

แบบฟอร์มหนังสืออุทธรณ์ผลการพิจารณาสินไหม (Claim Appeal Letter) — RWW-F-052

เอกสารสมมติเพื่อการสาธิต Amazon Quick — โรงพยาบาลศูนย์รัตนเวชวัฒน์ (RWW) เป็นโรงพยาบาลสมมติ ผู้ป่วยและบุคลากรเป็นนามสมมติ

เอกสารเลขที่: RWW-F-052 | ฉบับ: 2.0 | มีผล: 1 สิงหาคม 2569 เจ้าของเอกสาร: ฝ่ายการเงินและสิทธิประโยชน์ ร่วมกับ องค์กรแพทย์ เอกสารที่เกี่ยวข้อง: RWW-FIN-REF-003 (เกณฑ์ผู้จ่าย), RWW-FIN-SOP-020 (Revenue Integrity Audit)

1. วัตถุประสงค์

- ให้หนังสืออุทธรณ์ทุกฉบับของ RWW มีโครงสร้างเดียวกัน อ่านง่ายสำหรับผู้พิจารณาของบริษัทประกัน และอ้างอิงหลักฐานในเวชระเบียนได้ทุกข้อ
- ลดเวลาร่างหนังสือจากเฉลี่ย 12 วัน เหลือไม่เกิน **5 วันทำการ** นับจากวันที่ในหนังสือแจ้งผล
- แยกหน้าที่ชัดเจน: ฝ่ายการเงินรวบรวมเอกสารและร่างโครง, แพทย์เจ้าของไข้ยืนยันข้อเท็จจริงทางคลินิกและลงนาม

2. เมื่อใดใช้แบบฟอร์มนี้

ใช้	ไม่ใช่
ผู้จ่ายปฏิเสธด้วยเหตุผลความจำเป็นทางการแพทย์ (เช่น MN-ICU)	ปฏิเสธเพราะกรรมธรรม์หมดอายุหรือไม่คุ้มครองโดยสิ้นเชิง (ส่งต่อผู้ป่วยรับผิดชอบ)
ผู้จ่ายปฏิเสธเพราะไม่มี pre-authorization ทั้งที่มีเหตุฉุกเฉินหรือขอย้อนหลังได้ (เช่น PA-IMG)	ข้อผิดพลาดด้านเอกสารที่แก้ได้ด้วยการส่งเอกสารเพิ่ม (ใช้หนังสือนำส่งเอกสารเพิ่มเติม RWW-F-051)
ผู้จ่ายตัดจำนวน/ราคารายการที่มีหลักฐานว่าใช้จริง	รายการที่ตรวจสอบแล้วพบว่า RWW ลงบิลผิดเอง (แก้บิลและ rebill)

3. โครงหนังสืออุทธรณ์ (7 ส่วน) — แทนที่ข้อความใน [วงเล็บเหลี่ยม] ทุกจุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลอ้างอิง

เลขที่เรียกเก็บ (Claim No.)	[CLxxxxx]
-----------------------------	-----------

เลขที่/วันที่หนังสือแจ้งผล	[เลขที่หนังสือของผู้จ่าย] ลงวันที่ [วัน เดือน ปี พ.ศ.]
ผู้ป่วย	[ชื่อ-สกุล] HN [RWW-xx-xxxxxx] AN [IPxxxxxx]
เลขที่กรรมธรรม์	[เลขกรรมธรรม์]
วันที่รับไว้รักษา — จำหน่าย	[วันที่] — [วันที่]
จำนวนเงินที่ถูกปฏิเสธ	[xxx,xxx.xx] บาท จาก [xxx,xxx.xx] บาท
รหัสเหตุผลที่ผู้จ่ายระบุ	[เช่น MN-ICU / PA-IMG]
กำหนดยื่นอุทธรณ์	[วันที่ครบกำหนดตามกรอบเวลาของผู้จ่าย]

ส่วนที่ 2 สรุปข้อโต้แย้ง (ไม่เกิน 3 บรรทัด)

[บรรทัด 1: RWW ยืนยันว่ารายการที่ถูกปฏิเสธมีความจำเป็นทางการแพทย์/เข้าข่ายยกเว้นตามสัญญา]
[บรรทัด 2: หลักฐานหลักที่มีอยู่ในเวชระเบียนคืออะไร อยู่ที่ไหน] [บรรทัด 3: RWW ขอให้ผู้จ่ายทบทวนและ
จ่ายเต็ม/บางส่วน เป็นเงินเท่าใด]

ส่วนที่ 3 ข้อเท็จจริงทางคลินิกเรียงตามวัน

วันที่	หลักฐานในเวชระเบียน (ระบุเอกสาร/ หน้า/เวลา)	เกณฑ์ของผู้จ่ายที่ตรง	เอกสารแนบ
[วันที่ 1]	[เช่น progress note หน้า x เวลา xx:xx ระบุ ...]	[อ้างอิง/ภาคผนวกของ ผู้จ่าย]	[เอกสารแนบ หมายเลข]
[วันที่ 2]	[...]	[...]	[...]
[วันที่ 3]	[...]	[...]	[...]

