



23rd
HA National
Forum

SYNERGY
FOR SAFETY
AND
WELL-BEING

FM-ICT-038-00
แบบฟอร์มการนำเสนอ
Date: 5/07/2565

Increasing Utilization of Telehealth and Telemedicine Systems ศูนย์บริการทางการแพทย์ชั้นเลิศ (Special Medical Center: SMC)

พว.รุจิราพร ศรีโย
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กิจกรรมการพัฒนางาน : PDCA

- 1. Plan:** ระยะที่ 1 จากการประชุมปรึกษา ถู่แนวทางการพัฒนา (13 ม.ค. – 30 เม.ย.64)
- 1)ประชุมวางแผนและกำหนด flow การปฏิบัติงาน
 - 2)ประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือแพทย์ผู้ตรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - 3)ประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการตามสื่อต่างๆ เช่น Web mail เครือข่าย @kku



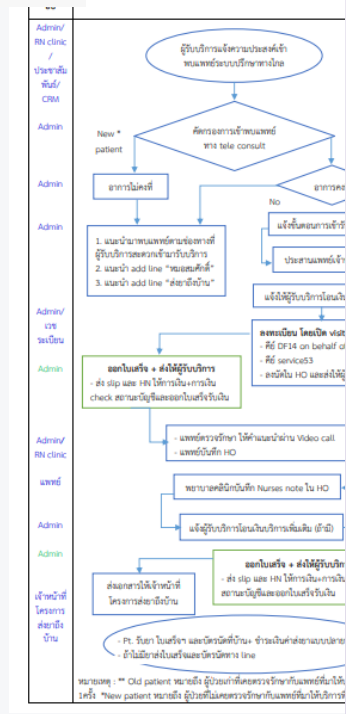
2.Do ปฏิบัติตาม flow

ศูนย์บริการทางการแพทย์ชั้นนำ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	เลขที่ พท
ระเบียบปฏิบัติ	ฉบับแก้ไขปรับปรุง
แนวทางการให้บริการปรึกษาทางไกล สำหรับผู้ป่วยนอก (OP)	
แผนการดำเนินงาน	

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- แพทย์
- RN/PN/NA/Logistic/CRM/
- การตลาด
- เภสัชกร
- จนท.การเงิน
- จนท.งานคลัง
- จนท.งานเลขาฯ/ส่งยาถึงบ้าน
- จนท.ปณ

3.Check: ระยะที่ 1	ผลลัพธ์	ปัญหา/โอกาสพัฒนา
1.มีจำนวนผู้ป่วยเข้ารับบริการวันละ 5-15 ราย		1.ได้รับยาซ้ำ/ข้อมูลตกหล่น/ ผู้ป่วยขาดยา/ระบบปณ.ไม่สามารถจัดส่งยาแช่เย็น
2.รพ.มีรายได้จากการจากการให้บริการระบบ Telemedicine		2.เจ้าหน้าที่ตอบไลน์ไม่ทัน line personal เข้าได้ 1 คน
3. ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60		3.ผู้ป่วยโอนเงินก่อน/โอนเงินเกิน
		4.อื่น ๆ



