



สารศิริราช

SIRIRAJ HOSPITAL GAZETTE

จัดพิมพ์โดยอนุมัติคณะกรรมการคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
Published Under the Auspices of the Faculty of Medicine, Siriraj Hospital

ปีที่ 55, ฉบับที่ 6, มิถุนายน 2546

Volume 55, Number 6, June 2003

การเขียนใบรับรองแพทย์ให้แก่ผู้ป่วยในที่จำหน่ายออกจากโรงพยาบาล
ให้เสร็จภายใน ๓ วันทำการ

อมร ลีลารัตน์มี พ.บ.*

ศิวพร เทศทัน*

นฤมล คล้ายอุไร*

อนงค์ จุกกระแจจะ ศศ.บ.(รัฐศาสตร์)*

สนั่น วิสุทธิศักดิ์ชัย พ.บ.*

เรื่องย่อ : ภาควิชาอายุรศาสตร์ได้พัฒนาระบบและขั้นตอนการเขียนรายงานของแพทย์ผู้ตรวจรักษาลงในใบเรียกร้องค่าทดแทนหรือแบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ให้แก่ผู้ป่วยที่เคยรับไว้ รักษาในโรงพยาบาลและถูกจำหน่ายจากโรงพยาบาลไป และมีสิทธิ์เบิกค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล หรือค่าประกันชีวิตจากบริษัทประกันสุขภาพหรือประกันชีวิต โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ ๑ ท่าน ติดต่อกับอาจารย์เจ้าของใช้ในการเขียนใบรับรองแพทย์ให้เสร็จภายใน ๓ วันทำการ หรือติดต่อให้แพทย์ท่านอื่นที่เป็นหัวหน้าสาขาวิชาหรืออาจารย์ในสาขาวิชาเดียวกันเขียนแทน ถ้าอาจารย์เจ้าของใช้ไม่สามารถเขียนได้เสร็จทันตามกำหนด หรือให้อาจารย์ท่านอื่นที่ได้รับการแต่งตั้งเขียนแทน ผลการดำเนินงานระหว่างเดือนเมษายน - สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๖ พบว่ามีใบรับรองแพทย์ ๓๔๔ ฉบับ อาจารย์ร้อยละ ๖๒.๒ และ ๑๖.๓ เขียนใบรับรองแพทย์เสร็จภายใน ๓ และ ๔-๕ วันทำการตามลำดับ มีอาจารย์เขียนใบรับรองแพทย์เองร้อยละ ๙๗.๔ อาจารย์ที่เขียนใบรับรองแพทย์เองเขียนเสร็จภายใน ๓ และ ๔-๕ วันทำการร้อยละ ๖๒.๑ และ ๑๖.๔ ตามลำดับ และจำนวนวันที่อาจารย์ใช้เขียนใบรับรองแพทย์สั้นลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาแสดงว่าการติดต่อสื่อสารโดยตรงระหว่างบุคคลกับบุคคล การมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการ และความร่วมมือที่ดีของอาจารย์ในภาควิชา เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ระบบบริหารจัดการนี้ประสบความสำเร็จในระดับที่น่าพึงพอใจ

Abstract :

Completion of In-Patients' Illness Summary Form within Three Working Days
Amorn Leelarasamee, M.D.*, Sivaporn Tehtan*, Narumol Klai-urai*, Anong
Judkrajae*, Sanan Visuthisakdichai, M.D.*

*Department of Medicine, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University, Bangkok
10700, Thailand.

Siriraj Hosp Gaz 2003; 55: 273-282.

A management system was set up in Department of Medicine with the aim to shorten the duration of filling the patients' illness summary form by attending physicians to within three working days. An officer was assigned to contact by telephone or meet physicians in charge of the hospitalized patients who had been discharged and requested them to complete the patients' illness summary form provided by Health or Life Assurance Co. Ltd. within three working days. If the physician was unable to do so, the officer contacted another physician who could either be the chair or physicians belonged to the same Division of the attending physician or other physician within Department of Medicine to fill the summary form in due time. The system was implemented in April 2003 and durations of completing the patients' illness summary form were collected since then until August 2003. A total of 344 medical records were sent to physicians and numbers of patients' illness summary forms that were completely recorded and returned to the officer within 3 and 4-5 working days were 214 (62.2%) and 56 (16.3%) respectively. Among the 355 patients' illness summary forms that were written by the attending physicians themselves, the numbers of patients' illness summary forms that were completely recorded within 3 and 4-5 working days were 208 (62.1%) and 55 (16.4%) respectively.

In conclusion, the implemented system significantly shortened the duration of completing in-patients' illness summary forms. Key factors to the success of this system depended on direct contact, a responsible and assigned officer and good co-operation of all attending physicians in and outside Department of Medicine.

บทนำ

การเขียนรายงานของแพทย์ผู้ตรวจรักษา จากเวชระเบียนผู้ป่วยลงในใบเรียกร้องค่าทดแทนหรือแบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน เป็นภารกิจที่ปฏิบัติเป็นประจำของอาจารย์ในภาควิชาอายุรศาสตร์ อาจารย์ที่รับผิดชอบในการดูแลรักษาผู้ป่วย หรือที่เรียกว่า "อาจารย์เจ้าของ(คนไข้)" เขียนใบรับรองแพทย์วันละ ๑-๕ ฉบับหรือประมาณ ๒๐-๕๐ ฉบับในแต่ละเดือน ผู้ป่วยกลุ่มนี้เป็นผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาล ซึ่งเราเรียกว่า "ผู้ป่วยใน" เมื่อผู้ป่วยในถูกจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลและมีสิทธิ์เบิกค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลหรือค่าสินไหมทดแทน ผู้ป่วยหรือญาติจะมายื่นจดหมายของบริษัทประกันสุขภาพหรือประกันชีวิตที่แสดงความจำนงขอทราบข้อมูลความเจ็บป่วยและการรักษา พร้อม

