



ในบทที่แล้ว ๆ มาได้กล่าวถึงรายจ่ายของโรงพยาบาลที่สำคัญ 2 ประเภทคือ เงินเดือนและค่าแรง และค่ายาเวชภัณฑ์ เงินเดือนและค่าแรงนั้นเป็นรายจ่ายที่ไม่อาจจะรอหรือเลื่อนได้ แต่ค่ายาเวชภัณฑ์นั้นอาจเลื่อนกำหนดเวลาได้ การที่กิจการจะจ่ายรายจ่ายต่าง ๆ ได้ทันกำหนดเวลาหรือไม่นั้น ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับรายได้ที่จะรับเข้ามาว่ามีมากเพียงพอหรือไม่ ถ้าคนไข้จ่ายค่ารักษาพยาบาลครบถ้วนกิจการก็จะมีเงินไว้จ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ แต่ถ้าคนไข้ไม่จ่ายค่ารักษาพยาบาล หรือจ่ายเพียงบางส่วนก็จะทำให้เกิดปัญหาการจ่ายเงินเพื่อชำระหนี้สินและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามมา นอกจากนี้ก็จะมีปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมบัญชีลูกหนี้ขึ้นด้วย

การควบคุมบัญชีลูกหนี้ขึ้นนั้นเป็นการใช้ความพยายามที่จะให้ได้รับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลอย่างเต็มจำนวน ซึ่งจำเป็นจะต้องมีระบบการควบคุมที่ดีเพื่อไม่ให้เกิดหนี้สูญมากเกินไป ในกรณีของกิจการค้าทั่วไปนั้นการควบคุมบัญชีลูกหนี้จะทำได้ง่าย สะดวกกว่า เพราะกิจการค้าอาจไม่ขายสินค้าให้ลูกค้าในรายที่ตนพิจารณาเห็นว่าจะก่อให้เกิดหนี้สูญหรือเรียกเก็บเงินไม่ได้ สำหรับกรณีของโรงพยาบาลนั้นจำเป็นจะต้องพิจารณาให้ลึกซึ้งขึ้น ถ้าเป็นโรงพยาบาลของรัฐก็อาจได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เพื่อนำมาจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ ซึ่งการรักษาพยาบาลฟรี ก็เป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งของรัฐบาลอยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นโรงพยาบาลเอกชนซึ่งต้องพึ่งรายได้จากการรักษาพยาบาลมาใช้จ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แล้ว การพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องนี้ก็ต้องระมัดระวังมากขึ้นเพราะการที่ปะปฏิสรรคนไข้ที่เห็นชัดว่าจะเรียกเก็บเงินไม่ได้นั้นย่อมจะทำให้เสียชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล แม้ว่าโรงพยาบาลเอกชนจะมุ่งทางด้านการค้าและหวังกำไร แต่ก็ไม่สามารถพ้นจากความสำนึกในแง่ของคุณธรรมและศีลธรรมในการที่จะให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยไข้

## วัตถุประสงค์

ในบทนี้จะได้กล่าวถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในด้านการควบคุมเกี่ยวกับบัญชีลูกหนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. การประเมินความสามารถในการชำระเงินของคนไข้
2. ตรวจสอบการให้บริการและการคิดค่ารักษาพยาบาล
3. การเรียกเก็บเงินจากคนไข้
4. การติดตามทวงหนี้
5. การตัดบัญชี
6. การจัดทำรายงาน

### 1. การประเมินความสามารถในการชำระเงินของคนไข้

วัตถุประสงค์ในขั้นตอนนี้ก็เพื่อจะได้ขจัดหรือลดจำนวนหนี้สูญที่เกิดขึ้นจากการรับคนไข้ที่ไม่อาจชำระค่ารักษาพยาบาลได้ ตั้งแต่เริ่มแรก อย่างไรก็ตามดังได้กล่าวมาแล้วข้างต้น การที่จะปฏิเสธไม่รับคนไข้เข้ามารักษาเพียงเพราะกิจการพิจารณาเห็นว่าเขาจะไม่สามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลนั้น ไม่ใช่สิ่งที่ควรทำในกิจการโรงพยาบาล ไม่ว่าจะอย่างไร ถ้าคนไข้เข้ามาในโรงพยาบาลแล้ว และต้องการการรักษาเพื่อให้หายเจ็บป่วย โรงพยาบาลก็จำเป็นต้องรับคนไข้คนนั้นไว้ แต่การที่จะรับคนไข้ที่เห็นชัดว่าจะจ่ายเงินไม่ได้แน่ ก็ย่อมจะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายแก่กิจการ และถ้ากรณีที่เป็นโรงพยาบาลเอกชนก็ย่อมจะทำให้เกิดผลขาดทุน และถ้ามีคนไข้แบบนี้มาก ๆ ย่อมอาจทำให้โรงพยาบาลตั้งอยู่ไม่ได้ ดังนั้นการประเมินความสามารถในการชำระเงินของคนไข้ จึงยังมีความจำเป็นและจะให้ประโยชน์แก่กิจการดังนี้

