



Enhancing the Competency of Utilization Review Nurses Through 21st –
Century Skills: Case Study of Golden Jubilee Medical Center,
Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University
การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21:
กรณีศึกษา ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล

จุฬาลักษณ์ สุขสabay* Julaluk Suksabai*

Abstract

A Utilization Review Nurse plays an important role in private health insurance services provided by hospitals. The main job description includes six duties: 1) Ethical aspect and law; 2) Nursing and midwifery practice; 3) Professional characteristics; 4) Academics and research; 5) Communication and relationships; and 6) Technology and information. In essence, the quality of *utilization review nurses* is crucial for a hospital's private health insurance service. They must have comprehensive medical knowledge across all fields and various operational skills, as they often collaborate with diverse societal groups, encountering frequent work-related challenges. These challenges may include lack of up-to-date medical knowledge covering all fields, absence of current insurance knowledge, poor communication quality, and complexities in coordinating with insurance company's claim systems, all of which affect nursing efficiency.

This article proposes the adaptation of "New Future Skills: Learning in the 21st Century" from The Partnership for 21st Century Skills, encompassing three aspects: 1) Learning and Innovation Skills; 2) Information, Media, and Technology Skills; and 3) Life and Career Skills. This can enhance the skill set of *utilization review nurses in all six aspects mentioned above: becoming a nursing professional* in the 21st century, equipped with abilities in medical science, nursing knowledge, information literacy, information and communication technology literacy, as well as life and career skills, to effectively care for patients both physically and mentally.

Keywords: Utilization review nurse; Health insurance; The competency of nurses;
The 21st century skills

* Corresponding author, Registered Nurse, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University;
e-mail: Julaluk.ju12@gmail.com

Received 12 April 2024; Revised 19 June 2024; Accepted 21 June 2024



บทคัดย่อ

พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ เป็นผู้ปฏิบัติงานหลักของบริการประกันสุขภาพเอกชนของโรงพยาบาล มีสมรรถนะที่สำคัญ 6 ด้านด้วยกัน คือ 1) ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมาย 2) ด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 3) ด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ 4) ด้านวิชาการและการวิจัย 5) ด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ และ 6) ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ กล่าวคือ คุณภาพของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ คือ หัวใจสำคัญของการบริการประกันสุขภาพเอกชนของโรงพยาบาล ซึ่งพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ เป็นสายงานพยาบาลที่ต้องมีความรู้ทางการแพทย์ทุกสาขา จำเป็นต้องมีทักษะในการปฏิบัติงานหลายด้าน อีกทั้งยังทำงานร่วมกับบุคคลหลากหลายสังคม ทำให้การปฏิบัติงานมักพบปัญหาในการทำงานอยู่บ่อยครั้ง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ทางการแพทย์ที่ครอบคลุมทุกสาขา และเท่าทันโลกอยู่เสมอ ขาดความรู้ด้านประกัน และไม่มีการปรับความรู้ด้านประกันที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบัน ปัญหาการสื่อสารที่ไม่มีคุณภาพ และปัญหาความซับซ้อนของระบบที่ใช้ในการประสานงานของบริษัทประกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางการพยาบาลทั้งสิ้น

บทความนี้ผู้เขียนได้นำ “ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การเรียนรู้ในศตวรรษ ที่ 21” จากเครือข่าย P21 ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม 2) ทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี 3) ทักษะชีวิตและอาชีพ มาเสริมสมรรถนะของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ ทั้ง 6 ด้าน ที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อพัฒนาให้พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ เป็นสายงานพยาบาลในศตวรรษที่ 21 ที่มีความสามารถทั้งด้านวิชาการทางการแพทย์ ความรู้ทางการพยาบาล ความรอบรู้ด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี รวมถึงทักษะชีวิตและอาชีพ ให้พร้อมดูแลผู้ป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ การประกันสุขภาพ สมรรถนะพยาบาล ทักษะศตวรรษที่ 21

* ผู้เขียนหลัก พยาบาลวิชาชีพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราช มหาวิทยาลัยมหิดล e-mail: Julaluk.ju12@gmail.com

วันที่รับบทความ 12 เมษายน 2567 วันที่แก้ไขบทความ 19 มิถุนายน 2567 วันที่ตอบรับบทความ 21 มิถุนายน 2567



บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 ประชาชนไทยมีสิทธิการรักษาที่หลากหลาย เช่น หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กรมบัญชีกลาง ประกันสังคม รัฐวิสาหกิจ และประกันสุขภาพเอกชน เป็นต้น โดยสิทธิประกันสุขภาพเอกชน เป็นสิทธิการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยให้ความสำคัญ ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลรัฐบาลหันมาสนใจสิทธินี้ และเปิดให้ผู้ป่วยที่มีประกันสุขภาพเอกชนเข้าใช้สิทธิเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลผ่านโรงพยาบาลรัฐบาลมากยิ่งขึ้น รวมถึงกระทรวงสาธารณสุขได้เล็งเห็นความสำคัญของบริการประกันสุขภาพเอกชนผ่านโรงพยาบาลรัฐซึ่งเห็นได้จาก กระทรวงสาธารณสุข (Ministry of Public Health, 2022) ได้กล่าวในหนังสือขอประชาสัมพันธ์เชิญชวนเข้าร่วมระบบ Insurance Claim (I Claim) ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้พัฒนาระบบนี้เพื่ออำนวยความสะดวกเพิ่มสิทธิประโยชน์และเป็นโอกาสในการเพิ่มรายได้จากกลุ่มผู้ป่วยสิทธิประกันสุขภาพเอกชนให้แก่โรงพยาบาลรัฐบาล อีกทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มีกรมธรรม์ประกันสุขภาพเอกชนสามารถเข้ารับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐบาลได้โดยไม่ต้องสำรองจ่ายอีกด้วย

พจนธร พอกเพ็ดดี (Pokpermddee, 2023) ได้กล่าวว่า I Claim คือ ระบบการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลกับบริษัทประกันด้วยรูปแบบดิจิทัล ใช้ตรวจสอบสิทธิค่ารักษาพยาบาลกับบริษัทประกัน และติดตามสถานะและผลการเคลมแบบ Realtime ได้ นอกจากระบบ I Claim แล้วการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลยังสามารถทำได้ผ่านระบบที่บริษัทประกันเอกชนเป็นผู้พัฒนาขึ้นเองอีกด้วย เช่น ระบบ Smart Claim ประกันสุขภาพเอไอเอ (AIA Health Insurance, 2023) ระบบ Muang Thai Easy care เมืองไทยประกันชีวิต (Muang Thai Life, 2023) เป็นต้น ซึ่งทุกระบบที่กล่าวมาข้างต้นล้วนเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลจากบริษัทประกันสุขภาพเอกชนผ่านโรงพยาบาลหรือระบบบริการ Fax Claim นั่นเอง