วงล้อที่ 2

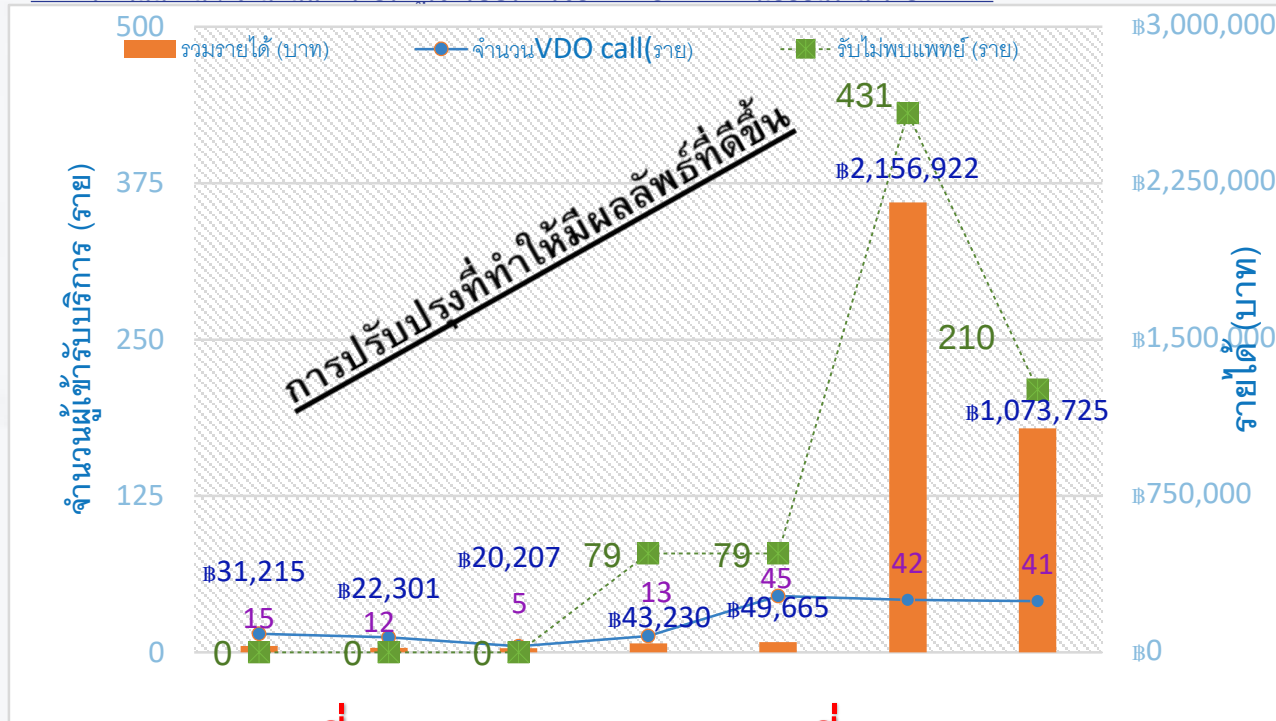


การปรับปรุงที่ทำให้มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

1. เปลี่ยนจาก line personal เป็น line official
2. เปลี่ยนจากลงทะเบียนในสมุด แบบ Manual เป็น online (google form)
3. เบิกยาเป็นรอบ/ออกไปเสร็จเป็นรอบ เข้า 11.00 น บ่าย 14.30 น.
4. จัดเวรตอบไลน์/ตอบคำถามด้วย SOP เดียวกัน
5. เพิ่มบริการรับยาไม่พบแพทย์
6. เพิ่มบริการรับยา Drive-thru



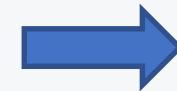
ผลการดำเนินงาน : จำนวนและรายได้ผู้เข้ารับบริการช่องทาง SMC หามออนไลน์ ระยะที่ 1-2



/-----ระยะที่ 1-----/-----ระยะที่ 2-----/

ปัญหาและอุปสรรค

- ได้รับยาช้ามากกว่า 5 วัน (ใช้ระบบขนส่งไปรษณีย์ไทย)
- ติดตามพัสดุยาก (ต้องประสานงานผ่านผู้ประสานงานหลักของโรงพยาบาลก่อน)



วงล้อที่ 3



วงล้อที่ 3



ปรับเปลี่ยนการส่งยาจากระบบขนส่ง ปณ. เป็นระบบเอกชน

ติดต่อประสานงานเปิดระบบ

พัสดุ/จัดซื้อจัดจ้าง

- เคอร์รี่
- แฟลช
- DHL
- นินจาแวน

สรุปผลลัพธ์	สาเหตุ
- ผู้ป่วยได้รับยาเร็วขึ้น	
- ติดตามพัสดุง่ายขึ้น	- ระบบขนส่งสามารถบริหารจัดการได้ด้วยตนเอง
- ระบบการยืนยันตัวตนยังไม่ชัดเจน ยืนยันตัวตนผิดพลาด 2 ครั้ง	เนื่องจากมีข้อมูลเดิมของผู้ป่วยในแซท แล้วผู้ ประสานงาน (แอดมิน) ใช้ข้อมูลเดิมในการลงทะเบียน
- มีการดำเนินการโดยบุคคลเป็นส่วน ใหญ่ ส่งพัสดุผิด โดยแอดมินใส่ที่อยู่ของ ผู้ป่วยผิด จำนวน 4 ครั้ง	ให้ผู้ป่วยกรอกที่อยู่จัดส่งผ่านแบบสอบถาม google form แล้วแอดมินทำการคัดลอกมาสร้างไฟล์จัดส่งพัสดุ



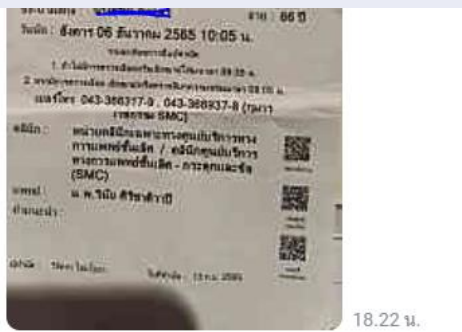
วงล้อที่ 4





ตัวอย่าง การปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการด้วย platform line OA เป็น Dietz จากการปฏิบัติงานด้วยระบบ Manual เป็น AI มากขึ้น

ปัญหา	การปรับเปลี่ยน
มีข้อมูลของผู้ป่วย หลายคน ในไลน์เดียว ทำให้การยืนยันตัวตนไม่สมบูรณ์	- ดำเนินการให้ระบบ Dietz เชื่อมกับระบบ HO ของโรงพยาบาล ต้องยืนยันตัวตนโดยใช้ เลข HN และ วัน/เดือน/ปี เกิด ที่ตรงกับระบบ - 1 ID line สามารถลงทะเบียนได้ 1 HN
การแจ้งการจัดส่ง - ให้ผู้ป่วยกรอกที่อยู่จัดส่งผ่านแบบสอบถาม google form แล้ว แอดมินทำการคัดลอกมาสร้างไฟล์จัดส่งพัสดุ - หลังได้เลขพัสดุต้องแจ้งรายบุคคล และส่ง link ติดตามพัสดุให้รายบุคคล	- มีลิ้งค์สอบถามการรับยา และที่อยู่จัดส่งไปแจ้งทุกครั้ง และให้ผู้ป่วยยืนยันผ่านแชททุกครั้ง - หลังผู้ป่วยยืนยันที่อยู่ แอดมินสามารถปรับที่อยู่จากหน้าทะเบียนประจำวันโดยไม่ต้องคัดลอก - สามารถติดตามพัสดุได้ในคลิกเดียว โดยไม่ต้องส่งลิ้งค์ หรือแจ้งเลขในแชท



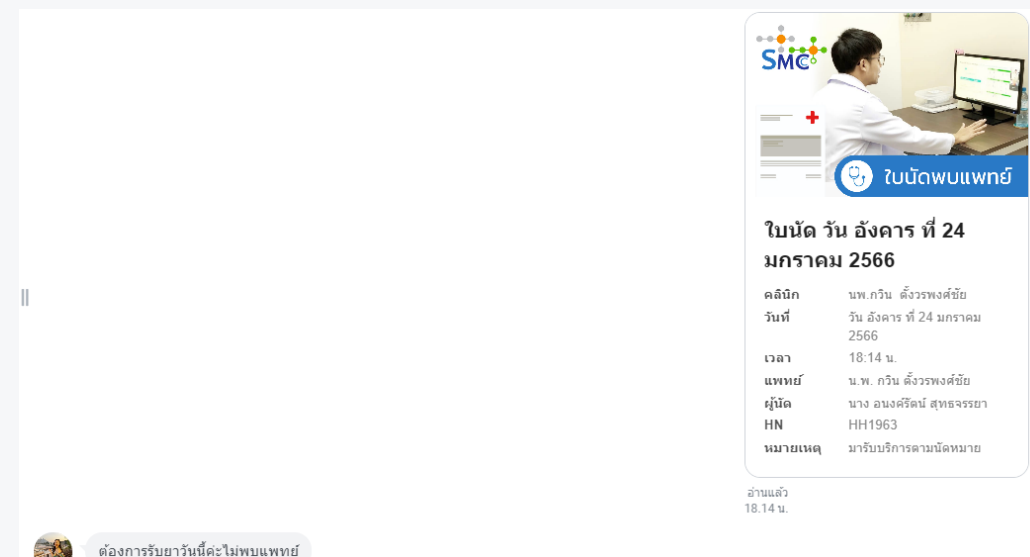
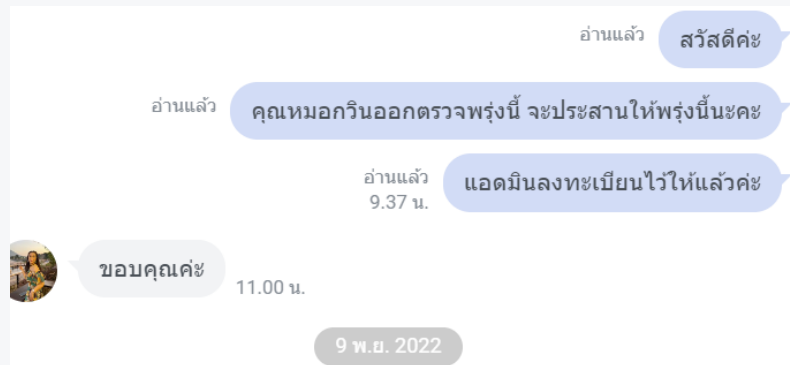
ดาวโหลด 18.22 น.
คนไข้มี2คนนะคะ 18.22 น.

2	วันที่ทำ รายการ : 15/03/2023 เวลา 11:25 น. วันที่เปิด Visit : 15/03/2023 วันที่นัด : วัน พุธ ที่ 15 มีนาคม 2566 เวลา 09:40 น.	ใบนัด	ผศ. อนุชิต พันธุ์คง ทรัพย์	น.ส. [Redacted]	KRYD ติดตามพัสดุ เลขที่ SP440024091 พิมพ์ใบปะ หน้า
---	--	-------	----------------------------------	--------------------	---

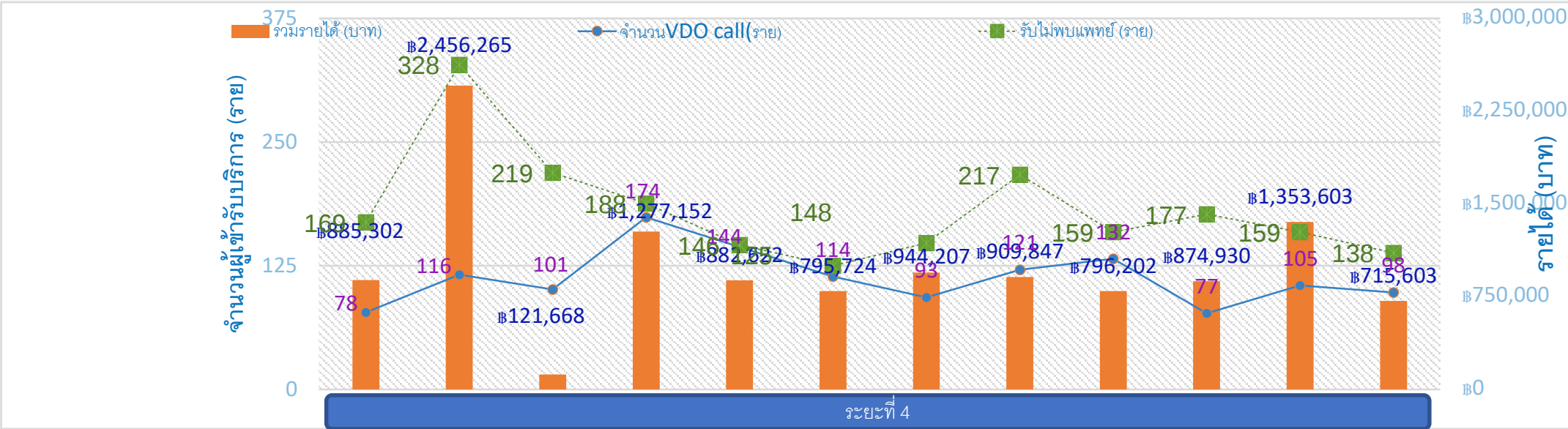
