

# 縮短重大傷病申請作業時間

蔡曼芳、廖北珊、沈雅婷、廖筱茹、吳淑真、廖玲琇

## 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

- 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。
- 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

- 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。
- 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。

問題	原因
(1)人員不清楚申請應檢附資料內容	a.收件窗口不熟悉申請應附資料有哪些。 b.業務負責人不熟悉申請項目須檢附資料。 c.醫療科不清楚申請重大傷病應檢附資料。 d.到期換發未寫換發評估表。
(2)等候時間過長	a.須等候X光片完成。 b.須等候燒錄作業時間。 c.已有院內影像資料夾可使用。 d.不知道醫療系統已有電子病歷功能可產出。

### 對策名稱：教育訓練之內容

- 因應對策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。
  - 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。
  - 院內網站新增重大傷病專區，進行宣導。
  - 診間放置參考文件，口頭宣導並教育訓練。

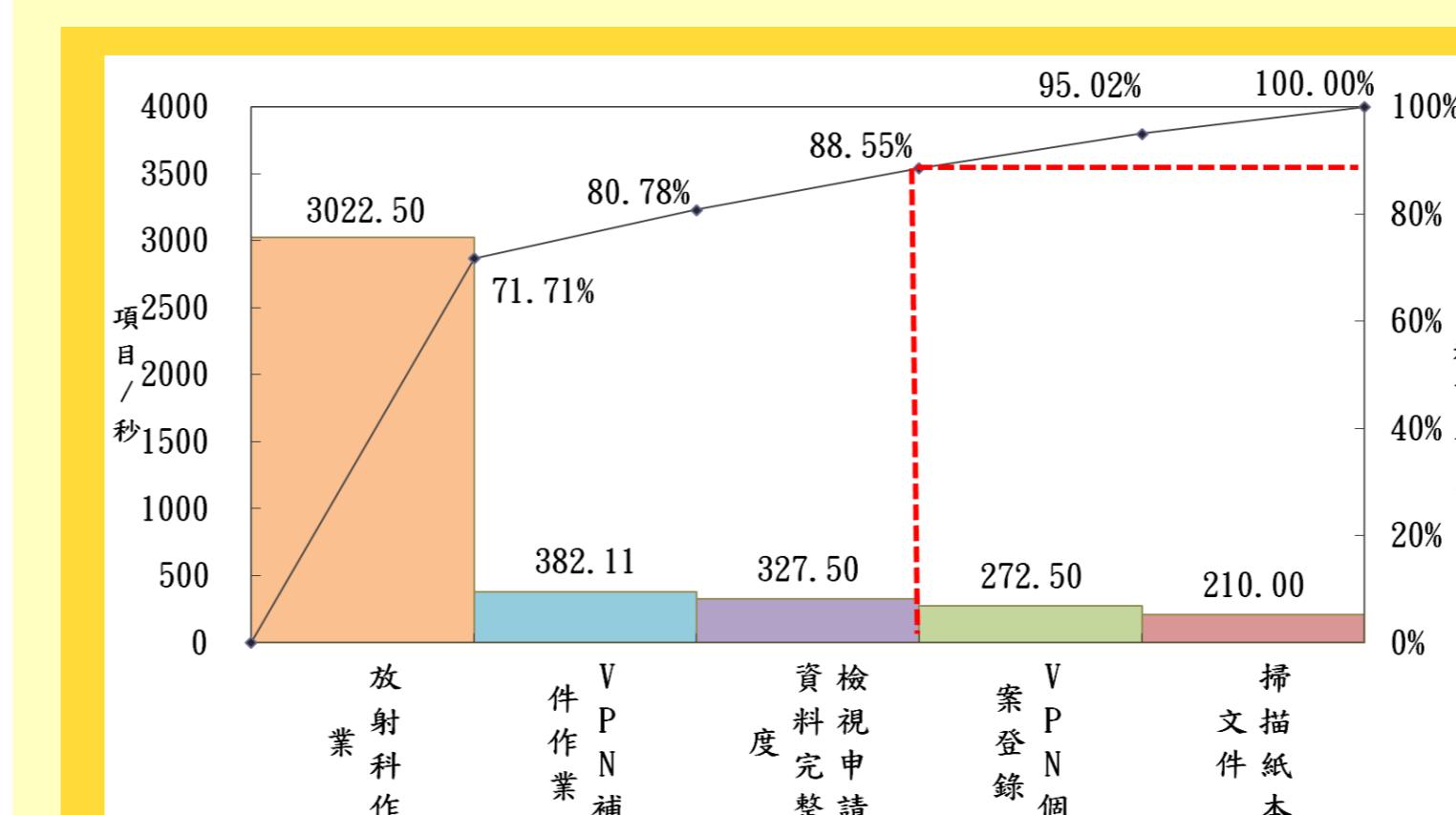
### 對策名稱：簡化作業之內容

- 因應對策2
- 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。
  - 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。
  - 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。

## 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、檢視申請資料完整性時間由327.50/秒降至281.54/秒，該對策確實達到改善效果。



柏拉圖

