

คู่มือการให้บริการ : กระบวนการขั้นตอนการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มการกิจบริการวิชาการ
 ต้นสังกัดที่รับผิดชอบ : โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น

ส่วนของการสร้างกระบวนการ	
1. ชื่อกระบวนการ :	ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยติดยาและสารเสพติด ณ แผนกผู้ป่วยนอก
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ :	กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มการกิจบริการวิชาการ
3. ข้อมูลผู้ใช้งานบริการ	
กลุ่มและจำนวนผู้ใช้บริการ :	กลุ่มผู้ป่วยที่ติดยาเสพติดที่มาใช้บริการเฉลี่ย 928 ราย/เดือน

ส่วนของคู่มือการให้บริการ	
4. ชื่องานบริการ/กระบวนการ : ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยติดยาและสารเสพติด ณ แผนกผู้ป่วยนอก	
5. ช่องทางและรูปแบบการให้บริการ :	
5.1 ประเภทช่องทาง : ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ 775 หมู่ 19 ถนนมะลิวัลย์ ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000 โทร : 043-345393 ต่อ 314,316 มือถือ : 098-5868850 http://tyrkk.go.th	5.2 วันที่เปิดให้บริการ : วันจันทร์ – วันศุกร์ หยุดวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์
	5.3 เวลาที่เปิดให้บริการ : แผนกเวชระเบียนเปิดรับบัตรช่วงเช้า 08.30 น. – 11.30 น. 12.00 น. – 13.00 น. พักรับประทานอาหาร แผนกเวชระเบียนเปิดรับบัตรช่วงบ่าย 13.00 น.-15.00 น. แผนกผู้ป่วยนอกเปิดบริการ 08.30 น.-12.00 น. 12.00 น. – 13.00 น. พักรับประทานอาหาร แผนกผู้ป่วยนอกเปิดบริการช่วงบ่าย 13.00 น.-16.30 น.

6. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการขอรับบริการ (ถ้ามี)						
6.1 เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ						
ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
1	บัตรประจำตัวประชาชน	เวชระเบียน	1			*กรณีมีใบส่งตัวให้ถ่ายสำเนาบัตรประชาชนแนบด้วยทุกครั้ง
2	ใบส่งตัว (ถ้ามี)	จุดคัดกรอง	1			
3	หนังสือเดินทาง(กรณีเป็นชาวต่างชาติ)	เวชระเบียน	1			
6.2 กรณีขอประวัติการรักษา						
ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
1	แบบขอประวัติการรักษา	เวชระเบียน	1		1	* กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน
2	กรณีเป็นผู้ป่วยให้แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และรับรองสำเนาถูกต้อง	เวชระเบียน	1	1	1	
3	กรณีเป็นบุคคลอื่น จะต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของประวัติ พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ	เวชระเบียน	1	1	1	



ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	ส่วนงาน/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	จำนวน เอกสารฉบับจริง	จำนวน เอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
4	กรณีขอประวัติผู้ป่วย ผู้ขอประวัติต้องแนบ สำเนาทะเบียนบ้าน ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กับ เจ้าของประวัติ หรือหลักฐานอื่นที่แสดงว่าอยู่ใน การปกครอง	เวชระเบียน	1	1	1	