ก. เพื่อแยกจำนวนคนไข้ที่อาจต้องให้บริการฟรี ออกจากคนไข้อื่น ๆ ตั้งแต่แรกซึ่งจะทำให้กิจการไม่บันทึกลูกหนี้ไว้สูงกว่าความเป็นจริง และไม่ต้องเสียเวลาในการติดตามทวงถามหนี้ ซึ่งอาจทำให้เกิดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามมาโดยใช้เหตุ

ข. เพื่อหาหนทางที่จะช่วยคนไข้ให้ได้รับการรักษาภายใต้ความสามารถในการ

ชำระหนี้ของเขาหรืออาจให้คำแนะนำอื่น ๆ แก่คนไข้ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ในการรักษาพยาบาล

ค. เพื่อประโยชน์ในการเรียกเก็บเงินจากคนไข้ ผู้ที่จะรับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลนั้นบางครั้ง อาจไม่ใช่ตัวคนไข้เอง แต่อาจเป็นบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นที่จะทำหน้าที่จ่ายแทนให้ โรงพยาบาลจะได้ดำเนินการเรียกเก็บเงินได้ถูกต้อง

หน้าที่ในการพิจารณาฐานะการเงินหรือการให้เครดิต แก่คนไข้ นั้น อาจแยกให้หน่วยงานหรือแผนกงานใดแผนกงานหนึ่งรับผิดชอบ หลังจากพิจารณาเครดิตของคนไข้แล้วโรงพยาบาลจะดำเนินการต่อไปอย่างไรนั้นก็ขึ้นอยู่กับนโยบายของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง อย่างไรก็ตามขั้นตอนในการพิจารณาหรือประเมินความสามารถในการชำระเงินของคนไข้ นั้นประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

### 1.1 รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น

ในกรณีที่ทำได้อีกก่อนที่จะรับคนไข้เข้ามารักษา โรงพยาบาลควรรวบรวมข้อมูลจากคนไข้ล่วงหน้า โดยให้คนไข้กรอกแบบฟอร์มซึ่งโรงพยาบาลได้เตรียมไว้แล้ว (Pre-admission form) ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านั้นมาประเมินผลก่อน แต่ในกรณีที่จำเป็นหรือในกรณีที่ฉุกเฉิน เมื่อคนไข้เข้ามารับการรักษาพยาบาลแล้ว ก็อาจขอข้อมูลต่าง ๆ จากคนไข้หรือญาติ ในขณะที่เข้ามารับการรักษาก็ได้ แต่ในกรณีหลังนี้ อาจไม่สะดวกเท่ากรณีแรก ข้อมูลที่จะได้ในกรณีหลังนี้จะเป็นข้อมูลที่คนไข้ให้ไว้ในใบประวัติคนไข้ (Admission Form) ซึ่งได้กล่าวถึงแล้วในบทที่ 1

(ตัวอย่าง Pre-Admission Form หน้า 136-137)

สำหรับข้อมูลที่จะปรากฏในแบบฟอร์มทั้ง 2 ประเภทนั้น ก็มักจะคล้ายกัน ซึ่งตามปกติแล้วก็ควรจะแบ่งออกเป็น

- ก. ข้อมูลเกี่ยวกับตัวคนไข้และครอบครัว
- ข. อาการของโรคและแพทย์ที่จะให้การรักษาพยาบาล
- ค. ผู้ที่จะทำหน้าที่จ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นเป็นการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคนไข้ใน (Inpatients) โดยเฉพาะ สำหรับคนไข้นอก (Outpatients) นั้นมักจะไม่จำเป็นเพราะคนไข้ นอกจะ

มาโรงพยาบาลเพียงครั้งคราวเท่านั้น ยกเว้นกรณีที่โรงพยาบาลจะมีบริการอื่นเพื่อ  
จูงใจให้คนไข้เข้ามารับการรักษาต่อเนื่อง ก็อาจจำเป็นที่จะต้องขอข้อมูลต่าง ๆ ดังเช่น  
ที่ขอจากคนไข้ในด้วยก็ได้

การดำเนินการในขั้นตอนนี้ควรจะพยายามรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ให้มากที่สุด  
เท่าที่จะมากได้ และควรจะได้ล่วงหน้าหรือโดยไม่ชักช้าถ้าคนไข้เข้ามารับการรักษาแล้ว  
เพราะจะช่วยทำให้การควบคุมในขั้นต่อไปนั้นทำได้ดีและรัดกุมยิ่งขึ้น

อนึ่ง ในขั้นตอนนี้ โรงพยาบาลบางแห่งอาจทำประกาศหรือพิมพ์ใบแจ้งความ  
เพื่อให้บุคคลภายนอกทราบถึงอัตราค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้าก็ได้ ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ  
เหล่านี้จะช่วยให้โรงพยาบาลได้รับคนไข้ที่มีความสามารถที่จะจ่ายค่ารักษาพยาบาล  
และลดจำนวนคนไข้ที่คาดว่าจะไม่สามารถจ่ายชำระหนี้ได้ นอกจากนี้อัตราค่ารักษาพยาบาล  
แล้วก็อาจรวมข้อมูลอื่น ๆ อีกเช่น วิธีการเรียกเก็บค่ารักษาหรือ การกำหนดช่วงเวลา  
ที่อาจให้บริการฟรี เป็นต้น

