

	บริษัท สมิติเวช จำกัด(มหาชน) Samitivej Public Company Limited		
	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	เรื่อง การตรวจสอบการตั้งหนี้ รายการค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการคืน เงินผู้ป่วย	ผู้จัดทำ : ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน
	เอกสารเลขที่ : WI007	วันที่เริ่มใช้ : 1 มกราคม 2562	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการตรวจสอบการตั้งหนี้รายการค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการคืนเงินผู้ป่วย

1.2 เพื่อให้มีการควบคุมภายในที่ดี

- มีการตรวจสอบการคืนเงินให้กับผู้ป่วยเป็นไปตามนโยบายของบริษัทฯ
- มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร, หลักฐาน เพื่อคืนเงินแก่ผู้ป่วย
- มีการตรวจสอบอำนาจดำเนินการก่อนการคืนเงินแก่ผู้ป่วย

2. คำจำกัดความ

2.1 เจ้าหน้าที่บัญชี หมายถึง เจ้าหน้าที่แผนกบัญชีของโรงพยาบาล

2.2 เจ้าหน้าที่บัญชี BDMS Accounting หมายถึง เจ้าหน้าที่บัญชีของ บริษัท บีดีเอ็มเอส แอคเคาท์ติ้ง จำกัด (กรณีที่ให้บริการจัดทำบัญชีของ BDMS Accounting)

2.3 เจ้าหน้าที่ Cashier หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับเงิน และประสานงานเพื่อคืนเงินให้กับผู้ป่วยในกรณีต่าง ๆ

2.4 เจ้าหน้าที่แผนก Treasury หมายถึง เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการจ่ายเช็ค/ จ่ายเงินสดย่อย / โอน EFT และอื่น ๆ

2.5 ค่าใช้จ่าย/รายจ่าย เกี่ยวกับคืนเงินผู้ป่วย หมายถึง การคืนเงินผู้ป่วยในกรณีดังนี้

- ผู้ป่วย ชำระเงิน/โอนเงินมาผิดบริษัทฯ
- ผู้ป่วย ชำระเงิน/โอนค่ารักษาพยาบาลมากเกินไปกว่าค่ารักษาพยาบาลที่เรียกเก็บ
- ผู้ป่วย ชำระเงิน/โอนเงิน ค่ารักษาพยาบาลซ้ำ
- ผู้ป่วยยกเลิกการรักษาบางส่วน หรือทั้งหมด
- ผู้ป่วยชำระค่าบริการ หรือวางเงินมัดจำไว้ก่อน แต่ต่อมาโรงพยาบาลได้รับชำระค่าบริการจากคู่สัญญาอื่นที่ผู้ป่วยมีสิทธิเรียกร้อง
- ผู้ป่วยเรียกร้องค่าเสียหายจากการรักษา / ทรัพย์สินเสียหายจากกิจกรรมของโรงพยาบาล / หรือการถูกฟ้องร้อง / ร้องเรียนอื่นใด (Risk Management)

- คืนเงินมัดจำผู้ป่วย (Deposit) ที่คงเหลือจากยอดค่ารักษาที่เรียกเก็บ
- ผู้ป่วย ขอคืนเงินมัดจำค่าอุปกรณ์ เวชภัณฑ์
- มีการคิดค่าบริการ/ ค่ายา/ค่าเวชภัณฑ์/ ค่า Lab และอื่นๆ ไม่ถูกต้อง
- ผู้ป่วยขอคืน ค่าคั่นประวัติคนไข้, ยกเลิกค่าแปลเอกสารรับรองสูติบัตรภาษาต่างประเทศ
- ผู้ป่วยขอคืนค่าดำเนินการต่อ VISA
- ผู้ป่วย ขอคืนภาษีหัก ณ ที่จ่าย กรณีเป็นนิติบุคคล

3. ผู้รับผิดชอบ

- เจ้าหน้าที่ Cashier / หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายได้แก่ Supervisor เจ้าหน้าที่แผนกศูนย์คุณภาพ
- เจ้าหน้าที่บัญชี
- เจ้าหน้าที่บัญชี BDMS Accounting
- เจ้าหน้าที่แผนก Treasury

4. วิธีปฏิบัติงาน

4.1 เจ้าหน้าที่ Cashier หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำบันทึกพร้อมเอกสารประกอบการคืนเงินคนไข้ และส่งให้กับเจ้าหน้าที่บัญชี เพื่อดำเนินการ

4.2 เจ้าหน้าที่บัญชี ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารดังต่อไปนี้

- มีบันทึก/แบบฟอร์มขออนุมัติอื่น เอกสารประกอบ และลายเซ็นผู้อนุมัติตามอำนาจดำเนินการ
- มีสำเนาบัตรประชาชนของผู้รับโอนเงิน , หนังสือมอบอำนาจ/ หนังสือยินยอมจากผู้ป่วย กรณีคืนเงินให้กับผู้อื่นที่ไม่ใช่ผู้ป่วยโดยตรง
- ตรวจสอบวิธีการชำระเงินของผู้ป่วย หากเป็นการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต แจ้งให้เจ้าหน้าที่แผนก Treasury เป็นผู้ดำเนินการคืนเงินผ่านวงเงินบัตรเครดิต
- ตรวจสอบหลักฐานการรับเงินเกินของผู้ป่วย เช่นหลักฐานการรับโอนเงิน , Pay-in , สลิปบัตรเครดิต , Bank Statement ของบริษัทฯ
- ตรวจสอบหลักฐานที่ โรงพยาบาลออกให้กับผู้ป่วย เช่นใบเสร็จรับเงิน , ใบรับเงินมัดจำ
- ตรวจสอบข้อมูลการบันทึกเงินในระบบ Track Care, SAP, Bank Statement
- ข้อมูลยืนยันจากจากเจ้าหน้าที่บัญชี BDMS Accounting เช่นเงินมัดจำผู้ป่วยที่ยังเหลืออยู่และสามารถคืนให้กับผู้ป่วยได้ / หรือเงินที่เกินอยู่ใน Bank Statement และยังไม่ได้มีการนำไปบันทึกบัญชี / หรือกรณีที่บันทึกรายได้ไปแล้วให้สามารถถกลับรายการรายได้ดังกล่าวได้
- ตรวจสอบหลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น Incident Report , หรือกรณี Risk Management ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการศูนย์คุณภาพ และตามอำนาจดำเนินการแล้ว

- กรณีที่เป็นการขอคืนภาษีหัก ณ ที่จ่าย ต้องมีหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายต้นฉบับมาด้วย

4.3 เจ้าหน้าที่บัญชีประสานงานในส่งตั้งหนี้จะต้องผ่าน **PR Direct** หรือส่งตั้งหนี้หน้าตรง , ตรวจสอบรหัสบัญชีและรหัสแผนกให้ถูกต้อง และดำเนินการส่งตั้งหนี้ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

4.4 กรณีตั้งหนี้หน้าตรง เจ้าหน้าที่บัญชีของบริษัทฯ สำเนาเอกสาร / Scan เอกสาร จัดส่งให้กับเจ้าหน้าที่บัญชี **BDMS Accounting** เพื่อทำการตั้งหนี้ในระบบ **SAP (T-Code : FB06)** ต่อไป

4.5 กรณีต้องตั้งหนี้ผ่านระบบ **PR Direct** ให้ส่งทีม **Sap Pooling** เพื่อทำการบันทึกข้อมูล ผ่านระบบ **SRM** ต่อไป

5. เอกสารอ้างอิง

- ไม่มี