ปัจจุบัน โรงพยาบาลรัฐบาลในประเทศไทยได้เปิดบริการ Fax Claim แล้วหลายแห่ง ตามข้อมูลของ บริษัท เอไอเอ จำกัด (AIA, 2023) เช่น โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โรงพยาบาลราชวิถี และศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เป็นต้น ซึ่งมีข้อตกลงร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลและบริษัทประกันในการเปิดบริการ Fax Claim โดยโรงพยาบาลจะต้องจัดให้มีพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ Utilization Review Nurse (UR nurse) อย่างน้อย 1 อัตรา เพื่อเป็นผู้ประสานข้อมูลและดำเนินการขั้นตอนทางการแพทย์ระหว่างโรงพยาบาลผู้ป่วยและบริษัทประกัน เพื่อให้สามารถให้บริการ Fax Claim ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในแต่ละโรงพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพจะมีบทบาทที่แตกต่างกันได้ขึ้นกับเงื่อนไขความพร้อมในการให้บริการและหน่วยงานสนับสนุน

ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหนึ่งในสถานพยาบาลของรัฐที่เปิดบริการประกันสุขภาพเอกชน (Fax claim) เพื่อให้ผู้ป่วยมีโอกาสเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลได้ โดยมีหน่วยให้บริการหลัก คือ หน่วยประกันสัมพันธ์ (Insurance Unit) ภายใต้สังกัดฝ่ายการพยาบาล ดูแลงานโดย พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ Utilization Review Nurse (UR nurse) ในการให้บริการดูแลผู้ป่วยและญาติ ในบทความนี้ ทางผู้เขียนจึงขอกล่าวถึงพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจถึงสมรรถนะและบทบาทหน้าที่ของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ ซึ่งล้วนมาจากประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานของผู้เขียน พร้อมเสนอการใช้ทักษะแห่งอนาคตใหม่เป็นแนวทางในการจัดการปัญหาในการปฏิบัติงานและเพิ่มสมรรถนะทางการพยาบาลให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่เป็นไปตามมาตรฐานทางการแพทย์



สมรรถนะและหน้าที่ของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ

พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ หรือที่รู้จักกันทั่วไปในนาม Utilization Review Nurse (UR nurse) โดย พญาไท (Phyathai, 2024) ได้กล่าวถึงลักษณะงานของ UR nurse ไว้ว่าเป็นพยาบาลผู้ชำนาญการด้านคลินิก บริการ ประสานงาน และที่ปรึกษาให้ฝ่ายแพทย์ พยาบาลและบริษัทประกัน และเป็นผู้นำกระบวนการการ ทบทวนการใช้ทรัพยากรทางการแพทย์ลงปฏิบัติในประเด็นความจำเป็นและความเหมาะสม ที่สอดคล้องกับ เงื่อนไขของบริษัทประกันและมาตรฐานการแพทย์ โดยมีการติดตามอาการและการรักษาเพื่อรายงานและ ประสานงานกับฝ่ายการแพทย์ของบริษัทประกันในกลุ่มผู้ป่วยประกันสุขภาพเอกชนผู้ป่วยใน ซึ่งมีความแตกต่าง จากพยาบาลวิชาชีพสายอื่น ๆ และพยาบาลฝ่ายบริหารการพยาบาลอย่างชัดเจน

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กองบริหารทรัพยากรบุคคล กระทรวงสาธารณสุข (Ministry of Public Health, 2023) ได้กล่าวในบันทึกข้อความส่วนราชการเกี่ยวกับมติของ อ.ก.พ กระทรวงสาธารณสุข ได้มี มติครั้งที่ 5/2565 วันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 ให้เพิ่มสายงานพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของบริการประกันสุขภาพในปัจจุบัน ดังนั้น เนื่องจากเป็นสายงานพยาบาลวิชาชีพกลุ่มใหม่ ทำให้ยังไม่มีบทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่กล่าวถึงพยาบาล กลุ่มงานประกันสุขภาพโดยตรง ผู้เขียนจึงขอยกบทบาทหน้าที่ในระบบสุขภาพจากการปฏิบัติงานจริงของพยาบาล บริหารทรัพยากรสุขภาพ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจในบทบาทหน้าที่และสมรรถนะพยาบาลของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพในสังกัด โรงพยาบาลของรัฐ

พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มีบทบาทหน้าที่ในระบบสุขภาพ 4 ด้าน หลักด้วยกัน คือ 1) ด้านการทบทวนประเด็นทางการแพทย์ในการขอใช้สิทธิการรักษา เป็นการพิจารณาข้อมูล ด้านโรค หัตถการ ที่แพทย์วางแผนการรักษาให้ผู้ป่วยว่าเป็นไปตามเงื่อนไขหรือข้อยกเว้นทางการแพทย์ของบริษัท ประกันหรือไม่ 2) ด้านการทบทวนการใช้ทรัพยากรสุขภาพและประเมินความคุ้มครองก่อนเข้ารับการรักษา เป็น การประสานข้อมูลทางการแพทย์และค่ารักษาพยาบาลร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลและบริษัทประกัน เพื่อ พิจารณาในประเด็นความจำเป็นในการเข้ารับการรักษาประเภทต่าง ๆ 3) ด้านการทบทวนการให้บริการทาง การแพทย์และการใช้ทรัพยากรสุขภาพขณะเข้ารับการรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน เป็นการติดตามอาการและการรักษา ของผู้ป่วยในเพื่อทบทวนประเด็นความจำเป็นทางการแพทย์ และ 4) ด้านการดูแลกระบวนการส่งเรียกร้อง ค่ารักษาพยาบาลผ่านโรงพยาบาล ซึ่งในแต่ละด้านจะสัมพันธ์กับสมรรถนะทางการพยาบาลที่แตกต่างกันไป โดย สภาการพยาบาล (Thailand Nursing and Midwifery Council, 2018) ได้กล่าวถึงสมรรถนะกลางของ ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ระดับปริญญาตรี) ไว้ทั้งหมด 8 ด้านด้วยกัน จากบทบาทด้าน สุขภาพของพยาบาลบริหารสุขภาพที่จะกล่าวต่อไปนี้จะแสดงให้เห็นถึงสมรรถนะพยาบาลที่สำคัญของพยาบาล บริหารทรัพยากรสุขภาพทั้งหมด 6 ด้านด้วยกัน คือ 1) ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมาย 2) ด้านการ ปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 3) ด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ 4) ด้านวิชาการและการวิจัย 5) ด้านการ สื่อสารและสัมพันธภาพ และ 6) ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทั้งนี้พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ ศูนย์ การแพทย์กาญจนาภิเษก มีบทบาทหน้าที่ในระบบสุขภาพ 4 ด้านหลัก ดังนี้

1. การทบทวนประเด็นทางการแพทย์ในการขอใช้สิทธิการรักษา

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Office of Insurance Commission, 2021) กำหนดให้การให้สิทธิผู้ป่วยในการใช้บริการประกันสุขภาพเอกชนผ่านโรงพยาบาล



การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษา
ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

