


| | | | |
|---|---|------------------------------------|---------------------|
|  | Topics: การรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลให้ถูกต้องครบถ้วน (CA005) Approved by : Chief Financial Officer | Work Instruction Number: | |
| | | Effective Date : 1 Jun 2018 | Due Date : - |
| | | Revision Number : - | Page 1 of 6 |

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เลขเชียร์ในการรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลจากผู้รับบริการ ให้มีความครบถ้วน ถูกต้องรัดกุม และสามารถตรวจสอบได้

2. ขอบเขต


เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมเรื่องขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เลขเชียร์ในเรื่องการรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลจากผู้รับบริการ

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่เลขเชียร์ผู้ป่วยนอกและเจ้าหน้าที่เลขเชียร์ผู้ป่วยในมีหน้าที่ในการรับชำระค่ารักษาพยาบาลจากผู้รับบริการ

4. คำจำกัดความ

- 4.1 **เจ้าหน้าที่เลขเชียร์** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ในการรับชำระค่ารักษาพยาบาลจากผู้รับบริการ
- 4.2 **เจ้าหน้าที่เลขเชียร์ผู้ป่วยนอก** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับชำระค่ารักษาพยาบาลจากผู้รับบริการที่เข้ามารับการรักษายาบาลแบบผู้ป่วยนอก และรับชำระค่าบริการอื่นๆ
- 4.3 **เจ้าหน้าที่เลขเชียร์ผู้ป่วยใน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับชำระค่ารักษาพยาบาลหรือค่าบริการจากผู้รับบริการที่เข้ามารับการรักษายาบาลแบบผู้ป่วยใน
- 4.4 **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ป่วย ผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลทั้งผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน และ/หรือผู้ชำระเงิน


| | | | |
|---|---|------------------------------------|---------------------|
|  | Topics: การรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลให้ถูกต้องครบถ้วน (CA005) Approved by : Chief Financial Officer | Work Instruction Number: | |
| | | Effective Date : 1 Jun 2018 | Due Date : - |
| | | Revision Number : - | Page 2 of 6 |

5 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน


1. การรับชำระเงินจากผู้ป่วยนอก ให้เจ้าหน้าที่แคชเชียร์นอกปฏิบัติดังนี้

เมื่อผู้รับบริการมาแสดงตน สอบทวนเพื่อความถูกต้อง โดยกล่าวทักทาย พร้อม ขานชื่อ – นามสกุล ของผู้ป่วย

- 1.1 เรียกข้อมูล HN. ของผู้รับบริการจากระบบคอมพิวเตอร์ พิจารณาสัญลักษณ์ เงินที่กระพริบสีแดงที่ปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของระบบชำระเงินแสดงว่าผู้รับบริการมียอดค้างชำระ ให้แจ้งสาเหตุที่ค้างชำระให้ผู้รับบริการรับทราบโดยดูจากบันทึกนัดที่ปรากฏในหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 1.2 ตรวจสอบค่าใช้จ่ายในแต่ละแผนกบันทึกข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ว่าเป็นรายการที่ Executed แล้วหรือไม่ ทั้งนี้ประกอบกับหน้าจอคอมพิวเตอร์แสดงสัญลักษณ์ Medical Discharge รวมถึงถ้าข้อมูลจาก Pharmacy แสดงสัญลักษณ์เม็ดยาขึ้นมา แสดงว่าค่ารักษาพยาบาลพร้อมเรียกเก็บเงินได้ แต่ถ้าแสดงสัญลักษณ์รูปมือแสดงถึงผู้รับบริการไม่มียากลับบ้าน แคชเชียร์สามารถรับชำระค่ารักษาพยาบาลได้ทันที
- 1.3 ในกรณีที่ผู้รับบริการมาติดต่อชำระเงิน แต่ข้อมูลค่าใช้จ่ายที่ถูกบันทึกผ่านคอมพิวเตอร์ยังไม่เรียบร้อยจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบทันที
- 1.4 เมื่อข้อมูลค่าใช้จ่ายถูกบันทึกและปิด Medical Discharge เรียบร้อยแล้วจะต้องทำการ bill และปิดยอดค่าใช้จ่ายโดยการทำ Financial Discharge ทันที เพื่อป้องกันการคีย์ค่าใช้จ่ายเพิ่ม
- 1.5 หากผู้รับบริการมีเงินมัดจำ ก่อนการนำค่ารักษาพยาบาลมาหักกับเงินมัดจำ เจ้าหน้าที่แคชเชียร์ต้องตรวจสอบว่ามีเงินมัดจำคงเหลือที่สามารถนำไปใช้ได้ครั้งนั้นๆ และปฏิบัติตามขั้นตอนการรับและคืนเงินมัดจำ
- 1.6 แจ้งค่ารักษาพยาบาล พร้อมพิจารณาแยกประเภทการชำระเงิน ตามประเภทที่ผู้รับบริการประสงค์ชำระ เช่น เงินสด เครดิตการ์ด แคชเชียร์เช็ค และ เช็ค