กับแบบฟอร์มรายงานสรุปความเจ็บป่วยซึ่งเราเรียกว่า "ใบรับรองแพทย์" ที่สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับจดหมายและตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของเอกสาร หลังจากนั้นจะให้งานเวชระเบียนคนไข้ คำนวณเวชระเบียนผู้ป่วยรายนั้น และส่งเอกสารทั้งหมดพร้อมเวชระเบียนให้สำนักงานภาควิชาที่รับผู้ป่วยรายนั้นไว้รักษา สำนักงานภาควิชาจะประสานงานกับงานเวชระเบียนของภาควิชาเพื่อตรวจสอบหาอาจารย์เจ้าของไข้ หลังจากนั้นจะส่งเวชระเบียนพร้อมใบรับรองแพทย์ที่ขอข้อมูลความเจ็บป่วยของผู้ป่วยให้อาจารย์แพทย์ท่านนั้น เพื่อไม่บันทึกข้อมูลลงในเอกสารของบริษัทประกันสุขภาพที่เป็นใบรับรองแพทย์ต่อไป² โดยทั่วไปจะเรียกกระบวนการนี้ว่า "การเขียนใบรับรองแพทย์" ซึ่งเป็นของผู้ป่วยใน

เมื่อเขียนเสร็จแล้ว อาจารย์เจ้าของไข้จะส่งใบรับรองแพทย์และเวชระเบียนกลับมาที่สำนักงานภาควิชา เพื่อให้ภาควิชาส่งใบรับรองแพทย์ต่อไปให้สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาล และส่งเวชระเบียนคืนงานเวชระเบียนของคณะฯ ต่อไป

เท่าที่ผ่านมาปรากฏว่าผู้ป่วยหรือญาติที่มาขอรับใบรับรองแพทย์ดังกล่าวจากโรงพยาบาลศิริราชส่วนใหญ่จะได้รับใบรับรองแพทย์ช้ากว่า ๕ วันทำการ บางครั้งต้องคอยนานถึง ๓ เดือน การเขียนใบรับรองแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนบางแห่งใช้เวลาสั้นกว่านี้มาก ถ้ามีการเขียนใบรับรองแพทย์ทันทีที่ได้รับเอกสาร จะใช้เวลาเขียนเสร็จภายในครึ่งชั่วโมงเท่านั้น ภารกิจนี้ถือเป็นความรับผิดชอบของแพทย์ที่ดูแลผู้ป่วย และต้องรีบเขียนให้ผู้ป่วยหรือญาติเพื่อนำไปเบิกค่ารักษาพยาบาลให้ทันตามกำหนด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้ขอให้การเขียนใบรับรองแพทย์ในภาควิชาเสร็จสิ้นภายใน ๑ สัปดาห์ นอกจากนี้ภาควิชาจะต้องคืนเวชระเบียนผู้ป่วยในที่ยืมมามีภายใน ๕ วันทำการ ตามระเบียบปฏิบัติของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเลขที่ SI-๑๒-๒-๐๐๑-๐๐ หน้า ๒/๕ อีกด้วย^๒

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงานของภาควิชาอายุรศาสตร์จึงได้พิจารณานาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยตรวจสอบขั้นตอนการเขียนใบรับรองแพทย์และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน หลังจากนั้นได้กำหนดมาตรการที่ใช้แก้ไขปัญหาดังกล่าวรวมทั้งแผนการดำเนินงาน เพื่อให้การเขียนใบรับรองแพทย์เสร็จในเวลาที่เหมาะสม และส่งเวชระเบียนคืนให้ทันตามกำหนด มาตรการที่กำหนดขึ้นนี้คาดว่าจะทำให้แพทย์เขียนใบรับรองแพทย์เสร็จภายใน ๓ วันทำการ และทำให้งานเวชระเบียนของภาควิชาส่งเวชระเบียนผู้ป่วยในคืนงานเวชระเบียนของคณะฯ และส่งใบรับรองแพทย์ให้สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้ภายใน ๕ วันทำการด้วย คณะกรรมการฯ จึงได้จัดทำโครงการเขียนใบรับรองแพทย์ภายใน ๓ วัน และทดลองใช้มาตรการที่กำหนดขึ้น หลังจากนั้นได้ประเมินผลของการใช้