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของ ขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา การให้บริการ	หน่วยเวลา (นาที/ชั่วโมง/วัน/ วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/ หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.	ทำบัตรใหม่ / คัดบัตรเก่า	ผู้ป่วยรายใหม่ -กรอกประวัติพร้อมแนบบัตร ประชาชน ยื่นห้องเวชระเบียน ผู้ป่วยรายเก่า -ยื่นบัตร (ชั่งน้ำหนัก)	-ช่วงเช้า 08.30 น.-11.30 น. -ช่วงบ่าย 13.00 น.- 15.00 น.	-ผู้ป่วยรายใหม่ใช้ เวลา 6 นาที/ราย -ผู้ป่วยรายเก่า ใช้เวลา 4 นาที/ราย	ห้องเวชระเบียน	*รูปแบบการรักษา แบบผู้ป่วยนอกต้องมี ญาติผู้ป่วยมาด้วยทุก ครั้ง
2.	รอเรียกชื่อ ณ จุดคัดกรอง เพื่อประเมินเบื้องต้น	-วัดความดัน - รับใบคัดกรอง+ใบตรวจ ปัสสาวะเบื้องต้นหาสารเสพติด	-ช่วงเช้า 08.30 น.-12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.00 น.-14.30 น.	- 2-5 นาที / ราย	กลุ่มงาน การ พยาบาลผู้ป่วย นอก	
3.	รอเรียกชื่อซักประวัติหรือ ให้การพยาบาลตาม โปรแกรมบำบัดรักษาตาม เวลาที่แจ้งกับผู้ป่วยแต่ละ ราย	-บันทึกข้อมูลพร้อมซักถาม อาการผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ -โปรแกรมการบำบัดรักษา	-ช่วงเช้า 08.30 น.-12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.00 น.-14.30 น.	-บำบัดยา 15-30 นาที/ราย -บำบัดฟื้นฟู 45 นาที- 1 ชั่วโมง/ ราย	กลุ่มงาน การ พยาบาลผู้ป่วย นอก	
4.	รอพบแพทย์หน้าห้องตรวจ	-ตรวจวินิจฉัย / รักษา	-ช่วงเช้า 09.00 น.-12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.30 น.-16.30 น.	- 2-5 นาที/ราย	กลุ่มงาน การ พยาบาลผู้ป่วย นอก	
5.	นำใบคิดราคายาไปชำระ เงินที่ห้องการเงิน	-ชำระเงิน	-ช่วงเช้า 08.30 น.-12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.00 น.-14.30 น.	-คิดราคา 1-3 นาที/ราย -ชำระเงิน 1-3 นาที/ราย	ห้องยา การเงิน	
6.	รอรับยา	-รอรับยากลับบ้าน	-ช่วงเช้า 08.30 น.-12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.00 น.-14.30 น.	- 5 -10 นาที/ราย	ห้องยา	
7	แพทย์พิจารณารับเป็น ผู้ป่วยในตามเงื่อนไขการ รักษาหรืออาการของผู้ป่วย -รับการรักษาตามแผนการ รักษาของแพทย์และทีม สหวิชาชีพ -ญาติต้องมาด้วยทุกครั้งใน มารับการรักษา - กรณีผู้ป่วยนอน โรงพยาบาลญาติต้องเป็นผู้ ลงนามยินยอมในการรับ	-ผู้ป่วยและญาติต้องพบ พยาบาลที่จุด การรับผู้ป่วย นอนโรงพยาบาล เพื่อ รับการ ปฐมนิเทศก่อนเข้าตึกและรับ กิจกรรมการพยาบาลกรณี เร่งด่วน ที่ห้องให้การพยาบาล -ข้อปฏิบัติในการเข้ารับการ บำบัดรักษา -ห้ามนำเงินสดชุกซ่อน เข้าไปติดผู้ป่วย -ห้ามชุกซ่อนสุรา บุหรี่	-กรณีที่ต้องให้การ พยาบาลหรือ หัตถการต่าง ๆ ก่อน เข้าหอผู้ป่วย 30 นาที-1 ชั่วโมง หรือประเมินตาม อาการของผู้ป่วยขณะ เตรียมเข้าหอผู้ป่วย	-การพักรักษาตัวแบบ ผู้ป่วยในระยะบำบัด ด้วยยา 1-14 วัน - ระยะฟื้นฟู สมรรถภาพระยะสั้น 28 วัน(หลังเข้าบำบัด ด้วยยา) -ระยะการบำบัดฟื้นฟู สมรรถภาพร่างกาย จิตใจอารมณ์ และ สังคม เต็มรูปแบบ	-พยาบาลแผนก ผู้ป่วยนอก เตรียมการ ปฐมนิเทศ ผู้ป่วย และญาติ -พยาบาลแผนก ผู้ป่วยในดูแล ผู้ป่วยระยะ บำบัดและฟื้นฟู สมรรถภาพฯ	*รูปแบบการรักษา แบบผู้ป่วยนอน โรงพยาบาล *โรงพยาบาลธัญญา รักษาชอนแก่น ยังไม่มีหอผู้ป่วยใน บำบัดด้วยยาสำหรับ กลุ่มผู้ป่วยหญิง มี เฉพาะหอฟื้นฟู สมรรถภาพฯผู้ป่วย หญิง ระยะฟื้นฟูเต็ม

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ	หน่วยเวลา (นาที/ชั่วโมง/วัน/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
	รักษา และรับทราบแผนการรักษาร่วมกับทีมสหวิชาชีพ	<p>ยาเสพติดทุกชนิดรวมถึงอุปกรณ์ที่จะนำมาทำเป็นอาวุธเข้าไปในตึกผู้ป่วย</p> <p>-ห้ามนำของมีค่าทุกชนิด โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดเข้าไปในตึกผู้ป่วย</p> <p>-ญาติสามารถฝากเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยในการซื้อขนม สิ่งของ อาหารต่างๆที่ร้านค้าสวัสดิการ โดยผู้ป่วยสามารถเบิกเงินได้วันละไม่เกิน 100 บาท</p> <p>-ระหว่างการบำบัดรักษา หากผู้ป่วยทำผิดกฎระเบียบ มีพฤติกรรมหลบหนี หรือไม่ให้ความร่วมมือในการบำบัดรักษา ทางโรงพยาบาลจะแจ้งให้ญาติทราบทางโทรศัพท์และให้มาดำเนินการรับตัวผู้ป่วยกลับทันที หรือหากกระทำการผิดกฎหมายจะดำเนินคดีตามกฎหมาย</p>		120 วัน (หลังเข้าบำบัดด้วยยา)		รูปแบบ 120 วัน สมรรถภาพผู้ป่วย หญิง ระยะฟื้นฟูเต็ม รูปแบบ 120 วัน

8. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว

ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว (หากผ่านการลดขั้นตอนและระยะเวลามาแล้วให้เลือกที่ช่องนี้ด้วย)

9 ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มีนาคม 2559)

รายละเอียดค่าธรรมเนียม :	
ค่าธรรมเนียม :	ค่าบริการทางการแพทย์ 50 บาท/ครั้ง ค่ายาและเวชภัณฑ์ตามรายการที่แพทย์สั่ง
หมายเหตุ :	กรณีใช้สิทธิ สปสช.จ่ายค่าบริการ 30 บาทส่วนค่าใช้จ่ายอื่นทางโรงพยาบาลจะเรียกเก็บจากต้นสังกัด และกรณีผู้ป่วยในเรียกเก็บค่าบริการจาก สปสช.ส่วนกลาง (ตามระบบ - e-claim) กรณียานอกบัญชียาหลักแห่งชาติให้ชำระเงินเองทุกสิทธิการรักษา ยกเว้นสิทธิการรักษาจากกรมบัญชีกลาง(จ่ายตรง)ให้แพทย์ลงนามใบเบิกยานอกบัญชีหลักแห่งชาติ

10. ช่องทางรับชำระค่าธรรมเนียม

1.	ชำระด้วยเงินสด
2.	เบิกจากต้นสังกัด (กรณีใช้สิทธิข้าราชการ/สิทธิจ่ายตรงระบบกรมบัญชีกลาง)
3.	เบิก สปสช.(สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)
4.	เบิกประกันสังคม (กรณีที่มีใบส่งตัวจากโรงพยาบาลที่ประกันตน เท่านั้น)



กรมการแพทย์
DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICES

12. ช่องทางการร้องเรียน	
1.	ติดต่อโดยตรงที่ สำนักงานผู้อำนวยการ บริเวณชั้น ๒ อาคารอำนวยการ(หลังใหม่) โรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น
2.	โทรศัพท์สายตรง ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น 0-9941-9996-3
3.	ประธานคณะกรรมการใสสะอาดโรงพยาบาลธัญญารักษ์ขอนแก่น โทรศัพท์ 043-345391-2 ต่อ 101 มือถือ 081-055-5522 คุณปิยะ ไทวงษ์
4.	E-mail : sarayuth_55@hotmail.com
5.	ผู้รับเรื่องร้องเรียนที่จุดให้บริการตีผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน 1ก,ตึกผู้ป่วยใน 2ก,ตึกผู้ป่วยใน 4ก,ตึกผู้ป่วยในฟื้นฟูสมรรถภาพแสงอรุณ,ตึกผู้ป่วยในตะวันฉาย
6.	เครือข่ายต่อต้านการทุจริตร่วมกับสำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติดภาค 4 ถนนศูนย์ราชการ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000