

(L)

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
(Work Manual)

โรงพยาบาลดอยเต่า

สารบัญ

	หน้า
๑. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ	๓
๒. ขั้นตอน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ	๓
๓. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ	๔
๔. ค่าธรรมเนียมการบริการ	๔
๕. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการบริการ	๔
๖. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ	๔

๑. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการหลัก: ๑.ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน	
สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
๑. แผนกผู้ป่วยนอก รพ. ดอยเต่า ๒. อาคารอุบัติเหตุฉุกเฉิน รพ. ดอยเต่า เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๓- ๔๒๙ ๑๒๘-๑๒๙	๑. วันราชการ ๐๘.๐๐ -๑๖.๐๐ น. ๒. ทุกวันตั้งแต่ ๐๘.๐๐-๐๘.๐๐ น.

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ ที่แผนกผู้ป่วยนอก

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑)	ยื่นบัตรนัดที่ห้องเวชระเบียน	๒ นาที	จนท.ห้องเวชระเบียน
๒)	วัดสัญญาณชีพ ชั่งน้ำหนักวัดส่วนสูง	๕ นาที	พนักงานช่วยเหลือคนไข้
๓)	พบพยาบาลคัดกรองอาการเบื้องต้น	๕ นาที	พยาบาลวิชาชีพ
๔)	พบแพทย์ให้บริการตรวจ วินิจฉัย และให้การรักษ	๑๕ นาที	แพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป
๕)	พบพยาบาลหน้าห้องตรวจ รับบัตรนัด	๕ นาที	พยาบาลวิชาชีพ
๖)	พบสหวิชาชีพเพื่อทำการรักษาตามปัญหาของผู้รับบริการ	๑๐ นาที	- พยาบาลคลินิก - นักจิตวิทยาคลินิก - นักสังคมสงเคราะห์ - นักกิจกรรมบำบัด - นักกายภาพบำบัด - นักโภชนาการ - แพทย์แผนไทย - จิตเวชชุมชน
๗)	พบเภสัชกรให้คำแนะนำเรื่องยา	๑๐ นาที	เภสัชกร
๘)	รับยาที่ห้องจ่ายยา	๑๕ นาที	เภสัชกร
รวมระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น		๗๐ นาที	

๓. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร/แบบฟอร์ม	จำนวน(ฉบับ)
๑)	กรณีผู้ป่วยใหม่ - บัตรประชาชนหรือทะเบียนบ้าน - ใบส่งตัว กรณีผู้รับบริการเป็นสิทธิบัตรทอง๓๐บาท	๑ ฉบับ ๑ ฉบับ
๒)	กรณีผู้ป่วยเก่า - บัตรโรงพยาบาล - บัตรนัด - ใบส่งตัว กรณีผู้รับบริการเป็นสิทธิบัตรทองที่ใบส่งตัวหมด	๑ ฉบับ ๑ ฉบับ ๑ ฉบับ

๔. ค่าธรรมเนียมการบริการ

ลำดับ	รายละเอียดการบริการที่ค่าธรรมเนียมมี	ค่าธรรมเนียม (บาท)
๑)	ไม่เสียค่าธรรมเนียม - สิทธิบัตรทอง๓๐ บาท - สิทธิประกันสังคม รพ. นครพิงค์ รพ. สันป่าตอง ไม่ต้องมีเอกสาร สิทธิบัตร.๗๔,๗๕,๗๖ จ่ายตรง, เบิกต้นสังกัด ไม่ต้องมีเอกสาร - ผู้ป่วยฉุกเฉิน ค่าธรรมเนียม	
๒)	กรณีผู้ป่วยไม่ได้ดำเนินการตามข้อ๑)จะต้องชำระเงินเอง โดยค่าบริการขึ้นกับการ การรักษาของแพทย์	๒๐๐-๕๐๐

๕. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการ

ลำดับ	ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
๑)	ระยะเวลารอคอยที่แผนกผู้ป่วยนอก ๖๐ นาที
๒)	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย ๘๐ .๒๕

๖. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ

ลำดับ	สถานที่
๑	ตู้รับความคิดเห็น
๒	ศูนย์ร้องเรียนผู้รับบริการ
๓	คิวอาร์โค้ด
๔	ห้องผู้อำนวยการ รพ. ดอยต๋ำ