ต้นทุนประสิทธิผลของระบบคิวอัตโนมัติแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์

ผู้ศึกษา: จำเนียร สุรวรางกูร และคณะกรรมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถานที่ทำงาน: โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิผลและความคุ้มค่าของระบบคิวอัตโนมัติในการลดความแออัด ลดระยะเวลาการรอคอยและเพิ่มความพึงพอใจผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

วัสดุและวิธีการ ประเมินทางเศรษฐศาสตร์เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนประสิทธิผลของระบบคิวอัตโนมัติ เปรียบเทียบกับระบบบัตรคิว โดยใช้มุมมองของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ป่วยนอกที่มารับบริการพบแพทย์และรับยาเดิม ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือน 1 มีนาคม – 31พฤษภาคม 2562

ผล ต้นทุนการดำเนินงานด้านวัสดุในการพัฒนาระบบคิว เท่ากับ 225,000 บาท ประสิทธิผลก่อนใช้ระบบคิวอัตโนมัติ ด้านความแออัดแผนกผู้ป่วยนอก เท่ากับ 0.42 คน / 1 ตร.ม. ด้านระยะเวลาในการรับบริการผู้ป่วยรายใหม่พบแพทย์ 213.67 นาที ผู้ป่วยรายเก่าพบแพทย์ 184.65 นาที ผู้ป่วยรับยาเดิม 155.88 นาที ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (70.45%) หลังการใช้ระบบคิวอัตโนมัติ ความแออัดลดลง 0.33 คน /1 ตร.ม. ด้านระยะเวลาในการรับบริการรายใหม่พบแพทย์เพิ่มขึ้นเป็น 280.18 นาที ผู้ป่วยนอกรายเก่าพบแพทย์เพิ่มขึ้นเป็น 197.55 นาที ผู้ป่วยรับยาเดิมลดลง 105.31 นาที ความพึงพอใจระดับมากที่สุดเพิ่มขึ้น (72.58%) ต้นทุนต่อหน่วยประสิทธิผล (Incremental Cost Effectiveness Ratio; ICER) ด้านการลดความแออัด = 4,687 บาท ต่อผู้รับบริการ 1 คน ลดระยะเวลาการรอคอย ผู้ป่วยรับยาเดิม ICER = 4,449.28 บาท และเพิ่มความพึงพอใจผู้รับบริการ ICER = 105,633.8 บาท

สรุป ระบบคิวอัตโนมัติมีประสิทธิผลในการช่วยลดความแออัด และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนระยะเวลาในการรับบริการยังต้องมีการติดตามประเมินผลต่อไป

คำสำคัญ ต้นทุนต่อหน่วย, ความแออัด, ระยะเวลารอคอย, ความพึงพอใจ