



คู่มือสำหรับผู้รับบริการเรื่อง : การให้บริการผู้ป่วยนอก


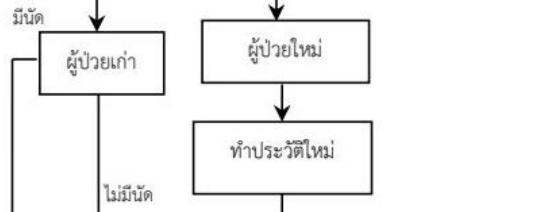










วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก รวมถึงห้องตรวจพิเศษต่างๆ ของ รพ. สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.
2. เพื่อกำกับ ดูแล คุณภาพ ของกระบวนการดูแลผู้ป่วย ที่มารับบริการใน รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. แบบ ไม่ค้างคืน
3. เพื่อใช้ในการส่งต่อข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก ทราบถึงแนวทางการ จัดบริการผู้ป่วยนอกของ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.

ขอบเขตการให้บริการผู้ป่วยนอก

ครอบคลุมกระบวนการให้บริการตรวจ วินิจฉัย รักษา และให้คำแนะนำทางการแพทย์และการพยาบาล ในทุกจุดให้บริการ รวมถึงห้องตรวจพิเศษ ห้องตรวจโรคฉุกเฉิน งานตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการต่างๆ การฟื้นฟูสุขภาพและการป้องกันโรค โดยเริ่มตั้งแต่ผู้ป่วยติดต่อขอรับบริการใน รพ.ฯ คัดแยกประเมินอาการตามความเร่งด่วน หรือตามแนวทางของแต่ละห้องตรวจโรค ตรวจสอบสิทธิการรักษาที่แผนกเวชระเบียนผู้ป่วยนอก เข้ารับการ รักษาตามห้องตรวจโรคหรือ ส่งต่อตามสิทธิการรักษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย จนเสร็จสิ้นกระบวนการ รักษาโดยไม่ต้องรับไว้รักษาในโรงพยาบาล และจำหน่ายออกจากระบบผู้ป่วยนอก โดยให้บริการในเวลาราชการ ตั้งแต่ 0800-1600 และ นอกเวลาราชการ เริ่มตั้งแต่ 0630-0800 ไม่เว้นวันหยุดราชการและวันนักขัตฤกษ์

ผังการบริการ

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐานเวลา	ข้อกำหนดของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
1	 <p>ผู้รับบริการ ติดต่อขอรับบริการ</p>		<ul style="list-style-type: none"> - ค่าประกาศสิทธิผู้ป่วย - หน้าที่ผู้ป่วย - พรบ.สุขภาพแห่งชาติ 2550 - พรบ.สถานพยาบาล 2541 - พรบ.การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 2550 - มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ 	
2	 <p>ผู้ป่วยเก่า / ผู้ป่วยใหม่</p>	5 นาที	- ประมวลจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพเวชระเบียน - จรรยาบรรณวิชาชีพเวชระเบียน	- เจ้าหน้าที่เวชระเบียน - ชมรมเวชระเบียน
3	 <p>ทำประวัติใหม่</p>	10 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - พรบ.วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 4) 2540 - มาตรฐานการพยาบาลและบริการสุขภาพ - ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อคัดแยกระดับความฉุกเฉิน และมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ.2554 	- พยาบาลคัดแยก
4	 <p>ติดต่อแผนกคัดแยก</p>	15 นาที	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ 2548	- จนท.ตรวจสอบสิทธิ
5	 <p>ตรวจสอบสิทธิ และลงทะเบียน</p>	30 นาที		
6	 <p>ห้องตรวจโรค</p>	15 - 30 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - พรบ.วิชาชีพเวชกรรม - พรบ.วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 4) 2540 - มาตรฐานการพยาบาลและบริการสุขภาพ 	- แพทย์ - พยาบาล
7	 <p>ประเมินก่อนพบแพทย์</p>	60-120 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - พรบ.วิชาชีพเวชกรรม - พรบ.วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 4) 2540 - มาตรฐานการพยาบาลและบริการสุขภาพ 	- พยาบาล
8	 <p>ภาวะฉุกเฉิน</p>	10 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - พรบ.วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 4) 2540 - มาตรฐานการพยาบาลและบริการสุขภาพ 	
9	 <p>ให้คำแนะนำหลังพบแพทย์</p>	10 นาที	- อัตราค่าบริการฯ รพ.ฯ ปี 2554	- เจ้าหน้าที่การเงิน รพ.ฯ
10	 <p>ชำระเงิน</p>	30 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ประเทศไทย) - ประกาศคณะกรรมการพัฒนาระบบยาแห่งชาติ เรื่องบัญชียาหลักแห่งชาติ พ.ศ. 2560 	- เภสัชกร รพ.ฯ
11	 <p>รับยา</p>	5 นาที		
	 <p>จำหน่าย</p>			

ขั้นตอนการขอรับบริการ

- 1) ผู้รับบริการ/ผู้ป่วยนอก จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
 - ผู้ป่วยใหม่ กรอกข้อมูลเพื่อขอทำบัตรผู้ป่วยใหม่ที่บริเวณโถงด้านหน้าแผนกเวชระเบียน และติดต่อพยาบาลที่แผนกคัดกรอง
 - ผู้ป่วยเก่าที่ไม่มีใบนัด ติดต่อพยาบาลที่แผนกคัดกรอง เพื่อสอบถาม/ประเมินอาการเบื้องต้น และส่งต่อผู้ป่วยไปยังห้องตรวจโรคที่ให้บริการตรวจโรคนั้นๆ กรณีผู้ป่วยมีอาการเจ็บป่วยฉุกเฉิน /มีภาวะวิกฤติ ส่งไปรักษาที่ห้องตรวจโรคฉุกเฉิน
 - กรณีผู้ป่วยเก่าที่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลแล้ว และมีใบนัดพบแพทย์ สามารถยื่นบัตร บัตรประจำตัวประชาชน เพื่อทำการตรวจสอบและรับรองสิทธิการรักษา จากนั้นไปรอที่ห้องตรวจ ตามที่ระบุในใบนัด โดยไม่จำเป็นต้องรับการประเมิน / คัดแยกจากพยาบาลก่อน
- 2) ผู้รับบริการทุกสิทธิการรักษา ติดต่อซักประวัติข้อมูลและอาการสำคัญที่แผนกคัดกรองที่อาคารผู้ป่วยนอก หรือกรณีผู้ป่วยฉุกเฉินติดต่อที่ห้องตรวจโรคฉุกเฉิน
- 3) ผู้รับบริการนำบัตรประชาชน/ใบสูติบัตร และใบส่งตัว(กรณีใช้สิทธิการส่งต่อรักษา) ติดต่อจุดตรวจสอบสิทธิ์ที่อาคารผู้ป่วยนอก/ห้องรับรองสิทธิข้าราชการ หรือ ตู้อัตโนมัติ เพื่อออกใบรับรองสิทธิการรักษาตามสิทธิ์ของผู้รับบริการ
- 4) ผู้รับบริการเข้ารับการตรวจที่ห้องตรวจโรค พยาบาลประจำห้องตรวจประเมินอาการ วัดสัญญาณชีพ ซักประวัติอาการเจ็บป่วย และจัดลำดับการเข้ารับบริการ
- 5) แพทย์ทำการตรวจรักษา ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ/การตรวจทางรังสี เพื่อวินิจฉัยแยกโรค และให้การรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ และตามกระบวนการตรวจรักษาของ รพ.ฯ
- 6) หลังเสร็จสิ้นการตรวจรักษา พยาบาลห้องตรวจโรคจะดำเนินการ ให้บริการผู้ป่วยตามคำสั่งแพทย์ ให้คำแนะนำผู้ป่วยในการการสร้างเสริมสุขภาพและการดูแลตนเอง ประสานงานส่งต่อผู้ป่วย/รับป่วยตาม แผนการรักษา ตรวจสอบความถูกต้อง/ครบถ้วน ของเอกสารและข้อมูลในเวชระเบียนและระบบ สารสนเทศ ออกใบนัดตรวจให้กับผู้ป่วยที่แพทย์นัดตรวจติดตามผลการรักษา
- 7) ผู้ป่วย/ญาติ นำใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ ไปติดต่อชำระค่าตรวจรักษาตามสิทธิการรักษาของตนเอง ที่จุดบริการรับชำระค่าใช้จ่าย หรือตู้อัตโนมัติ หากมีรายการยาที่แพทย์สั่งรักษา จึงจะไปติดต่อห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกเพื่อรับ ยา โดยมีเภสัชกรตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทั้งหมดตามคำสั่งแพทย์ รวมทั้ง ให้คำแนะนำการใช้ยาแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- บัตรประชาชน หรือสูติบัตร
- ใบส่งตัวรักษา

