

แนวปฏิบัติการติดตามผู้ป่วยตามนัดและการเรียกกลับ (Follow-up and Patient Recall SOP) — RWW-QM-SOP-012

เอกสารสมมติเพื่อการสาธิต Amazon Quick — โรงพยาบาลศูนย์รัตนเวชวัฒน์ (RWW) เป็นโรงพยาบาลสมมติ ผู้ป่วยและบุคลากรเป็นนามสมมติ

เอกสารเลขที่: RWW-QM-SOP-012 | **ฉบับ:** 1.3 | **มีผล:** 1 มิถุนายน 2569 **เจ้าของเอกสาร:** ฝ่ายคุณภาพ ร่วมกับ ศูนย์ประสานงานผู้ป่วย (Patient Coordination Center) **ผู้ใช้เอกสาร:** พยาบาลผู้ประสานงาน (nurse coordinator), เจ้าหน้าที่ศูนย์นัดหมาย, แพทย์เจ้าของไข้, ฝ่ายเวชระเบียน, ฝ่ายการเงิน

1. วัตถุประสงค์ (เรียงตามลำดับความสำคัญ)

- ความปลอดภัยของผู้ป่วย** — ผลตรวจผิดปกติทุกรายการต้องมีผู้รับผิดชอบและปิดวงจร (closed loop) ไม่มีผลค้างที่ไม่มีใครติดตาม
- ความต่อเนื่องของการดูแล** — ผู้ป่วยโรคเรื้อรังและผู้ป่วยหลังอุบัติเหตุ/ผ่าตัดกลับมาตามนัดในช่วงเวลาที่เหมาะสมทางคลินิก
- รายได้และการใช้ทรัพยากร** — ลดการนัดที่หลุด (no-show / lapsed) ซึ่งกระทบทั้งผลลัพธ์ทางคลินิกและรายได้ของโรงพยาบาล ทั้งนี้เหตุผลด้านรายได้ **ห้ามนำมาก่อน** เหตุผลด้านความปลอดภัยในการจัดลำดับการติดต่อ

2. กลุ่มผู้ป่วยและช่วงเวลาติดตาม (Follow-up Intervals)

กลุ่ม (cohort)	ช่วงเวลาติดตามมาตรฐาน	ถือว่า "เกินกำหนด" เมื่อ	คลินิกที่รับผิดชอบ
ความดันโลหิตสูง	90 วัน	ไม่มีนัด/ไม่มา > 90 วัน นับจากครั้งล่าสุด	อายุรกรรม
เบาหวาน	90 วัน	> 90 วัน	อายุรกรรม / คลินิกเบาหวาน
โรคไตเรื้อรัง	60 วัน	> 60 วัน	อายุรกรรมโรคไต
ติดตามหลังอุบัติเหตุ / ผ่าตัดกระดูก	42 วัน	> 42 วัน	ศัลยกรรมกระดูก / ศัลยกรรมอุบัติเหตุ

กลุ่ม (cohort)	ช่วงเวลาติดตาม มาตรฐาน	ถือว่า "เกินกำหนด" เมื่อ	คลินิกที่รับผิดชอบ
ติดตามเฝ้าระวังมะเร็ง	120 วัน	> 120 วัน	ศัลยกรรม / อายุรกรรม มะเร็ง
ติดตามโรคหัวใจ	90 วัน	> 90 วัน	อายุรกรรมหัวใจ
ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	365 วัน	> 365 วัน	ศูนย์ตรวจสุขภาพ

หากแพทย์กำหนดช่วงเวลาสั้นกว่ามาตรฐานในคำสั่งนัด ให้ยึดตามคำสั่งแพทย์

3. กฎการจัดลำดับความสำคัญ (Priority Rules)

ลำดับ	นิยาม	การดำเนินการ	เวลาเป้าหมาย
1 (เร่งด่วน)	มีผลตรวจผิดปกติที่แพทย์ระบุว่าต้องติดตาม (abnormal result pending) และ ยังไม่มีนัดในระบบ	โทรศัพท์ โดยพยาบาลผู้ประสานงานเท่านั้น (ไม่ใช่ SMS/LINE เป็นช่องแรก) และแจ้งแพทย์เจ้าของไข้	ติดต่อได้ภายใน 2 วันทำการ นับจากผลออก
2	ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง (ข้อ 2) เกินกำหนดติดตาม > 90 วัน	LINE OA → SMS → โทรศัพท์ ตามข้อ 4	เริ่มติดต่อภายใน 7 วันหลังเข้าเกณฑ์
3	แพ็กเกจตรวจสุขภาพประจำปีหมดรอบ (lapsed) หรือนัดติดตามทั่วไปหลุดโดยไม่มีผลผิดปกติค้าง	LINE OA → SMS → อีเมล	เริ่มติดต่อภายใน 14 วันหลังเข้าเกณฑ์

ผู้ป่วยรายเดียวที่เข้าหลายเกณฑ์ ให้ใช้ลำดับที่สูงสุดและรวมการติดต่อเป็นครั้งเดียว

4. ช่องทางและลำดับการติดต่อ

ลำดับ	ช่องทาง	เงื่อนไข
1	LINE Official Account (LINE OA)	ผู้ป่วยเชื่อมโยงบัญชีและให้ความยินยอมแล้ว
2	SMS	เบอร์ที่ยืนยันในระบบ; ข้อความไม่มีรายละเอียดทางคลินิก
3	โทรศัพท์	พยาบาลผู้ประสานงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรม; ลำดับที่ 1 เป็นช่องแรกสำหรับ Priority 1
4	อีเมล	ใช้เฉพาะ Priority 3 หรือเมื่อผู้ป่วยระบุเป็นช่องทางที่ต้องการ

- **จำนวนครั้งสูงสุด: 3 ครั้ง ภายใน 14 วัน** ต่อรอบเรียกกลับ 1 รอบ โดยเว้นระยะอย่างน้อย 3 วันระหว่างครั้ง

- ครบ 3 ครั้งแล้วไม่ตอบ: บันทึกสถานะ "ติดต่อไม่ได้" แจ้งแพทย์เจ้าของไข้ (Priority 1 ต้องแจ้งภายในวันเดียวกัน) และหยุดติดต่อในรอบนั้น ทบทวนใหม่ในรอบถัดไปตามข้อ 2
- ผู้ป่วยตอบว่าไปรักษาที่อื่นแล้ว: บันทึกและปิดรายการ ไม่ติดต่อซ้ำเรื่องเดิม

5. PDPA และความยินยอม (บังคับ)

1. ติดต่อได้ **เฉพาะผู้ป่วยที่ให้ความยินยอมรับการติดต่อ** (consent to contact) ในแบบฟอร์มลงทะเบียน; ผู้ป่วยที่ไม่ได้ให้ความยินยอมจะติดต่อได้เฉพาะกรณี Priority 1 ที่แพทย์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อความปลอดภัย โดยแพทย์ลงนามอนุมัติเป็นราย
2. ตรวจสอบ **รายชื่อห้ามติดต่อ (do-not-contact list)** ทุกครั้งก่อนส่งข้อความหรือโทร ผู้ป่วยที่ขอถอนความยินยอมต้องถูกนำออกจากรายการเรียกกลับภายใน 1 วันทำการ
3. **ห้ามระบุรายละเอียดทางคลินิกใน SMS หรือ LINE** (ชื่อโรค ผลตรวจ ชื่อยา ชื่อคลินิกเฉพาะทางที่บ่งบอกโรค) ใช้คำกลาง เช่น "นัดติดตามผลตรวจ" หรือ "นัดตรวจตามกำหนด"
4. ก่อนแจ้งผลตรวจทางโทรศัพท์ ต้อง **ยืนยันตัวตน** ด้วยข้อมูลอย่างน้อย 2 อย่าง (ชื่อ-สกุลเต็ม + วันเดือนปีเกิด หรือเลข HN) และห้ามแจ้งผลกับบุคคลอื่นนอกจากผู้ป่วยหรือผู้ที่ผู้ป่วยมอบอำนาจไว้ในระบบ
5. บันทึกทุกการติดต่อ (วันเวลา ช่องทาง ผู้ติดต่อ ผลการติดต่อ) ในระบบ ห้ามบันทึกในกระดาษหรือแชทส่วนตัว

6. แม่แบบข้อความ (Thai) — แทนที่ [วงเล็บเหลี่ยม]

6.1 Priority 1 — LINE OA (ใช้เชิญให้โทรกลับเท่านั้น ไม่แจ้งผล)

เรียนคุณ[ชื่อ] โรงพยาบาลศูนย์รัตนเวชวัฒน์ขอติดต่อเรื่องการนัดติดตามผลตรวจ กรุณาโทรกลับที่ [เบอร์] (จันทร์-ศุกร์ 08:00-20:00) หรือแจ้งเวลาที่สะดวกให้เราโทรหา ขอบคุณค่ะ

6.2 Priority 1 — SMS

RWW: คุณ[ชื่อ] กรุณาโทรกลับ [เบอร์] เรื่องนัดติดตามผลตรวจ ภายใน 2 วัน ขอบคุณค่ะ

6.3 Priority 2 — LINE OA

เรียนคุณ[ชื่อ] ถึงกำหนดนัดติดตามที่[คลินิก]แล้ว แพทย์แนะนำให้พบภายใน [วันนัดที่แนะนำ] กดจองผ่านเมนูนัดหมาย หรือโทร [เบอร์] หากท่านรับการรักษาที่อื่นแล้ว กรุณาแจ้งเพื่อเราจะไม่ติดต่อซ้ำ ขอบคุณค่ะ

6.4 Priority 2 — SMS

RWW: คุณ[ชื่อ] ถึงกำหนดนัดติดตามที่[คลินิก] แนะนำพบแพทย์ภายใน [วันนัดที่แนะนำ] จอห์นด/สอบถาม [เบอร์]

6.5 Priority 3 — LINE OA

เรียนคุณ[ชื่อ] โปรแกรมตรวจสุขภาพประจำปีของท่านครบรอบแล้ว จอห์นดตรวจได้ที่เมนูนัดหมาย หรือโทร [เบอร์] แนะนำภายใน [วันนัดที่แนะนำ] ขอขอบคุณที่ไว้วางใจ RWW ค่ะ

6.6 Priority 3 — SMS

RWW: คุณ[ชื่อ] ถึงรอบตรวจสุขภาพประจำปี จอห์นดตรวจ [เบอร์] แนะนำภายใน [วันนัดที่แนะนำ]

7. การส่งต่อแพทย์เจ้าของไข้ (Escalation)

สถานการณ์	การดำเนินการ	เวลา
Priority 1 ติดต่อครบ 3 ครั้งไม่ได้	แจ้งแพทย์เจ้าของไข้ทางระบบ + โทร; แพทย์ ตัดสินใจ (ส่งจดหมายลงทะเบียน / ประสานเครือ ข่ายชุมชน / บันทึกความพยายาม)	วันเดียวกัน
ผู้ป่วยแจ้งอาการแยกลงระหว่างโทร	โอนสายพยาบาลคัดกรองทางโทรศัพท์ทันที; แนะนำมา ER ตามเกณฑ์	ทันที
ผลผิดปกติที่แพทย์ยังไม่ได้อ่าน (unacknowledged) เกิน 3 วัน ทำการ	แจ้งหัวหน้าแผนกของแพทย์	ภายใน 1 วันทำการ
ผู้ป่วยปฏิเสธการติดตามโดยเข้าใจ ความเสี่ยงแล้ว	บันทึกคำปฏิเสธและแจ้งแพทย์	ภายใน 1 วันทำการ

8. ตัวชี้วัด (KPIs)

ตัวชี้วัด	นิยาม	เป้า
อัตราติดต่อสำเร็จ (contact rate)	ผู้ป่วยที่ติดต่อได้ (ตอบกลับหรือรับสาย) / ผู้ป่วย ในรายการเรียกกลับ	$\geq 75\%$

ตัวชี้วัด	นิยาม	เป้า
อัตรากลับมาตามนัด (return rate)	ผู้ป่วยที่มาตรวจภายใน 30 วันหลังติดต่อ / ผู้ป่วยที่ติดต่อได้	>= 60%
ปิดวงจรผลผิดปกติ (abnormal-result closure)	ผลผิดปกติ Priority 1 ที่มีนัดหรือมีการตัดสินใจของแพทย์บันทึกไว้ ภายใน 7 วัน	100% ภายใน 7 วัน
Priority 1 ติดต่อภายใน 2 วันทำการ	—	>= 95%
ข้อร้องเรียนเรื่องการติดต่อ/ ความเป็นส่วนตัว	ต่อ 1,000 การติดต่อ	0

9. รายงานประจำสัปดาห์ (ส่งทุกวันจันทร์ 10:00 ถึงหัวหน้าฝ่ายคุณภาพ, หัวหน้าศูนย์ประสานงาน, ฝ่ายการเงิน)

1. จำนวนผู้ป่วยเข้าเกณฑ์เรียกกลับใหม่ในสัปดาห์ แยกตาม cohort และ priority
2. จำนวนการติดต่อแยกตามช่องทางและผล (ตอบ/ไม่ตอบ/ปฏิเสธ/รักษาที่อื่น)
3. Priority 1 ค้างเกิน 2 วันทำการ — รายชื่อ (เฉพาะ HN) และเหตุผล
4. ผลผิดปกติที่ยังไม่ปิดวงจรเกิน 7 วัน
5. KPI ตามข้อ 8 เทียบเป้าและแนวโน้ม 8 สัปดาห์
6. ประมาณการนัดที่กู้คืนได้ (recovered visits) สำหรับฝ่ายการเงิน — เป็นข้อมูลประกอบ ไม่ใช่จัดลำดับการติดต่อ

10. การใช้ระบบช่วยเหลือ (AI-assisted lists and messages)

รายชื่อเรียกกลับหรือข้อความที่ระบบสร้างขึ้นอัตโนมัติ (รวมถึงรายชื่อที่จัดลำดับความสำคัญให้แล้ว) **เป็นร่างเท่านั้น** พยาบาลผู้ประสานงานต้องตรวจสอบ (1) สถานะความยินยอมและ do-not-contact (2) ความถูกต้องของ cohort และวันนัดล่าสุด (3) ข้อความไม่มีรายละเอียดทางคลินิก แล้ว **อนุมัติเป็นรายบุคคลก่อนส่ง** ห้ามตั้งค่าส่งอัตโนมัติโดยไม่มีคนอนุมัติ

จัดทำโดย พว.จิราพร วงศ์สุวรรณกิจ (หัวหน้าศูนย์ประสานงานผู้ป่วย) 15 พฤษภาคม 2569
ทบทวนโดย นางสาวศิริลักษณ์ บุญประเสริฐกุล (หัวหน้าฝ่ายคุณภาพ) 25 พฤษภาคม 2569
อนุมัติโดย นพ.ธนากร วัฒนโชติกุล (ประธานองค์กรแพทย์) 28 พฤษภาคม 2569

แบบฟอร์ม RWW-QM-SOP-012 แนวปฏิบัติการติดตามผู้ป่วยตามนัดและการเรียกกลับ / ข้อมูลทั้งหมดในเอกสารนี้เป็นข้อมูลสมมติ