## 1.2 ตรวจสอบข้อมูลที่ได้มา

ข้อมูลที่ได้รับจากคนไข้จะตื่อนนำมาพิจารณาว่า คนไข้จะสามารถชำระหนี้  
ได้อย่างไร มีบุคคลอื่นที่จะชำระหนี้แทนให้หรือไม่ ในกรณีที่คนไข้ทำประกันสุขภาพไว้  
(Health Insurance) ก็ควรจะได้ทราบว่า กรมธรรม์ดังกล่าวให้ความคุ้มครองที่จะจ่าย  
ชดเชยค่ารักษาพยาบาลแทนคนไข้ได้ภายในวงเงินเท่าใด ถ้าเกินกว่าจำนวนดังกล่าว  
แล้ว ใครจะเป็นผู้ชำระให้ ตัวคนไข้เองหรือญาติ หรือบุคคลอื่นใด ในบางกรณีคนไข้  
อาจมีสวัสดิการจากที่ทำงาน ซึ่งค่ารักษาพยาบาลดังกล่าว โรงพยาบาลอาจต้องเรียก  
เก็บจากนายจ้างแทนก็ได้

โรงพยาบาลบางแห่งอาจจ้างนักสังคมสงเคราะห์ เพื่อช่วยพิจารณาในกรณีที่  
จะให้บริการรักษาพยาบาลฟรีแก่คนไข้ โดยการตรวจสอบฐานะทางบ้านว่า มีความ  
เป็นอยู่อย่างไร ใครเป็นหัวหน้าครอบครัว และมีรายได้ระดับใด ทั้งนี้จะได้ใช้เป็น  
ข้อมูลในการให้บริการฟรี หรืออาจลดค่ารักษาพยาบาลลงมาในระดับที่คนไข้จะสามารถ  
จ่ายได้

การตรวจสอบข้อมูลในขั้นนี้จะทำให้โรงพยาบาลทราบถึงเครดิตของลูกค้าว่ามีมากน้อยเพียงใดและจะได้รับจากแหล่งใด

### 1.3 ประมาณจำนวนเงินจากการรักษาพยาบาล

การประมาณจำนวนเงินค่ารักษาล่วงหน้า ก็เพื่อจะได้เปรียบเทียบกับเครดิตของลูกค้าที่ตรวจสอบในขั้นตอนที่แล้วว่าเพียงพอหรือไม่ หากไม่พอก็จะได้พิจารณาดำเนินการต่อไป

สำหรับการประมาณจำนวนเงินจากการรักษาพยาบาลนั้น มีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) อาการของโรคที่จะต้องรักษาซึ่งแต่ละโรคก็มีอาการหนักเบาไม่เท่ากัน (2) วิธีการรักษา อาจใช้ยาอย่างเดียวหรือต้องผ่าตัด (3) ความยากง่ายของการรักษา (4) การเลือกห้องพักรักษาและเครื่องอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ตลอดจนระยะเวลาที่ต้องใช้ในการพักรักษาตัว

### 1.4 สรุปและประเมินเครดิตกับคนไข้

เมื่อตรวจสอบข้อมูลตามขั้นตอนที่ 1.2 และ 1.3 แล้วก็จะสามารถประเมินได้ว่าคนไข้จะชำระหนี้ได้เพียงใด ในขั้นตอนนี้ก็ควรจะได้แจ้งให้คนไข้หรือตัวแทนได้ทราบถึงสภาพข้อเท็จจริงว่าเป็นอย่างไร จำนวนเงินที่คาดว่าจะต้องใช้เป็นค่ารักษาพยาบาลนั้นอาจมากเกินไปที่คนไข้จะได้รับชดเชยหรือได้รับจากสวัสดิการของนายจ้างก็ได้ คนไข้จะต้องเป็นหนี้โรงพยาบาลสักเท่าใด

โรงพยาบาลอาจแนะนำคนไข้ โดยหาทางเลือกอื่น ๆ ที่อาจทำได้ เพื่อจะได้ผ่อนคลายจากภาระที่จะต้องเป็นหนี้โรงพยาบาล และในบางครั้งโรงพยาบาลก็อาจต้องพิจารณาช่วยเหลือว่าจะให้บริการฟรีหรือให้ส่วนลดได้บ้างอย่างไรหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้ลดปัญหาในการติดตามทางหนี้ที่จะเกิดขึ้นในภายหลัง

นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลอาจเสนอวิธีการจ่ายชำระเงินต่าง ๆ กัน เช่น อาจให้จ่ายล่วงหน้า หรือให้ผ่อนชำระ หรือให้ชำระผ่านธนาคาร เป็นต้น ไม่ว่าจะเลือกจ่ายวิธีใด ควรจะให้คนไข้เห็นด้วยและยอมรับว่าเป็นวิธีที่เหมาะสมที่สุดและสะดวกที่สุดสำหรับเขา ทั้งนี้ก็เพื่อจะได้ขจัดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นมาภายหลัง

ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินจากคนไข้ นั้น ควรจะต้องส่งไปให้แผนกบัญชี และแผนกที่ส่งบิลเรียกเก็บเงิน เพื่อจะได้ใช้ดำเนินการต่อไป

### 1.5 ตรวจสอบอีกครั้ง เมื่อให้การรักษายาบาลจริง

เมื่อคนไข้เข้ามารับการรักษายาบาล ควรจะได้มีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับมาล่วงหน้าว่าตรงกันหรือไม่ มีข้อแตกต่างเกิดขึ้นอย่างไร ควรต้องแก้ไขอะไรหรือไม่ โรงพยาบาลควรจะได้ปรึกษากับคนไข้หรือตัวผู้แทน เพื่อที่จะได้ดำเนินการต่อไป การประมาณจำนวนค่ารักษายาบาลให้ถูกต้องนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะคนไข้จะได้ทราบว่ามีความสามารถจ่ายชำระเงินได้เพียงใด และทางโรงพยาบาลก็จะได้พยายามช่วยให้ได้รับความสะดวกมากที่สุดเพื่อจะได้ไม่มีปัญหาในภายหลัง

### 1.6 ให้มีการเก็บรักษาข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป

ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับมาจะต้องนำมารวบรวมและเก็บรักษาไว้เพื่อจะได้นำมาใช้ ถ้าข้อมูลใดยังขาดอยู่ เมื่อคนไข้เข้ามารักษาในโรงพยาบาล จะต้องทำการติดตามขอเพิ่มเติมทันที ข้อมูลที่เกิดขึ้นตั้งแต่ต้นจนจนคนไข้ออกจากโรงพยาบาล ควรจะเก็บไว้ให้ครบถ้วน ทั้งนี้ที่ที่ต้องการใช้จะต้องสามารถนำมาใช้ได้ ข้อมูลเหล่านี้จะต้องเก็บรวบรวมรักษาไว้โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเงินและจุดแจ้งเวลาที่เกิดเหตุการณ์นั้น ๆ ไว้ด้วย ทั้งนี้เพื่อจะได้วางแผนการให้เครดิตในอนาคตและนำมาใช้ควบคุมบัญชีลูกหนี้ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## 2. การคิดค่ารักษาพยาบาล

เพื่อควบคุมบัญชีลูกหนี้และจำนวนเงินสดรับให้ถูกต้องครบถ้วน โรงพยาบาลจะต้องตรวจสอบว่าบริการต่าง ๆ ที่เกิดจากการรักษา พยาบาลนั้นได้มีการรวบรวมและคิดจากคนไข้ถูกต้องแล้วทุกรายการ แล้วจึงส่งบิลเรียกเก็บเงินจากคนไข้ ตามปกติแพทย์จะเป็นผู้ที่กำหนดวิธีการรักษาพยาบาลและการให้บริการตรวจรักษาอย่างอื่น ดังนั้นในขั้นตอนนี้จึงจำเป็นที่จะต้องระมัดระวัง เพื่อที่จะได้ทราบว่า ข้อมูลจากการรักษาพยาบาลได้มีการบันทึกครบทุกรายการและแต่ละรายการได้มีการคิดเงินถูกต้อง นอกจากนั้นก็ควรต้องระมัดระวังว่าจำนวนเงินที่คิดจากลูกค่านั้นจะต้องสามารถชดเชยกับต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นด้วย เพื่อประโยชน์ดังกล่าว โรงพยาบาลควรจะดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1 โรงพยาบาลควรจะได้มีการประมาณต้นทุนและค่าใช้จ่ายจากการให้บริการแต่ละประเภทไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้เพราะการที่จะคิดเงินจากคนไข้ นั้นควรจะต้องให้สามารถชดเชยกับต้นทุน โรงพยาบาลจึงจะสามารถดำเนินการต่อไปได้ แต่การที่จะคิดค่าบริการมากน้อยเท่าใดนั้น ก็ควรระมัดระวังด้วยว่าต้องไม่มากเกินไปหรือน้อยไปจนทำให้เกิดความรู้สึกว่าโรงพยาบาลคิดค่ารักษาพยาบาลอย่างไม่ยุติธรรม

ตามปกติแล้ว ค่าบริการของโรงพยาบาลจะมี 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับค่าห้อง ค่าอาหาร และค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาซึ่งแพทย์จะเป็นผู้กำหนดวิธีการตลอดจนบริการที่จำเป็นอื่น ๆ อันเนื่องจากการรักษาพยาบาลนั้น

2.2 เพื่อประโยชน์ในการบันทึกบัญชี โรงพยาบาลจะต้องรวบรวมหลักฐานต่าง ๆ เพื่อจะได้นำไปลงบัญชีได้ สำหรับค่าห้องและอาหารนั้นก็คิดตั้งแต่วันที่รับคนไข้เข้ามารักษา จนถึงวันที่ออกจากโรงพยาบาล ซึ่งข้อมูลประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องบันทึกทุกวัน เพราะจะคิดทีเดียวได้เลยโดยอัตโนมัติ ยกเว้นแต่เมื่อมีการย้ายห้องพักและเปลี่ยนแปลงประเภทของอาหาร ซึ่งมีค่าบริการที่ไม่เท่ากัน กรณีนี้แผนกบัญชีจะต้องได้รับข้อมูลโดยเร็วเพื่อจะได้คิดค่าบริการถูกต้อง

สำหรับค่าบริการเกี่ยวกับการรักษานั้น แผนกที่ให้การรักษาพยาบาลจะต้องส่งสำเนาหรือเอกสารเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในแต่ละครั้ง รวมทั้งค่ายา ค่าบริการตรวจต่าง ๆ ให้แก่ แผนกบัญชีทันทีและจะต้องครบถ้วน ซึ่งต้องมีลายเซ็นของแพทย์หรือพยาบาลที่รับผิดชอบกำกับรายการมาด้วยทุกครั้ง ในกรณีที่มีการยกเว้นค่ารักษาพยาบาลก็จะต้องมีลายเซ็นของผู้มีอำนาจจ่ายอนุมัติมาด้วย พร้อมทั้งระบุเหตุผลสำหรับกรณีพิเศษดังกล่าวนี้

2.3 บัญชีลูกหนี้รายตัวหรือบัญชีคนไข้แต่ละคนจะต้องเปิดขึ้นทุกครั้ง โรงพยาบาลอาจให้เลขประจำตัวคนไข้ไว้ในบัญชีด้วย เพื่อสะดวกในการอ้างอิงแต่ละครั้งและช่วยลดความผิดพลาดในการบันทึกรายการค่ารักษาพยาบาลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ในแต่ละวันจะต้องนำมาแยกลงบัญชีคนไข้แต่ละรายในทันทีทุกวัน เพื่อจะได้ทราบยอดรวมค่ารักษาพยาบาลของคนไข้แต่ละราย อย่างไรก็ตามในขั้นตอนนี้ก็ต้องระมัดระวังให้มีการผ่านรายการไปยังบัญชีที่ถูกต้องตลอดจนบันทึกวันที่และรายละเอียดการรักษาพยาบาลไว้ให้ครบถ้วนด้วย

2.4 ต้องจัดให้มีระบบการควบคุมที่ดี เพื่อจะได้ตรวจสอบการลงบัญชีว่าได้ทำครบถ้วนแล้ว ทั้งนี้เพราะการรักษาพยาบาลนั้นแพทย์และพยาบาลจะเป็นผู้ที่กำหนดและสั่งการ แต่การบันทึกบัญชีนั้นจะจัดทำโดยเจ้าหน้าที่อื่นซึ่งถ้ากิจการไม่มีการควบคุมเกี่ยวกับการส่งข้อมูลต่าง ๆ จากฝ่ายการพยาบาลมายังฝ่ายบัญชีแล้ว ก็จะทำให้รายการบางรายการนั้นถูกละเลย ในกรณีนี้จะทำให้สูญเสียรายได้ไป ดังนั้นจึงควรจะมีการตรวจสอบและควบคุมให้มีการนำส่งข้อมูลต่าง ๆ มายังแผนกบัญชีได้ครบถ้วน อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะจัดให้มีระบบการควบคุมหรือตรวจสอบที่ดีเพียงใดก็ไม่ได้หมายความว่าสามารถทดแทนถึงความเอาใจใส่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้ วิธีการควบคุมอาจมีดังนี้



ก. แผนกที่ให้การรักษาพยาบาลจะต้องทำเอกสารขึ้นทุกครั้งที่ได้ให้บริการแก่คนไข้แต่ละราย และรายงานที่ทำขึ้นนี้เมื่อจัดส่งให้แพทย์แล้วก็ต้องมีสำเนาเก็บไว้เองด้วย สำหรับเอกสารรายงานที่ส่งให้แพทย์เพื่อวินิจฉัยโรคนั้นก็ต้องเก็บไว้ในแฟ้มประวัติของคนไข้ หรือในกรณีที่แพทย์ส่งให้แผนกจ่ายยาให้คนไข้ ก็ควรจะเก็บใบสั่งยาและรายงานการจ่ายยาไว้เป็นหลักฐาน เพื่อจะได้นำส่งแผนกบัญชีเพื่อบันทึกรายการในบัญชีคนไข้แต่ละราย สำหรับในกรณีคนไข้นอกนั้น ตามปกติแล้วเมื่อแพทย์สั่งให้ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการรักษาพยาบาลแต่ละครั้งมักจะให้คนไข้ได้นำใบสั่งของแพทย์ไปชำระค่าบริการก่อนแล้วแนบใบเสร็จรับเงิน เพื่อไปขอรับบริการภายหลัง ซึ่งวิธีนี้จะป้องกันไม่ให้เกิดการหลงลืมและเกิดการรั่วไหลของรายได้ แต่ในกรณีของคนไข้ในย่อมจะต้องมีการควบคุมมากขึ้นดังได้กล่าวมาแล้ว

ข. การควบคุมให้มีการบันทึกการรายนั้น จะกระทำเข้มงวดเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหารที่จะพิจารณา ถ้าเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และรับผิดชอบดีก็อาจไม่ต้องควบคุมมาก แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ละเลยการนำข้อมูลต่าง ๆ มาลงบัญชีแล้วก็อาจต้องมีการควบคุมที่เข้มงวด เช่น ต้องตรวจสอบทบทวนรายการเอกสารต่าง ๆ ทุกสิ้นวัน แทนที่จะตรวจสอบเดือนละครั้งหรือทำการตรวจสอบทุกรายการอย่างละเอียด แทนที่จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบ เป็นต้น การตรวจสอบนั้นก็อาจทำโดยหัวหน้างานหรืออาจมีฝ่ายตรวจสอบทำหน้าที่โดยเฉพาะก็ได้ ซึ่งจะตรวจสอบถึงการผ่านบัญชีและรายละเอียดอื่น ๆ ด้วย

ค. การตรวจสอบรายการนั้น อาจทำการตรวจสอบอย่างสมบูรณ์แบบหรือตรวจสอบเพียงบางส่วนก็ได้ แล้วแต่ความจำเป็น การตรวจสอบอย่างสมบูรณ์แบบ จะทำการเปรียบเทียบยอดรวมของค่าบริการที่เกิดขึ้นในแผนกที่เป็นแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้กับยอดรวมของบัญชีคนไข้ทุกบัญชีทางด้านเดบิต ว่าตรงกันหรือไม่ ถ้าไม่มีการละเลยการผ่านรายการมาลงบัญชีแล้ว ยอดรวมทั้งสองต้องตรงกัน สำหรับการตรวจสอบเพียงบางส่วนก็อาจสุ่มตัวอย่างจากแผนกที่รักษาพยาบาลแผนกใดแผนก

หนึ่งแล้วมาตรวจกับบัญชีคนไข้ว่ารายการเหล่านั้นได้มีการบันทึกครบถ้วนทุกบัญชีแล้วหรือยัง การตรวจสอบดังกล่าวนี้อาจทำขึ้นเป็นครั้งคราวหรือปฏิบัติต่อเนื่องสม่ำเสมอก็ได้

### 3. การส่งบิลเรียกเก็บเงิน

หลังจากบันทึกรายการรักษาพยาบาลต่าง ๆ ไว้ครบถ้วนแล้ว เมื่อคนไข้จะออกจากโรงพยาบาล ก็ควรจะได้รับบิลเรียกเก็บเงินในจำนวนที่ถูกต้อง การส่งบิลเรียกเก็บเงินนี้ อาจกระทำในระหว่างที่คนไข้ยังรักษาพยาบาลก็ได้ นอกจากนี้เมื่อส่งบิลเรียกเก็บและคนไข้ชำระเงินแล้ว ก็จะต้องตรวจสอบการบันทึกรายการรับชำระเงินให้ถูกต้องครบถ้วนด้วย โดยสรุปแล้วในขั้นนี้ควรจะ

3.1 ตรวจสอบข้อมูลอีกครั้งจากฝ่ายการพยาบาล เกี่ยวกับคนไข้ที่จะส่งบิลเรียกเก็บว่ามีรายการอะไรบ้างเพื่อจะได้สอบยันกับแผนกบัญชี ทั้งนี้เพื่อจะได้บันทึกข้อมูลเพิ่มเติมที่แผนกบัญชีละเลยหรือยังไม่ทราบ นอกจากนั้นก็ควรตรวจสอบกับแผนกที่พิจารณาสินเชื่อหรือเครดิตของคนไข้ด้วยว่ามีกรจ่ายชำระล่วงหน้าไว้หรือไม่ หรือมีวิธีการจ่ายชำระเงินอย่างไร จะส่งบิลเรียกเก็บไปที่ใคร ถ้าบุคคลที่สามที่รับผิดชอบการจ่ายเงินนั้นไม่สามารถที่จะรับผิดชอบได้หมดทั้งจำนวนส่วนที่เหลือผู้ใดจะเป็นผู้รับผิดชอบจ่าย ตัวคนไข้เองหรือญาติ ทั้งนี้ก็เพื่อจะได้ส่งบิลเรียกเก็บได้ถูกต้อง การส่งบิลเรียกเก็บนี้ถ้าหากคนไข้ต้องพักรักษาอยู่นาน แทนที่จะส่งบิลเรียกเก็บครั้งเดียวเมื่อออกจากโรงพยาบาล ก็อาจจะแยกบิลเรียกเก็บเป็นงวด ๆ เช่น สัปดาห์ละครั้ง เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนเงินค่ารักษาพยาบาลด้วยว่ามากน้อยเพียงใดและคนไข้จะยินดีจ่ายชำระอย่างไร ไม่ว่าจะส่งบิลเรียกเก็บเงินวิธีไหน ต้องระลึกรู้เสมอว่ารายการที่ปรากฏในบิลเรียกเก็บเงินนั้นจะต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด และคิดค่าบริการไว้ถูกต้องแล้ว เพราะถ้าเกิดการผิดพลาดขึ้นแล้วย่อมจะทำให้ชื่อเสียงของกิจการเสียหายไปได้ และอาจทำให้เกิดการล่าช้าในการเรียกเก็บเงินในภายหลังด้วย

