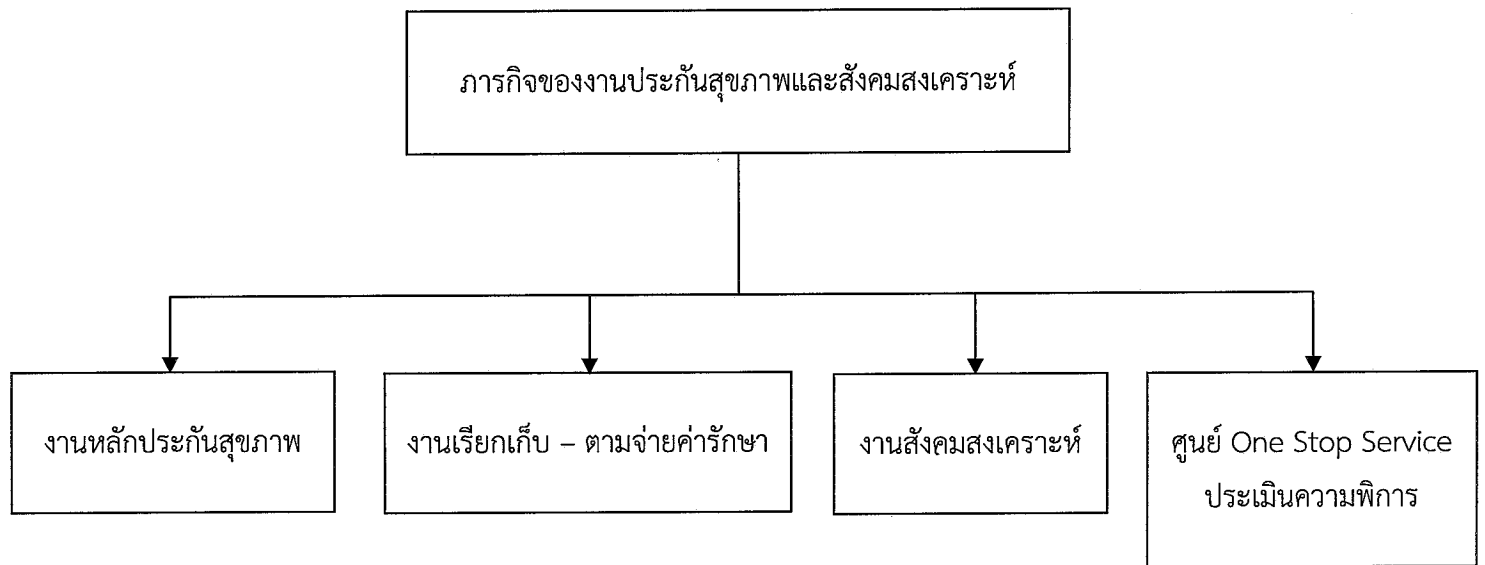


สารบัญ

โครงสร้างการบริหารงานประกันสุขภาพและสังคมสงเคราะห์	๑
ภารกิจของงานประกันสุขภาพและสังคมสงเคราะห์	๒
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่	๔
เกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการ	๔
กฎระเบียบของบุคลากรในหน่วยงาน	๔

โครงสร้างการบริหารงานประกันสุขภาพและสังคมสงเคราะห์





บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. งานหลักประกันสุขภาพ

- ๑.๑ ตรวจสอบสิทธิ / พิจารณาการใช้สิทธิ / รับรองสิทธิการรักษา
- ๑.๒ ขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า / บัตรจ่ายตรง / บัตรแรงงานต่างด้าว
- ๑.๓ ประสานงานเรื่องการหาเตียง การส่งต่อผู้ป่วยบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- ๑.๔ ดำเนินการแก้ไขปัญหาประสานงานเรื่องสิทธิการรักษา
- ๑.๕ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- ๑.๖ รับผิดชอบ ม. ๑๘ , ม. ๔๑ ตาม พรบ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

๒. งานเรียกเก็บ - ตามจ่าย ค่ารักษา

- ๒.๑ รวบรวม / ตรวจสอบ / จัดทำเอกสาร เรียกเก็บค่ารักษาตามสิทธิการรักษา
- ๒.๒ จัดทำข้อมูลลูกหนี้ ส่งงานการเงินทุกเดือน
- ๒.๓ ตรวจสอบเอกสารตามจ่ายค่ารักษาตามสิทธิการรักษา
- ๒.๔ ตรวจสอบเอกสารตามจ่ายค่าขั้นสูตรโรค ค่าตรวจพิเศษ
- ๒.๕ ติดตาม / ประสานงาน / แก้ไขปัญหา เรื่องการเรียกเก็บ และตามจ่ายค่ารักษา

๓. งานสังคมสงเคราะห์

- ๓.๑ พิจารณาเรื่องการค้างชำระหรือให้ความอนุเคราะห์ค่ารักษาพยาบาลตามแนวทางที่กำหนด
- ๓.๒ ให้คำแนะนำกับผู้ป่วยและญาติ ทำความตกลงเรื่องการผ่อนชำระค่ารักษา
- ๓.๓ ดำเนินการประสานงานกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หาสถานที่ส่งผู้ป่วยกรณีไม่มีญาติรับกลับบ้าน
- ๓.๔ ประสานงานติดตามผู้ป่วย ในกรณีมีปัญหาเรื่องสิทธิการรักษา
- ๓.๕ ตรวจสอบข้อมูล จัดทำเอกสาร ติดตามทวงหนี้ผู้ป่วยค้างชำระ ครั้งที่ ๑ , ครั้งที่ ๒ , ครั้งที่ ๓.

๔. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน

- ๔.๑ ตอบปัญหาทั่วไปในระบบหลักประกันสุขภาพ
- ๔.๒ ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจงสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการ และแก้ไขปัญหาเรื่องสิทธิประโยชน์
- ๔.๓ รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการ
- ๔.๔ เป็นเลขาคีย์กลางเพื่อให้ความช่วยเหลือหาข้อตกลง ดำเนินการจัดการความขัดแย้ง ยุติปัญหา
- ๔.๕ คຸ້ມครองสิทธิของผู้รับบริการให้เข้าถึงบริการ
- ๔.๖ อำนวยความสะดวกในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นทั้ง ม. ๔๑ และ ม. ๑๘ (๕)

๕. ศูนย์ One Stop Service ผู้พิการ

- ๕.๑ ชักประวัติ ประเมินความพิการเบื้องต้น บันทึกข้อมูลในระบบ HOSxP
- ๕.๒ ประสานกับแพทย์ประเมินความพิการ ออกใบรับรองความพิการ
- ๕.๓ ให้คำแนะนำ ประสานงาน แก้ไขปัญหา เรื่องการออกใบรับรองความพิการ
- ๕.๔ ให้คำแนะนำ ประสานงานการส่งต่อ กรณีโรงพยาบาลบ้านนาไม่มีแพทย์เฉพาะทางในการประเมินความพิการ
- ๕.๕ รับขึ้นทะเบียน เปลี่ยนสิทธิเป็นผู้พิการ ของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพและสังคมสงเคราะห์

อัตรากำลังของหน่วยงาน

๑. พยาบาลวิชาชีพ ๒ คน
๒. พนักงานบริการเอกสารทั่วไป ๒ คน
๓. ลูกจ้างชั่วคราว ๑ คน

วันราชการ (๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.)

๑. พนักงานวิชาชีพ ๒ คน
๒. พนักงานบริการเอกสารทั่วไป ๒ คน
๓. ลูกจ้างชั่วคราว ๑ คน

การปฏิบัติงาน

- ๐๘.๐๐- ๑๖.๐๐ น. เจ้าหน้าที่งานประกัน ๑ คน ปฏิบัติงานที่แผนกทำบัตรผู้ป่วยนอก
 ๐๘.๐๐ -๑๖.๐๐ น. เจ้าหน้าที่งานประกัน ๑ คน ปฏิบัติงาน Roud สิทธิที่แผนกผู้ป่วยใน
 (ตามตารางเวรที่ได้รับมอบหมาย)

วันหยุดราชการ (๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.)

พนักงานบริการเอกสารทั่วไป หรือลูกจ้างชั่วคราว ๑ คน ขึ้นปฏิบัติงานที่ห้องประกันสุขภาพ

การมอบหมายงาน

มอบหมายตามลักษณะงานและความรับผิดชอบตามคำสั่งของโรงพยาบาลบ้านนา เรื่องการมอบหมายหน้าที่ ความรับผิดชอบของงานประกันสุขภาพ

เกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการ

๑. ตรวจสอบสิทธิ/รับรองสิทธิ ให้ถูกต้อง รวดเร็ว ตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ
๒. คำนึงสิทธิของผู้รับบริการให้เข้าถึงบริการ
๓. จัดเตรียม วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะให้บริการกับผู้รับบริการ
๔. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่อง กฎ ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ การประสานงานในเรื่องหลักประกันสุขภาพ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม
๕. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในระบบการทำงานของงานประกันสุขภาพและสังคมสงเคราะห์