| | | | |
|---|---|------------------------------------|---------------------|
|  | Topics: การรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลให้ถูกต้องครบถ้วน (CA005) Approved by : Chief Financial Officer | Work Instruction Number: | |
| | | Effective Date : 1 Jun 2018 | Due Date : - |
| | | Revision Number : - | Page 3 of 6 |

- 1.7 กรณีผู้รับบริการมีสิทธิได้รับส่วนลด ตามบัตรคู่สัญญาของโรงพยาบาล หรือส่วนลดคู่สัญญา ให้ใส่ Plan ให้ถูกต้องตามบัตรที่แสดง หรือ ดูจากระบบข้อมูลสมาชิกที่แจ้งเดือนบนหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 1.8 กรณีรับชำระเงินเป็นเงินสด เจ้าหน้าที่แคชเชียร์ตรวจสอบธนบัตร เช่น ธนบัตร 1000 บาท ตรวจสอบรูปภาพ เนื้อกระดาษ ลายเส้น และลายพิมพ์ของธนบัตร
- 1.9 กรณีรับชำระเป็นบัตรเครดิต ตรวจสอบวันหมดอายุ รูดบัตร และกดตัวเลขจำนวนเงินเงินค่าใช้จ่ายผ่านเครื่อง EDC (Electronic Data Capture) กรณีแถบแม่เหล็กขัดข้องให้ใช้ลิ้น Offline
- 1.10 กรณีรับชำระเป็นเช็ค ตรวจสอบวัน เดือน ปี ที่สั่งจ่าย ตัวเลข ตัวอักษร เป็นเช็คในกรุงเทพฯ/ปริมณฑล หรือ ต่างจังหวัด กรณีเช็คต่างจังหวัด ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการแผนกแคชเชียร์ทุกครั้ง
- 1.11 เมื่อรับเงินเจ้าหน้าที่แคชเชียร์ต้องออกใบเสร็จรับเงิน พร้อมประทับตราโรงพยาบาล และ จ่ายเงินแล้ว (PAID) และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่แคชเชียร์ผู้รับเงิน
2. กรณีวางบิลเรียกเก็บบริษัทประกันหรือคู่สัญญา ให้ปฏิบัติดังนี้
 - 2.1 ปฏิบัติเช่นเดียวกับข้อ 1.1 ถึง 1.5
 - 2.2 ตรวจสอบข้อมูลตามเงื่อนไขคู่สัญญา ที่ระบุรายละเอียด ในข้อตกลงตาม payor CODE ของแต่ละบริษัท ซึ่งบันทึกในระบบคอมพิวเตอร์ โดยพิจารณาเอกสารส่งตัว, วงเงินความคุ้มครอง, ส่วนลด, วันหมดอายุ, โรคที่ยกเว้น และบุคคลที่ต้องติดต่อ หรือยืนยันให้เครดิตค่ารักษาพยาบาลได้
 - 2.3 กรณีผู้ป่วยไม่ได้แสดงบัตรพนักงาน หรือเอกสารส่งตัว จะต้องติดต่อบริษัทคู่สัญญาเพื่อขออนุมัติให้เครดิตค่ารักษา ให้ FAX/EMAIL ส่งเอกสารใบส่งตัวหรือขอชื่อผู้มีอำนาจของบริษัทที่อนุมัติให้เครดิตได้ เพื่อบันทึกลงในแบบบันทึกใบแจ้งหนี้สำหรับเบิกบริษัทประกันที่ออกจากคอมพิวเตอร์ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
 - 2.4 ออกใบแจ้งหนี้สำหรับบริษัทประกันให้ผู้ป่วยลงนามรับรอง กรณีผู้ต้องชำระเงินส่วนเกิน สิทธิที่คุ้มครองให้ออกใบเสร็จรับเงิน พร้อมประทับตราส่วนเกินค่ารักษาพยาบาล เพื่อ

| | | | |
|---|---|------------------------------------|---------------------|
|  | Topics: การรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลให้ถูกต้องครบถ้วน (CA005) Approved by : Chief Financial Officer | Work Instruction Number: | |
| | | Effective Date : 1 Jun 2018 | Due Date : - |
| | | Revision Number : - | Page 4 of 6 |

ป้องกันไม่ให้ผู้รับบริการนำใบเสร็จรับเงิน ไปเบิกคืนจากบริษัทประกันก่อนที่จะทางโรงพยาบาลจะวางบิล


- 2.5 รวบรวมเอกสารใบแจ้งหนี้ โดยเรียงตามลำดับเลขที่เอกสาร พร้อมตรวจสอบทบทวนหลักฐานประกอบการวางบิลให้ถูกต้องครบถ้วน ก่อนนำเสนอเจ้าหน้าที่การเงินเครดิตดำเนินการต่อ
 - 2.6 แจ้งผู้รับบริการให้นำใบเสร็จรับเงิน หรือใบแจ้งหนี้ ไปแสดงที่ห้องยาผู้ป่วยนอกเพื่อรับยากรณีที่มียา
 - 2.7 เจ้าหน้าที่แคชเชียร์นอกเวร 10.00-22.00 น. มีหน้าที่ออกรายงานค้าง incomplete หากเป็นรายการที่ผู้รับบริการไม่มาติดต่อชำระ ให้ติดตามและส่ง SMS แจ้งผู้รับบริการในวันรุ่งขึ้น และออกใบแจ้งหนี้พร้อมกับแนบ note การติดตาม ก่อนส่งให้แผนกการเงินเครดิตติดตามหนี้ต่อไป
 - 2.8 Supervisor แคชเชียร์ มีหน้าที่ตรวจสอบหาสาเหตุของรายการที่ยังค้าง incomplete เช่น รอหนังสือรับรองค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น เมื่อติดตามและได้รับเอกสารครบถ้วน จึงออกเอกสารใบแจ้งหนี้เพื่อส่งให้แผนกการเงินเครดิตเพื่อวางบิลต่อไป
3. กรณีรับชำระเป็นเงินสดจากผู้ป่วยใน
- เจ้าหน้าที่แคชเชียร์ผู้ป่วยในจะให้บริการรับชำระที่ห้องพักรักษาผู้ป่วย หรือแผนกแคชเชียร์ผู้ป่วยในก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวกและความต้องการของผู้ป่วย/ญาติ โดยให้ปฏิบัติตามดังนี้
- 3.1 เมื่อผู้รับบริการ/ญาติ ติดต่อชำระเงินค่ารักษาพยาบาล ให้กล่าวทักทาย พร้อมสอบถามชื่อนามสกุล เลขที่ห้องพัก และสอบถามข้อมูลผู้รับบริการว่ากลับบ้านหรือไม่
 - 3.1.1 กรณีผู้รับบริการยังไม่กลับบ้านแต่ต้องการชำระ โดยการตัดยอด (interim bill) หรือรับชำระบางส่วน (Deposit)
 - ผู้รับบริการ/ญาติ จะนำใบแจ้งค่ารักษาพยาบาลมาติดต่อชำระเงินตามรายการที่ได้รับแจ้งทุกๆ 3 วัน

| | | | |
|---|---|------------------------------------|---------------------|
|  | Topics: การรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลให้ถูกต้องครบถ้วน (CA005) Approved by : Chief Financial Officer | Work Instruction Number: | |
| | | Effective Date : 1 Jun 2018 | Due Date : - |
| | | Revision Number : - | Page 5 of 6 |

- กรณีผู้ป่วย/ญาติ ไม่ได้นำใบแจ้งค่ารักษาพยาบาลมาแสดงให้ตรวจสอบจากระบบคอมพิวเตอร์และสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ/ญาติ ว่าต้องการชำระเงินถึงวันที่เท่าไร หรือถึงยอดปัจจุบัน
- แจ้งยอดค่ารักษาพยาบาลและสอบถามประเภทการชำระเงินว่าจะชำระเงินสด บัตรเครดิต แคชเชียร์เช็คหรือเช็ค กรณีจ่ายเป็นเช็ค รับเฉพาะกรณีผู้รับบริการที่ยังไม่กลับบ้านเท่านั้น
- กรณีผู้รับบริการ/ญาติ ต้องการชำระเงินบางส่วน เจ้าหน้าที่แคชเชียร์ทำตามขั้นตอนการรับเงินมัดจำ และออกใบรับเงินมัดจำทันที พร้อมลงลายมือชื่อผู้รับเงิน
- กรณีผู้รับบริการ/ญาติ ต้องการตัดยอด เจ้าหน้าที่แคชเชียร์ทำการ interim bill โดยใส่ช่วงเวลาที่ต้องการตัดยอด รับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงินทันที พร้อมลงลายมือชื่อผู้รับเงิน

3.1.2 กรณีกลับบ้าน มีขั้นตอนดังนี้

- เจ้าหน้าที่แคชเชียร์รับแจ้งรายชื่อผู้รับบริการกลับบ้านจากทีมพยาบาลหอผู้ป่วยที่โทรแจ้งผ่านทางโทรศัพท์
- เจ้าหน้าที่พยาบาลแจ้งปิด medical discharge
- เจ้าหน้าที่แคชเชียร์ ตรวจสอบ หมายเลขห้อง ชื่อ นามสกุล จากแฟ้มผู้ป่วย
- เจ้าหน้าที่แคชเชียร์ bill ค่าใช้จ่าย และทำการปิด financial discharge และทวนสอบค่ารักษาพยาบาลในระบบ HIS ว่ามีความผิดปกติหรือไม่
- เจ้าหน้าที่แคชเชียร์โทรแจ้งยอดค่ารักษาพยาบาลให้ผู้รับบริการ และสอบถามประเภทการชำระเงินว่าจะชำระด้วยเงินสดหรือบัตรเครดิต พร้อมเสนอโปรโมชั่นต่างๆ ที่โรงพยาบาลมีอยู่ในขณะนั้นให้ผู้รับบริการทราบ
- การรับชำระเป็นเงินสดจากผู้ป่วยนอกใน ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับข้อ 1.8 ถึง

| | | | |
|---|---|------------------------------------|---------------------|
|  | Topics: การรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลให้ถูกต้องครบถ้วน (CA005) Approved by : Chief Financial Officer | Work Instruction Number: | |
| | | Effective Date : 1 Jun 2018 | Due Date : - |
| | | Revision Number : - | Page 6 of 6 |

- เจ้าหน้าที่แคชเชียร์ในชั้นไปรับชำระเงิน บนห้องพัก
- เจ้าหน้าที่แคชเชียร์แจ้งให้ เจ้าหน้าที่พยาบาลประจำหอผู้ป่วย ทราบเมื่อผู้รับบริการชำระค่าบริการเรียบร้อยแล้ว และลงบันทึกในสมุดผู้ป่วย discharge ที่หอผู้ป่วยเตรียมไว้ให้

4. กรณีเป็นการวางบิลเรียกเก็บบริษัทประกันหรือคู่สัญญาให้ปฏิบัติตามข้อ 2.1-2.5
 5. ห้ามไม่ให้เจ้าหน้าที่แคชชีหรือนำบัตรเครดิตของตนเอง ชำระเงินค่ารักษาพยาบาลหรือค่าใช้จ่ายอื่นแทนผู้รับบริการหรือผู้ชำระเงิน ยกเว้นกรณีชำระแทนบุคคลในครอบครัวหรือญาติ เว้นแต่จะได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาตามสายงาน
 6. รวบรวมรายรับในรอบเวร ออกเอกสาร Report Close Shift และสรุปรายการส่งเงินของ ผู้ป่วยนอก/ผู้ป่วยใน และบันทึกชื่อผู้ส่ง/พยานในการส่ง/สถานที่/เวลาที่ขึ้นเวร/เวลาที่ส่งเงิน ลงในสมุดบันทึกควบคุมการส่งเงิน ก่อนนำส่งเซฟเป็นขั้นตอนต่อไป
 7. กรณีผู้รับบริการไม่สามารถชำระเงินได้ทั้งจำนวนหรือชำระได้บางส่วน ผู้จัดการแผนกแคชเชียร์ มีหน้าที่ไปเจรจาต่อรองจำนวนเงินที่ชำระได้เสนอ ระยะเวลาที่ผ่อนชำระ และนำเสนอผู้มีอำนาจตามสายงาน โดยให้ผู้รับบริการหรือญาติ เช่นสัญญารับสภาพหนี้ และ/หรือ สัญญาค้ำประกัน พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน/passport ของผู้รับบริการ / ผู้ค้ำประกัน ด้วยทุกครั้ง
- (8) เจ้าหน้าที่แคชเชียร์ผู้ป่วยในเตรียมแฟ้มค้างชำระพร้อมทำบันทึกการตั้งหนี้ผู้ป่วยในค้างชำระ และนำส่งให้แผนกการเงินเครดิตเพื่อติดตามหนี้ต่อไป

6 เอกสารอ้างอิง

ไม่มี