มาตรการดังกล่าวในการลดเวลาการเขียนใบรับรองแพทย์ให้เหลือ ๓ วัน

วัตถุประสงค์และวิธีการ

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงานของภาควิชาอายุรศาสตร์ได้ตรวจสอบขั้นตอนการเขียนใบรับรองแพทย์และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้รับจดหมายจากบริษัทประกันสุขภาพหรือชีวิต แล้วส่งเอกสาร ใบรับรองแพทย์ และเวชระเบียนผู้ป่วยในมาถึงสำนักงานภาควิชาอายุรศาสตร์ จนสำนักงานภาควิชาอายุรศาสตร์ได้รับใบรับรองแพทย์จากอาจารย์และส่งเอกสาร ใบรับรองแพทย์คืนสำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลและคืนเวชระเบียนผู้ป่วยในให้งานเวชระเบียนของคณะฯ พบว่าขั้นตอนตอนต้นและตอนท้ายของภารกิจนี้ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานภาควิชาและงานเวชระเบียนของภาควิชา ใช้เวลาอย่างละ ๑-๒ วันทำการเท่านั้น เวลาที่ใช้ในการนี้เป็นเวลาที่คงที่ และการทำงานขั้นตอนนี้ใช้เวลาน้อยที่สุดอยู่แล้ว นั่นคือการรับเวชระเบียนผู้ป่วยในและเอกสารใบรับรองแพทย์จากสำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลจนค้นพบอาจารย์เจ้าของไข้ใช้เวลา ๑-๒ วัน เมื่อได้รับใบรับรองแพทย์จากอาจารย์ที่เขียนให้แล้ว งานเวชระเบียนของภาควิชาจะส่งเวชระเบียนผู้ป่วยในคืนงานเวชระเบียนของคณะฯ และส่งเอกสารและใบรับรองแพทย์ให้สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลภายในเวลาอีก ๑-๒ วันทำการเท่านั้น ดังนั้น เวลาที่แปรปรวนมากที่สุดขั้นตอนการเขียนใบรับรองแพทย์ คือเวลาที่คอยให้อาจารย์เขียนใบรับรองแพทย์ให้เสร็จแล้วส่งกลับมาที่สำนักงานภาควิชา คณะกรรมการฯ จึงได้รวบรวมข้อมูลย้อนหลังเป็นเวลา ๕ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๕ จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อวิเคราะห์จำนวนวันในการเขียนใบรับรองแพทย์และรับทราบปัญหาของการเขียนใบรับรองแพทย์ที่ล่าช้า

จากการวิเคราะห์ปัญหาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่อาจารย์บางท่านใช้เวลานานหลายวันในการเขียนใบรับรองแพทย์ คืออาจารย์ไม่เห็นเอกสารชุดนี้บนโต๊ะหรืออาจารย์เดินทางไปต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ อาจารย์บางท่านเกษียณอายุราชการไปแล้วจึงเข้ามาที่สำนักงานนาน ๆ ครั้ง คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงานของภาควิชาจึงเห็นว่าควรเพิ่มมาตรการการติดต่อพูดคุยกับอาจารย์เจ้าของไข้แต่ละรายโดยตรง นอกเหนือไปจากการส่งใบรับรองแพทย์และเวชระเบียนผู้ป่วยไปให้ตามขั้นตอนปกติ เพื่อแจ้งให้อาจารย์ทราบว่ามิใช่ใบรับรองแพทย์ให้อาจารย์เขียนและขอความร่วมมือจากอาจารย์ในการเขียนให้เสร็จภายใน ๓ วันทำการ คณะกรรมการฯ เชื่อว่า เมื่ออาจารย์รับทราบเรื่องการเขียนใบรับรองแพทย์จากการพูดคุยติดต่อ อาจารย์จะสามารถเขียนให้เสร็จได้ภายใน ๓ วันทำการ และทำให้ภาควิชาสามารถส่งเวชระเบียนคืนงานเวชระเบียนของคณะฯ ได้ภายใน ๕ วันทำการ ภาควิชาได้ทำบันทึกข้อความเพื่อแจ้งให้อาจารย์แพทย์ของภาควิชาเขียนใบรับรองแพทย์ให้เสร็จภายใน ๓ วันทำการ และกำหนดเจ้าหน้าที่หนึ่งท่านรับผิดชอบภารกิจนี้โดยติดต่อพูดคุยกับอาจารย์โดยตรง เมื่ออาจารย์ตกลงจะเขียนให้เสร็จภายใน ๓ วันทำการ เจ้าหน้าที่จะส่งเวชระเบียนผู้ป่วยในใบรับรองแพทย์ และเอกสารไปให้อาจารย์ในวันนั้นทันที จากนั้นเจ้าหน้าที่จะติดต่อขอรับใบรับรองแพทย์กลับภายใน ๓ วันทำการ ในกรณีติดต่ออาจารย์ท่านนั้นไม่ได้ภายในวันแรก หรืออาจารย์แจ้งว่าไม่สามารถเขียนให้เสร็จได้ภายใน ๓ วันทำการ เจ้าหน้าที่จะติดต่ออาจารย์ท่านอื่นในสาขาวิชาเดียวกันหรืออาจารย์ที่ภาควิชาประกาศแต่งตั้งให้เขียนใบรับรองแพทย์แทนได้เพื่อเขียนใบรับรองแพทย์แทนให้เสร็จภายใน ๓ วันทำการต่อไป

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงานของภาควิชาได้กำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จของมาตรการการแก้ไขปัญหานี้ว่าเป็นจำนวนวันที่อาจารย์ใช้เขียนใบ

รับรองแพทย์เสร็จ คือภายใน ๓ วันทำการ และต้องส่งเวชระเบียนคืนงานเวชระเบียนของคณะฯ ได้ภายใน ๕ วันทำการ ซึ่งเท่ากับส่งใบรับรองแพทย์ให้สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้ภายใน ๕ วันทำการด้วย นอกจากนี้ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงานของภาควิชาจะประเมินความร่วมมือของอาจารย์ในการแก้ปัญหา โดยใช้ดัชนีชี้วัดว่า เมื่อได้รับการติดต่อพูดคุย อาจารย์ประมาณร้อยละ ๙๐ ขึ้นไปจะเป็นผู้เขียนใบรับรองแพทย์เองและร้อยละ ๙๐ ขึ้นไปของอาจารย์ที่เขียนใบรับรองแพทย์เองจะเขียนเสร็จภายใน ๓ วันทำการ

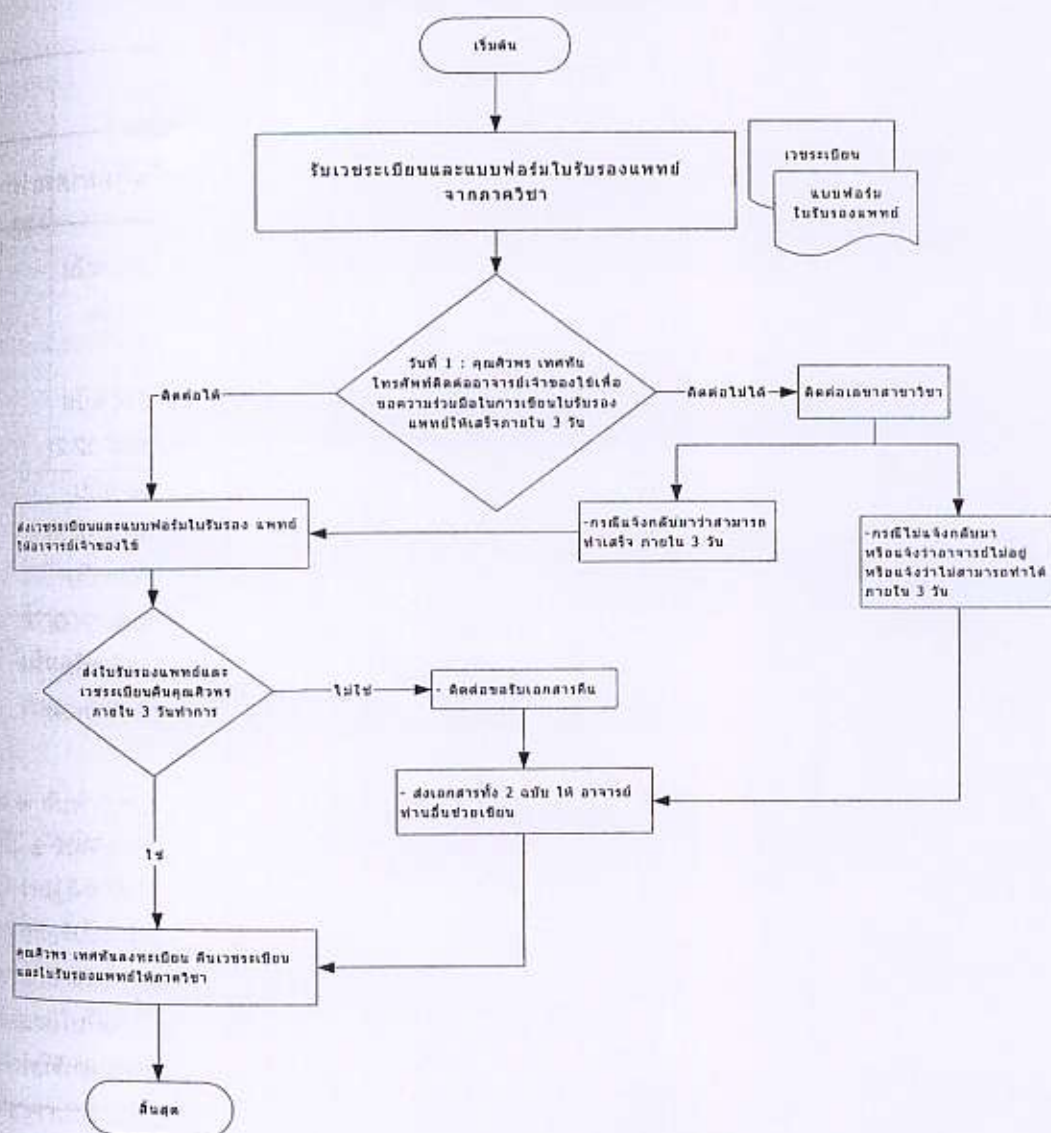
รายละเอียดของการปฏิบัติงานและขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับ - ส่ง เอกสาร ใบรับรองแพทย์ และเวชระเบียน ดูได้จากแผนภูมิที่ ๑

ผล

ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๔๕ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๖ (ช่วงเวลา ๕ เดือน) ที่ศึกษาจำนวนวันที่ใช้ในการเขียนใบรับรองแพทย์ของอาจารย์ก่อนที่จะใช้มาตรการแก้ไข ปรากฏว่ามีใบรับรองแพทย์ทั้งหมดจำนวน ๑๒๐ ฉบับ จำนวนวันที่ใช้เขียนใบรับรองแพทย์เฉลี่ยเท่ากับ ๘.๘ วันทำการ จำนวนอาจารย์เขียนใบรับรองแพทย์เสร็จภายใน ๓ และ ๕ วันทำการมีร้อยละ ๒๐.๘ และ ๓๐ ตามลำดับ เท่าที่ผ่านมายังมีบันทึกว่าอาจารย์แพทย์เขียนใบรับรองแพทย์แทนจลระเอียดของจำนวนวันที่ใช้เขียนใบรับรองแพทย์ได้จะแผ่นแสดงไว้ในตารางที่ ๑

หลังจากเริ่มดำเนินการตามมาตรการที่พัฒนาขึ้นใหม่คือตั้งแต่เดือนมีนาคม และประเมินผลระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๔๖ จนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นเวลา ๕ เดือนเช่นกัน พบว่ามีใบรับรองแพทย์ทั้งสิ้น ๓๔๔ ฉบับ จำนวนวันที่อาจารย์ใช้เขียนใบรับรองแพทย์เสร็จเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๖ วันทำการ จำนวนอาจารย์ที่เขียนใบรับรองแพทย์เสร็จภายใน ๓ และ ๕ วันทำการ

แผนภูมิที่ ๑. แสดงระบบบริหารจัดการในการเขียนใบรับรองแพทย์ของผู้ป่วยใน



มีร้อยละ ๖๒.๒ และ ๑๖.๓ ตามลำดับ ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าจำนวนวันที่อาจารย์ใช้เขียนใบรับรองแพทย์เสร็จแปรผกผันน้อยกว่าแต่ก่อน จำนวนใบรับรองแพทย์ที่เขียนเสร็จภายใน ๓ วันทำการมีมากขึ้นอย่างชัดเจนในช่วงที่มีการแก้ไข ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ ๑ และรูปที่ ๑

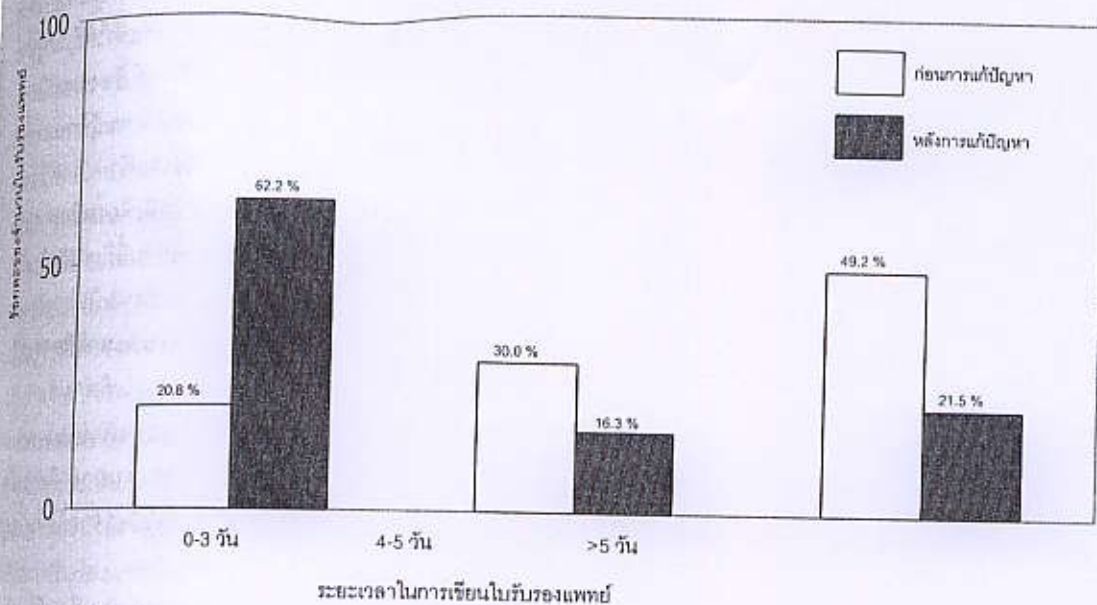
ระยะเวลาในการเขียนใบรับรองแพทย์ก่อน และหลังการแก้ปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Chi-square test, p value < 0.0005) นั่นคือจำนวนวันที่ใช้เขียนใบรับรองแพทย์สั้นลง ทำให้ภาควิชาส่งเสริมะเบียนทุกคนบัพที่เขียนใบรับรองแพทย์เสร็จ

ตารางที่ 1. ผลการดำเนินงานตามระบบบริหารจัดการเพื่อลดเวลาในการเขียนใบรับรองแพทย์ของอาจารย์ให้แพทย์
ไม่เกิน 3 วันทำการ

ข้อมูลที่สำคัญ	ผลการดำเนินงาน	
	ก่อนเพิ่มมาตรการ*	หลังเพิ่มมาตรการ**
จำนวนใบรับรองแพทย์ทั้งสิ้น	120 ฉบับ	344 ฉบับ
จำนวนวัน.....เสร็จ	8.8 วัน	3.6 วัน
ระยะเวลาที่เขียน.....เสร็จ		
ภายใน 3 วันทำการ	25 ฉบับ (ร้อยละ 20.8)	214 ฉบับ (ร้อยละ 62.2)
ระหว่าง 4-5 วันทำการ	36 ฉบับ (ร้อยละ 30)	56 ฉบับ (ร้อยละ 16.3)
เกิน 5 วันทำการ	59 ฉบับ (ร้อยละ 49.2)	74 ฉบับ (ร้อยละ 21.5)
อาจารย์เป็นผู้เขียนใบรับรองแพทย์เอง	120/ฉบับ (ร้อยละ 100)	335/ฉบับ (ร้อยละ 97.4)
ระยะเวลาที่เขียนใบรับรองแพทย์เสร็จ		
กรณีอาจารย์เขียนใบรับรองแพทย์เอง		
ภายใน 3 วันทำการ	-	208 ฉบับ (ร้อยละ 62.1)
ระหว่าง 4-5 วันทำการ	-	55 ฉบับ (ร้อยละ 16.4)
เกิน 5 วันทำการ	-	72 ฉบับ (ร้อยละ 21.5)

*ช่วงเวลาก่อนเพิ่มมาตรการ คือ ตุลาคม 2545 - กุมภาพันธ์ 2546

**ช่วงเวลาลงเพิ่มมาตรการ คือ เมษายน 2546 - สิงหาคม 2546



ข้อ ๑. จำนวนใบรับรองแพทย์ที่เขียนเสร็จภายในระยะเวลาต่าง ๆ เปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการใช้ระบบบริหารจัดการให้ระยะเวลาการเขียนใบรับรองแพทย์ลดลงเหลือ ๓ วันทำการ พบว่าใช้ระบบบริหารจัดการระยะเวลาที่ใช้ในการเขียนใบรับรองแพทย์สั้นลงอย่างมีนัยสำคัญ (p value < 0.0005, Chi-square test)

ภายใน ๓ วันทำการ คำนวณเวรระเบียบของคณะ ฯ ไม่ภายใน ๕ วันทำการ และสามารถส่งใบรับรองแพทย์ให้สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลภายใน ๕ วันทำการได้ทุกรายที่เขียนใบรับรองแพทย์เสร็จภายใน ๓ วันทำการเช่นกัน จากการตรวจสอบผู้เขียนใบรับรองแพทย์พบว่าจำนวนใบรับรองแพทย์ร้อยละ ๙๗.๔ ถูกเขียนโดยอาจารย์เจ้าของไข้ และร้อยละ ๖๒.๑ ของใบรับรองแพทย์ที่อาจารย์เจ้าของไข้เขียนเอง เขียนเสร็จภายใน ๓ วันทำการ

วิจารณ์

การที่อาจารย์แพทย์เขียนใบรับรองแพทย์ให้เสร็จภายในเวลา ๓ วันทำการ ถือว่า เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้กระบวนการต่าง ๆ ในการเขียนใบรับรอง

แพทย์ให้แก่ผู้ป่วยที่จำหน่ายใช้เวลาสั้นกว่าเดิม และผู้ป่วยหรือญาติสามารถรับใบรับรองแพทย์ได้ภายใน ๗ วันทำการ ทำให้ผู้ป่วยและญาติรวมทั้งบริษัทประกันสุขภาพหรือประกันชีวิตเกิดความพึงพอใจที่ได้รับใบรับรองแพทย์ในเวลาที่รวดเร็วกว่าเดิมมาก ถ้าจะลดเวลาให้สั้นลงกว่านี้อีก จะต้องมีการปรับปรุงการติดต่อกับผู้ป่วยตั้งแต่รับไว้ในโรงพยาบาล และจัดให้มีการเขียนใบรับรองแพทย์และรายงานสรุปผู้ป่วยขณะจำหน่ายไปพร้อมกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยหรือญาติได้รับใบรับรองแพทย์ขณะจำหน่าย และพร้อมจะนำไปเบิกเงินค่าใช้จ่ายคืนได้อย่างรวดเร็ว หรือมีการตกลงกับบริษัทประกันสุขภาพหรือประกันชีวิตที่จะให้ยื่นใบรับรองแพทย์โดยตรงกับบริษัท และโรงพยาบาลเรียกเก็บเงินค่าใช้จ่ายโดยตรงกับบริษัท ก่อนจะเริ่มดำเนินการ

นี้ หัวหน้าภาควิชาอายุรศาสตร์ได้แจ้งปัญหาการเขียนใบรับรองแพทย์ที่ล่าช้ามากในที่ประชุมกรรมการของภาควิชาเมื่อวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๖ และขอความร่วมมือและแจ้งมาตรการการแก้ไขปัญหาและจัดตั้งคณะทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวในเวลาต่อมา

มาตรการที่กำหนดเพิ่มเติมที่สำคัญคือมีการแจ้งอาจารย์ให้ทราบก่อนล่วงหน้าก่อนจะส่งเอกสารและใบรับรองแพทย์ไปให้อาจารย์ และสอบถามถึงความเป็นไปได้ในการเขียนให้เสร็จใน ๓ วันทำการ การติดต่อด้วยวาจาแบบตัวต่อตัวเป็นวิธีการสื่อสารและกระตุ้นเตือน เสริมจากวิธีส่งเอกสารไปกองไว้บนโต๊ะของอาจารย์ตามปกติ อาจารย์บางท่านรีบเขียนให้ทันทีที่ไปยื่นเอกสารให้ บางท่านยังไม่สามารถจัดหาเวลามาเขียนได้เพราะติดภารกิจอยู่ แต่จะเขียนให้เมื่อกลับมาที่โต๊ะทำงาน ผลการติดตามพบว่าอาจารย์ในภาควิชาอายุรศาสตร์ให้ความร่วมมือดีมากในการเขียนใบรับรองแพทย์ ถึงแม้ข้อมูลเขียนในใบรับรองแพทย์บางฉบับอาจจะมีน้อยและใช้เวลาเขียนไม่มาก แต่อาจารย์มีการกิจต่างๆ มากมายที่ต้องทำในเวลาเดียวกัน บางครั้งเดินทางไปต่างจังหวัดหรือต่างประเทศติดต่อกันนานกว่า ๕ วันทำการ เมื่ออาจารย์กลับมาที่ห้องทำงานก็อาจจะไม่เห็นเอกสารดังกล่าว หรือไม่ได้รับการติดต่อจากเลขานุการของสาขาวิชา ทำให้อาจารย์ไม่ทราบเรื่อง การติดต่อกับอาจารย์โดยตรงก่อนจึงเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญที่ทำให้อาจารย์ทราบว่าจะมีเรื่องนี้เข้ามา ทำให้อาจารย์ที่ให้ความร่วมมือจัดเวลาที่จะเขียนใบรับรองแพทย์ให้โดยเร็ว ในกรณีที่เขียนใบรับรองแพทย์ไม่ทันตามกำหนด เจ้าหน้าที่จะทราบปัญหาของอาจารย์ล่วงหน้าและหาวิธีแก้ไขก่อนที่จะส่งเอกสารให้อาจารย์ เช่น ทราบว่าอาจารย์บางท่านเดินทางไปต่างจังหวัดหรือต่างประเทศแล้ว เจ้าหน้าที่จะติดต่ออาจารย์ท่านอื่นให้เขียนแทน เป็นต้น การติดต่อดังกล่าวและการ "ติดตามเรื่องเมื่ออาจารย์ตอบรับ" จึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่ทำให้อาจารย์ตอบสนองต่อโครงการดีมากและ

ได้ผลตามเป้าหมาย ผลที่ได้ปรากฏว่าบางครั้งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานโรงพยาบาลแจ้งให้ญาติผู้ป่วยมาขอรับที่ภาควิชาโดยตรง ทั้งที่ใบรับรองแพทย์ในนั้นได้เขียนเสร็จและส่งไปอยู่ที่สำนักงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลภายใน ๓ วันทำการแล้ว ภาควิชาได้กำหนดให้เป็นภารกิจของเจ้าหน้าที่เพียงหนึ่งท่านเพื่อทำงานในด้านนี้ทั้ง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ท่านนี้มีภารกิจในด้านอื่น ๆ ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและทราบถึงปัญหาต่าง ๆ และหาวิธีการแก้ไข ปัญหาได้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามยังพบว่าจำนวนใบรับรองแพทย์ที่เขียนเสร็จภายในเวลา ๓ วันยังไม่สูงถึงร้อยละ ๔๐ ตามที่คาดหวัง คิดว่าเมื่อใช้มาตรการนี้ไประยะหนึ่ง จะทำให้อาจารย์ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือดีขึ้นตามลำดับ

ปัญหาของการให้แพทย์ท่านอื่นเขียนใบรับรองแพทย์แทนมีเพียงข้อเดียวที่อาจารย์หลายท่านเป็นห่วง นั่นคืออาจารย์แพทย์บางท่านเกรงว่าเมื่อมีการฟ้องร้องจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบแทน แท้จริงแล้วอาจารย์ที่เขียนแทนจะเขียนตามข้อมูลที่มีอยู่ในเวชระเบียนเท่านั้น และตอบคำถามในใบรับรองแพทย์เท่าที่ตนเองทราบจากเวชระเบียน ถ้าไม่ทราบในเรื่องใดเพราะเป็นเพียงส่วนตัวของผู้ป่วยหรือไม่ปรากฏข้อมูลในเวชระเบียนก็ตอบว่าไม่ทราบ เพราะไม่ได้เป็นผู้ดูแลรักษาผู้ป่วยโดยตรง ความรับผิดชอบของอาจารย์ที่เขียนจึงมีเพียงเฉพาะข้อมูลในใบรับรองแพทย์ซึ่งต้องเขียนให้ตรงกับที่ปรากฏในเวชระเบียนเท่านั้น หากมีการฟ้องร้อง หรือเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ แพทย์ที่ดูแลรักษาผู้ป่วยโดยตรงและบันทึกเวชระเบียนต้องเป็นผู้รับผิดชอบอยู่ดี ไม่ใช่อาจารย์แพทย์ผู้เขียนใบรับรองแพทย์แทน นอกจากนี้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและบริษัทประกันชีวิตหรือประกันสุขภาพก็ยอมรับให้แพทย์ท่านอื่นเขียนใบรับรองแพทย์แทนแพทย์ที่ดูแลรักษาผู้ป่วยได้ และหัวหน้าภาควิชาอายุรศาสตร์เคยนำปัญหาดังกล่าวเข้าไปในที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ฯ เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม

พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อปรึกษาในหลักการของการให้แพทย์
ท่านอื่นเขียนใบรับรองแพทย์แทนแพทย์ที่ดูแลรักษา
ผู้ป่วยโดยตรง ซึ่งที่ประชุมฯ มีความเห็นว่าจะสามารถมอบ
ให้อาจารย์แพทย์ท่านอื่นที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้เขียน
แทนได้^๑ โดยเขียนให้ตรงกับข้อมูลที่ปรากฏในเวช-
ระเบียนเท่านั้น ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบของอาจารย์
ในการบันทึกเวชระเบียนผู้ป่วยตามที่แพทย์สภากำหนด^๒
หากมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น แพทย์ผู้ดูแลรักษาผู้ป่วยต้อง
เป็นผู้รับผิดชอบในข้อมูลของผู้ป่วยในเวชระเบียนนั้น
หรือไม่ใบรับรองแพทย์ที่ลอกข้อมูลมาลงในแบบฟอร์ม
ใบรับรองแพทย์ ในทางปฏิบัติแพทย์ควรเขียนใบรับรอง
แพทย์เองจะเป็นการดีที่สุด เพราะจะจำข้อมูลต่าง ๆ ได้
และสามารถให้รายละเอียดของข้อมูลได้ดีกว่าแพทย์ที่
อื่นใบรับรองแพทย์แทน อนึ่งภาคิวิชาได้มีประกาศ
แต่งตั้งอาจารย์แพทย์บางท่านให้เขียนใบรับรองแพทย์
แทนอาจารย์ผู้ดูแลรักษาผู้ป่วย ในกรณีที่อาจารย์ผู้ดูแล
รักษาผู้ป่วยไม่สามารถเขียนใบรับรองแพทย์เองให้เสร็จ
ภายใน ๓ วันทำการ^๓ ในกรณีที่อาจารย์ที่ดูแลรักษา
ผู้ป่วยสังกัดอยู่ภาควิชาอื่น หัวหน้าภาควิชาได้ติดต่อ
หัวหน้าภาควิชาที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการ
เขียนใบรับรองแพทย์ให้เสร็จตามกำหนด โดยติดต่อกับ
เลขานุการของภาควิชาานั้นให้ติดต่อกับอาจารย์ใน
ภาควิชานั้นในการเขียนใบรับรองแพทย์ต่อไป

ความสำเร็จที่ถาวรของโครงการนี้ มิได้ขึ้น
อยู่กับแผนการดำเนินงานตามแบบที่วางไว้เท่านั้น แต่ยังขึ้น
กับจิตสำนึกและความรับผิดชอบของอาจารย์ทุกท่านที่
จะให้ความร่วมมือและมีความคิดว่าตนเป็นเจ้าของ
โครงการและอยากให้โครงการนี้สัมฤทธิ์ผลตามที่ตั้ง
เป้าหมายไว้ ส่วนหัวหน้าสาขาวิชาหรืออาจารย์ที่ได้รับการ
แต่งตั้งจากภาควิชาให้เขียนแทน ต้องถือเป็นหน้าที่
ที่จะต้องช่วยเขียนเมื่อได้รับการร้องขอ เคยมีใบรับรอง
แพทย์หนึ่งใบที่ใช้เวลาเขียนไม่ถึง ๑ นาทีเพราะเป็น
แบบฟอร์มที่มีคำถามเพียง ๔ ข้อ และไม่ต้องเปิด
เวชระเบียนอ่าน เพราะข้อมูลที่ต้องการอยู่ที่ใบปะหน้า
ของเวชระเบียนแล้ว แต่เจ้าหน้าที่แจ้งว่าอาจารย์ที่ได้รับ

การติดต่อให้เขียนแทนพูดว่า "ผมไม่รู้จักผู้ป่วยและ
ต้องเสียเวลาอ่านเวชระเบียนมาก กว่าที่จะเขียนได้ (ซึ่ง
ไม่จริง)" จึงปฏิเสธการเขียนใบรับรองแพทย์แทน ทั้ง ๆ
ที่การเขียนใช้เวลาไม่ถึง ๑ นาที

ในอนาคตอันใกล้อาจารย์แพทย์อาจจะช่วย
เขียนใบรับรองแพทย์ให้เสร็จเร็วขึ้นอีก โดยเฉพาะใน
กรณีที่ผู้ป่วยนำเอกสารและใบรับรองแพทย์มาให้
อาจารย์แพทย์ในขณะรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ซึ่ง
อาจารย์แพทย์สามารถเขียนใบรับรองแพทย์ได้เลย เมื่อ
จำหน่ายผู้ป่วยเป็นการลดขั้นตอนการขอใบรับรองแพทย์
และการส่งเวชระเบียนคืน และลดภาระงานต่าง ๆ ลง
เพราะเป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จที่ห่อผู้ป่วยในวันที่
จำหน่ายผู้ป่วยและส่งเอกสารไปให้สำนักงานผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลได้ในวันถัดไป ความเดือดร้อนที่เคยเกิดกับ
ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย พยาบาล เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล
และภาควิชา ทุก ๆ วันทำการที่มีการติดตามขอรับ
ใบรับรองแพทย์ที่เคยเกิดขึ้นจากความล่าช้าจะหมดไป
เมื่อทุกท่านโดยเฉพาะแพทย์และอาจารย์ให้ความร่วมมือ
ในการเขียนใบรับรองแพทย์ให้เสร็จในวันที่จำหน่ายผู้ป่วย
โดยสรุป พบว่าการติดต่อพูดคุยกับอาจารย์โดยตรง
เพื่อให้ทราบว่าจะเขียนใบรับรองแพทย์ให้เสร็จภายใน ๓
วันทำการได้หรือไม่ และการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่
รับผิดชอบ ๑ ท่าน เพิ่มเข้าไปจากขั้นตอนปกติ ใช้ได้ผล
ในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ยังต้องอาศัยความร่วมมือที่ดีของ
อาจารย์เจ้าของไข้ด้วย วิธีการนี้ช่วยลดระยะเวลาการ
รอคอยใบรับรองแพทย์ของผู้ป่วยและญาติ ที่สำนัก-
งานผู้อำนวยการโรงพยาบาลได้ในระดับที่น่าพอใจ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์ภาควิชาอายุรศาสตร์
ทุกท่านที่ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทและเสียสละในการ
เขียนใบรับรองแพทย์ให้เสร็จภายใน ๓ วันทำการ และ
สถานส่งเสริมการวิจัยที่อนุญาตให้ คุณลักษณะมี วัฒน-
มงคลศิลป์ มาช่วยเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลในโครงการนี้

เอกสารอ้างอิง

๑. ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล สถิติการตรวจรักษาผู้ป่วยของภาควิชาอายุรศาสตร์ ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ ในรายงานประจำปี พ.ศ. ๒๕๔๔-๒๕๔๕ ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล หน้าที่ ๑๙.
๒. คณะกรรมการพัฒนาเวชระเบียน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. ระเบียบปฏิบัติเรื่องคำร้องขอประวัติการรักษาผู้ป่วย SI-๑๒-๒-๐๐๑-๐๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๔๕.
๓. รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารภาควิชาอายุรศาสตร์ ครั้งที่ ๗/๒๕๔๖ วันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๖.
๔. บันทึกข้อความภาควิชาอายุรศาสตร์ ที่หม. ๐๔๐๗.๒๖/๔๑๖ เรื่องการให้อาจารย์เจ้าของไข้เขียนใบรับรองแพทย์ให้เสร็จภายใน ๓ วันทำการ. วันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๖.
๕. รายงานการประชุมวิชาการภาควิชาอายุรศาสตร์ ครั้งที่ ๒ ๒๕๔๖ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๖.
๖. รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ครั้งที่ ๕/๒๕๔๖ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๔๖.
๗. วิสูตร พงศิริไพศาลย์. เวชระเบียน. สารศิริราช ๒๕๔๓; ๕๑: ๖๒๔-๓๗.
๘. คำสั่งภาควิชาอายุรศาสตร์ที่ ๑๐/๒๕๔๖ เรื่อง แต่งตั้งอาจารย์เขียนหนังสือรับรองการตรวจรักษาหรือตรวจคนไข้ประจำกันชีวิต. สั่ง ณ วันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๔๖.
๙. วิสูตร พงศิริไพศาลย์. เวชระเบียนของสถานพยาบาลราชการ: พิจารณาเกี่ยวกับการให้ข้อมูลของผู้ป่วย. สารศิริราช ๒๕๔๔; ๕๓: ๗๐๓-๑๔.