ช่องทางการให้บริการ

- Application SPPH Connect
- แผนกเวชระเบียนผู้ป่วยนอก แผนกคัดกรอง จุดทำบัตรผู้ป่วยใหม่ : ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอก
- ห้องรับรองสิทธิข้าราชการชั้นสัญญาบัตรและประหวน : ชั้น 1 อาคารพิเคราะห์และบำบัดโรค
- ห้องรับรองสิทธินายทหารชั้นผู้ใหญ่ : ชั้น 2 อาคารผู้ป่วยนอก
- ตู้อัตโนมัติสำหรับลงทะเบียน : ตู้สีฟ้า
- ตู้อัตโนมัติสำหรับชำระค่ารักษา : ตู้สีชมพู
- ตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ : ชั้น 1 อาคารพิเคราะห์และบำบัดโรค
- ตรวจรังสีวินิจฉัย : ชั้น 1 อาคารพิเคราะห์และบำบัดโรค

ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

ค่าบริการผู้ป่วยนอก 100 บาท (เบิกได้ตามสิทธิการรักษา) และค่าทำหัตถการ หรือค่ายา เป็นไปตามประเภทหรือสิทธิการรักษา

คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีอาการเจ็บป่วย และ/หรือ ญาติผู้ป่วย ที่เข้ารับการตรวจรักษา/ติดต่อ ขอรับบริการอื่นๆ ใน รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. ไม่รวมผู้ที่มาติดต่อที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษา
- ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการตรวจวินิจฉัย ต่างๆ โดยไม่นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล สามารถกลับบ้านได้หลังจากการรับตรวจรักษา/วินิจฉัย
- ผู้ป่วยเก่า หมายถึง ผู้ที่เคยมาใช้บริการตรวจรักษาที่ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. และขึ้นทะเบียน เป็นผู้ป่วยของโรงพยาบาลแล้ว สามารถตรวจสอบตัวตนได้จากเลขประจำตัวผู้ป่วย (HN. : Hospital number) ที่ยังเป็นปัจจุบันในระบบงานเวชระเบียน
- ผู้ป่วยใหม่ หมายถึง ผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการตรวจรักษาในสถานะผู้ป่วยของ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. มาก่อน รวมถึงผู้ป่วยเก่าที่ "ไม่ได้มารับบริการที่ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. เกิน 10 ปี ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน เข้าเกณฑ์ที่แผนกเวชระเบียนจะยกเลิกหมายเลข HN. เมื่อมารับบริการอีกครั้งจึงต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้ป่วยใหม่
- การคัดแยก / คัดกรองผู้ป่วย หมายถึง การตรวจประเมินภาวะสุขภาพของผู้ป่วย เพื่อจำแนกประเภทผู้ป่วยและจัดลำดับความเร่งด่วนในการให้บริการ และส่งต่อไปรับการรักษาพยาบาล-การตรวจ รักษาอย่างปลอดภัย ทันเวลา และถูกต้องตามแนวทางที่กำหนดร่วมกันโดยหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยนอก
- การตรวจสอบสิทธิ หมายถึง การตรวจสอบว่าผู้มารับบริการสามารถใช้สิทธิการรักษาเบิกสวัสดิการ เช่น สิทธิจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า สิทธิประกันสังคม ตามอ้างถึงหรือไม่ โดยใช้

ระบบการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานที่ควบคุมการเบิกจ่ายตามสิทธิการรักษาอื่นๆ รวมถึงการออกเอกสารรับรองสิทธิการรักษาอื่นๆ ด้วย

- เวชระเบียนผู้ป่วยนอก หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการรักษาของผู้ป่วยแต่ละรายตั้งแต่มารับบริการตรวจรักษาที่ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. ครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน หรือเรียกว่า OPD Card
- กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก หมายถึง การให้บริการตรวจรักษาทางการแพทย์ การให้บริการพยาบาล การตรวจทางห้องปฏิบัติการ การตรวจพิเศษต่างๆ การฟื้นฟูสุขภาพและการป้องกันโรค แก่ผู้ที่มารับการตรวจรักษา ณ ห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการตรวจวินิจฉัยต่างๆ โดยไม่ต้องรับไว้รักษา ในโรงพยาบาล