**แหล่งข้อมูล Cashier Department**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ตัวอย่าง “ความรู้ทั่วไป” |
| 1. | โรคที่ประกันไม่คุ้มครอง |
|  | * ข้อมูลของโรคที่ประกันไม่คุ้มครอง โรคทั่วๆไปที่ทุกบริษัทประกันไม่คุ้มครอง โรคที่ประกันคุ้มครองสำหรับบางบริษัทประกัน เช่น โรคเกี่ยวกับการคลอด ทันตกรรม |
| 2. | การตรวจสอบหน้าบัตรประกัน |
|  | * วิธีการตรวจสอบความคุ้มครองบนหน้าบัตรประกันของแต่ละบริษัท |
| 3. | การเช็คสิทธิ์ประกัน |
|  | * วิธีการเช็คสิทธิ์บนหน้าเว็บไซต์ของแต่ละบริษัทประกัน |
| 4. | Co-payment & Deductible |
|  | * ความหมายของ Co-payment & Deductible |
|  | * รายชื่อบริษัทประกันที่มี Co-payment & Deductible ที่ต้องชำระทุกครั้ง |
| 5. | LG |
|  | * รายชื่อบริษัทประกันที่ต้องขอ LG ทุกครั้ง |
| 6. | การใส่ Payor & Plan |
|  | * การใส่ Payor & Plan ที่ถูกต้อง (สำหรับบริษัทประกันที่แคชเชียร์ใส่ Payor & Plan ผิดบ่อยๆ) |
| 7. | บริษัทประกันคู่สัญญา |
|  | * รายชื่อบริษัทประกันที่ต้องแบ่งบิลจากยอดก่อนลด * รายชื่อบริษัทประกันที่ต้องแบ่งบิลจากยอดหลังลด |
| 8. | บริษัทประกันที่ไม่มีคู่สัญญา |
|  | * รายชื่อบริษัทประกันที่ไม่มีคู่สัญญากับโรงพยาบาล ไม่สามารถวางบิลตรงได้ |
| 9. | บริษัทประกันที่เป็น Black List ของโรงพยาบาล |
|  | * รายชื่อบริษัทประกันที่เป็น Black List และโรงพยาบาลไม่รับวางบิล |
| 10. | บัตรเครดิต |
|  | * ประเภทบัตรเครดิตที่สามารถรับชำระเงินได้ * ข้อมูลโปรโมชั่นบัตรเครดิตประเภทต่างๆ |
| 11. | สวัสดิการพนักงานและครอบครัวพนักงาน |
|  | * รายละเอียดสวัสดิการพนักงานและครอบครัวพนักงาน และการคิดคำนวน |
| 12. | สวัสดิการแพทย์และครอบครัวแพทย์ |
|  | * รายละเอียดสวัสดิการแพทย์และครอบครัวแพทย์ และการคิดคำนวน |
| 13. | พ.ร.บ. |
|  | * รายละเอียดการใช้สิทธิ์ และเอกสารสำหรับการเบิก พ.ร.บ. |
| 14. | TrakCare |
|  | * การใช้งาน function ที่สำคัญ ใน TrakCare |
| 15. | ผู้ป่วย VIP |
|  | * รายชื่อผู้ป่วย VIP ที่ต้องดูแลเป็นพิเศษ รวมถึงผู้ป่วยที่ร้องเรียนบ่อยๆ |
| 16. | Script |
|  | * Script การขอ Hold Card ภาษาไทย & ภาษาอังกฤษ |
|  | * Script การเรียกเก็บในกรณีผู้ป่วยมียอดค้างชำระ ภาษาไทย & ภาษาอังกฤษ |
|  | * Script การเรียกเก็บในกรณีผู้ป่วยมียอดประกันรีเจ็ค ภาษาไทย & ภาษาอังกฤษ |
|  | * Script การเรียกเก็บในกรณีผู้ป่วยมียอดที่ถูกเรียกเก็บไม่ครบ ภาษาไทย & ภาษาอังกฤษ |
|  | ตัวอย่าง “คำถามที่พบบ่อย” |
| 1. | รูดบัตรเครดิตไม่ผ่าน แต่ผู้ป่วยแจ้งว่า “บัตรถูกตัดแล้ว” ซึ่งผู้ป่วยได้รับ SMS แจ้งจากธนาคาร |
|  | * ขั้นตอนและวิธีการแก้ปัญหา |
| 2. | “ค่าบริการโรงพยาบาล” คือค่าอะไร |
|  | * Script อธิบายความหมายของ “ค่าบริการโรงพยาบาล” ภาษาไทย & ภาษาอังกฤษ |
| 3. | ผู้ป่วยต้องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและเงินสดในบิลเดียวกัน โดยต้องการให้ออกใบเสร็จรวม ต้องทำยังไง |
|  | * วิธีการออกใบเสร็จสำหรับการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและเงินสดในบิลเดียวกันแบบรวมบิล |
| 4. | ผู้ป่วยต้องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและเงินสดในบิลเดียวกัน โดยต้องการให้ออกใบเสร็จแยกเป็นสองใบ ต้องทำยังไง |
|  | * วิธีการออกใบเสร็จสำหรับการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและเงินสดในบิลเดียวกันแบบแยกบิล |
| 5. | ต้องการเก็บ Deposit ก่อนแอดมิท แบบขออนุมัติวงเงินบัตรเครดิต (credit card pre-authorization) |
| 6. | * ขั้นตอนการขออนุมัติวงเงินบัตรเครดิตผ่านเครื่อง EDC (credit card pre-authorization) และการออกใบ Deposit   Co-payment & Deductible คำนวนยังไง |
| 7. | * วิธีการคำนวน Co-payment & Deductible   ต้องการทำ Memo คืนเงินให้ผู้ป่วย ต้องทำอย่างไร |
|  | * ขั้นตอนการทำ E-Memo |

8. การทำ Payment Link ทำ Payment Link

\* ขั้นตอนการทำ Payment Link

9. การออกใบเสร็จบิลค้างชำระ

\* วิธีการออกใบเสร็จบิลค้างชำระ

10. การออกใบเสร็จบิลประกันรีเจ็ค

\* วิธีการออกใบเสร็จบิลประกันรีเจ็ค