

ระบบจ่ายตรงในศูนย์แพทย์ชุมชน CUPเมืองแม่กลอง

ผู้รับบริการสะดวกสบาย ลดภาระค่าใช้จ่ายการเดินทาง ได้รับการดูแลอย่างเป็นองค์รวม

โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จ.สมุทรสงคราม ได้มีการนำระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง ซึ่งโดยปกติแล้วจะใช้ระบบนี้ใน รพ. มาใช้ในศูนย์แพทย์ชุมชน ในเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำนวน 3 แห่ง คือ ศูนย์แพทย์ชุมชนเมืองวัดประตุมคณาวาส ศูนย์สุขภาพชุมชนแม่กลอง และศูนย์สุขภาพชุมชนเทพเจ้ากวนอู ซึ่งสังกัด รพ.สมเด็จพระพุทธเลิศหล้า และเป็นส่วนราชการเดียวกันมีการโอนเงินค่ารักษาพยาบาลเบิกจ่ายตรงเข้าแหล่งเดียวกัน

เป็นการบูรณาการระบบเดิมที่มีอยู่แล้ว คือ ระบบสวัสดิการรักษายาของข้าราชการที่มีการเบิกตรงกับกรมบัญชีกลาง มาใช้ประโยชน์แก่ผู้รับบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เพื่ออำนวยความสะดวก ตลอดจนลดภาระค่าใช้จ่าย ในการรักษาพยาบาล โดยยังคงได้สิทธิเหมือนเดิม

การนำระบบจ่ายตรงของ รพ.มาขยายลงสู่หน่วยบริการปฐมภูมิในเขตเทศบาลนั้น เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการอย่างหนึ่ง เพราะไม่ได้คำนึงถึงมิติในการรักษาพยาบาลเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงมิติทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เศรษฐฐานะ (socio-economic) อีกด้วย

นอกจากนี้การดูแลสุขภาพประชาชนที่ครอบคลุมทุกมิตินั้น จำเป็นจะต้องมีการดูแลร่วมกันทั้งระบบ จึงจะสามารถดูแลสุขภาพของประชาชนได้อย่างเป็นองค์รวมและมีประสิทธิภาพได้

หลังจากที่ได้มีการนำระบบจ่ายตรงมาใช้ในศูนย์แพทย์ชุมชนที่สังกัด รพ.สมเด็จพระพุทธเลิศหล้า แล้วพบว่า มีผู้ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาของข้าราชการ มาใช้บริการที่ศูนย์แพทย์ชุมชนมากขึ้น และมีความพึงพอใจต่อระบบการจ่ายตรงเป็นอย่างมากดังจะเห็นได้จากตารางเปรียบเทียบดังต่อไปนี้

ตารางเปรียบเทียบอัตราและความพึงพอใจ ผู้มาใช้สิทธิจ่ายตรงในหน่วยบริการปฐมภูมิ ในเขตเทศบาล ปี 2552-2553

หน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิ ในเขตเทศบาล	อัตรา ผู้มาใช้สิทธิจ่ายตรง ปี 2552	อัตรา ผู้มาใช้สิทธิจ่ายตรง ปี 2553	ความพึงพอใจ หลังดำเนินงาน
ศูนย์แพทย์ชุมชนเมืองวัดประตุมคณา วาส	ร้อยละ 2.20	ร้อยละ 3.87	ร้อยละ 100
ศูนย์สุขภาพชุมชนแม่กลอง	ร้อยละ 6.83	ร้อยละ 12.11	ร้อยละ 98.22
ศูนย์สุขภาพชุมชนเทพเจ้ากวนอู	ร้อยละ 5.39	ร้อยละ 6.90	ร้อยละ 99.28
ภาพรวมของหน่วยบริการปฐมภูมิ ในเขตเทศบาล	ร้อยละ 3.96	ร้อยละ 6.87	ร้อยละ 99.17

จากการสำรวจยังพบอีกว่า ผู้รับบริการที่ใช้สิทธิจ่ายตรงที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ไม่ได้มีเพียงแค่ ผู้รับบริการที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองเท่านั้น เพราะมีบางส่วนที่อยู่นอกเขตเทศบาล และต่างอำเภอ แต่มีสิทธิ เบิกจ่ายตรงกับโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ก็เข้ามาใช้สิทธิจ่ายตรงที่หน่วยบริการปฐมภูมิด้วยเหมือนกัน เนื่องจากมีความสะดวกสบาย อยู่ใกล้ที่ทำงาน