กฎระเบียบของบุคลากรในหน่วยงาน

๑. การให้บริการ
เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพต้องมี Service Mind ในการให้บริการ
๒. การแต่งกาย
๒.๑ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องใส่ชุดตามระเบียบ ตามแบบฟอร์มที่โรงพยาบาลกำหนด
๒.๒ ไม่สวมรองเท้าแตะ และใส่กางเกงยีนส์ในการมาปฏิบัติงาน
๓. การลงชื่อปฏิบัติงาน
- เจ้าหน้าที่ทุกคน ในเวลาราชการและนอกเวลาราชการต้องลงนามปฏิบัติงานที่กลุ่มงานบริหารจัดการเตรียมไว้ให้ หากไม่ลงชื่อปฏิบัติงานถือว่าขาดงาน การลงชื่อปฏิบัติงานต้องตรงความเป็นจริงไม่ลงชื่อปฏิบัติงานแทนกัน

๔. การขึ้นปฏิบัติงาน

- ขึ้นปฏิบัติงานก่อนเวลาปฏิบัติงาน ๑๕ นาที เพื่อจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน และร่วมฟังรายงานการส่งเวรในเรื่องการใช้สิทธิที่มีเป็นปัญหาและงานอื่น ๆ ที่ยังคงค้างอยู่

๕. การจัดตารางเวรการปฏิบัติงาน

๕.๑ หัวหน้างานเป็นผู้จัดตารางเวรของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการตรวจสอบสิทธิ และ Round สิทธิผู้ป่วยใน ทั้งในวันราชการและวันหยุดราชการ โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้อนุมัติ

๕.๒ การแลกเปลี่ยนเวร

๕.๒.๑ ให้แลกเปลี่ยนเวรกันได้ และต้องมีการเขียนใบแลกเปลี่ยนเสนอหัวหน้า ๓ วัน ก่อนขึ้นเวร

๕.๒.๒ การแลกเปลี่ยนเวร ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้างานก่อนจึงจะถือว่าถูกต้อง

๖. ระเบียบการลา

การลาของเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติตามระเบียบการลาของโรงพยาบาลบ้านนา

๖.๑ การลาป่วย การลาป่วยเพื่อการรักษาตัว ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

จนถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลอนุญาตก่อนหรือในวันที่ลานั้น หากมีกรณีจำเป็น ให้ส่งใบลาในวันแรกที่มาปฏิบัติราชการ การลาป่วยตั้งแต่ ๒ วันขึ้นไป ต้องแนบใบรับรองแพทย์ไปพร้อมกับใบลาด้วย และลาป่วยครั้งเดียวหรือหลายครั้งติดต่อกันแต่ไม่เกิน ๓๐ วัน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจะสั่งให้มิไปรับรองแพทย์แนบด้วย หรือจะสั่งให้ผู้ลาไปรับการตรวจจากแพทย์ก็ได้

๖.๒ การลาค่อดบุตร ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาหลังจากคลอดภายใน ๗ วัน ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนถึงผู้อำนวยการอนุญาต

๖.๓ การลากิจส่วนตัว ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ก่อนถึงวันลาไม่น้อยกว่า

๓ วัน และได้รับอนุญาตแล้ว จึงลาหยุดได้ ยกเว้นกรณีเร่งด่วนให้ชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาและผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบถึงเหตุผลความจำเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ลากิจส่วนตัว หากมีราชการจำเป็นเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาหรือผู้อำนวยการสามารถจะเรียกตัวกลับมาปฏิบัติราชการได้

๖.๔ การลาพักผ่อน ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนถึงวันลาไม่น้อยกว่า

๗ วัน เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงหยุดราชการได้ และหากได้หยุดราชการดังกล่าวยังไม่ครบกำหนดเวลา ถ้ามีราชการจำเป็นเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชา หรือผู้อำนวยการสามารถจะเรียกตัวกลับมาปฏิบัติราชการได้ไม่อนุญาตให้ลาพักผ่อนก่อน หรือหลังต่อกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ติดต่อกันหลายวัน

๖.๕ การลาไปศึกษา ดูงานฝึกอบรม หรือปฏิบัติการวิจัย ผู้ประสงค์จะลาไปศึกษาดูงานฝึกอบรม หรือปฏิบัติการวิจัย ณ ต่างประเทศ ให้เสนอหรือจัดส่งใบลาต่อผู้บังคับบัญชา จนถึงปลัดกระทรวงหรือหัวหน้าส่วนราชการ และเมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงหยุดราชการได้

๖.๖ การลาออกจากราชการ ให้เสนอใบลาออกจากราชการต่อผู้บังคับบัญชา และผู้อำนวยการ ไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน และเมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงออกจากราชการได้