



คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ

ระบบงานบริการห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก

รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.

หน่วยงาน

ทีมดูแลผู้ป่วยนอก

WP-(CP หรือSP)01-(Sub CP หรือSubSP)01ชื่อหน่วยงาน-001

ผู้รับผิดชอบ: น.อ.หญิง นงลักษณ์ สิงห์โกวินท์

(.....)

ตำแหน่ง : ประธานทีมดูแลผู้ป่วยนอก

ทบทวนโดย.....

(.....)

ตำแหน่ง :

อนุมัติโดย.....

(.....)

ตำแหน่ง :

ฉบับที่.....

แก้ไขครั้งที่.....

วันที่บังคับใช้.....

สถานะเอกสาร.....

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ หน่วย ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๒ ของ

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ฝั่งกระบวนการทำงาน	๔
๓. ขอบเขต	๕
๔. ความรับผิดชอบ	๕
๕. คำจำกัดความ	๕-๖
๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ	๖
๗. ตัวชี้วัด	๖
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖-๗
๙. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๗
๑๐. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๘
๑๑. ระบบการติดตามและประเมินผล	๘
๑๒. ภาคผนวก	๙-๑๐

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ หน่วย ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๓ ของ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของ รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถและมหาราชินี เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

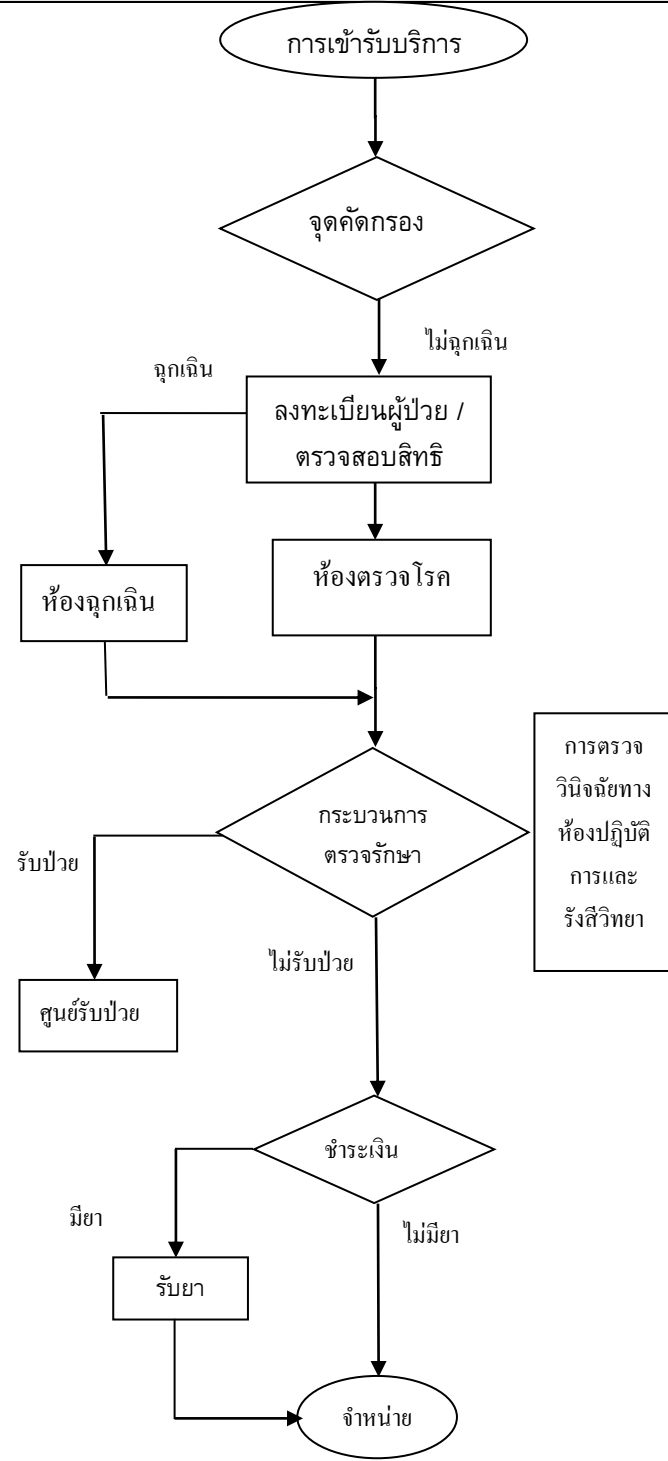
๑.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของ รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถและมหาราชินี ไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ

๑.๓ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ หน่วย ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๔ ของ

๒. วิธีขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐานเวลา (นาที)	ข้อกำหนดของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
๑.	การเข้ารับบริการ	2 นาที		
๒.	จุดคัดกรอง	3 นาที	คู่มือการคัดกรองผู้ป่วย	พยาบาลคัดกรอง
๓.	ลงทะเบียนผู้ป่วย / ตรวจสอบสิทธิ	5 นาที		จนท.เวชระเบียน/จนท.สิทธิการรักษา
๔.	ห้องฉุกเฉิน / ห้องตรวจโรค	3 นาที	คู่มือการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	เจ้าหน้าที่เคลื่อนย้าย
๕.	กระบวนการตรวจรักษา	60 นาที	-คู่มือการประเมินและการส่งต่อผู้ป่วย -คู่มือการส่งปรึกษาระหว่างห้องตรวจ -คู่มือการจำหน่ายผู้ป่วย	แพทย์ผู้รักษา/ พยาบาลห้องตรวจโรค
๖.	ชำระเงิน	5 นาที		จนท.การเงิน
๗.	รับยา	15 นาที		เภสัชกร
๘.	จำหน่าย	5 นาที		



คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ หน่วย ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๕ ของ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของรพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอน ของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ พยาบาลคัดกรอง ทำหน้าที่ ประเมินสภาวะผู้ป่วยเบื้องต้น ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสภาวะอาการ เพื่อคัดแยก และส่งผู้ป่วยเข้ารับการรักษา

๔.๒ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ทำหน้าที่ลงทะเบียนประวัติเป็นผู้ป่วยของโรงพยาบาล เปิด Visit และส่งสถานะผู้ป่วยในระบบ EMR (Electronic Medical Record) ไปห้องตรวจแผนกต่างๆ

๔.๓ เจ้าหน้าที่สิทธิการรักษา ทำหน้าที่ตรวจสอบสิทธิการรักษาและอนุมัติสิทธิ์

๔.๔ เจ้าหน้าที่เคลื่อนย้าย ทำหน้าที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วยกรณีรถนั่ง รถนอน ไปยังจุดบริการแผนกต่างๆ

๔.๕ พยาบาลห้องตรวจโรคประเมินอาการ วัดสัญญาณชีพ (Vital signs) ชักประวัติ อาการที่มาพบแพทย์ ผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ บันทึกข้อมูลการประเมินอาการเบื้องต้น ประวัติการเจ็บป่วยและสัญญาณชีพ หากมีภาวะฉุกเฉิน หรือเร่งด่วน รีบนำส่งหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ติดตามผลการตรวจทางรังสีหรือผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือประวัติอื่นๆจากการตรวจในครั้งที่แล้ว จัดคิวห้องตรวจตามลำดับก่อนหลัง พยาบาลวิชาชีพ ตรวจสอบคำสั่งการรักษาและปฏิบัติตามให้ครบถ้วน และการให้คำแนะนำก่อนจำหน่าย

๔.๖ แพทย์ ทำหน้าที่ ตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา

๔.๕ เภสัชกร ทำหน้าที่ จัดยา ตรวจสอบรายการยาตามคำสั่งแพทย์ และเรียกผู้ป่วยเพื่อรับยา เภสัชกรให้คำแนะนำการใช้ยาผลข้างเคียงจากการใช้ยาแต่ละรายการ และจ่ายยาให้ผู้ป่วย

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับการตรวจรักษา หรือผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานของโรงพยาบาล ในกรณีที่มาใช้บริการรักษาพยาบาล อาจเรียกว่าผู้ป่วย

๕.๒ ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่รับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการ ตรวจวินิจฉัยต่างๆโดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

๕.๓ การคัดกรอง/คัดแยกผู้ป่วย หมายถึง การสอบถามความต้องการรับบริการตรวจรักษาของผู้มารับบริการ การประเมินสภาพ อาการ ชักประวัติความเจ็บป่วย ประเมินตามแนวทางการคัดกรอง(ESI triage Level) และส่งผู้ป่วยไปห้องตรวจโรค หรือห้องฉุกเฉิน

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ หน่วย ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๖ ของ

๕.๔ การตรวจสอบสิทธิ์ หมายถึง การตรวจสอบสิทธิที่ผู้มารับบริการอ้างอิงต่างๆ เช่น ระบบจ่ายตรง กรมบัญชีกลาง ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกันสังคม บริษัทคู่สัญญา หรือสิทธิอื่นๆ ว่าสิทธินั้นถูกต้องหรือไม่ รวมถึงการออกเอกสารรับรองสิทธิให้แก่ผู้รับบริการ

๕.๕ เวชระเบียนผู้ป่วย หมายถึง การรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วยและประวัติสุขภาพรวมถึง ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและในปัจจุบันและการรักษา ซึ่งบันทึกไว้โดยแพทย์ พยาบาล และสหสาขาวิชาชีพ ในระบบ EMR (Electronic Medical Record) โดยต้องมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะบอกให้ทราบถึงการตรวจพิเศษ การวินิจฉัย และการดูแลรักษาโรคได้ ถูกต้องครบถ้วน

๕.๖ กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอกในเวลาราชการ หมายถึง การให้บริการตรวจรักษาพยาบาล/การวินิจฉัย การส่งเสริม การฟื้นฟู สุขภาพ และการป้องกันโรคแก่ผู้ที่มารับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรคต่างๆ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ในช่วงเวลา ๐๘๐๐ - ๑๖๐๐

๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ

- ๖.๑ ผู้ป่วยได้รับการประเมิน คัดกรอง อย่างถูกต้องเหมาะสม
- ๖.๒ ผู้ป่วยปลอดภัย ได้รับการรักษา และการดูแลตามมาตรฐานวิชาชีพ
- ๖.๓ การบันทึกเวชระเบียน ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์
- ๖.๔ ข้อมูลของผู้ป่วยต้องไม่ถูกเปิดเผยโดยบุคลากรโรงพยาบาล

๗. ตัวชี้วัด

- ๗.๑ อัตราการคัดกรองผู้ป่วย Level 3A ถูกต้อง
- ๗.๒ อัตราการคัดกรองผู้ป่วย Level 3B ถูกต้อง
- ๗.๓ อัตราผู้ป่วยมีภาวะฉุกเฉินขณะรอรับบริการในห้องตรวจ
- ๗.๔ ร้อยละของการทบทวนผู้ป่วย Level 3B ที่ไม่ได้รับการตรวจ/ประเมินซ้ำภายใน 30 นาที
- ๗.๕ อัตราการ early detect warning sign โรค ACS ได้ถูกต้องและส่ง ER
- ๗.๖ อัตราการ early detect warning sign โรค Stroke และส่ง ER ได้ทันเวลา
- ๗.๗ จำนวนการคัดกรองผู้ป่วยติดเชื่อผิดพลาด
- ๗.๘ อัตราการปฏิบัติตามแนวทางการใช้ Code 3
- ๗.๙ ระยะเวลาการคอยตั้งแต่ผู้ป่วย Visit ที่ OPD ถึงเข้าพบแพทย์
- ๗.๑๐ อัตราความพึงพอใจผู้รับบริการ
- ๗.๑๑ จำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
- ๗.๑๒ อัตราการไม่ปฏิบัติตามแนวทางส่งต่อผู้ป่วยด้วยใบ Hand off form
- ๗.๑๓ อัตราผู้ป่วยขาดนัด
- ๗.๑๔ จำนวนผู้ป่วยที่ถูกส่งต่อไป OPD โดยไม่ได้รับการประสาน

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ หน่วย ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๗ ของ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ ผู้รับบริการติดต่อที่จุดคัดกรอง/ห้องรับรองสิทธิต่างๆ ประกอบด้วย ห้องรับรองนายทหารสัญญาบัตร (หมายเลข 12) , ห้องรับรองนายทหารประทวน (หมายเลข 6) , ห้องรับรองสิทธิประกันสังคม , คลินิกคู่สัญญา

๘.๒ พยาบาลจุดคัดกรองประเมินอาการผู้ป่วยเบื้องต้น

๘.๒.๑ การประเมิน พยาบาลผู้คัดกรองปฏิบัติตามคู่มือการคัดกรอง

๘.๒.๒ ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงหรืออยู่ในภาวะวิกฤต (Level 1,2,3A) ส่งตรวจที่ห้องฉุกเฉินพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลการส่งต่อผู้ป่วย

๘.๒.๓ พยาบาลคัดกรองเบื้องต้นและแยกผู้ป่วยสำหรับตามกลุ่มโรค

๘.๒.๔ พยาบาลบันทึกข้อมูลการคัดกรองลงในใบนำส่งผู้ป่วย/ระบบ EMR

๘.๓ กรณีผู้ป่วยรายใหม่ต้องกรอกข้อมูลสำหรับทำประวัติให้เป็นไปตามวิธีการปฏิบัติการทำบัตรผู้ป่วยใหม่ ติดต่อทำแฟ้มประวัติที่แผนกเวชระเบียน

๘.๔ กรณีผู้ป่วยเก่าที่มีประวัติการรักษาอยู่ที่ รพ. และมีสิทธิการรักษาต่าง ๆ ให้ติดต่อที่ห้องรับรองตามสิทธิของตน เพื่อเปิด Visit ส่งสถานะไปยังห้องตรวจและอนุมัติสิทธิการรักษา

๘.๕ กรณีผู้ป่วยที่มีนัดและมาตรงตามนัด สามารถใช้ตู้ออกสิทธิอัตโนมัติ เพื่อเปิดสถานะไปยังห้องตรวจและออกสิทธิการรักษาด้วยตนเอง

๘.๖ ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจที่ห้องตรวจโรคต่าง ๆ

๘.๖.๑ ยื่นคิว OPD Visit และเอกสารรับรองสิทธิที่ห้องตรวจ

๘.๖.๒ เจ้าหน้าที่ห้องตรวจประเมินอาการ/วัดสัญญาณชีพ ชักประวัติอาการเจ็บป่วย พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในระบบ EMR และจัดลำดับการเข้ารับบริการตามกระบวนการตรวจรักษาของห้องตรวจ

๘.๖.๓ แพทย์ทำการตรวจเพื่อวินิจฉัยโรคตามกระบวนการตรวจรักษาและให้การรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ

๘.๖.๔ หลังจากแพทย์ตรวจเสร็จแล้ว ติดต่อพยาบาลเพื่อรับใบสั่งยา ใบนัด และคำแนะนำตามแผนการรักษา

๘.๗ ผู้รับบริการ/ญาติ นำใบสั่งยา ไปรับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก กรณีนายทหารสัญญาบัตรรับยาที่ห้องรับรองนายทหารสัญญาบัตร โดย เกสเซอร์ให้คำแนะนำตามมาตรฐานวิชาชีพ

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ หน่วย ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่ ๘ ของ

๙. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๙.๑ พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๐
- ๙.๒ พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕
- ๙.๓ พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ.๒๕๓๓
- ๙.๔ มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับฉลองสิริราชสมบัติครบ ๖๐ ปี

๑๐. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑. เวชระเบียนผู้ป่วยนอก	แผนกเวชระเบียน	หน.แผนกเวชระเบียน	เรียงลำดับตาม HN	ตามที่ กฎหมาย กำหนด
๒. เอกสารข้อมูลผู้ป่วยใน รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	Data base EMR Soft	หน.แผนกสารสนเทศ	ในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ไฟล์	ตามที่ กฎหมาย กำหนด
๒.ระเบียบปฏิบัติ/วิธี ปฏิบัติงาน (SP/PM/WI)หน่วยงานต่างๆ	- สำนักงานพัฒนาคุณภาพ รพ. -	-ทีมดูแลผู้ป่วยนอก -หน.หน่วย	เรียงลำดับตามปี	ตามที่ระบุใน เอกสาร

๑๑. ระบบการติดตามและประเมินผล

- ๑๑.๑ รพ.ฯมีการติดตามตัวชี้วัดตามวงรอบที่กำหนดและทบทวนตัวชี้วัดให้เหมาะสมครอบคลุม
- ๑๑.๒ การเยี่ยมสำรวจภายใน/ภายนอก
- ๑๑.๓ ติดตามจากการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ

๑๒. ช่องทางการให้บริการ

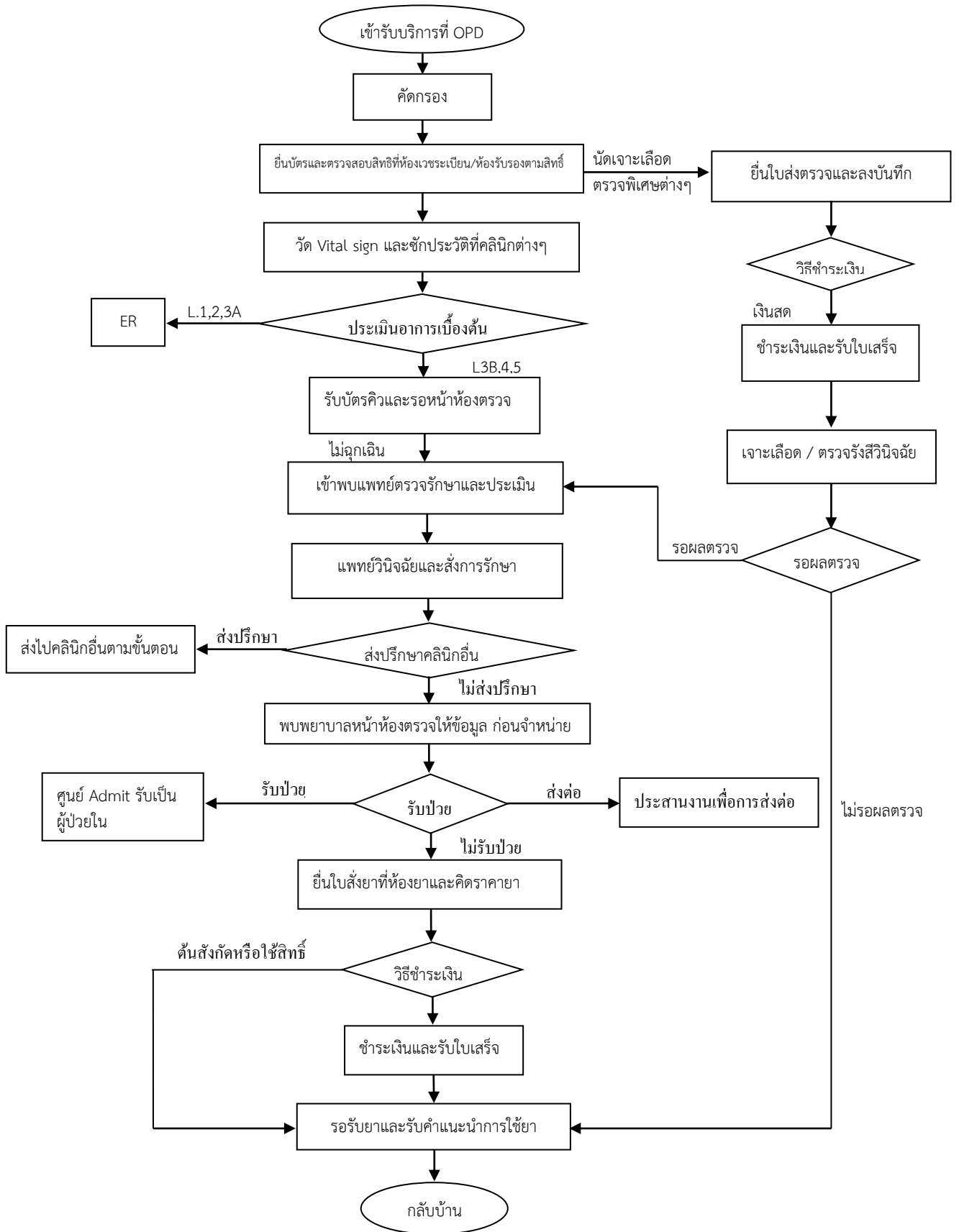
- รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.
- E – Service : Application SRK Touch

๑๓. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ ๕๐ - ๑๐๐ บาทต่อครั้ง

๑๔. ภาคผนวก

- ๑๔.๑ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก
- ๑๔.๒ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องฉุกเฉิน

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก



แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