แต่อย่างไรก็ดีไม่ได้มีการเก็บข้อมูลจำนวนผู้รับบริการที่มีสิทธิเบิกได้เปรียบเทียบกับจำนวนผู้รับบริการ ที่ใช้สิทธิจ่ายตรง ถ้ามีการเก็บข้อมูลในส่วนนี้อาจทำให้ตัวเลขผลการดำเนินงานมากขึ้น

ส่วนเรื่องความพึงพอใจ ผู้รับบริการได้ให้ความเห็นว่า ได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาไป ทำเรื่องเบิกกับต้นสังกัด ได้รับบริการที่รวดเร็วไม่ต้องรอรับใบเสร็จรับเงิน ไม่ต้องไปรับบริการถึงโรงพยาบาล ทำให้ได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และพอใจที่ไม่ต้องสำรองจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล

สำหรับความพึงพอใจผู้ให้บริการหน่วยบริการปฐมภูมิ ทั้ง 3 แห่ง พบว่ามีความพึงพอใจ ร้อยละ 100 โดยความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ สามารถให้บริการได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดข้อผิดพลาดของเอกสาร ด้านการเงิน หมดปัญหาเรื่องการส่งเงินค่ารักษาที่โรงพยาบาล ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ และ ประหยัดทรัพยากรในการจัดทำเอกสารต่างๆ

สรุปบทเรียนการดำเนินการ

1. ระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลาง สามารถใช้ได้กับศูนย์สุขภาพชุมชน ทั้ง 3 แห่ง ในเขตเทศบาล ที่สังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า เพราะเป็นสังกัดส่วนราชการเดียวกันการโอนเงินค่า รักษาพยาบาลเบิกจ่ายตรงจะเข้าที่แหล่งเดียวกัน คือ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า
2. ระบบยังไม่เอื้อให้ดำเนินการกับหน่วยบริการปฐมภูมิอื่น ที่ไม่ได้สังกัดส่วนราชการเดียวกัน
3. ยังมีความยุ่งยากในการโอนเงินต่อไปให้หน่วยบริการปฐมภูมิ เพราะไม่ทราบว่าเงินค่ารักษาพยาบาล เบิกจ่ายตรงที่โอนเข้ามาเป็นเงินของหน่วยบริการปฐมภูมิแห่งใด
4. เนื่องจากไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลก่อนดำเนินการว่า สภาพปัญหาที่มีตัวเลขยืนยันชัดเจนมีจำนวน เท่าใด ขนาดของปัญหาก่อนดำเนินการมากหรือน้อยแค่ไหน จึงทำให้ขาดข้อมูลในการเปรียบเทียบในประเด็น ความพึงพอใจก่อนนำระบบจ่ายตรงของกรมบัญชีกลางมาใช้ กับหลังจากนำระบบมาใช้ ดังนั้นในการศึกษา ครั้งต่อไปควรมีการจัดเก็บข้อมูลก่อนดำเนินการถึงสภาพปัญหาที่มีตัวเลขยืนยัน จะทำให้เห็นภาพของการหา ขนาดของปัญหา การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และการเลือกปัญหามาแก้ไขก่อนหลังที่เป็นระบบ

ภาพแผนการพัฒนาต่อยอดในอนาคต

1. สร้างระบบให้ทราบว่าเงินค่ารักษาพยาบาลเบิกจ่ายตรง ที่โอนเข้ามาเป็นเงินของหน่วยบริการปฐม ภูมิใด เพื่อที่จะได้โอนเงินต่อไปยังหน่วยบริการปฐมภูมิแห่งนั้นได้ ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพการทำงานในลักษณะ เครือข่าย (CUP) ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. สำหรับหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีความพร้อมในการตั้งเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลตรงกับกรมบัญชีกลาง (พิจารณาจากจำนวนผู้มีสิทธิในพื้นที่ที่รับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิแห่งนั้น ตลอดจนหน่วยบริการไม่มีข้อจำกัดเรื่องการขึ้นทะเบียนสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการกับกรมบัญชีกลาง) อาจตั้งเบิกจ่ายตรงกับกรมบัญชีกลาง ทำให้ไม่เกิดความต่างของระบบ เพราะไม่ว่าจะรับยาที่หน่วยบริการปฐมภูมิใกล้บ้าน หรือรับยาที่ รพ.สมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ก็ไม่ต้องทอดรองจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลเหมือนกัน ผู้รับบริการก็จะเกิดความสะดวก

ข้อมูลโดย: ก้องภพ สี่ละพัฒน์ นายแพทย์ชำนาญการพิเศษและทีมงานกลุ่มงานเวชกรรมสังคม
โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

เรียบเรียงโดย: ทีมวิชาการ สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน
สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล