

# 研究動機

病人經醫師評估符合申請重大傷病資格，依健保規範檢附相關文件後由承辦人員執行健保資訊服務網(以下簡稱VPN)上傳申請作業，線上申請核准同意後，病人就醫才得以免繳部分負擔。過程中時有資料需申請醫師增補或更正，增加承辦人員彙整資料完整度作業時間及延長送件時程，所檢附影像報告燒製光碟片及銷毀，亦非友善環境之作為。為提升醫院作業流程效率、減輕行政負擔、減少不必要的資源浪費、實現「以病人為中心」的服務理念，故以「縮短重大傷病申請作業時間」為本次活動主題。

## 研究目的

- 1.提供專業判斷，初步審核送審資料正確性，縮短病人VPN送件時程、等候核定通過時間，能及早使用相符權益。
- 2.整合、改善作業流程及時間，制訂標準作業程序，提升醫院品質作業流程效率，減少不必要的資源浪費。

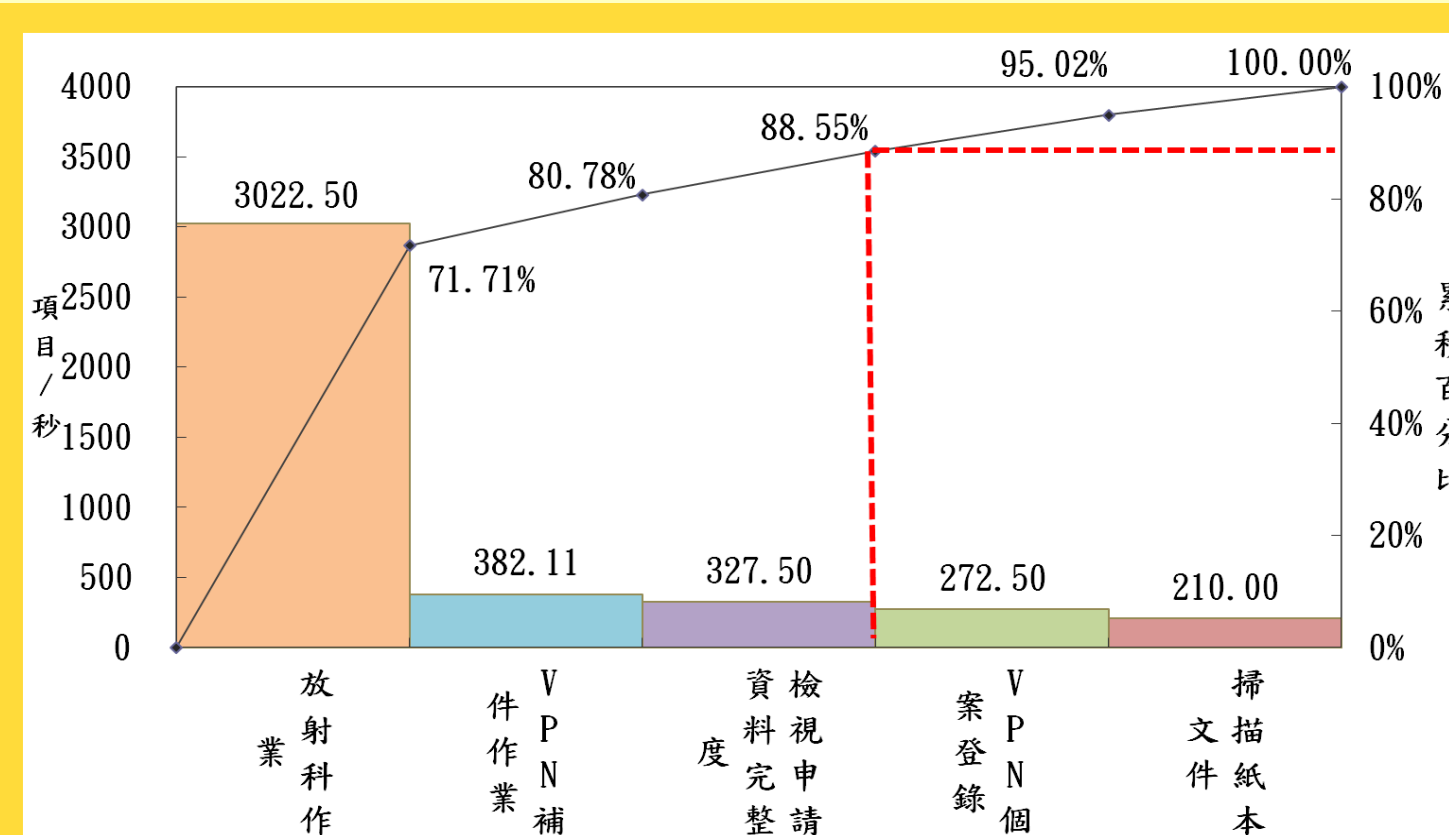
## 資料收集與執行方法

- 1.資料收集：113年2月12日至113年4月30日實例申請重大傷病病人共24筆，每項平均作業時間合計4214.61/秒。
- 2.執行方法：
  - (1)腦力激盪：查檢各作業內容時間，參考數據資料、透過經驗法則，作為現況改善、效果確認之依據。
  - (2)柏拉圖(80/20法則)分析：顯示因作業流程繁瑣、檢附資料不完整，導致申請時間過長。
  - (3)對策因應：針對作業流程與資料完整性，造成申請時間過長因素研擬對策。

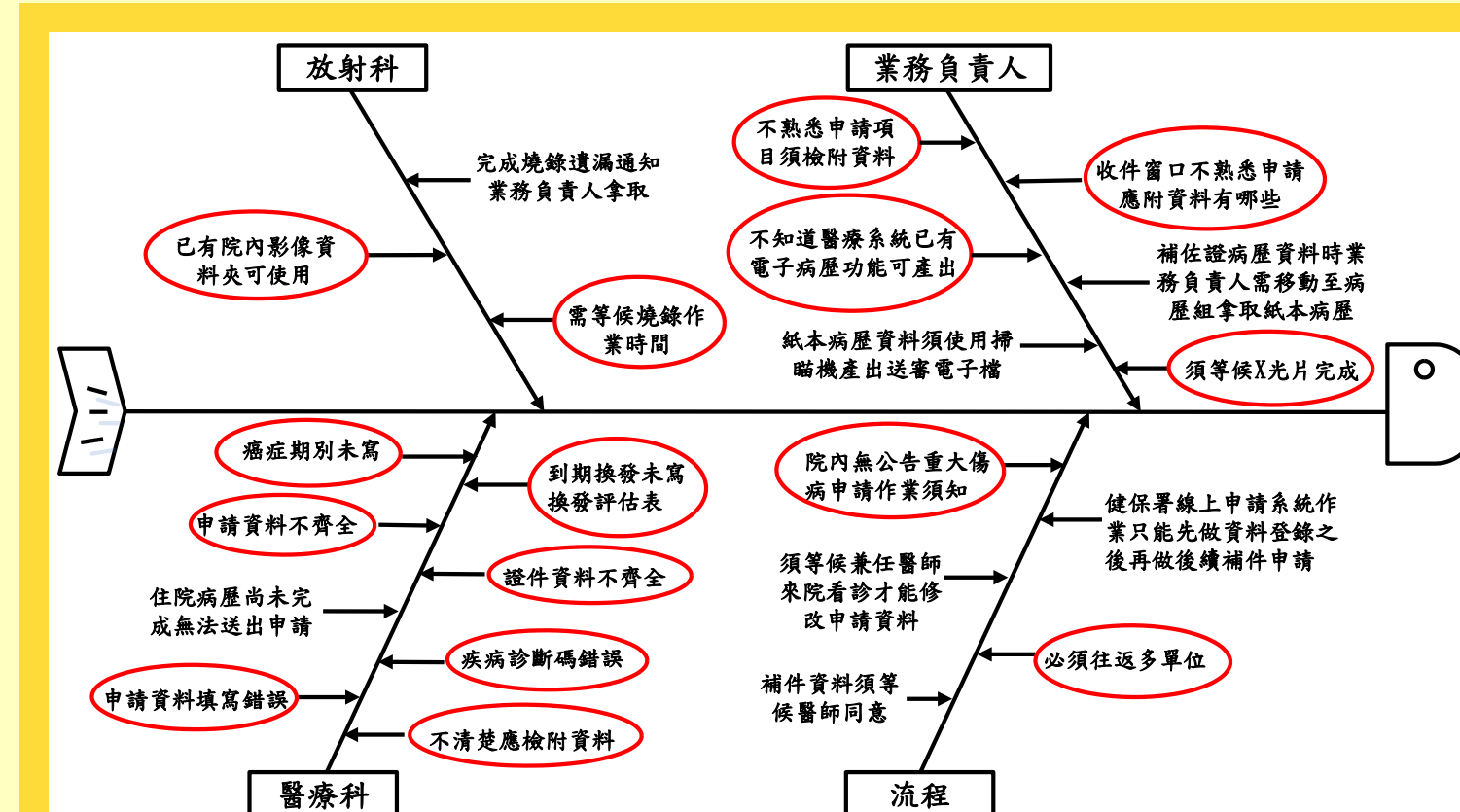
## 執行結果與成效

承辦人員查檢113年5月1日至113年6月30日實例申請重大傷病病人，收集數據期間所有樣本數共26件，作業總時間21,240秒，每項平均作業時間由4214.61/秒降至896.25/秒，目標達成率111.14%、改善幅度78.73%。

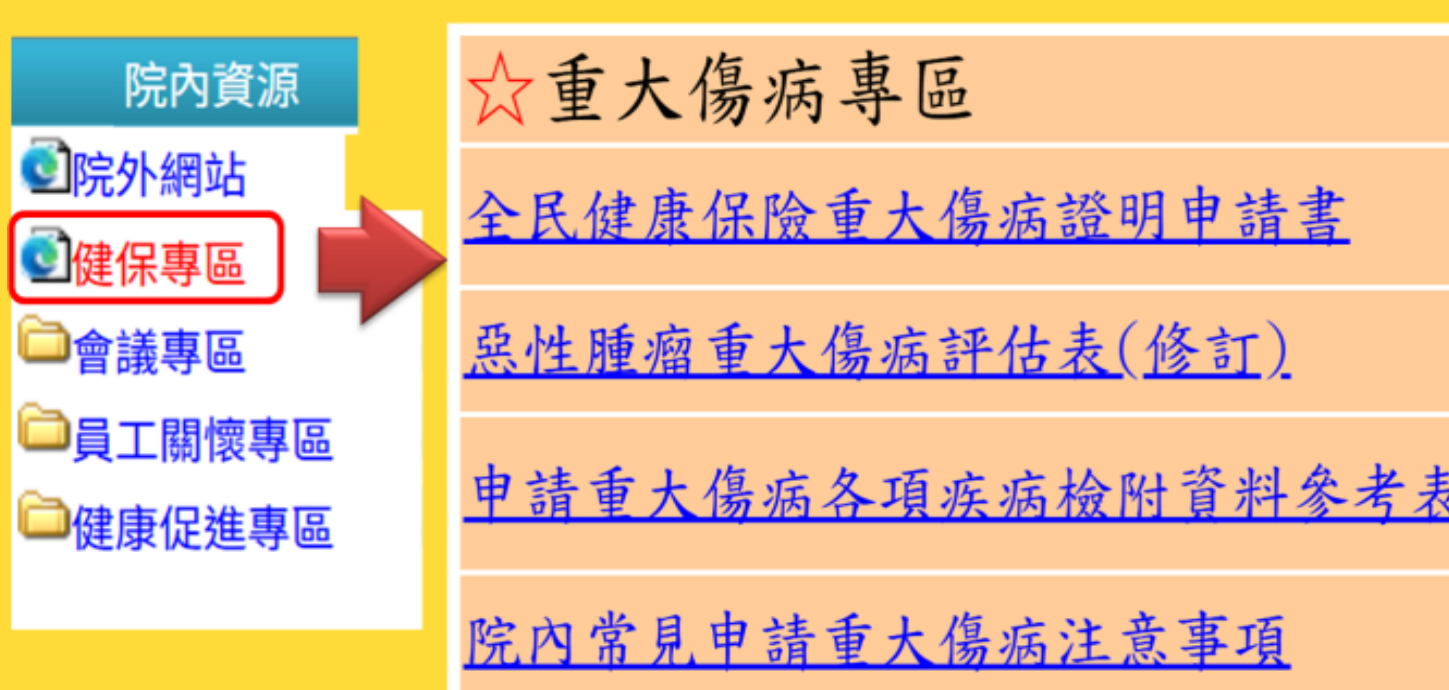
改善重點：一、放射科作業3022.50/秒降至0.00/秒，成效最為顯著；二、VPN補件作業382.11/秒降至206.25/秒，業務流程更加順暢、提升工作效率；三、檢視申請資料完整度時間由327.50/秒降至281.54/秒，該對策確實達到改善效果。



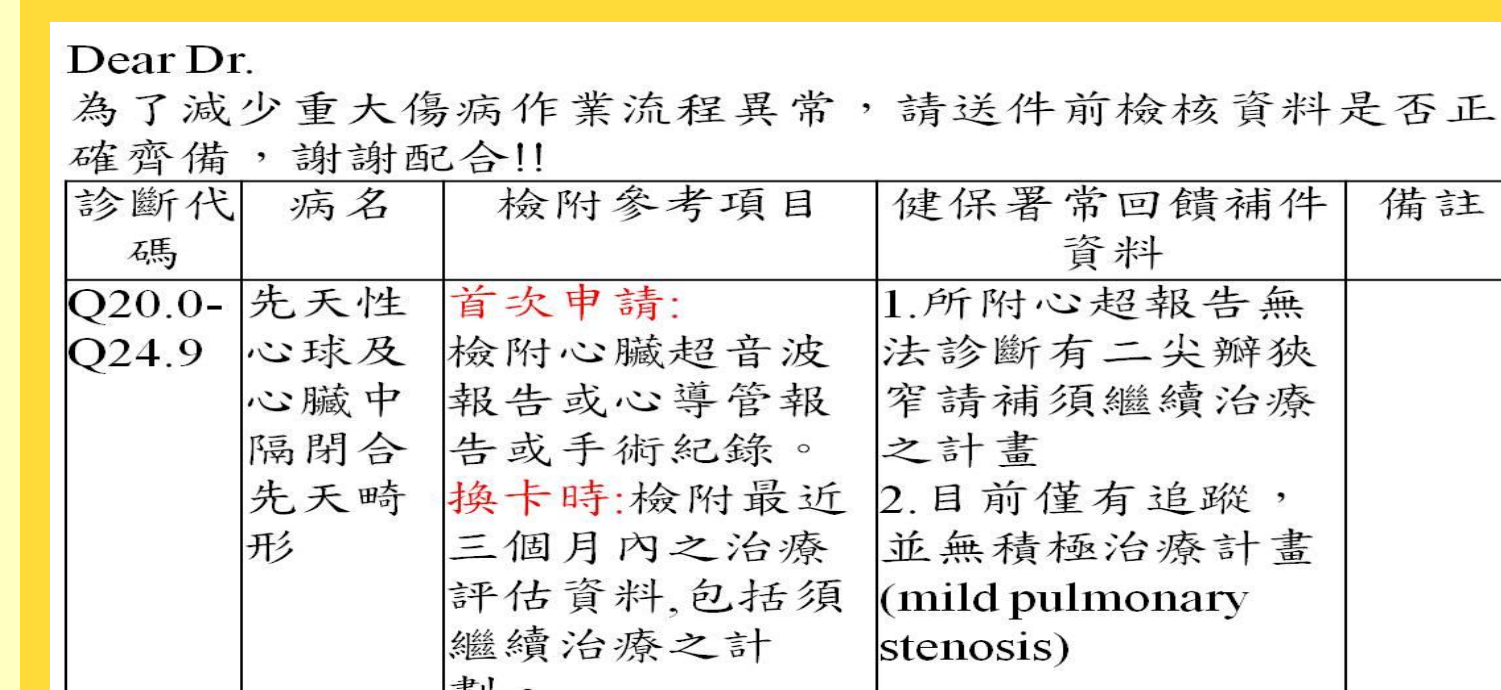
## 柏拉圖



# 魚骨圖



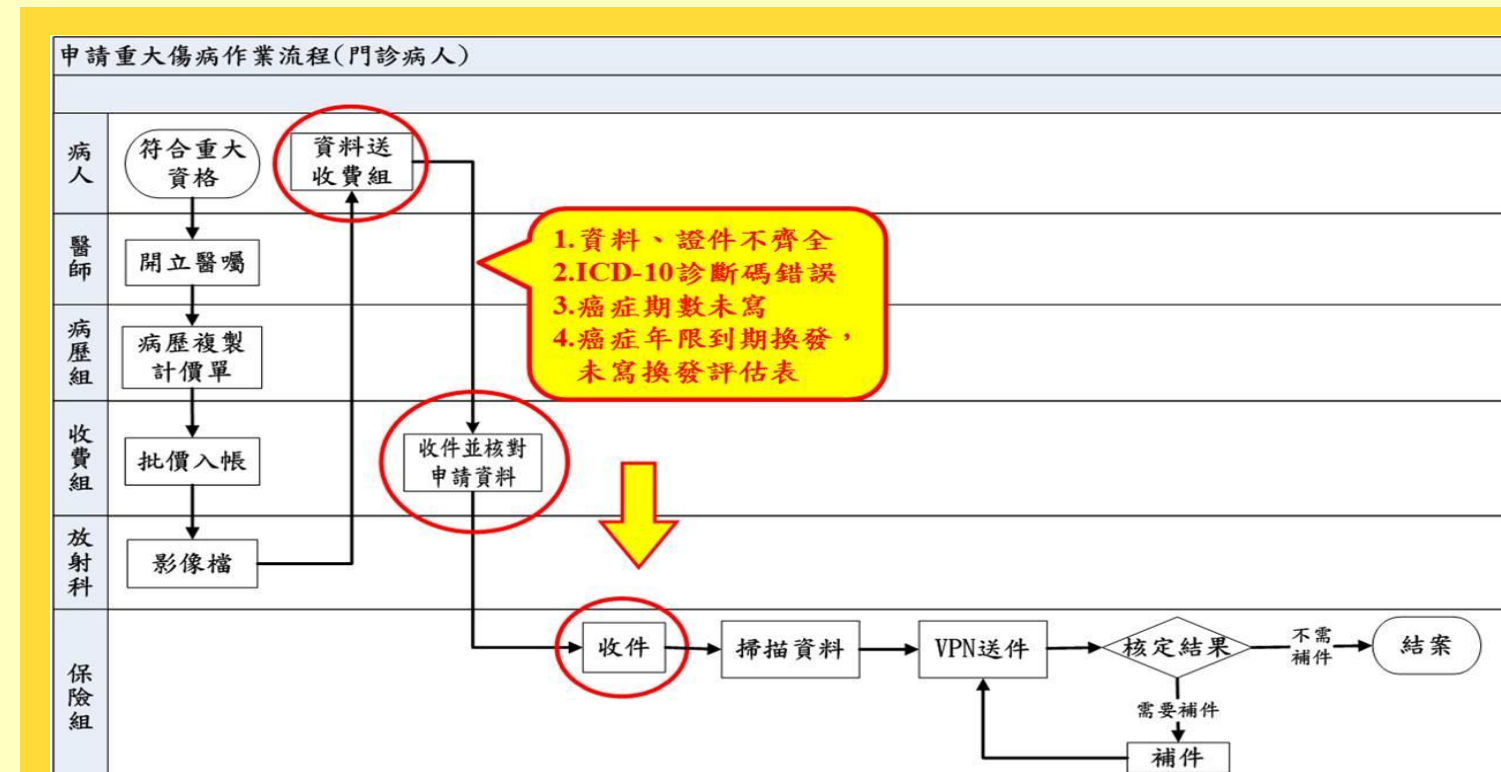
## 院內網站新增重大傷病專區



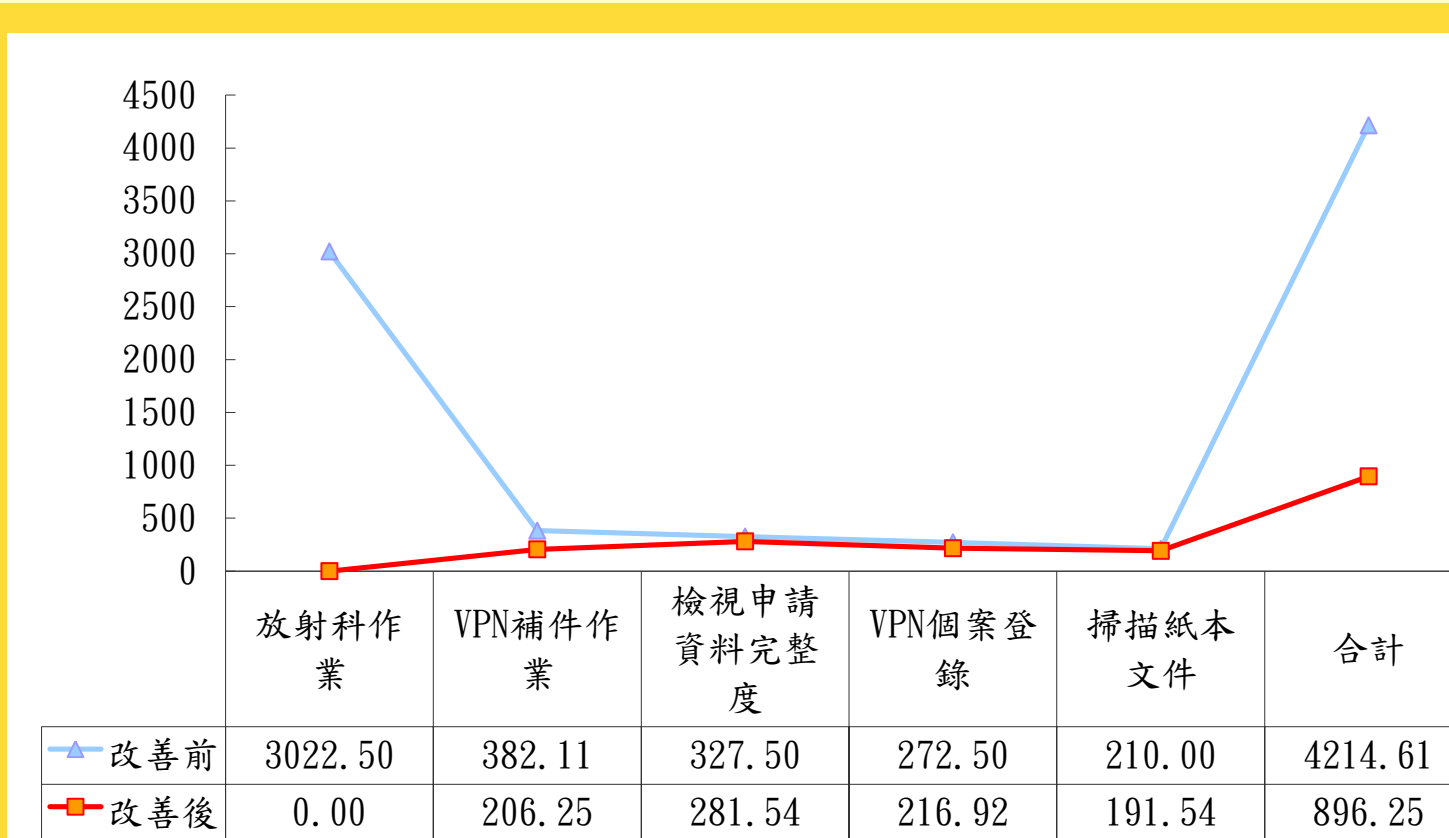
提供醫師參考資料



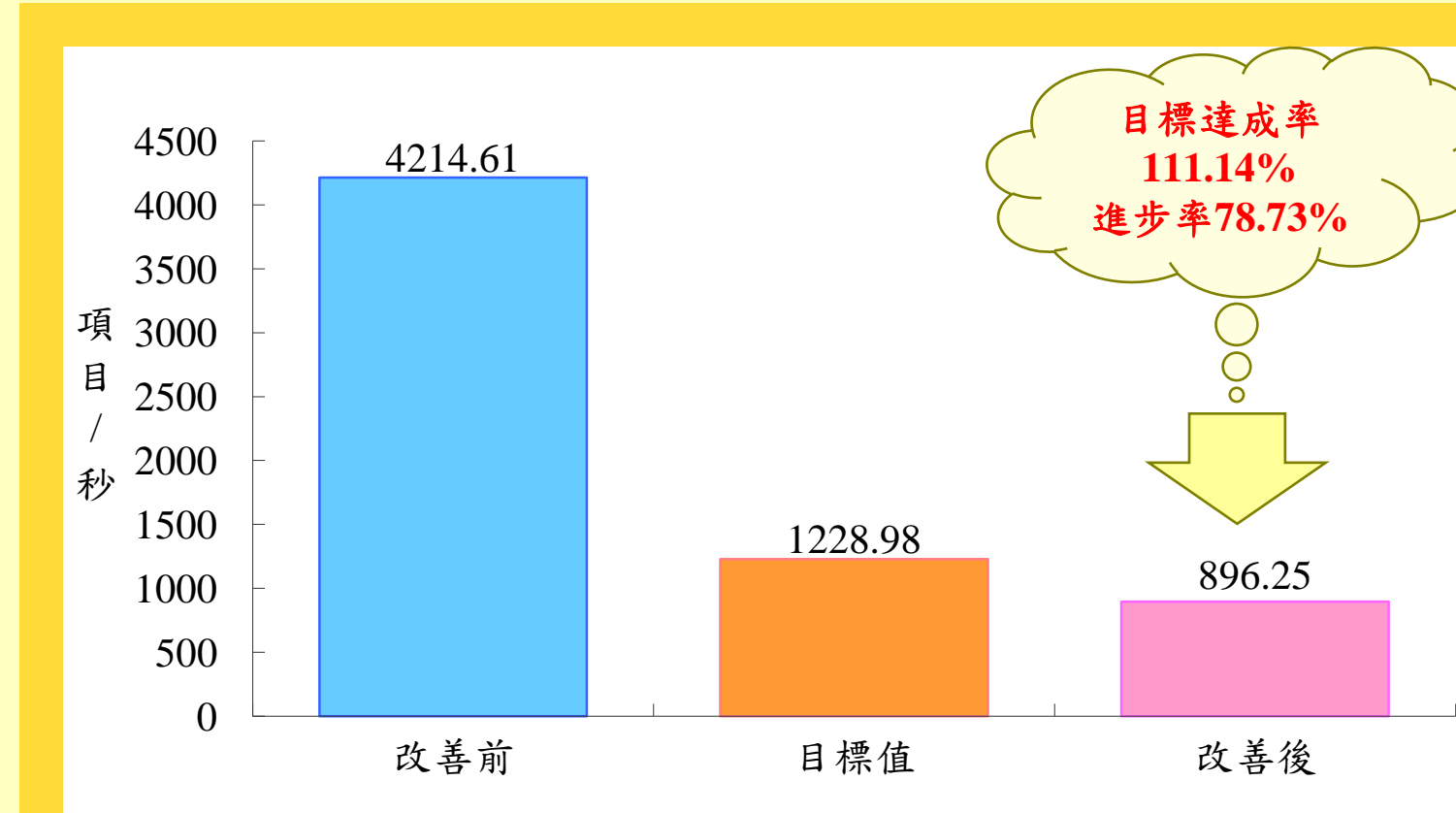
## 重大傷病作業教育訓練



## 優化後流程圖



## 成果總比較



## 直條圖

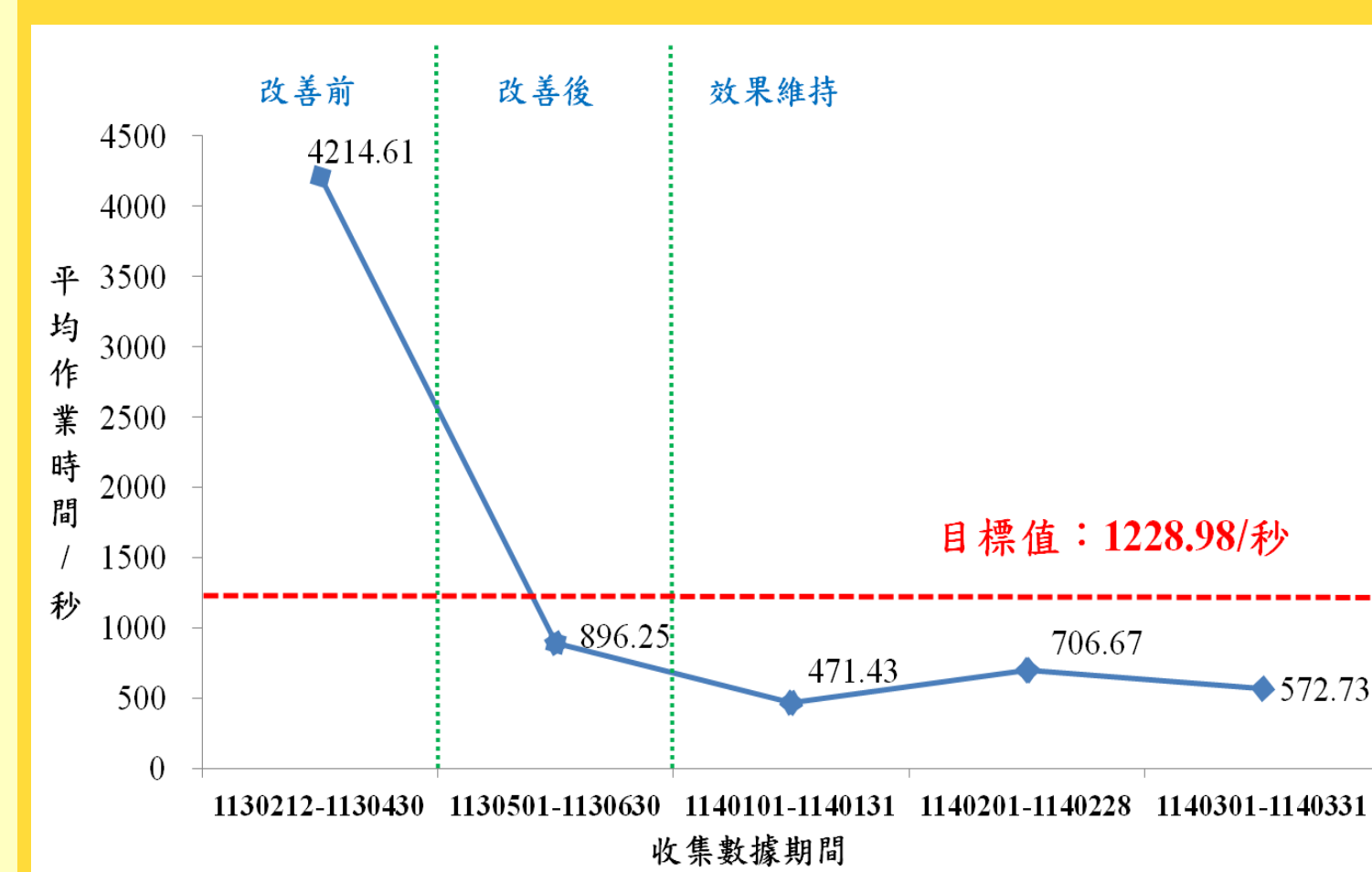
## 結論與追蹤

全體圈員於活動期間發揮高強凝聚力，積極討論、具體設定改善程度，承辦人員為疾病分類師提供專業判斷，初步審核送審資料正確性，縮短病人VPN送件時程，加速審查核定結果以保障病人權益；跨部門溝通協調獲得正面效果，協助此次精簡流程，免除人員移動最終縮短時間。

品質改善活動效果追蹤，制定「重大傷病申請作業操作標準書」，收集114年1月1日至114年3月31日改善流程後的數據資料，證明改善績效優於原先設定目標，對策實施成效良好。

| 管 制 文 件 首 頁 |            |      |        |     |
|-------------|------------|------|--------|-----|
| 文件類別        | 第二階文件      |      |        |     |
| 文件編號        | 申報-標準-211  |      |        |     |
| 文件名稱        | 重大傷病作業標準書  |      |        |     |
| 使用部門        | 醫療事務部保險業務組 |      |        |     |
| 【訂/修廢紀錄】    |            |      |        |     |
| 日期          | 版本         | 修訂原因 | 修訂摘要說明 | 維護  |
| 114.03.02   | A          | 新增   | 新增作業內容 | 蔡○芳 |

# 重大傷病作業標準書



## 效果維持推移圖

天主教若瑟醫療財團法人若瑟醫院行政管理部保險業務組製

## 問題

## 原因

- |                   |   |
|-------------------|---|
