

**คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
(Work Manual)**

**งานประกันสุขภาพ - ศูนย์จัดเก็บรายได้
โรงพยาบาลดอยเต่า**

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| ๑. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ | ๓ |
| ๒. ขั้นตอน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ | ๓ |
| ๓. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ | ๔ |
| ๔. ค่าธรรมเนียมการบริการ | ๔ |
| ๕. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการบริการ | ๔ |

๑. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการหลัก: ๑.ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่งานประกันสุขภาพ -ศูนย์จัดเก็บรายได้

| สถานที่ให้บริการ | ระยะเวลาเปิดให้บริการ |
|--|---------------------------|
| ๑. ห้องงานประกันสุขภาพ- ศูนย์จัดเก็บรายได้ | วันราชการ ๐๘.๐๐ -๑๖.๐๐ น. |

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ ที่งานประกันสุขภาพ -ศูนย์จัดเก็บรายได้

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-----------------------------------|-------------------------------------|----------|-----------------------|
| ๑) | ขึ้นทะเบียนบัตรทอง | ๕ นาที | น.ส. เบญญาภา ปันจันะ |
| ๒) | ทะเบียนผู้ป่วยใน (รับadmit) | ๓ นาที | น.ส.รุ่งอรุณ นุนเมือง |
| ๓) | ขอประวัติการรักษา (ไปรักษาต่อ) | ๕ นาที | น.ส.สังวาลย์ ไชยภิตติ |
| ๔) | ประวัติการรักษา(วันละบาท) | ๑ นาที | น.ส.สังวาลย์ ไชยภิตติ |
| ๕) | ขอประวัติการรักษา (เบิกประกันชีวิต) | ๗ วัน | น.ส.สังวาลย์ ไชยภิตติ |
| ๖) | ตรวจสอบเอกสาร พรบ. | ๑๐ นาที | น.ส. เบญญาภา ปันจันะ |
| ๗) | ตรวจสอบเอกสาร ปกส. ถูกเงิน | ๑๐ นาที | น.ส.ศรุตาทวีพร มงคล |
| ๘) | ผ่อนผันค่ารักษาพยาบาล | ๑๐ นาที | น.ส.รุ่งอรุณ นุนเมือง |
| ๙) | ขอใบส่งตัว | ๕ นาที | น.ส.ศรุตาทวีพร มงคล |
| รวมระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น | | ๕๙ นาที | |

หมายเหตุ การขอประวัติการรักษา ไปเบิกประกันชีวิต ๗ วัน

๓. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ

| ลำดับ | เอกสาร/แบบฟอร์ม | จำนวน(ฉบับ) |
|-------|---|-------------|
| ๑) | ขึ้นทะเบียนบัตรทอง | ๑ ฉบับ |
| | - บัตรประชาชนหรือทะเบียนบ้าน | |
| ๒) | รับadmit | ๑ ฉบับ |
| | - สำเนาเวชระเบียน(order แพทย์) | |
| ๓) | ตรวจสอบเอกสารพรบ | ๖ ฉบับ |
| | - เอกสารคู่มือรถ สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน สำเนาพรบ. สำเนา การแจ้งความ | |
| ๔) | ตรวจสอบเอกสารประกันสังคมฉุกเฉิน | ๒ ฉบับ |
| | - สำเนาบัตรประชาชน แบบฟอร์มขอใช้ ๗๒ ชม. | |
| ๕) | ขอใบส่งตัว | ๑ ฉบับ |
| | - ใบนำทางจากแผนกผู้ป่วยนอก | |
| ๖) | ขอผ่อนผันค่ารักษาพยาบาล | ๒ ฉบับ |
| | - ใบเสร็จที่ค้างชำระ แบบฟอร์มการผ่อนผันค่ารักษา | |
| ๗) | ขอประวัติการรักษา (เบิกประกันชีวิต) | ๓ ฉบับ |
| | - หนังสือขอประวัติการรักษาจากบริษัทประกันชีวิต | |
| | - แบบฟอร์มขอเปิดเผยประวัติของผู้ป่วย | |
| | - สำเนาบัตรประชาชน | |
| ๘) | ขอประวัติการรักษา(วันละบาท) | ๑ฉบับ |
| | - สำเนาบัตรประชาชน | |
| ๙) | ขอประวัติการรักษา (ไปรักษาต่อเนื่อง) | ๑ฉบับ |
| | - แบบฟอร์มขอเปิดเผยข้อมูล | |

๔. ค่าธรรมเนียมการบริการ

| ลำดับ | รายละเอียดการบริการที่เสียค่าธรรมเนียม | ค่าธรรมเนียม (บาท) |
|-------|--|-----------------------|
| ๑) | ไม่เสียค่าธรรมเนียม | |
| | - ขึ้นทะเบียนบัตรทอง | |
| | - รับadmit (ผู้ป่วยใน) | |
| | - ขอประวัติการรักษา(วันละบาท) | |
| | - ขอใบส่งตัว | |
| | - ขอประวัติการรักษา (ไปรักษาต่อเนื่อง) | |

| ลำดับ | รายละเอียดการบริการที่เสียค่าธรรมเนียม | ค่าธรรมเนียม (บาท) |
|-------|---|--------------------|
| | - ตรวจเอกสารพรบ. (เอกสารครบ) | |
| | - ตรวจสอบเอกสารประกันสังคมฉุกเฉิน (๗๒ชม) | |
| | ค่าธรรมเนียม | |
| | - งานพรบ (กรณีเอกสารไม่ครบ) มีค่ามัดจำเอกสาร | ๑,๐๐๐ |
| ๒) | - ผ่อนผันค่ารักษาพยาบาล (ตามกำลังผู้ป่วยที่สามารถผ่อนได้) | ความสมัครใจ |

๕. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการ

| ลำดับ | ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ |
|-------|---|
| ๑ | ระยะเวลารอคอยตัวเฉลี่ย ๑๐ นาที |
| ๒ | ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย ๙๐.๑๒ |