

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.ผู้ป่วยที่มาใช้บริการทำงานประกันสุขภาพ -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 นูนเมือง
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. ลูกเงิน	๑๐ นาที	น.ส.ศรุตาทวีพร มงคล
๘)	ผ่อนผันค่ารักษาพยาบาล	๑๐ นาที	น.ส.รุ่งอรุณ นูนเมือง
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. สำเนาการแจ้งความ	
๔)	ตรวจสอบเอกสารประกันสังคมฉุกเฉิน	๒ ฉบับ
	- สำเนาบัตรประชาชน แบบฟอร์มขอใช้ ๗๒ ชม.	
๕)	ขอใบส่งตัว	๑ ฉบับ
	- ใบนำทางจากแผนกผู้ป่วยนอก	
๖)	ขอผ่อนผันคำรักษาพยาบาล	๒ ฉบับ
	- ใบเสร็จที่ค้างชำระ แบบฟอร์มการผ่อนผันคำรักษา	
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) มีค่าธรรมเนียมเอกสาร	๑,๐๐๐
๒)	- ผ่อนผันค่ารักษาพยาบาล (ตามกำลังผู้ป่วยที่สามารถผ่อนได้)	ความสมัครใจ

๕. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการ

ลำดับ	ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
๑	ระยะเวลารอคอยตัวเฉลี่ย ๑๐ นาที
๒	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย ๙๐.๑๒