|  |
| --- |
| **มาตรฐานวิธีปฏิบัติงาน** |
|  **โรงพยาบาล** |
| **วิธีปฏิบัติงานที่ :**  | **เรื่อง** กระบวนการบริหารลูกหนี้และติดตามหนี้ค่ารักษาพยาบาล |
| **ผู้จัดทำ :**  | **วันที่เริ่มใช้ 1:** มีนาคม 2565 | **สถานะ :** ควบคุม |
| **ผู้อนุมัติ :**  ผู้อำนวยการโรงพยาบาล | **แก้ไขครั้งที่ 2 :** ตุลาคม 2565 | **ฉบับที่ :** 1 | **หน้าที่ 1/2** |
| **วัตถุประสงค์:**1. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดเก็บทวงหนี้ค่ารักษาพยาบาลกับผู้มารับบริการ/หน่วยงาน ที่ค้างชำระค่ารักษาพยาบาล2. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจำหน่ายรายชื่อผู้มารับบริการ ออกจากการเป็นลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลรายคน รายสิทธิ ที่ค้างชำระไว้ หรือเก็บได้ไม่ครบ สิทธิที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1. ชำระเงินเองเบิกได้ รหัส 03 ประกันสังคมนอกเขต , รหัส 19 กรมบัญชีกลาง, รหัส 20 จ่ายตรง อปท. รหัส 48 ตรวจสุขภาพสิทธิเบิกได้ ชำระเงินเองเบิกไม่ได้ รหัส 23 พรบ.ชำระเงิน รหัส 31 ชำระเงิน รหัส 53 ต่างด้าวไม่ขึ้นทะเบียน  2. UC ในจังหวัด และรอยต่อ 3. พรบ.เอกสารไม่ครบ/ไม่มีหลักฐาน 4. ไม่มีเลขประจำตัวประชาชน  5. ผู้มีปัญหาสถานะสิทธินอกเขต 6. ประกันสังคมผู้ป่วยในหลัง 72 ชม. 7. ไม่มีหลักฐานใดๆ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ผู้รับผิดชอบ** | **กระบวนงานหลัก** | **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** | **ระยะเวลา** |
| นางสาวสิทธิ ชำระเงินเอง | 7 วัน30 วัน | 1. ตรวจสอบลูกหนี้ตามสิทธิการรักษา รายวัน
	1. เข้าสู่ระบบ HosXP หรือ ระบบให้บริการ อื่นๆ
		1. Username : ....................................
		2. Password : ....................................
	2. ดึงข้อมูลผู้รับบริการ (HosXP)
		1. รายงานผู้เข้ารับบริการ
		2. ตรวจสอบสิทธิชำระเงินเอง
		3. ตรวจสอบยอดค่าใช้จ่าย
			1. ตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ
			2. ตรวจสอบข้อมูลการให้รหัสโรค
			3. ตรวจสอบข้อมูลการใช้อุปกรณ์
			4. ตรวจสอบข้อมูลการจ่ายยา
			5. ตรวจสอบค่าใช้จ่าย
			6. ตรวจสอบการทำค้างชำระ
		4. จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้ค้างชำระ
	3. รายงานผู้บังคำบัญชา
		1. รายงานยอดลูกหนี้สิทธิชำระเงินเอง
		2. รายงานยอดลูกหนี้ค้างชำระ
		3. รายงานจำนวนเงินค้างชำระ
		4. รายงานยอดจ่ายสำเร็จ
2. ติดตามลูกหนี้ค้างชำระ โดยการโทรศัพท์

นายดอน ติดตาม จนท.ติดตามติดตามทางโทรศัพท์ * 1. ตรวจสอบการชำระเงิน

5 นาที* + 1. ตรวจสอบในระบบให้บริการ

นางสาย ตามติด จนท.การเงิน* + 1. สอบถามห้องการเงิน
	1. โทรศัพท์ทวงถามตามเบอร์โทรที่ให้ไว้ / ผ่าน รพ.สต.

5 นาที* 1. โทรศัพท์ตามหน่วยงานที่เรียกเก็บ เช่น สำนักงานประกันสังคม, โรงพยาบาลหน้าบัตรที่เรียกเก็บ

2 นาที* 1. รายงานผลการติดตาม และบันทึกลงในทะเบียนคุม

นายดอน ติดตาม จนท.ติดตาม3 วันทำจดหมาย/หนังสือทวงถามติดตาม ครั้งที่ 11. ติดตามลูกหนี้ค้างชำระ โดยการส่งหนังสือ ครั้งที่ 1

นางสาย ตามติด จนท.การเงิน* 1. ตรวจสอบการชำระเงิน

5 นาที* + 1. ตรวจสอบในระบบให้บริการ
		2. สอบถามห้องการเงิน
	1. ทำจดหมาย/หนังสือ ติดตามทวงถาม ตามที่อยู่ใน HosXP และ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม, โรงพยาบาลหน้าบัตรที่เรียกเก็บ