ส่วนที่ 4 การอ้างอิงเกณฑ์ของผู้จ่าย

"[คัดลอกข้อความเกณฑ์จากสัญญาหรือหนังสือของผู้จ่ายแบบคำต่อคำ พร้อมระบุข้อ/ภาคผนวก/ฉบับ]"
ข้อเท็จจริงในส่วนที่ 3 ตรงกับข้อความข้างต้นดังนี้: [อธิบายสั้น 1-2 ประโยค]

ส่วนที่ 5 คำขอ

- ☐ ขอให้จ่ายเต็มจำนวนที่ถูกปฏิเสธ [xxx,xxx.xx] บาท

- ☐ ขอให้จ่ายบางส่วน [xxx,xxx.xx] บาท สำหรับรายการ [ระบุ] และยอมรับการปฏิเสธรายการ [ระบุ]
- ☐ ขออนุมัติย้อนหลัง (retrospective pre-authorization) สำหรับ [รายการ] ตามเหตุผลทางคลินิกในส่วนที่ 3

ส่วนที่ 6 เอกสารแนบ (checklist — ตึกและใส่หมายเลขเอกสารแนบ)

- ☐ สำเนาหนังสือแจ้งผลการพิจารณาของผู้จ่าย
- ☐ บันทึกความก้าวหน้ารายวันของแพทย์ ทุกวันที่ถูกปฏิเสธ (ฉบับสมบูรณ์ มีชื่อแพทย์และเวลา)
- ☐ บันทึกทางการพยาบาลรายชั่วโมง (nursing flow sheets) รวม MAR และ ventilator flow sheet
- ☐ บันทึกการผ่าตัด (operative note) ทุกครั้ง
- ☐ ผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ/รังสีวินิจฉัยที่อ้างอิง พร้อมเวลา
- ☐ สำเนาคำสั่งแพทย์ (orders) ที่เกี่ยวข้อง พร้อมเวลาสั่ง
- ☐ หนังสือชี้แจงของแพทย์เจ้าของไข้ (physician statement) ลงนาม
- ☐ เอกสารอื่น: [ระบุ]

ส่วนที่ 7 ผู้ลงนาม

แพทย์เจ้าของไข้	(ลงชื่อ) [ชื่อ-สกุล, สาขา, เลขใบประกอบวิชาชีพ] วันที่ [.....]
ผู้จัดการฝ่ายการเงินและสิทธิประโยชน์	(ลงชื่อ) [ชื่อ-สกุล] วันที่ [.....]

4. ข้อกำหนดบังคับก่อนส่ง (Guidance)

ลำดับ	ข้อกำหนด
1	ทุกข้อความทางคลินิกต้องอ้างอิงหน้า/เวลาในเวชระเบียน ห้ามเขียนว่า "ผู้ป่วยอาการหนัก" โดยไม่ระบุว่าหลักฐานอยู่ที่บันทึกใด เวลาใด
2	แพทย์เจ้าของไข้ต้องอ่านและยืนยันข้อเท็จจริงทางคลินิกทุกข้อก่อนส่ง ฝ่ายการเงินห้ามส่งหนังสือที่ยังไม่มีลายมือชื่อแพทย์
3	ข้อความที่ร่างโดยระบบช่วยเหลือ (AI) ต้องติดป้าย "ร่างโดยระบบ — รอแพทย์ยืนยัน" ทุกย่อหน้า จนกว่าแพทย์จะลงนาม เมื่อลงนามแล้วจึงลบป้ายออก ห้ามส่งข้อความที่ยังมีป้ายให้ผู้จ่าย
4	คัดลอกเกณฑ์ของผู้จ่ายแบบคำต่อคำจาก RWW-FIN-REF-003 หรือสัญญา ห้ามสรุปด้วยคำของตนเอง

ลำดับ ข้อกำหนด	
5	เป้าหมายเวลา: ส่งหนังสืออุทธรณ์ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ในหนังสือแจ้งผล (ไม่ใช่วันที่ได้รับ) และบันทึกวันครบกำหนดของผู้จ่ายในระบบทันที
6	เก็บสำเนาหนังสือและเอกสารแนบทั้งชุดในระบบเรียกเก็บ พร้อมหมายเลขติดตาม (tracking) ของผู้จ่าย

5. ตัวอย่างการกรอก (worked example) — เลขที่เรียกเก็บ CL88486 (KRH)

บริบท: KRH ปฏิเสธค่าห้อง ICU และค่าดูแลระดับวิกฤต วันที่ 4-6 ของการอยู่ ICU (9-11 กันยายน 2569) รวม 217,500 บาท รหัส MN-ICU ผู้ป่วย นายสมเกียรติ พุนทรัพย์เจริญ HN RWW-69-105233 AN IP690672 กรมธรรม์ KRH-HI-7731204 (หนังสือ KRH/CLM/2569/09/4471 ลงวันที่ 29 กันยายน 2569)