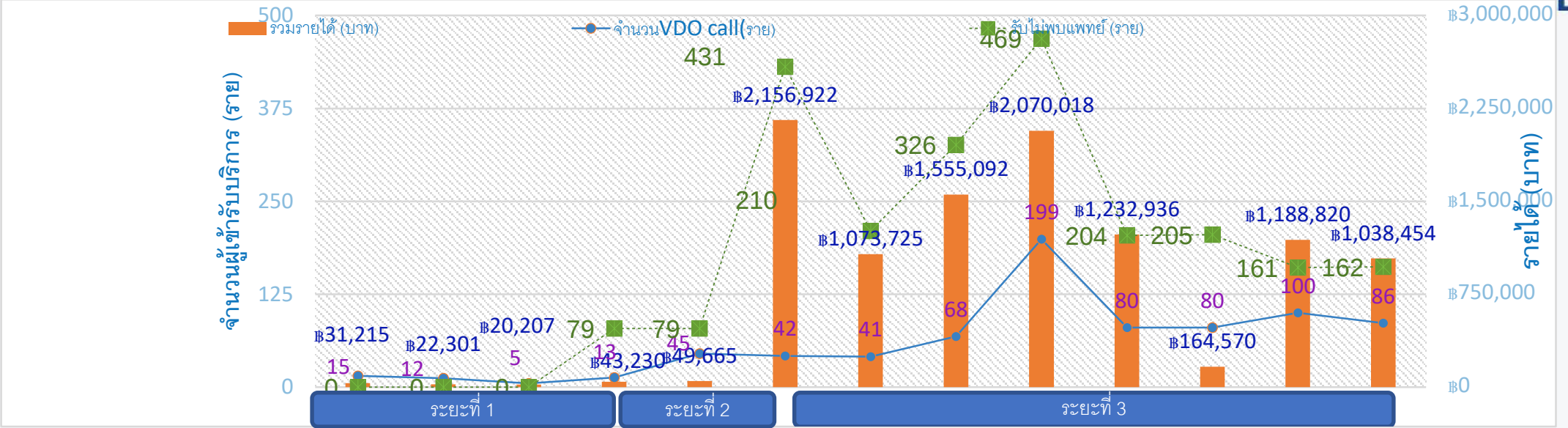


ปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการด้วย platform line OA เป็น Dietz

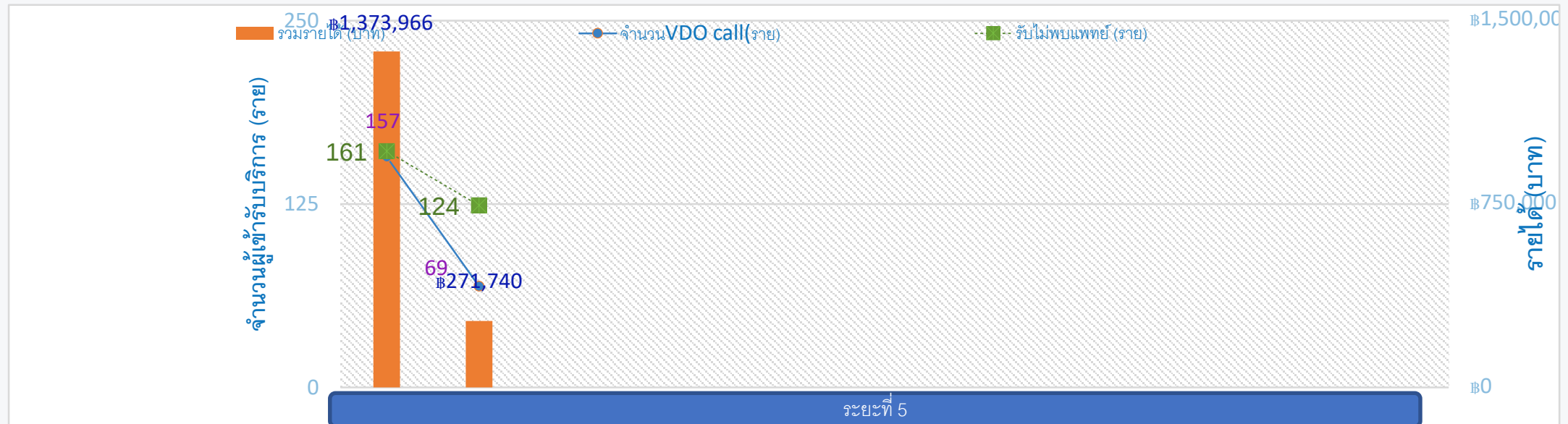
ปัญหา	การปรับเปลี่ยน
การยืนยันนัดหมาย คือการแจ้งเตือนใน แชน	- การยืนยันนัดหมาย มีใบนัดของ Telemedicine แจ้งเตือนไปในช่องแชท โดยใบนัดจะลิงก์กับใบนัดของผู้ป่วยในระบบ HO



ผลลัพธ์การดำเนินงาน



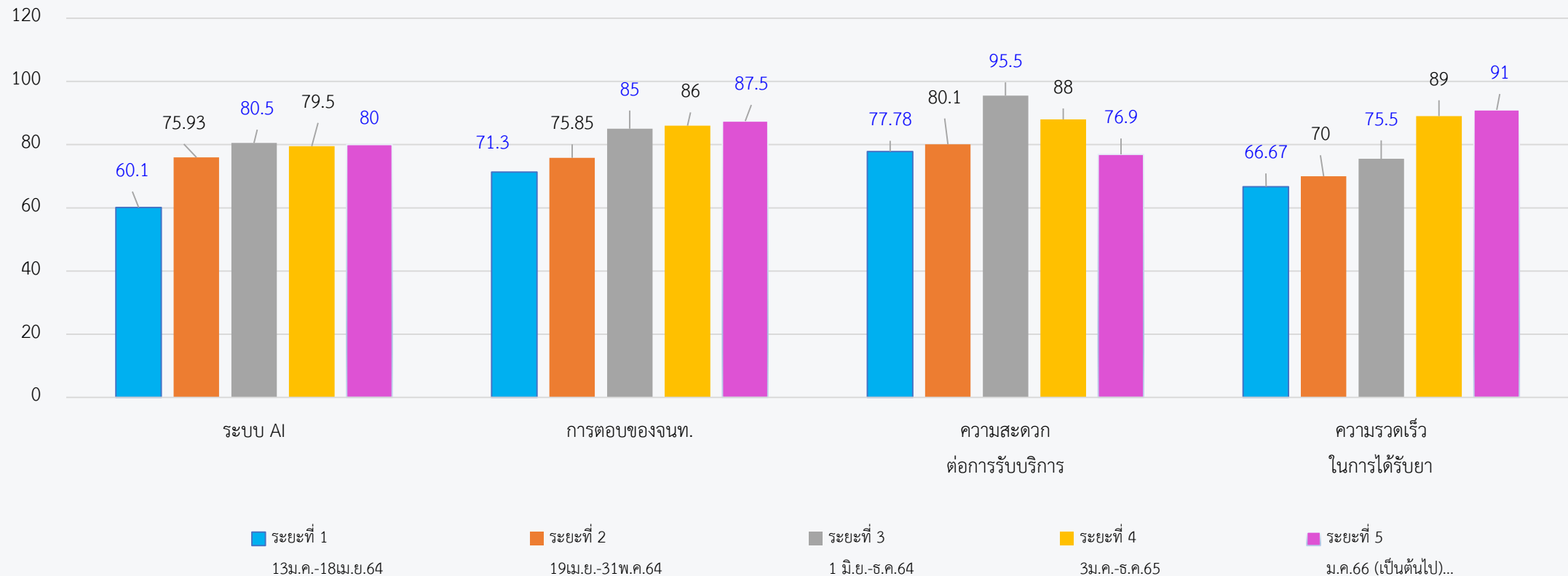
ผลลัพธ์การดำเนินงาน



ผลลัพธ์การดำเนินงาน

กราฟแสดงความพึงพอใจต่อการรับบริการ SMC หาดหมอนไลน์

แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 5 ระยะ ดังนี้



ขอบคุณค่ะ