มีข้อตกลงร่วมกัน โดยการเข้ารับการรักษาจะต้องไม่อยู่ในช้อยกเว้นในกรณีหรือช้อยกเว้นทั่วไป ตามที่
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กำหนด โดยกรณีประกันภัย
จะไม่คุ้มครองความสูญเสียหรือความเสียหายใดๆ อันเกิดจากหรือสืบเนื่องจากสาเหตุตามช้อยกเว้นทั่วไป เช่น การ
ป่วยใด ๆ และสภาพที่เป็นมาก่อนการเอาประกันภัย การตรวจหรือการรักษาที่ไม่เกี่ยวข้องกับโรคที่เป็นสาเหตุของ
การรับตัวไว้ในโรงพยาบาล การตรวจวินิจฉัยการบาดเจ็บหรือการป่วยซึ่งไม่ใช่ความจำเป็นทางการแพทย์หรือไม่
เป็นมาตรฐานทางการแพทย์ การตรวจรักษาที่ไม่ใช่แผนปัจจุบัน การรักษาหรือการตรวจวินิจฉัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับ
คำวินิจฉัย ภายอุปกรณ์ อุปกรณ์เทียม เป็นต้น

บทบาทของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางการแพทย์เกี่ยวกับโรคและ
หัตถการที่วางแผนการรักษาร่วมกับข้อมูลประกันสุขภาพเอกชนของผู้ป่วย เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาว่า
ผู้ป่วยสามารถใช้บริการประกันสุขภาพผ่านโรงพยาบาลได้หรือไม่ เพื่อป้องกันความเสียหายด้านการเงินที่จะ
เกิดขึ้นกับโรงพยาบาล รวมถึงความวิตกกังวลด้านการเงินและการปฏิเสธการรักษาซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับ
การรักษาที่ล่าช้าได้ โดยสมรรถนะทางการพยาบาลที่จำเป็น คือ

- ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมาย โดยส่งเสริมให้ผู้ป่วยรับรู้และเข้าใจสิทธิของตนเองและปกป้อง
ผู้ที่อยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการถูกละเมิดสิทธิ เช่น การแจ้งสิทธิให้ผู้ป่วยทราบเมื่อแผนการรักษาอยู่ในเงื่อนไขบริการ
Fax Claim เพื่อให้ผู้ป่วยรับรู้และเข้าใจสิทธิของตนเองและไม่เสียสิทธิของตน
- ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ที่ใช้ในการเรียนรู้โปรแกรมและระบบในการตรวจสอบสิทธิของบริษัท
ประกันซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกันไปในทุกบริษัทประกัน
- ด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ เพื่อให้สามารถสื่อสารกับผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การทบทวนการใช้ทรัพยากรสุขภาพและประเมินความคุ้มครองก่อนเข้ารับการรักษา (Pro-Spective review and Pre-Authorization)

เป็นการประสานข้อมูลทางการแพทย์และค่ารักษาพยาบาลร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลและบริษัทประกัน
เพื่อทบทวนสาเหตุการเข้ารับการรักษา แผนการรักษาและความจำเป็นทางการแพทย์ก่อนผู้ป่วยเข้ารับการรักษา
จริงแบบผู้ป่วยในหรือผ่าตัดวันเดียวกลับ

บทบาทของพยาบาลบริหารทรัพยากร เป็นเตรียมข้อมูลและประวัติการรักษาของผู้ป่วยที่เกี่ยวข้องกับ
แผนการรักษา วิเคราะห์สาเหตุการวางแผนการรักษาร่วมกับแพทย์เจ้าของไข้ เพื่อใช้ในการประเมินความคุ้มครอง
การรักษาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้ได้ข้อมูลความคุ้มครองของกรมธรรม์ที่ผู้ป่วยมีจากบริษัทประกัน ซึ่งเป็น
ประโยชน์ต่อการวางแผนการรักษา ช่วยลดความวิตกกังวลและการปฏิเสธการรักษาจากปัญหาด้านการเงินของ
ผู้ป่วยและญาติและยังช่วยลดระยะเวลาการพิจารณาความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลในวันที่ผู้ป่วยออกจาก
โรงพยาบาล เสริมสร้างการรักษาอีกด้วย

สำหรับสมรรถนะทางการพยาบาลที่จำเป็น คือ สมรรถนะด้านจริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมาย
สมรรถนะด้านวิชาการและการวิจัย และสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เพื่อปกป้องให้
ผู้ป่วยได้รับสิทธิที่ตนพึงได้รับ เช่น ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาประเภทผู้ป่วยในและบริษัทประกันพิจารณาความ
คุ้มครองแบบผ่าตัดวันเดียวกลับ พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพวิเคราะห์ประวัติผู้ป่วยเห็นว่ามี ความจำเป็นใน
การรักษาแบบผู้ป่วยในจริง จะทำการเตรียมเอกสารทางการแพทย์ เพื่อแจ้งผลการพิจารณาและแสดงให้เห็นถึง
ความจำเป็นในแผนการรักษาที่แพทย์วางไว้



3. การทบทวนการให้บริการทางการแพทย์และการใช้ทรัพยากรสุขภาพ ขณะเข้ารับการรักษาตัวเป็น ผู้ป่วยใน (Concurrent review)

เป็นบทบาทหน้าที่หลักของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพในการติดตามอาการและการรักษาในแต่ละวัน โดยนำกระบวนการทบทวนการใช้ทรัพยากรสุขภาพมาพิจารณาประเด็นความจำเป็นทางการแพทย์ ซึ่งทบทวนในเชิงคุณภาพการรักษา ข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ การตรวจวินิจฉัยและการรักษาต่าง ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานทางการแพทย์และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เช่น Clinical Guideline แนวทางการรักษาของแพทย์ (CPG) แนวทางการให้ยาพยาบาล (CNPG) ข้อตกลงปฏิบัติของ PCT โดยสอดคล้องกับเงื่อนไขของบริษัทประกันและจะประสานงานกับฝ่ายการแพทย์ของบริษัทประกันคู่สัญญา แพทย์เจ้าของไข้และผู้ป่วย เพื่อบ่งชี้ให้มีการใช้ทรัพยากรสุขภาพอย่างคุ้มค่า ป้องกันการส่งตรวจที่เกินความจำเป็น มีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องระหว่างผู้ป่วย โรงพยาบาลและบริษัทประกัน ลดความวิตกกังวลของผู้ป่วยเรื่องค่าใช้จ่าย เพิ่มความเชื่อมั่นของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาลและทีมสุขภาพ

ซึ่งกระบวนการนี้ใช้สมรรถนะพยาบาลด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์และด้านวิชาการและการวิจัย โดยการใช้ความรู้ทางการพยาบาลและทางการแพทย์ในการอ่านและสรุปประวัติการรักษาในแต่ละวัน เพื่อติดตามอาการและการรักษาแล้วจึงประสานงานฝ่ายการแพทย์บริษัทประกันเพื่อสื่อสารประเด็นความจำเป็นทางการแพทย์ในการเข้ารับการรักษา ทำให้สมรรถนะสองด้านนี้มีผลต่อกับปฏิบัติงานในกระบวนการนี้และเป็นอีกหนึ่งส่วนสำคัญต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

