**กระบวนการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล (สิทธิ IClaim - ผู้ป่วยนอก)**

| **ผู้รับผิดชอบ** | **กระบวนงานหลัก** | **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** | **ระยะเวลา** |
| --- | --- | --- | --- |
| ประชาสัมพันธ์ | ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล | 1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถามผู้ป่วยหรือญาติ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการเบิกประกันชีวิต | 5 นาที |
| งานประกัน  (ภศล)  Yes | แก้ไข/แนะนำ  ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล  สิทธิการรักษาพยาบาลถูกต้อง ?  No | 1. เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลซ้ำอีกครั้ง ในโปรแกรม HOSxP เพื่อยืนยันสิทธิประโยชน์ในการใช้ประกันชีวิตและอุบัติเหตุ    2. พบสิทธิที่ส่งตรวจเป็น IClaim ยืนยันสิทธิตามสิทธิส่งตรวจ กรณีสิทธิผิดจะดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง  3. ให้คำแนะนำเรื่องสิทธิประโยชน์ | 1 – 10 นาที |
| พยาบาล  ซักประวัติ  ห้องPremium  Clinic | ซักประวัติผู้ป่วย | 1. ซักประวัติและคัดกรองผู้ป่วย เพื่อแยกการรักษาพยาบาลตามอาการและโรค  2. ซักประวัติ เพื่อวางแผนการรักษาตามอาการและโรค  3. ให้การพยาบาลเบื้องต้นก่อนพบแพทย์  4. ให้คำแนะนำเรื่องการเตรียมเอกสาร IClaim เพื่อแนบส่งเบิกค่ารักษาพยาบาล เบื้องต้น | 15 นาที |
| แพทย์ | ตรวจรักษาและวินิจฉัย | 1. รับการรักษาพยาบาล/วินิจฉัย  2. บันทึกข้อมูลการตรวจลงในโปรแกรม HOSxP  3. สั่งจ่ายยาพร้อมให้คำแนะนำ | 30 นาที |
| เภสัชกร | จ่ายยา | 1. เจ้าหน้าที่ห้องยาคิดราคายา ตรวจสอบยาและจัดยา  2. เภสัชกรตรวจสอบยืนยันความถูกต้องและครบถ้วน  3. ให้คำแนะนำ และจ่ายยาให้ผู้ป่วยตามคำสั่งแพทย์ | 5 นาที |
| การเงิน  (คุณัญอร) | ตรวจสอบและเก็บเงิน กรณีมีส่วนเกินที่เบิก | 1. ตรวจสอบรายการค่ารักษาพยาบาล  2. เก็บเงินค่าบริการทางการแพทย์และค่ารักษาพยาบาลตามเงื่อนไขข้อตกลงของโรงพยาบาล  3. ออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้รับบริการกรณีชำระเงินเองเต็มจำนวน  (กรณีค้างชำระออกใบเสร็จค้างชำระพร้อมลงลายมือชื่อค้างชำระ และบันทึกข้อมูลค้างชำระในโปรแกรม HOSxP) | 5 นาที |
| งานประกัน  (อดุลย์)  Yes | ตรวจสอบค่ารักษาพยาบาล  กับโปรแกรม RCM  ติดตามเอกสารจากผู้ป่วยหรือญาติ  บันทึกข้อมูลเข้าโปรแกรม  เบิกเคลม HOSxP  ประสานหน้างานและการเงิน  แก้ไขข้อมูลค่ารักษาพยาบาล  ข้อมูลถูกต้อง ?  No | 1. ตรวจสอบค่ารักษาพยาบาลกับโปรแกรม RCM ก่อนทำการส่งเบิกเลือกสิทธิ IClaim กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องประสานหน้างานและการเงินแก้ไขข้อมูลค่ารักษาพยาบาล  2. บันทึกข้อมูลเข้าโปรแกรม HOSxP เมนูส่งเบิก  3. ติดตามเอกสารจากผู้ป่วยหรือญาติ เช่นถ่ายรูปและสำเนาบัตรประชาชน และเลขกรมธรรม์  6. ทำเอกสารเพื่อเรียกเก็บแนบหลักฐาน | 3 วัน |
| งานประกัน  (คุณัญญ์อร) | ทำเอกสารเพื่อเรียกเก็บ  บริษัทประกันภัย | 1. ดึงรายงานข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลจากโปรแกรม RCMรายวัน  2. ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลและค่ารักษาพยาบาลให้ครบถ้วนและถูกต้อง  3. คืนข้อมูลให้หน่วยงานแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง  4. บันทึกทะเบียนคุมลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลเป็นรายวัน  5. ส่งข้อมูลรายวันให้บัญชีเพื่อบันทึกบัญชีลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล | 3 วัน |

จัดทำทะเบียนลูกหนี้