| (1)人員不清楚申請應檢附資料內容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a.收件窗口不熟悉申請應附資料有哪些。</li> <li>b.業務負責人不熟悉申請項目須檢附資料。</li> <li>c.醫療科不清楚申請重大傷病應檢附資料。</li> <li>d.到期換發未寫換發評估表。</li> </ul> |
| (2)等候時間過長         | <ul style="list-style-type: none"> <li>a.須等候X光片完成。</li> <li>b.須等候燒錄作業時間。</li> <li>c.已有院內影像資料夾可使用。</li> <li>d.不知道醫療系統已有電子病歷功能可產出。</li> </ul>               |

## 問題分析

對策名稱：教育訓練之內容

- (1)制定「重大傷病批價收件簽收檔」供紀錄缺失內容，口頭宣導並教育訓練。
- (2)至健保署網站「重大傷病專區/申請須知及文件下載」查詢應檢附資料。
- (3)院內網站新增重大傷病專區，進行宣導。
- (4)診間放置參考文件，口頭宣導並教育訓練。

因應對策1

對策名稱：簡化作業之內容

- (1)修改複製影像申請單格式，跨單位協助並宣導重大傷病申請影像複製應注意標示清楚。
- (2)承辦人員無須臨櫃至放射科處理，放射科已完成影像放置作業，並將複製影像申請單連同申請資料一併送至收件單位，業務負責人審核文件時查院內影像資料夾，可雙重核對確認。
- (3)承辦人員改以電子病歷功能執行PDF檔產出VPN送件資料，取代紙本病歷調閱、掃描、轉PDF檔。

## 因應對策2