4. ดูแลกระบวนการส่งเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลผ่านโรงพยาบาล (Fax Claim)

บทบาทของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ

- การให้ข้อมูลและคำปรึกษาแก่ผู้ป่วย: ให้ข้อมูลบริการประกันสุขภาพทั้งด้านข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกรรมธรรม์ ขั้นตอนการติดต่อใช้สิทธิ ข้อมูลด้านการแพทย์ แผนการรักษา รวมถึงเป็นผู้ให้คำแนะนำ กรณีผู้ป่วยต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากไม่สามารถเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลผ่านโรงพยาบาลได้ เพื่อลดความวิตกกังวลและการปฏิเสธไม่รับการรักษา เพื่อให้การรักษาสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น มีคุณภาพตามมาตรฐานทางการแพทย์ โดยสมรรถนะที่สำคัญในบทบาทนี้คือสมรรถนะด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ ซึ่งใช้ในการให้ข้อมูลและคำปรึกษาแก่ผู้ป่วยโดยตรง

- การประสานงานด้านการแพทย์กับบริษัทประกัน: เป็นการประสานงานด้านข้อมูลทางการแพทย์ โดยการนำส่งประวัติการรักษาที่เกี่ยวข้องกับการรักษาครั้งนี้ รวมถึงการทำงานร่วมกับทีมบุคลากรทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นทางการแพทย์เพิ่มเติม กรณีบริษัทประกันจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเพิ่มเติมในการพิจารณา โดยพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพต้องพึงระลึกอยู่เสมอถึงขอบเขตข้อมูลที่สามารถมอบให้แก่บริษัทประกันได้ ต้องอยู่ภายใต้สัญญาข้อตกลงระหว่างโรงพยาบาลและบริษัทประกัน โดยจะต้องเป็นข้อมูลจริงและไม่อยู่ภายใต้การเอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ไม่บิดเบือนและเป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล โดยสมรรถนะที่สำคัญของบทบาทนี้ คือ สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ในการอ่าน รวบรวม สรุปข้อมูลประวัติการรักษา และสมรรถนะด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ ในการมีบุคลิกภาพเชิงวิชาชีพไม่เอื้อประโยชน์ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับประวัติการรักษาของผู้ป่วย

- การตรวจสอบผลการพิจารณาความคุ้มครองให้ผู้ป่วยได้รับผลประโยชน์ตามสิทธิที่พึงมี: เป็นการทบทวนผลการพิจารณาความคุ้มครองที่บริษัทประกันพิจารณาให้แก่ผู้ป่วยตามกรรมธรรม์ที่ผู้ป่วยมี ทั้งในด้านประเด็นทางการแพทย์ที่ ประเด็นข้อยกเว้น และตรวจสอบผลความคุ้มครองให้ถูกต้องตามหมวดการเบิกจ่าย เช่น



การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษา
ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ไม่คุ้มครองยาและการตรวจวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดประเด็นข้อยกเว้น พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพมีหน้าที่ทำการแยกรายการยา การตรวจวินิจฉัย และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดออกจากโรคที่ประกันพิจารณาคุ้มครองตามผลประโยชน์ที่ผู้ป่วยมี เพื่อรักษาสีหน้าที่ผู้ป่วยพึงได้รับและปฏิบัติตามสัญญาที่ทำไว้กับบริษัทประกัน โดยสมรรถนะที่สำคัญของบทบาทนี้ คือ สมรรถนะด้านจริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมาย และสมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ในการใช้ความรู้ทางการพยาบาล โรค เหตุการณ์ ยา การตรวจวินิจฉัย พิเศษ เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ต่างๆ

ปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ

จากบทบาทที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพเป็นสายงานที่ให้บริการผู้ป่วยโดยตรง และปฏิบัติงานร่วมกับหลายส่วนงานทั้งบุคลากรทางการแพทย์ สายสนับสนุนภายในโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่บริษัทประกันและตัวแทนประกัน อีกทั้งลักษณะงานที่มีความหลากหลาย ละเอียดและซับซ้อน ทำให้การปฏิบัติงานสามารถพบเจอปัญหาได้บ่อยครั้งหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ เนื่องจากพยาบาลประกันสุขภาพเป็นกลุ่มสายงานใหม่ทำให้ยังไม่พบการรายงานปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้เขียนจึงสรุปปัญหาที่พบเจอจากการปฏิบัติงานจริงของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพของ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ที่แตกต่างจากสายงานอื่น ดังนี้

1. ขาดความรู้ทางการแพทย์ที่ครอบคลุมทุกสาขาและเท่าทันโลกอยู่เสมอ

พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องติดตามข้อมูลทางการแพทย์ทุกสาขาให้เป็นปัจจุบัน ไม่เฉพาะแต่เพียงสาขาใดสาขาหนึ่งเท่านั้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการให้สิทธิการรักษาแก่ผู้ป่วยเข้าใจผิดข้อยกเว้นต่าง ๆ อีกทั้งยังทำให้ขาดข้อมูลทางการแพทย์ที่เป็นปัจจุบันในการประสานงานร่วมกับทีมแพทย์และสื่อสารข้อมูลทางการแพทย์กับบริษัทประกันแทนผู้ป่วยถึงสาเหตุการเข้ารับการรักษา การเลือกวิธีการรักษา การคะเนระยะเวลานอนโรงพยาบาล และความจำเป็นทางการแพทย์ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดของผู้ป่วยและเกิดปัญหาบริษัทประกันสงวนสิทธิการใช้บริการครั้งนี้ได้

2. ขาดความรู้ด้านประกันและไม่มีประสบการณ์ด้านประกันที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบัน

นอกจากองค์ความรู้ด้านการแพทย์ ที่พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพจำเป็นต้องมีอย่างมากและรอบด้านแล้ว อีกสิ่งที่ต้องใช้ประกอบควบคู่กันก็คือความรู้ด้านประกัน ทั้งในส่วนของรูปแบบประเภทกรมธรรม์ หมวดหมู่ ความคุ้มครอง ข้อยกเว้น เงื่อนไขในการใช้สิทธิประกันสุขภาพ และเงื่อนไขในการสงวนสิทธิ รวมไปถึงขอบเขตเวลาบริการ การเข้าใช้ระบบประกันสุขภาพของบริษัทประกัน ล้วนเป็นสิ่งที่ต้องหมั่นเพิ่มพูนความรู้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ตัวอย่างความรู้ด้านประกันที่เกี่ยวข้อง เช่น

- รูปแบบกรมธรรม์สัญญาหลักและสัญญาเพิ่มเติม เช่น ประกันชีวิตประเภทสามัญและกลุ่ม สัญญาเพิ่มเติม ค่ารักษาพยาบาลและค่าชดเชยการนอนโรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งแต่ละสัญญาจะมีรูปแบบความคุ้มครองที่แตกต่างกัน การขาดความรู้เรื่องเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการให้ข้อมูล การแนะนำความคุ้มครองและการวางแผนการรักษาที่เหมาะสมแก่ผู้ป่วยและทีมบุคลากรทางการแพทย์ได้