ตัวอย่างส่วนที่ 3 (แสดง 2 แถวแรก): | วันที่ | หลักฐานในเวชระเบียน | เกณฑ์ของผู้จ่ายที่ตรง | เอกสารแนบ | |---|---|---| | 9 ก.ย. 2569 (ICU วันที่ 4) | Operative note RWW-OP-2569-09-06-0672 หัวข้อ "เหตุผลความจำเป็น ICU": ผู้ป่วยยัง on ventilator (SIMV, FiO2 0.5), norepinephrine 0.12 mcg/kg/min, lactate 6.8 mmol/L (06:10), **open abdomen** หลัง damage control laparotomy พร้อมแผน re-look laparotomy ภายใน 48 ชม.; ventilator flow sheet 9 ก.ย. หน้า 1-3; MAR 9 ก.ย. รายการ norepinephrine infusion ตลอด 24 ชม. | ภาคผนวก ข ข้อ 1 (mechanical ventilation), ข้อ 2 (vasopressor infusion), ข้อ 4 (open abdomen / planned re-operation ภายใน 48 ชม.), ข้อ 5 (lactate > 4) | เอกสารแนบ 3 (operative note), 4 (ventilator flow sheet), 5 (MAR) | | 10 ก.ย. 2569 (ICU วันที่ 5) | Re-look laparotomy 10 ก.ย. 09:30 (operative note ฉบับที่ 2 — ปิดหน้าท้องบางส่วน); progress note 10 ก.ย. 07:15 ระบุ norepinephrine ลดเหลือ 0.05 mcg/kg/min ยังคง infusion; ventilator flow sheet 10 ก.ย. ทั้งวัน; lactate 3.1 (06:00) | ภาคผนวก ข ข้อ 1, ข้อ 2, ข้อ 4 (re-operation ในวันนั้น) | เอกสารแนบ 3, 4, 5, 6 (progress note) |

ตัวอย่างส่วนที่ 4:

"บริษัทจ่ายค่าห้อง ICU และค่าดูแลระดับวิกฤตต่อวัน เฉพาะวันที่เวชระเบียนแสดงเกณฑ์อย่างน้อย 1 ข้อ ได้แก่ ... (4) open abdomen หรือมีแผนผ่าตัดซ้ำ (planned re-operation) ภายใน 48 ชั่วโมง ..." — สัญญา คู่สัญญา ฉบับปี 2569 ภาคผนวก ข (ตาม RWW-FIN-REF-003 ข้อ 2.1) ข้อเท็จจริงวันที่ 9 ก.ย. 2569 ตรงกับเกณฑ์ข้อ 1, 2, 4 และ 5 พร้อมกัน โดยหลักฐานอยู่ใน operative note และ flow sheet ซึ่งไม่ได้แนบไปกับการเรียกเก็บครั้งแรก

ตัวอย่างส่วนที่ 2:

RWW ยืนยันว่าการอยู่ ICU วันที่ 9-11 กันยายน 2569 มีความจำเป็นทางการแพทย์ครบตามภาคผนวก ข ของสัญญา หลักฐานอยู่ใน operative note RWW-OP-2569-09-06-0672, ventilator flow sheet, MAR และ progress notes ซึ่งแนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้ RWW ขอให้บริษัททบทวนและจ่ายเต็มจำนวน 217,500 บาท

ตัวอย่างส่วนที่ 7: แพทย์เจ้าของไข้ นพ.กิตติภูมิ วรรณศิลป์ชัย (ศัลยแพทย์อุบัติเหตุ) / ผู้จัดการฝ่ายการเงินและสิทธิประโยชน์ นางสาวปวีณา สุขเกษมวงศ์

6. ตัวชี้วัดการใช้แบบฟอร์ม

ตัวชี้วัด	เป้า
ส่งอุทธรณ์ภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่ในหนังสือแจ้งผล	>= 90%
หนังสืออุทธรณ์ที่ทุกข้อเท็จจริงมีการอ้างอิงหน้า/เวลา	100%
อัตราชนะอุทธรณ์ (จ่ายเต็มหรือบางส่วน)	>= 65%
หนังสือที่ส่งโดยยังมีป้าย "ร่างโดยระบบ" ค้าง	0

จัดทำโดย นางสาวปวีณา สุขเกษมวงศ์ (ผู้จัดการฝ่ายการเงินและสิทธิประโยชน์) 15 กรกฎาคม 2569 **ทบทวนโดย** นพ.ธนากร วัฒนโชติกุล (ประธานองค์กรแพทย์) 25 กรกฎาคม 2569

แบบฟอร์ม RWW-F-052 หนังสืออุทธรณ์ผลการพิจารณาสินไหม | ข้อมูลทั้งหมดในเอกสารนี้เป็นข้อมูลสมมติ