

การพัฒนาบริการ (Social to Check up)

ข้อผูก สระทองพูน, ชำนาญ สุญสินภัย, ปภาณัท
เอี่ยมพญา โรงพยาบาลห้วยพุลู

ปัจจุบันการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน และเมื่อสังคมก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 กล่าวได้ว่าการสื่อสารคือกระแสที่ยิ่งใหญ่กว้างขวางในทุกเพศทุกวัยงานประกันสุขภาพได้เห็นปัญหาในการรับส่งเอกสาร โดยมีขั้นตอนการติดต่อขอตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าวที่ต้องเตรียมเอกสารในการขอตรวจหรือเอกสารที่ต้องลงทะเบียนล่าช้าและนายจ้างส่วนใหญ่ต้องให้ลูกจ้างลางาน เพื่อมาส่งเอกสารงานประกันสุขภาพ จึงเพิ่มช่องทางการส่งเอกสารผ่านทางระบบไลน์ (1) เพื่อทำให้ระบบการบริการต่างด้าวมีความสะดวกรวดเร็ว โดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Line) ในการติดต่อประสานงาน (2) เพื่อเพิ่มช่องทางในการทำงาน และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

นายจ้างส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟนในการติดต่อสื่อสารงานประกันสุขภาพ จึงให้นายจ้างติดต่อผ่านทางไลน์ในการส่งเอกสารต่างๆ เก็บไว้ในอัลบั้มทางไลน์ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารได้อย่างรวดเร็ว โดยนายจ้างและลูกจ้างไม่ต้องเสียเวลาลางาน เพื่อมาติดต่อเอกสารด้วยตนเองเมื่อเอกสารครบถ้วนนายจ้างจะได้รับวันนัดจากผู้ให้บริการหรือเพิ่มเติมเอกสารบางส่วนในกรณีออกตรวจต่างด้าวนอกจุดรับบริการ นายจ้างจะแจ้งเส้นทางโครงการแชร์โลเคชั่นผ่านไลน์

จากการพัฒนาระบบในการเพิ่มช่องทางการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการผ่านทาง Line ทำให้มีนายจ้างจากพื้นที่นอกเขตรับผิดชอบมาใช้บริการตรวจสุขภาพต่างด้าวเพิ่มมากขึ้นรูปแบบบริการแก่นายจ้างใช้เวลาดำเนินการตรวจแรงงานต่างด้าวประมาณ 3-5 วัน เมื่อใช้ระบบการสื่อสารทางไลน์นายจ้างใช้เวลาดำเนินการเพียง 1 วัน ซึ่งลดทั้งระยะเวลาการทำงานและไม่ต้องเสียเวลาลางานเพื่อมาดำเนินการด้วยตนเอง และจากการพูดคุยกับนายจ้างที่มาติดต่อการตรวจของแต่ละแห่ง พบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจคือการให้บริการและประสานงานที่มีความสะดวก ทันสมัย และไม่เสียเวลาไปกับการเดินเอกสารไปกลับและระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการสื่อสารอยู่ที่ร้อยละ 97.88

มีแนวทางการต่อยอดในการเพิ่มการจัดคิวตรวจสุขภาพแบบออนไลน์ และขยายผลการพัฒนาระบบบริการไปตามจุดบริการต่างๆในโรงพยาบาล