- ความรู้เรื่องหมวดหมู่ความคุ้มครองเกี่ยวกับยา เครื่องมือผ่าตัด อุปกรณ์เวชภัณฑ์ ในการแยกค่าใช้จ่ายของการรักษาต่าง ๆ เช่น แยกรายการยาที่ใช้รักษาโรคหรืออาการที่อยู่นอกเหนือความคุ้มครองของกรมธรรม์ออกจากค่ารักษาพยาบาลทั้งหมด การแบ่งหมวดหมู่เครื่องมือเวชภัณฑ์ห้องผ่าตัดกับเครื่องมือห้องผ่าตัด การแยกรายการเวชภัณฑ์ 2 กรมการประกันภัย (Office of Insurance Commission, 2004) ที่ไม่คุ้มครองตามกฎหมาย



การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษา
ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

การวินิจฉัยโรค เป็นต้น เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผลการพิจารณาคำรักษาพยาบาลให้ตรงตามหมวดความ
คุ้มครองและสิทธิที่ผู้ป่วยพึงได้รับ

- ความรู้เรื่องข้อยกเว้นทั่วไป ใช้ในการพิจารณาให้ผู้ป่วยใช้สิทธิ Fax Claim เนื่องจากหากมีการให้สิทธิ
ในกรณีที่ต้องยกเว้นจะเกิดปัญหาด้านการเงินและการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องวิเคราะห์ให้ได้
ว่าการเข้ารับการรักษของผู้ป่วยในครั้งนี้อยู่ในเงื่อนไขข้อยกเว้นหรือไม่ และแยกรายการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ
ข้อยกเว้นออกจากส่วนที่ได้รับความคุ้มครองตามเงื่อนไขกรมธรรม์ได้

3. การสื่อสารที่ไม่มีคุณภาพ

พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพต้องปฏิบัติงานกับผู้คนจำนวนมาก ทั้งผู้ป่วยและญาติ บุคลากร
ทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่บริษัทประกัน ตัวแทนประกัน รวมไปถึงหน่วย
บริหารคู่สัญญาโรงพยาบาล ต่างจากพยาบาลสาขาอื่นที่ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารกับผู้ป่วย ญาติ และบุคลากร
ทางการแพทย์เท่านั้น ทำให้การสื่อสารเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นการเลือกใช้วิธีสื่อสารกับ
แต่ละกลุ่มย่อมมีความแตกต่างกันไป โดยคำศัพท์ที่ใช้และวิธีการพูดจะมีความจำเพาะไปในแต่ละกลุ่มผู้รับสาร
ดังนี้

- ผู้ป่วยและญาติ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เจ้าหน้าที่การเงิน หน่วยบริหารคู่สัญญาโรงพยาบาล จะต้องสื่อสาร
ด้วยคำที่เข้าใจง่ายและใช้ศัพท์ทางการแพทย์หรือศัพท์ประกันให้น้อยที่สุด

- บุคลากรทางการแพทย์สามารถใช้คำศัพท์ทางการแพทย์ได้และไม่ควรใช้คำศัพท์ประกัน โดยพยาบาล
บริหารทรัพยากรสุขภาพจะต้องสื่อสารข้อมูลความคุ้มครองประกันของผู้ป่วยและ ข้อมูลที่บริษัทประกันสื่อสาร
ให้แก่โรงพยาบาล ให้กับบุคลากรทางการแพทย์เข้าใจได้อย่างถูกต้อง

- เจ้าหน้าที่บริษัทประกัน สามารถใช้ศัพท์ทางการแพทย์และศัพท์ประกันร่วมกันในการสื่อสารได้

- ตัวแทนประกัน จะไม่ใช้ศัพท์ทางการแพทย์ในการสื่อสาร แต่สามารถใช้ศัพท์ประกันในการสื่อสารได้และ
จะต้องใช้ศิลปะในการพูดที่แตกต่างกันไปในแต่ละลักษณะของตัวแทนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น
และมีความเข้าใจที่ถูกต้องไม่บิดเบือน

4. ความซับซ้อนของระบบที่ใช้ในการประสานงานของบริษัทประกัน

ในอดีตการประสานงานระหว่างโรงพยาบาลกับบริษัทประกัน ใช้วิธีส่งเอกสารและข้อมูลผ่านระบบโทรสาร
(Fax) การเรียกร้องค่ารักษาพยาบาลผ่านโรงพยาบาลจึงถูกเรียกว่า “ระบบบริการ Fax Claim” โดยระบบนี้
มีข้อเสีย คือใช้เวลานานในการเตรียมและส่งเอกสาร เสี่ยงต่อการตกหล่นของเอกสารปลายทางได้รับข้อมูล
ไม่ครบถ้วนเกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ต่อมาเทคโนโลยีมีการพัฒนามากขึ้นจึงเปลี่ยนมาใช้ “ระบบ E-mail”
ปัจจุบันระบบ E-mail ใช้ในกระบวนการ Concurrent review แพทย์ทุกบริษัทประกันคู่สัญญาและในกระบวนการ
อื่น ๆ ของบางบริษัทประกัน ปัจจุบันหลายบริษัทมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสูงจึงได้พัฒนา “ระบบ Web
Claim” เป็นของตนเอง ดังนั้นพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ มีหน้าที่ในการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานผ่านระบบ
บริษัทประกันที่มีความหลากหลายและซับซ้อนเพิ่มเติมจากระบบของโรงพยาบาลตลอดเวลา

ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ถึงบทบาทหน้าที่ในระบบสุขภาพของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพทั้ง 4 บทบาท
สมรรถนะทางการพยาบาลที่สำคัญทั้ง 6 ด้าน และปัญหาที่พบเจอจากการปฏิบัติงานจริงของพยาบาลบริหาร
ทรัพยากรสุขภาพทั้ง 4 ประเด็น ซึ่งการปฏิบัติงานเมื่อพบปัญหาต้องหาวิธีการแก้ไข เพื่อไม่ให้ปัญหาคงอยู่และ
ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะของพยาบาลในแง่ลบมากขึ้น ผู้เขียนจึงเสนอแนะให้นำ “ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การเรียนรู้



การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษา
ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ในศตวรรษ ที่ 21” มาใช้ในแก้ปัญหาและเสริมสมรรถนะของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ ซึ่งจะกล่าวใน
หัวข้อต่อไป

การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21

การมีทักษะในการทำงานที่ดี มีผลต่อคุณภาพของการให้การพยาบาลผู้ป่วย ในแต่ละยุคสมัยมีทักษะสำคัญ
ในการทำงานที่แตกต่างกันไป ในศตวรรษที่ 21 “ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21” จาก
เครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21st Century Skills) หรือ
เครือข่าย P21 ได้ให้รายละเอียด ทักษะสำคัญแห่งศตวรรษที่ 21 ไว้ 3 ด้านด้วยกัน คือ 1) ทักษะด้านการเรียนรู้
และนวัตกรรม 2) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี และ 3) ทักษะชีวิตและอาชีพ ทริลลิง และ ฟาดีล
(Trilling & Fadel, 2009) เป็นแนวทางที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทักษะการเรียนรู้รอบด้านและครอบคลุม
ปัญหาด้านต่าง ๆ ของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ ผู้เขียนจึงเลือกแนวทางนี้มาใช้ในการแก้ปัญหาและเสริม
ทักษะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม

วิทนชัย วินิจจะกุล (Winichakul, 2014) กล่าวว่า ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมเป็นตัวกำหนดความ
พร้อมในการทำงานในยุคสมัยใหม่ที่มีความซับซ้อนเพิ่มขึ้น ได้แก่ 1) ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม 2) การคิด
อย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา 3) การสื่อสารและความร่วมมือ โดยการเสริมสมรรถนะของพยาบาลบริหาร
ทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม ทำได้โดยการเปิดโอกาสและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้
คิดวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างมีวิจารณญาณและเสนอวิธีแก้ปัญหาด้วยตนเอง นำไปสู่
ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมในการทำงานลดปัญหาจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ รวมถึงการส่ง
ผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมการฝึกอบรมด้านการสื่อสารและการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในทีม
จะก่อให้เกิดการพัฒนาด้านการสื่อสาร การให้ความร่วมมือกันในทีมและเพิ่มความรู้ด้านการแพทย์และประกันที่ดี
มากยิ่งขึ้น ตัวอย่างของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เช่น การกระตุ้นและเปิดโอกาสให้มีการสนทนาถึงปัญหาการ
ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ค้นพบปัญหาการให้รหัสโรคและรหัสหัตถการที่ใช้เป็นข้อมูลในการส่งเรียกร้อง
ค่ารักษาพยาบาลที่ต้องถูกต้องและสามารถนำไปใช้กับระบบบริษัทประกันได้ ซึ่งไม่สามารถให้รหัสได้โดยเจ้าหน้าที่
Coder ของโรงพยาบาล จึงร่วมมือกันแก้ปัญหาโดยการพัฒนาระบบ Search Check ICD (for Health
Insurance) เป็นต้น

ทักษะด้านนี้จะช่วยแก้ปัญหาเรื่องการสื่อสารไม่มีคุณภาพ การขาดความรู้ทางการแพทย์และประกันสุขภาพ
และเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพได้ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมาย
ด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ ด้านวิชาการและการวิจัย ด้านการ
สื่อสารและสัมพันธภาพ และด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ จากการฝึกการคิดวิเคราะห์ปัญหาแนวทางการพัฒนา
ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และร่วมมือกันแก้ไขปัญหาพัฒนางาน

2. ทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี

ในปัจจุบัน สื่อและเทคโนโลยีมีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของระบบสารสนเทศสุขภาพอย่างเห็นได้ชัด ทั้ง
ด้านการประชาสัมพันธ์ วิวัฒนาการทางการแพทย์และข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงการโต้แย้ง กล่าวโทษ และแสดงความ
ไม่พอใจในบริการของบุคลากรทางการแพทย์และข้อมูลวิธีการรักษาหรือการพยาบาล ดังนั้นทักษะสารสนเทศ สื่อ
และเทคโนโลยีที่พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพควรมีอย่างยิ่งคือ



2.1 การรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (Thai Health Promotion Foundation, 2017) กล่าวว่าเป็นการไม่หลงเชื่อในข้อมูลที่ได้รับแต่สามารถคิด วิเคราะห์ และตั้งคำถามได้ว่าสิ่งนั้นจริงหรือไม่ ใครเป็นผู้ให้ข้อมูล มีจุดหมายแอบแฝงหรือไม่ เมื่อเรามีทักษะด้านนี้จะช่วยเสริมให้พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพมีความรู้ทั้งในทางการแพทย์และประกันที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอและช่วยเสริมสมรรถนะทางการพยาบาลด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ ด้านวิชาการและการวิจัยให้ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เช่น การได้รับข้อมูลจากผู้ป่วยและตัวแทนประกันถึงผลประโยชน์ความคุ้มครองที่มีครอบคลุมถึงการเข้ารับการรักษาโดยวิธีการให้เลือด เป็นระยะเวลาเกิน 6 ชั่วโมง ที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก โดยไม่มีเลขผู้ป่วยใน สามารถใช้ Fax Claim ได้ จากข้อมูลที่ได้พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพต้องคิดถึงประเด็นทางการแพทย์ในการให้เลือดของผู้ป่วยรายนี้ เมื่อได้ข้อมูลแผนการรักษาแล้วจึงเทียบเคียงกับข้อมูลการใช้สิทธิประกันสุขภาพผ่านโรงพยาบาล จะเห็นได้ว่ามีจุดหมายแอบแฝงในการขอใช้สิทธิการรักษาที่ไม่ตรงไปตรงมา หากหลงเชื่อและไม่วิเคราะห์ข้อมูลจะส่งผลถึงการให้สิทธิการรักษา การไม่ถูกต้องในคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ ความน่าเชื่อถือในการประสานงานกับแพทย์และวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงอาจเกิดปัญหาทางการเงินที่ส่งผลกระทบต่อโรงพยาบาลอีกด้วย

2.2 ทักษะด้านสารสนเทศ (Information Literacy) ความฉลาดรู้เรื่องสารสนเทศ ชุตินา สัจจนันท์ (Sacchanand, 2020) เป็นทักษะความสามารถเชิงบูรณาการ ครอบคลุมการค้นหาคำตอบอย่างไตร่ตรอง ความเข้าใจในการใช้สารสนเทศสร้างความรู้ใหม่ และการมีส่วนร่วมในชุมชนการเรียนรู้ ซึ่งศตวรรษที่ 21 มีวิวัฒนาการทางการแพทย์ต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพต้องหมั่นฝึกฝนและพัฒนาความสามารถในการค้นหาข้อมูลด้านการแพทย์และการให้พยาบาลแก่ผู้ป่วยไม่ว่าจะเป็นทั้งด้านการผ่าตัดและวิธีรักษาใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น แล้วจึงนำความรู้ที่ได้มาไปสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ในส่วนงานของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้ส่งผลให้เกิดการพัฒนาทั้งในตัวผู้ปฏิบัติงานและทีม เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานและสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ให้มีการรักษาผู้ป่วยอย่างตรงตามมาตรฐานทางการแพทย์ ตัวอย่างของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เช่น การรักษาด้วยวิธี Microwave ablation liver โดยแพทย์รังสีร่วมรักษา ซึ่งเป็นวิธีการรักษาใหม่ ทำให้บริษัทประกันจะพิจารณาเรื่องความไม่จำเป็นทางการแพทย์ ส่งผลให้ไม่สามารถเรียกร้องค่ารักษาผ่านโรงพยาบาลได้ แต่การนำทักษะด้านสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยการร่วมมือกับทีมแพทย์และพยาบาลรังสีร่วมรักษาในการค้นหาข้อมูลด้านการแพทย์และการให้พยาบาลเพื่อแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นทางการแพทย์และเป็นการรักษาตามมาตรฐานทางการแพทย์ ส่งผลให้ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาด้วย Microwave ablation liver สามารถเรียกร้องค่ารักษาผ่านโรงพยาบาลได้

