

慈泉会相澤病院 透析・腎不全センター

百瀬美和・高橋説子・百瀬晶絵・丸山保秋・高見澤昌慶・小口智雅・神應裕

I. はじめに

当施設は、外来透析、入院透析、腎不全外来を総合した『透析・腎不全センター』である。その為に、事務業務は各種に渡り多数発生している。透析医療においては、各々の分野の職種が高度な技術を充分発揮する必要があり、事務的な業務にまで手が回らないのが現状である。

透析医療の質向上、患者サービス向上に向け事務部門がサポートし、事務業務の役割を果たしている。

II. 方法

事務職員の業務内容を他の職種にもわかるように明文化した。

- (1) 事務課業務基準を設定し明文化した
- (2) 業務基準に掲載されている項目の業務内容の手順書を作成した

III. 業務基準(事務課) (図1)

目的

- 保険証確認・請求等の業務において、患者が安心して診療を受ける事ができるように、質の高いサービスを提供する。
- 診療報酬の請求漏れをなくし、査定・返戻を減少させる等、病院収入の確保に努める。
- 診療報酬改定に対応する為の情報提供を行う。
- 医師・看護師・臨床工学技士・補助員・薬剤師・MSW等との連携を図り、よりよいチーム医療のサポートを行なう。

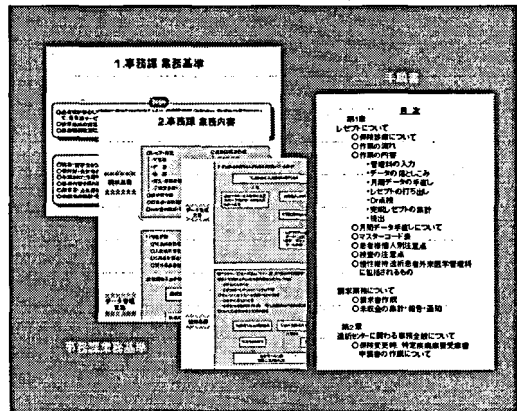
役割

- 透析・腎不全センターに必要なデータを数値化
- 医療保険制度・会計等の情報を患者様へ提供・管理
- 診療報酬明細書(レプト)を作成

百瀬美和 特定医療法人慈泉会相澤病院
〒390-8510 松本市本庄 2-5-1 0263-33-8600

- 請求書の発行・配布・会計業務
- 未収金の集計・報告、未収通知の発行・配布
- 処方箋の発行 (定期処方・臨時処方)
- 衛生材料・物品の定数設定と在庫管理

(図1)



IV. 業務内容

主な内容は

- ①診療報酬明細書(レプト)の作成
 - 診療報酬の集計、査定・返戻の対応
- ②外来透析患者への請求書発行・配布・会計業務
 - 未収金の集計、報告、未収通知の発行
- ③外来透析患者への処方箋発行(定期処方・臨時処方)
- ④外来透析患者への定期処方の管理
 - 入退院後の次回処方日の設定、処方日数等
- ⑤患者体重確認の補助
- ⑥腎不全外来の受付・会計発行
 - 診察時の準備、保険証確認、呼び込み、診察時の補助
 - 次回予約票・検査用紙の発行と説明
 - 予約の管理

⑦保険証の確認

- 保険変更時の特定疾病療養受療証の申請手続き

⑧透析・腎不全センター内での衛生材料・物品の適正請求と管理

- 衛生材料・物品ごとの定数設定、在庫の管理、発注業務

⑨新規外来透析患者へのオリエンテーション

- 保険証類について・お会計について・院外処方について
- 個人ロッカーについて・駐車場のサービス券提供について

⑩臨時透析の事務管理

- カルテの発行、保険証確認、請求書発行、点数証明必要時の対応

⑪データ管理

- 日報管理 (外来透析患者数、入院透析患者数、腎外来患者数)
- 新規導入患者、他施設からの患者の統計 (集計・リスト作成)
- その他、統計 (研究・講演資料等) 依頼に対応

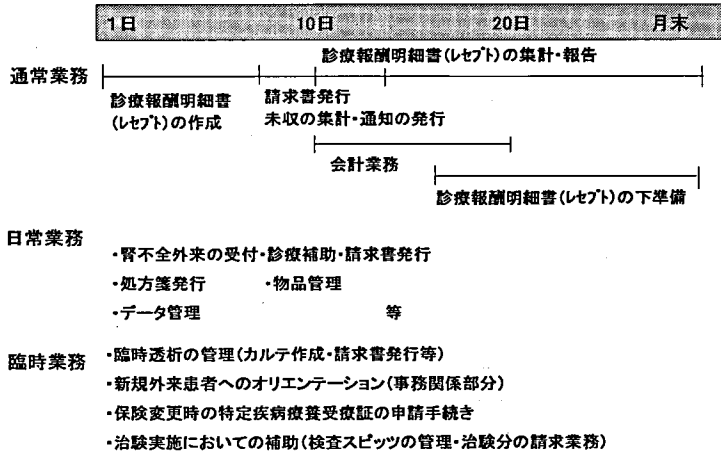
⑫治験実施におけるの補助

- 検査スピッツ管理、治験分の請求業務

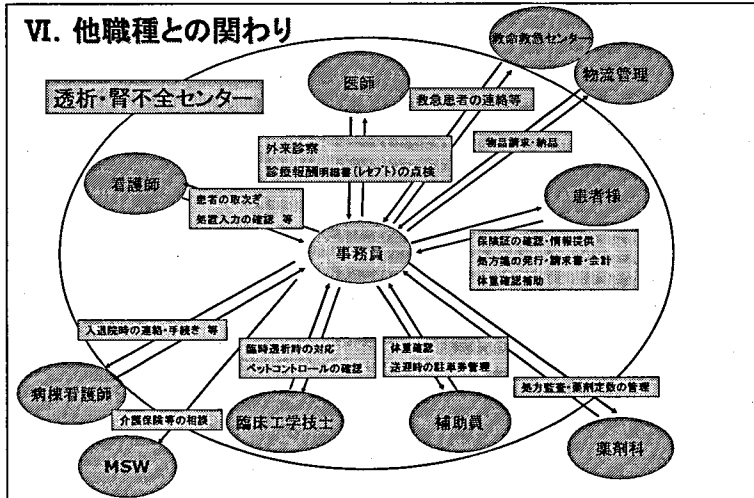
⑬その他

- 薬剤梱卸 (月1回)、アンケート依頼への協力
- 電話対応 (1日35件程度)
- 各種問い合わせ対応

V. 1カ月の業務の流れ



VI. 他職種との関わり



Ⅶ. 有効性

- ① 事務職員が医療現場において治療内容を見ていることから、電子カルテへの処置入力ミスが発生した場合、ただちに確認することができる。
- ② 各種情報が速やかに得られ、確実に伝わる事により、診療報酬明細書(レプト)を作成する時、請求漏れ・算定誤りが少なくなった。
- ③ 査定では内容を見るだけでなく、どのような現場で、どのような状況で行なった医療行為なのか、実際の医療現場で原因を追究し、医師への確認を随時行なうことができる。
- ④ 患者が高齢化(70歳以上=40.57%、91人)し、介護保険を利用しての送迎者が増加している(利用の割合=9.18%、21人)が、保険証確認から会計までセンターで一括して行なえることで患者の負担が軽減された。
- ⑤ 医師、看護師・臨床工学技士の仕事の負担が軽減された。
- ⑥ 日々の状態を把握している為、患者情報・集計などリアルタイムで対応できる。

Ⅷ. まとめ

- 業務基準を設定し、各種手順書を作成したことにより系統的に作業を進められ、業務を効率的に遂行する事ができた。
- 事務職員が周辺業務を機能的に担うことで、専門職がその役割を充分発揮する事ができる。
- 業務事項における確認場所が明確化された為、業務の無駄が省けた。

Ⅸ. 結語

透析医療において事務職員が常時現場にて業務を行うことにより、業務の効率化、コスト管理、データ管理等において有効であると考え