

1. ชื่อผลงาน : ลดช่องทางเพิ่มประสิทธิภาพ
2. คำสำคัญ : บิลใบเสร็จเบิกไม่ได้ตามสิทธิ
3. เป้าหมาย : ลดปัญหาการเบิกคืนค่าบริการทางการแพทย์
4. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

มีผู้รับบริการจำนวนหนึ่งที่ยังทราบความเปลี่ยนแปลงในระบบฐานข้อมูลสิทธิประโยชน์ หรือฐานข้อมูลภาครัฐ (ซึ่งได้มีการเก็บระบบฐานข้อมูลด้วยระบบ อิเลคทรอนิกส์) ที่จะสามารถใช้ในการตรวจสอบสิทธิด้านการรักษาทั่วประเทศ ทำให้เกิดปัญหาการใช้สิทธิฯ และการเบิกคืนค่าบริการ ฝ่ายบัญชีฯ ฝ่ายสิทธิประโยชน์ มีความต้องการลดปัญหาการใช้สิทธิฯ
5. การเปลี่ยนแปลง :

ก่อนมีการเปลี่ยนแปลง มีช่องทางในการติดต่อ คือ ผู้รับบริการที่มีสิทธิ/ใช้สิทธิ ยื่นเอกสารการเข้ารับบริการที่ช่อง สิทธิประโยชน์ /ผู้ชำระเงิน (ชำระเงินแล้วนำใบเสร็จไปเบิก) ยื่นเอกสารการเข้ารับบริการที่ช่องเงินสด

การเปลี่ยนแปลง ผู้รับบริการทุกประเภทยื่นที่ช่องสิทธิประโยชน์ก่อน เมื่อ ฝ่ายสิทธิประโยชน์ดำเนินการตามกระบวนการตรวจสอบสิทธิที่ใช้ได้ในปัจจุบัน แล้วจึงส่งต่อให้กับ การเงินออกใบเสร็จ
6. การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง : จำแนกได้ดังนี้
ไตรมาสแรก 80%ผู้รับบริการสับสน ก่อนการอธิบายเหตุผล 20%ผู้รับบริการไม่มีปฏิกิริยาต่อการเปลี่ยนแปลง
ไตรมาสที่2 - ปัจจุบัน 95% ผู้รับบริการมีความเข้าใจและพอใจ 5% ผู้รับบริการไม่มีปฏิกิริยา
หมายเหตุ- ประเมินจากระบบการใช้สัญลักษณ์ของเจ้าหน้าที่สิทธิประโยชน์ที่ให้บริการ (ผู้รับบริการที่สอบถาม)
7. สรุปผลงานโดยย่อ :
 - จากปัญหาที่พบของ ฝ่ายการเงินและบัญชี มีผู้รับบริการบางส่วนที่ไม่สามารถนำใบเสร็จไปเบิกเงินที่หน่วยงานต้นสังกัดได้ ทำให้มีการ ปรีกษาและทบทวนกระบวนการให้บริการของหน่วยงานเพื่อหาข้อบกพร่อง พบว่า
 - ผู้รับบริการไม่ทราบสิทธิปัจจุบันที่ตนเองใช้ได้จริงในปัจจุบันทำให้มีความเข้าใจว่ายังสามารถใช้สิทธิฯ นั้นๆได้อยู่
 - ผู้รับบริการได้รับฟังจากคำบอกเล่า (กรณีให้ญาติมาดำเนินการแทน) จึงไม่ทราบรายละเอียด ปรับปรุง_กระบวนการยื่นเอกสารผลลัพธ์_ผู้รับบริการใช้สิทธิได้ถูกต้องตามสิทธิปัจจุบันของตน
8. บทเรียนที่ได้รับ :

การร่วมมือกันแก้ไขปัญหาโดยการสังเกตและมีจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี ทำให้การดำเนินงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด
9. การติดตามของทีมงาน : เรณู ปรัชญาภินันท์ , นภารัตน์ แคะเขียว