



โรงพยาบาลรื่องขวาง

คู่มือ : กระบวนการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรื่องขวาง

สารบัญ

	หน้า
1.วัตถุประสงค์	3
2.ประเภทงานบริการ/ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ	3
3. ขั้นตอน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ	3
4. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ	4
5. ค่าธรรมเนียมการบริการ	4
6. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการบริการ	4
7. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ	4

1.วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาบริการสามารถเข้าถึงและเข้าใจขั้นตอนการเข้ารับบริการ ผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลหนองม่วงไข่ได้จัดไว้สำหรับบริการประชาชนที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก และสามารถปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้อง และให้บุคลากรของโรงพยาบาลใช้เป็นเครื่องมือสื่อสาร และปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน

2.ประเภทงานบริการ/ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ

ประเภทงานบริการ : งานบริการตรวจรักษาโรค ผู้ป่วยนอก

ผู้รับบริการ : ประชาชนทั่วไปที่เจ็บป่วยต้องการรับการรักษาจากแพทย์

สถานที่ให้บริการ : อาคารผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร่องขวาง 323 หมู่ 6 ตำบลร่องเข้ม อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่

เวลาเปิดทำการ : วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.00-16.30 น.

3. ขั้นตอน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ

1.ประชาชนทั่วไป/ผู้ป่วยที่มีความประสงค์จะเข้ารับบริการตรวจรักษาจากแพทย์โรงพยาบาลร่องขวาง นำบัตรประชาชนมายื่นติดต่อกัน จุดคัดกรอง เพื่อแจ้งความประสงค์เข้ารับบริการ และรับบัตรคิว

2.นั่งรอเข้ารับบริการตามลำดับคิวที่ได้รับ

3.เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเริ่มให้บริการแก่ผู้ป่วย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอน	ชื่อผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาารอคอย
1.คัดแยก/คัดกรองผู้รับบริการ เพื่อประเมิน	พยาบาลคัดกรอง	3 นาที
2.ตรวจสอบสิทธิ์/ลงทะเบียน	เจ้าหน้าที่ศูนย์สิทธิ์/ประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาล	10 นาที
3.ตรวจวัด สัญญาณชีพ น้ำหนัก ส่วนสูง และ รอบเอว	การวี คัดสิทธิ์ / พยาบาลวิชาชีพจุดคัด กรอง หรือจุดซักประวัติ	5 นาที
4.ซักประวัติ ประเมินอาการซ้ำ ให้คำแนะนำ เบื้องต้น	พยาบาล OPD	5-10 นาที
5.พบแพทย์/ตรวจรักษา	แพทย์โรงพยาบาลร่องขวาง	5 นาที
6.ตรวจเพิ่มเติม ชันสูตร เอกซเรย์ EKG	ห้องชันสูตร,ห้องเอกซเรย์	5-15 นาที
7.ให้การดูแลหลังการตรวจรักษา/ออกใบนัด/ ใบส่งตัว	พยาบาลPost Screen	15 -20 นาที
9.ยื่นใบสั่งยาที่ห้องจ่ายยา		5นาที
10.ยื่นเอกสารแสดงสิทธิ์/ชำระเงินที่ห้อง การเงิน	(ห้องจ่ายยา)ช่องการเงิน	5นาที
11.รอรับยาและคำแนะนำการใช้ยา	ห้องจ่ายยา	15 นาที

รวมระยะเวลาการเข้ารับบริการทั้งสิ้น 1 ชั่วโมง (เวลาโดยประมาณ)

4. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ

เอกสารที่ผู้รับบริการต้องนำมาแสดงแก่โรงพยาบาล ณ จุดคัดกรองได้แก่

- 1.บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ
- 2.ใบนัดของโรงพยาบาลร่งกวาง (ถ้ามี)
- 3.ใบส่งต่อ/ประวัติการรักษาพยาบาลที่นำมาจากโรงพยาบาลหรือสถานบริการอื่นๆ

5. ค่าธรรมเนียมการบริการ

โรงพยาบาลร่งกวาง มีการกำหนดค่าบริการตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงการคลังและกระทรวงสาธารณสุขตามอัตราค่ารักษาพยาบาลและบริการโรงพยาบาลของรัฐ โดยเรียกเก็บจากผู้รับบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยมี ได้แก่ สิทธิข้าราชการ , สิทธิองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น , สิทธิประกันสังคม, สิทธิตามหลักประกันสุขภาพของ สปสช. , สิทธิอื่นๆ เช่น ข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร , สิทธิตามพรบ. ผู้ประสบภัยจากรถ กรณีผู้ป่วยไม่มีสวัสดิการ/สิทธิรักษาพยาบาลใดๆ โรงพยาบาลจะเรียกเก็บค่าบริการตามอัตราที่ได้กำหนดไว้

6. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการบริการ

โรงพยาบาลร่งกวาง ให้บริการแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพต่างๆ ตามที่สภาวิชาชีพได้กำหนดไว้ และมีการประกันคุณภาพตามมาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข และนโยบายรัฐบาล โดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยตามที่กระทรวงสาธารณสุขและสภาวิชาชีพได้ประกาศไว้

7. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงพยาบาลร่งกวาง 323 หมู่ 6 ตำบลร่งเข้ม อำเภอร่งกวาง จังหวัดแพร่ 54140 โทรศัพท์ 054-597115 ต่อ 131 หรือสายตรง 054-596444 โทรสาร 054-596487 Website : <http://www.ronghosp.org/hosmain/complaints.php>