2.3 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology Literacy) ประกอบไปด้วยทักษะความชำนาญที่สำคัญ 3 ด้าน วิชชุลาวัฒน์ พิทักษ์ผล (Phitakphon, 2013) คือ

- ด้านการรู้คิด ได้แก่ การอ่าน การคำนวณ การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา เป็นทักษะที่สำคัญและมีผลต่อการทำงานอย่างมากเพราะจะนำไปใช้ได้กับหลายส่วนงาน ตัวอย่างของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เช่น การใช้ทักษะในการอ่านประวัติการรักษาและวิเคราะห์การดำเนินไปของโรคและเหตุผลของการรักษาแต่ละวิธี การใช้ทักษะในการคำนวณเพื่อทบทวนผลการพิจารณาความคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลให้เป็นไปตามสิทธิที่ผู้ป่วยมีและการใช้ทักษะในการแก้ปัญหาที่พบเจอซึ่งพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพมักเจอปัญหาที่แตกต่างไม่ซ้ำกันในแต่ละวัน เช่น การใช้งานระบบประกัน ผลการพิจารณาคุ้มครองค่ารักษาผิดพลาด ผู้ป่วยไม่ยอมรับผลการพิจารณาประกัน การแจ้งข้อมูลไม่ตรงกันของผู้ป่วยและญาติ เอกสารไม่ครบ เป็นต้น



การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษา
ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

- ความชำนาญด้านเทคนิค ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายและระบบการสื่อสารต่าง ๆ ในการรับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบของบริษัทประกันที่หลากหลายและบริษัทประกันเองก็มีการปรับปรุงพัฒนาระบบอยู่เสมอ ทำให้ทักษะความชำนาญด้านเทคนิคและเรียนรู้การใช้งานระบบใหม่เป็นสิ่งสำคัญ หากขาดทักษะนี้ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้าและผิดพลาดได้ ตัวอย่างของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เช่น การเน้นให้มีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบ กรณีพบระบบประกันมีการเปลี่ยนแปลง และการทบทวนคู่มือบริษัทประกันเป็นประจำ

- ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นการเข้าถึง จัดการ วิเคราะห์และแสดงผลข้อมูล โดยพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกจะใช้ทักษะนี้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการรักษาและแสดงผลของข้อมูลให้เห็นถึงความจำเป็นในการรักษาและความจำเป็นของการใช้จ่ายตามแผนการรักษาในขั้นตอนการประเมินความคุ้มครองก่อนผ่าตัดและขั้นตอนการทบทวนการให้บริการทางการแพทย์และการใช้ทรัพยากรสุขภาพ ขณะเข้ารับการรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน เป็นต้น

3. ทักษะชีวิตและอาชีพ

วัฒนชัย วินิจจะกุล (Winichakul, 2014) กล่าวว่า ชีวิตและสภาพการทำงานในทุกวันนี้จำเป็นต้องมีทักษะการคิดและองค์ความรู้เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว การริเริ่มและการกำกับดูแลตนเอง ทักษะสังคมและทักษะข้ามวัฒนธรรมและภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and adaptability) เป็นทักษะช่วยในปรับตัวและเผชิญหน้ากับสิ่งใหม่ได้อย่างมีความคิดและการกระทำที่ยืดหยุ่น ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ตึงเครียดจนเกินไปและยังคงอยู่ในมาตรฐานทางการแพทย์ (Huachiew Chalermprakit University, 2024) ตัวอย่างของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เช่น การยืดหยุ่นเวลาบริการกรณีเกินเวลาที่โรงพยาบาลกำหนดเล็กน้อย แต่ยังไม่เกินเวลาบริการประกันให้ผู้ป่วยใช้บริการได้ ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้ป่วย โรงพยาบาลและบริษัทประกัน ลดปัญหาทางการเงินของผู้ป่วย อีกทั้งยังเพิ่มความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลอีกด้วย ซึ่งยังช่วยเสริมสมรรถนะทางการพยาบาลด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณ และกฎหมาย และด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพให้ดียิ่งขึ้น

3.2 การริเริ่มและการกำกับดูแลตัวเองได้ (Initiative and Self-Direction) เนื่องจากพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพเป็นสายการพยาบาลที่ต้องมีความรู้ทางการแพทย์หลายสาขา การใช้ทักษะการริเริ่มและการกำกับดูแลตัวเอง โดยการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบ และวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง จะทำให้มีแรงจูงใจในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งเป็นการสร้างมูลค่าให้แก่ตนเองอีกด้วย โดยอาจเริ่มจากการเพิ่มพูนความรู้ในกลุ่มโรคและหัตถการที่พบบ่อยและค่อยต่อยอดสู่ความรู้ที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น การเริ่มที่ตนเองจะสร้างแรงผลักดันในการพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานได้ในระยะยาวอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเสริมสมรรถนะทางการพยาบาลด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ด้านวิชาการและการวิจัย และด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น

3.3 ทักษะด้านสังคมและทักษะข้ามวัฒนธรรม (Social and Cross-Culture Skill) พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ ทำงานโดยตรงกับหลายกลุ่มสังคม ทั้งในแง่ลักษณะเนื้อหา เชื้อชาติ ภาษาและวัฒนธรรม ทั้งผู้ป่วย ญาติ บุคลากรทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล บริษัทประกัน เป็นต้น ซึ่งแต่ละสังคมย่อมมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป การใช้ทักษะด้านสังคมและทักษะข้ามวัฒนธรรม จึงเป็นสิ่งที่พึงนำมาใช้ในการทำงานอย่างยิ่งเพื่อการเข้าถึง ยอมรับ และร่วมงานกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเสริมสมรรถนะทางการพยาบาลด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพได้อย่างดีอีกด้วย



การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษา
ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

3.4 ภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ (Leadership and Responsibility) พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพเป็นส่วนงานที่มีการทำงานเป็นทีม ทักษะภาวะผู้นำจึงเสริมให้ทีมทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและหากขาดทักษะนี้จะนำไปสู่ปัญหาการหยุดชะงักของการพัฒนาคุณภาพในการบริหารทรัพยากรสุขภาพต่อไป โดยทักษะที่ใช้ร่วมกันคือทักษะความรับผิดชอบเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและอยู่ภายในกรอบเวลาที่กำหนด โดยเป็นทักษะที่นำมาเสริมสมรรถนะทางการพยาบาลด้านภาวะผู้นำ การจัดการและการพัฒนาคุณภาพโดยตรงโดยอาจเริ่มจากการฝึกเป็นหัวหน้าทีมในการทบทวนประเด็นความจำเป็นทางการแพทย์ในการเข้ารับการรักษาของผู้ป่วยและนำมาอภิปรายให้ทีมได้รับฟัง เป็นต้น