นส.แดง บ้านดอน จนท.ธุรการ* + 1. ส่งหนังสือให้งานสารบรรณออกเลขหนังสือส่ง

5 นาที* + 1. เสนอผู้บังคับบัญชา
		2. จัดเก็บสำเนาหนังสือส่ง

2 นาที30 วัน* 1. รายงานผลการติดตาม และบันทึกการติดตาม ครั้งที่ 1 ลงในทะเบียนคุม

นายดอน ติดตาม จนท.ติดตามทำจดหมาย/หนังสือทวงถามติดตาม ครั้งที่ 21. ติดตามลูกหนี้ค้างชำระ โดยการส่งหนังสือ ครั้งที่ 2
	1. ตรวจสอบการชำระเงิน

5 นาทีนางสาย ตามติด จนท.การเงิน* + 1. ตรวจสอบในระบบให้บริการ
		2. สอบถามห้องการเงิน
	1. ทำจดหมาย/หนังสือ ติดตามทวงถาม ตามที่อยู่ใน HosXP และ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม, โรงพยาบาลหน้าบัตรที่เรียกเก็บ

นส.แดง บ้านดอน จนท.ธุรการ* + 1. ส่งหนังสือให้งานสารบรรณออกเลขหนังสือส่ง

5 นาที* + 1. เสนอผู้บังคับบัญชา
		2. จัดเก็บสำเนาหนังสือส่ง

2 นาที30 วัน* 1. รายงานผลการติดตาม และบันทึกการติดตาม ครั้งที่ 2 ลงในทะเบียนคุม
1. ติดตามลูกหนี้ค้างชำระ โดยการส่งหนังสือ ครั้งที่ 3

นายดอน ติดตาม จนท.ติดตามทำจดหมาย/หนังสือทวงถามติดตาม ครั้งที่ 3* 1. ตรวจสอบการชำระเงิน

นางสาย ตามติด จนท.การเงิน* + 1. ตรวจสอบในระบบให้บริการ
		2. สอบถามห้องการเงิน
	1. ทำจดหมาย/หนังสือ ติดตามทวงถาม ตามที่อยู่ใน HosXP และ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานประกันสังคม, โรงพยาบาลหน้าบัตรที่เรียกเก็บ

5 นาทีนส.แดง บ้านดอน จนท.ธุรการ* + 1. ส่งหนังสือให้งานสารบรรณออกเลขหนังสือส่ง
		2. เสนอผู้บังคับบัญชา
		3. จัดเก็บสำเนาหนังสือส่ง

2 นาที30 วัน* 1. รายงานผลการติดตาม และบันทึกการติดตาม ครั้งที่ 3 ลงในทะเบียนคุม

นายดอน ติดตาม จนท.ติดตาม1. ตรวจสอบบัญชีลูกหนี้ค้างชำระ

นางสาย ตามติด จนท.การเงิน* 1. ตรวจสอบการชำระเงิน

5 นาทีตรวจสอบบัญชีลูกหนี้ค้างชำระ* + 1. ตรวจสอบในระบบให้บริการ
		2. สอบถามห้องการเงิน
	1. ตรวจสอบลูกหนี้ค้างชำระรายตัว

5 นาทีนางทำงาน ดีมากจนท.บัญชี* + 1. ลูกหนี้ค้างชำระ และถูกติดตามโดยการทำหนังสือทวงถาม ครบ 3 ครั้งแล้ว

15 นาที* + 1. ตรวจสอบยอดลูกหนี้กับบัญชี

นายทอน แดงดีหน.ประกันนส.แดง บ้านดอน จนท.ธุรการ* 1. ลูกหนี้ชำระไม่เต็มจำนวน

5 นาที1 วัน* + 1. จัดทำส่วนต่างและรายงานบัญชี
		2. จัดทำหนังสือ เสนอผู้อำนวยการ
		3. จัดเก็บสำเนาหนังสือ
	1. ลูกหนี้ไม่พบการชำระเงิน

5 นาที* + 1. จัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการ
		2. จัดเก็บสำเนาหนังสือ

นายทอน แดงดีหน.ประกัน5 นาที* 1. รายงานผู้บังคำบัญชา
		1. รายงานยอดลูกหนี้ค้างชำระ

5 นาที* + 1. รายงานจำนวนเงินค้างชำระ

นายทอน แดงดีหน.ประกันเสนอขออนุมัติผู้อำนวยการ1. ขออนุมัติปรับปรุงบัญชีลูกหนี้

5 นาที* 1. จัดทำหนังสือขออนุมัติปรับปรุงบัญชีลูกหนี้

1 วัน* 1. เสนอผู้อำนวยการอนุมัติ
	2. จัดเก็บสำเนาหนังสือ

นางทำงาน ดีมากจนท.บัญชีบัญชีปรับปรุงลูกหนี้1. บัญชีปรับปรุงลูกหนี้
	1. หนังสือขออนุมัติปรับปรุงบัญชีลูกหนี้

1 วัน* 1. ปรับปรุงบัญชีลูกหนี้
 | 5 นาที15 นาที1 นาที |

 |