3.2 ตรวจสอบบัญชีคนใช้รายตัวว่ามีกรบันทึกรายการรับชำระเงินเรียบร้อย หรือยัง ทั้งนี้ก็เพื่อจะได้ปิดบัญชีให้เรียบร้อย ตามปกติแล้วก็อาจใช้เวลาในการปิดบัญชี คนใช้สักระยะหนึ่ง ซึ่งควรกำหนดไว้ด้วย เช่น 2 – 3 วันหลังจากคนใช้ออกจาก โรงพยาบาล ควรจะตรวจดูว่าบัญชีคนใช้รายตัวได้ปิดแล้วหรือยัง เพราะถ้าคนใช้ หรือบุคคลที่สามที่รับผิดชอบการชำระเงินได้จ่ายชำระให้ครบแล้ว บัญชีก็ต้องปิด ไปไม่มียอดคงเหลืออีก แต่ถ้าบัญชีดังกล่าวมียอดคงเหลือ หรือยังไม่ได้บันทึกรายการ ใดๆ เลยก็ควรต้องทำการตรวจสอบหาสาเหตุ เพื่อจะได้ติดตามให้มีการชำระเงิน ให้ครบถ้วน ทั้งนี้ก็เพราะว่ายิ่งกิจการสามารถเก็บเงินได้เร็วเพียงใดก็ย่อมจะช่วยให้ สถานะการเงินดีขึ้นและลดปริมาณหนี้สูญลงด้วย ถ้าเกิดการล่าช้าในการบันทึกบัญชีแล้ว อาจทำให้การติดตามทวงหนี้ไม่ได้ผล หรือเกิดการเข้าใจผิดได้ ดังนั้นจึงควรมีมาตรการ ที่จะให้ได้บันทึกรายการโดยเร็ว อย่างไรก็ตามก็มีปัจจัยหลายอย่างที่ต้องคำนึงถึงคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกงาน ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ของพนักงาน บาง ครั้งอาจพบว่า คนใช้ชำระเงินแล้วแต่มีรายการบางรายการที่เพิ่งตรวจพบว่ายังไม่ได้ เรียกเก็บเงิน กรณีดังกล่าวนี้คนใช้ออกจากโรงพยาบาลแล้ว ถ้ากิจการส่งบิลเรียกเก็บเงิน เพิ่มเติมภายหลัง อาจเกิดปัญหาสร้างความไม่เชื่อใจระหว่างคนใช้กับโรงพยาบาลได้ แต่ถ้าไม่เรียกเก็บก็อาจทำให้โรงพยาบาลขาดทุน ดังนั้นจึงควรจะต้องระมัดระวัง

ในกรณีที่คนใช้ให้ส่งบิลเรียกเก็บเงินจากบุคคลที่สาม เช่น บริษัทรับประกันภัย หรือผู้บังคับบัญชา โรงพยาบาลควรจะได้มีการติดต่อกับบุคคลเหล่านี้ล่วงหน้าก่อนที่จะส่งบิลไปเรียกเก็บ ทั้งนี้ก็เพื่อจะได้แจ้งให้บุคคลที่สามนั้นรับทราบและในกรณีที่มีแบบฟอร์มเฉพาะ ซึ่งบริษัทรับประกันมีไว้ใช้เบิกก็จะได้ดำเนินการให้ถูกต้อง มิฉะนั้นอาจเกิดการล่าช้าในการส่งบิลเรียกเก็บเงินในภายหลังก็ได้ นอกจากนั้นในกรณีที่เป็นบริษัทรับประกันก็อาจต้องการข้อมูลอื่น ๆ ประกอบอีกซึ่งทางโรงพยาบาลจะได้เตรียมไว้ให้พร้อมที่จะจัดส่งไปให้ทันทีเมื่อส่งบิลเรียกเก็บเงิน

Pre-admission Form

WELCOME TO ABC MEMORIAL HOSPITAL . . .

We are sending you information relative to your anticipated stay, as well as a pre-admission form. Pre-admission information aids us in speeding your admission procedure, and to assist you in making proper arrangements for your hospitalization. Please help us to help you by returning the pre-admission form (attached) as soon as possible.

Hospital wants to be as responsive to patient needs as we can. Any comments about your stay with us will be genuinely appreciated.

Sincerely,

Administrator

SOME USEFUL INFORMATION ABOUT ABC MEMORIAL HOSPITAL

ADMISSION TIME:

Please arrive at the Hospital between 1:00 P.M. and 3:00 P.M. for scheduled admission. You will be charged for your day of admission but not the day of discharge, if you leave by 1:00 P.M.

WHAT TO BRING TO HOSPITAL:

- Bathrobe, slippers, toilet articles, personal items
- Blue Cross, Medicare, Medicaid - Please bring your card.
- Other Insurance - Bring 2 copies of form signed properly by insured.
- Televisions are available for a modest rental fee. Please ask your Nurse.

DO NOT BRING:

Valuable jewelry, large amounts of cash. ABC MEMORIAL Hospital cannot assume responsibility for valuables of patients.

VISITING REGULATIONS:

For patient's benefit, only 2 visitors for each patient at one time, and only between the hours of 11 A.M. and 9 P.M. for adult patients. Special visiting regulations apply to children and maternity. Please ask on admission. No visitors under 14 years of age are allowed.

The hospital needs information to save time for you on admission. The information is used to correctly identify each patient and initiate his medical record. The financial information is needed so that we can make proper billings to your insurer or other financially responsible party, and thereby assure prompt collection of accounts to give continuous and better health services to the public. You are encouraged to seek assistance from our patient's counselor if you should not be completely covered by insurance. She will be glad to help you arrange a payment plan for any balance not covered. Please contact The Patient's Counselor at ABC MEMORIAL if you anticipate the need for financial counselling.

PLEASE READ - VERY IMPORTANT

The Hospital will make sincere efforts to collect money from your insurance carriers, against your bill for the services rendered to you. Your co-operation is desired in this effort by giving all necessary insurance information. The patient will be considered self responsible for the bill if our efforts to collect money from his insurance companies or his guarantor/subscriber do not materialize within a reasonable amount of time.

TEAR ALONG PERFORATION

(cont.)

### ABC MEMORIAL HOSPITAL

#### PRE-ADMISSION FORM

PLEASE TYPE OR PRINT

|  |  |   |  |                              |  |                         |  |             |  |
|--|--|---|--|------------------------------|--|-------------------------|--|-------------|--|
| PATIENT'S LAST NAME  |  |   |  | FIRST                        | MIDDLE INITIAL   | EXPECTED DATE OF ADM    |  | MAIDEN NAME |  |
| SEX<br><input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F   | MARITAL STATUS                                     | RACE  | BIRTHDATE  | AGE                          | BIRTH PLACE  | RELIGION                | BAPTIZED<br><input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO             |             |  |
| STREET ADDRESS   |  |   | CITY   | COUNTY                       | STATE  | ZIP CODE                | PHONE NUMBER   |             |  |
| CHURCH NAME  |  |   | ATTENDING PHYSICIAN                                |                              |  | REFERRING PHYSICIAN     |  |             |  |
| PATIENT'S NEAREST RELATIVE   |  |   | RELATIONSHIP                                       | OCCUPATION                   |  | PHONE NUMBER            |  |             |  |
| RELATIVE'S ADDRESS   |  |   | CITY   | STATE                        | ZIP CODE   | RELATIVE'S PHONE NUMBER |  |             |  |
| PATIENT'S OCCUPATION   |  |   | SOC SEC NO.  | YOUR EMPLOYER                |  |                         |  |             |  |
| EMPLOYER'S ADDRESS   |  |   | CITY   | STATE                        | ZIP CODE   | EMPLOYER'S PHONE NUMBER |  |             |  |
| HOW LONG AT PRESENT JOB?   |  | PATIENT'S FORMER ADDRESS IF DIFFERENT FROM ABOVE, WITHIN LAST 2 YEARS |  |                              |  |                         |  |             |  |
| HOW LONG HAS PATIENT BEEN IN   |  | CITY?   | COUNTY?  | STATE?                       | IS THIS FIRST ADM. TO THIS HOSPITAL?<br><input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO | LAST ADM.               | PATIENT'S NAME THEN?   |             |  |
| <b>FINANCIAL INFORMATION - CONFIDENTIAL - FILL IN WHERE APPLICABLE</b>   |  |   |  |                              |  |                         |  |             |  |
| BLUE CROSS<br>BLUE SHIELD  | INSURED'S NAME                                     |   |  | RELATIONSHIP TO PATIENT      |  |                         | <input type="checkbox"/> SYRACUSE BX PLAN<br><input type="checkbox"/> OTHER PLAN |             |  |
| HOW ARE THE PREMIUMS PAID?<br><input type="checkbox"/> DIRECTLY BY THE HOLDER TO BX<br><input type="checkbox"/> THROUGH HOLDER'S EMPLOYER  |  | <input type="checkbox"/> OTHER SPECIFY                                |  | PLAN OF WHICH CITY AND STATE |  |                         |  |             |  |
| BX CONTRACT NO.  | BX CLASS NO.                                       | GROUP/DEPT. DIV. NO.  |  | BLUE SHIELD CLASS NO.        | BLUE SHIELD GROUPING NO.   |                         |  |             |  |
| MEDICARE NO.   | MEDICAID NO.                                       | MEDICAID OF WHICH COUNTY?   |  |                              | WHEN DOES MEDICAID EXPIRE?   |                         |  |             |  |
| HOSPITALIZATION POLICY HOLDER'S NAME AND RELATION TO PATIENT   |  |   |  |                              |  |                         | HEAD OF FAMILY   |             |  |
| INSURANCE<br>HOW ARE THE PREMIUMS PAID?<br><input type="checkbox"/> DIRECTLY BY THE HOLDER TO THE COMPANY<br><input type="checkbox"/> THROUGH HOLDER'S EMPLOYER <input type="checkbox"/> COLLEGE INSURANCE |  |   |  |                              |  |                         | POLICY NUMBER  |             |  |
| INSURANCE COMPANY'S NAME AND ADDRESS   |  |   |  |                              |  |                         |  |             |  |
| COMPENSATION   | DATE OF INJURY                                     |   | NAME AND ADDRESS OF EMPLOYER WHERE INJURY OCCURRED |                              |  |                         |  |             |  |
| HAS THE EMPLOYER BEEN NOTIFIED?<br><input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO  | EMPLOYER'S COMPENSATION CARRIER'S NAME AND ADDRESS |   |  |                              |  |                         |  |             |  |
| IF THERE IS A BALANCE AFTER INSURANCE COVERAGE   |  |   |  |                              | <input type="checkbox"/> PATIENT<br><input type="checkbox"/> OTHER                               |                         | HIS/HER NAME   |             |  |
| WHO WOULD BE RESPONSIBLE FOR THE BILL?   |  |   |  |                              |  |                         |  |             |  |
| HIS/HER RELATIONSHIP   |  | ADDRESS   |  | CITY                         | STATE  | PHONE NUMBER            |  |             |  |