ตารางแสดง การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21

การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21	1. ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณ และกฎหมาย	2. ด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์	3. ด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ	4. ด้านวิชาการและการวิจัย	5. ด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ	6. ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ
1. ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. ทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี 2.1 การรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) 2.2 ทักษะด้านสารสนเทศ (Information Literacy) 2.3 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology Literacy)		✓	✓	✓		
3. ทักษะชีวิตและอาชีพ 3.1 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and adaptability) 3.2 การริเริ่มและการกำกับดูแลตัวเองได้ (Initiative and Self-Direction) 3.3 ทักษะด้านสังคมและทักษะข้ามวัฒนธรรม (Social and Cross-Culture Skill) 3.4 ภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ (Leadership and Responsibility)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

บทสรุป

พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ เป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในการบริการประกันสุขภาพเอกชนของโรงพยาบาล โดยมีบทบาทหน้าที่ด้านสุขภาพ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการทบทวนประเด็นทางการแพทย์ในการขอใช้สิทธิการรักษา 2) ด้านการทบทวนการใช้ทรัพยากรสุขภาพและประเมินความคุ้มค่าก่อนเข้ารับการรักษา 3) ด้านการทบทวนการให้บริการทางการแพทย์และการใช้ทรัพยากรสุขภาพขณะเข้ารับการรักษาตัวเป็นผู้ป่วยใน และ 4) ด้านการดูแลกระบวนการส่งรื้อยกร่างค่ารักษาพยาบาลผ่านโรงพยาบาล ซึ่งอาศัยสมรรถนะของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพที่สำคัญทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านจริยธรรมจรรยาบรรณและกฎหมาย 2) ด้านการ



การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษา
ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 3) ด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ 4) ด้านวิชาการและการวิจัย 5) ด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ และ 6) ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

จากประสบการณ์พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพของผู้เขียน พบปัญหาในการทำงาน 4 ด้าน ด้วยกัน คือ 1) ขาดความรู้ทางการแพทย์ที่ครอบคลุมทุกสาขาและเท่าทันโลกอยู่เสมอ 2) ขาดความรู้ด้านประกันและไม่มีการปรับความรู้ด้านประกันที่มีอยู่ให้เป็นปัจจุบัน 3) การสื่อสารไม่มีคุณภาพ และ 4) ความซับซ้อนของระบบที่ใช้ในการประสานงานของบริษัทประกัน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประกันสุขภาพเอกชนแก่ผู้ป่วยของโรงพยาบาล ผู้เขียนจึงได้เสนอแนะให้นำ “ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21” จากเครือข่าย P21 มาปรับใช้ในการแก้ปัญหาของงานและเสริมสมรรถนะของพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ ให้มีความสามารถทั้งด้านวิชาการทางการแพทย์ ความรู้และทักษะทางการพยาบาล ทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี รวมถึงทักษะชีวิตและอาชีพ ในการรับมือ เผชิญหน้า และแก้ไขปัญหาได้อย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของการพัฒนาสายงานพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพอย่างรอบด้าน อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาคุณภาพและเพิ่มความน่าเชื่อถือในบริการประกันสุขภาพเอกชนให้กับโรงพยาบาลอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

พยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพ สามารถนำความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ สมรรถนะทางการพยาบาล ปัญหาในการปฏิบัติงาน และแนวทางการเสริมสมรรถนะที่ได้กล่าวในบทความนี้ ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในแต่ละโรงพยาบาล เพื่อช่วยให้การบริการผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งในส่วนของโรงพยาบาลรัฐที่ยังไม่มีการให้บริการประกันสุขภาพเอกชน อาจจะใช้เป็นแนวทางในการวางแผนขยายศักยภาพในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมการเพิ่มรายได้โรงพยาบาล และสนับสนุนการเข้าถึงการรักษาของผู้ป่วยต่อไป

References

- AIA. (2023). *AIA network health claim*. https://www.aia.co.th/content/dam/th/th/docs/make-a-claim/aia-health-care/AIA%20Network%20HC_TH.pdf (in Thai)
- AIA Health Insurance. (2023). *AIA Provider Manual Smart Claim-IPD*. <http://www.healthcare.aia.co.th> (in Thai)
- Huachiew Chalermprakiet University. (2024). *Soft skills, the skills that young people should have*. <https://www.hcu.ac.th/article/Soft%20Skills%20%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B0%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%84%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B9%88%E0%B8%99%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B9%88%E0%B8%84%E0%B8%A7%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%B5> (in Thai)
- Ministry of Public Health. (2022). *Please publicize and invite to join the system: Insurance Claim (I Claim)*. <https://www.nakhonsihealth.org/new/?p=3069> (in Thai)
- Ministry of Public Health. (2023). *Memorandum: Adding a line of work registered nurse, health insurance, office of permanent secretary Ministry of Public Health*. https://hr.moph.go.th/site/hr_moph/?p=362211



Enhancing the Competency of Utilization Review Nurses Through 21st –
Century Skills: Case Study of Golden Jubilee Medical Center,
Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University
การเสริมสมรรถนะพยาบาลบริหารทรัพยากรสุขภาพด้วยทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: กรณีศึกษา
ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

- Muang Thai Life. (2023). *Easycare revamp for hospital-phase 2.1*. <https://muangthaeasycare.muangthai.co.th/hospital/Login> (in Thai)
- Office of Insurance Commission. (2004). *Central standard*. Express Transportation Organization of Thailand. (in Thai)
- Office of Insurance Commission. (2021). *Registrar's order 14/2564*. <https://smart.oic.or.th/EService/Menu11> (in Thai)
- Phyathai. (2024). *UR Nurse*. <https://www.phyathai.com/th/career/job-475> (in Thai)
- Pokpermdee, P. (2023). *I claim (Disbursement system Health insurance in digital platform)*. <https://expertcenter-spd.moph.go.th/wp-content/uploads/2023/06/iClaimA.3.2.pdf> (in Thai)
- Phitakphon, W. (2013). Future ICT skills. *Thailand Education Journal*, 10(100), 26-28. (in Thai)
- Sacchanand, C. (2020). Information literacy in the digital environment. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 46(1), 1-17. (in Thai)
- Thailand Nursing and Midwifery Council. (2018). *The competency of graduate Bachelor's degree, Master's Degree and Ph.D.* <https://www.tnmc.or.th/images/userfiles/files/004.pdf> (in Thai)
- Thai Health Promotion Foundation. (2017). *5 elements of media literacy*. <https://www.thaihealth.or.th/?p=229945> (in Thai)
- Trilling, R., & Fadel, C. (2009). *21st century skills: Learning for life in our times*. Jossey-Bass.
- Winichakul, W. (2014). *The combination of think about learning* (1st ed.). Thailand Knowledge Park.