



กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

คู่มือที่ 1 คู่มือการบริการตรวจตามนัด

ของ โรงพยาบาลสวนปรุง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

สารบัญ

	หน้า
1. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ	1
2. ขั้นตอน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ	1
3. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ	2
4. ค่าธรรมเนียมการบริการ	2
5. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการบริการ	3
6. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ	3
ภาคผนวก	
รายชื่อผู้จัดทำ	4

1. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการหลัก : ผู้ป่วยจิตเวชที่จิตแพทย์ประเมินและให้การรักษาแบบผู้ป่วยนอก และนัดมาตรวจรักษาแบบผู้ป่วยนอกในครั้งต่อไป ตามระยะเวลาที่กำหนด	
สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตึกจิตสันติ โรงพยาบาลสวนปรุง โทร 053-908500 ต่อ 60323	วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.00 – 16.00 น. (ยกเว้นวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1)	ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยและ/หรือญาติผู้ป่วย) ยื่นใบนัดผู้ป่วย พร้อมทั้งเอกสารสิทธิบัตรหรือหนังสือส่งตัวจากโรงพยาบาลต้นสังกัด ให้กับห้องเวชระเบียนเบอร์ 1 เพื่อค้นแฟ้มเวชระเบียนและตรวจสอบสิทธิการรักษา	5 นาที	- เจ้าหน้าที่เวชระเบียน
2)	รับบริการวัดสัญญาณชีพ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบเอว รอบสะโพก ณ จุดบริการ	2 นาที	- พนักงานช่วยเหลือคนไข้ และพยาบาล
3)	พบพยาบาลเพื่อให้ประวัติการเจ็บป่วย ณ จุดคัดกรอง ในกรณีนัดพบกับนักจิตวิทยา หรือตรวจทางห้องปฏิบัติการก่อนพบแพทย์ ให้แจ้งพยาบาลที่จุดคัดกรอง เพื่อเข้ารับบริการดังกล่าวก่อนพบแพทย์	10 นาที	- พยาบาล
4)	หลังรับบริการจากจุดคัดกรอง และได้รับบัตรคิว ให้นำรพช. ไปพบแพทย์ที่นัดไว้ บริเวณหน้าห้องตรวจ	10 นาที	- พนักงานช่วยเหลือคนไข้ - จิตแพทย์
5)	หลังพบแพทย์ ให้นำรพช. ไปพบพยาบาลหน้าห้องตรวจเบอร์ 5 เพื่อรับคำแนะนำในเรื่องการปฏิบัติตัวเรื่องโรค แผนการรักษา หรือการส่งคลินิกพิเศษ หรือส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการต่างๆ และการมาตรวจตามนัดในครั้งต่อไป	8 นาที	- พยาบาล
6)	บริการการเงินที่ห้องเบอร์ 6	5 นาที	- เจ้าหน้าที่การเงิน
7)	บริการรับยากลับบ้าน ที่ห้องเบอร์ 7	20 นาที	- เกสเซอร์
รวมระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น		60 นาที	

หมายเหตุ : ในกรณีขอหนังสือส่งตัวเพื่อไปยื่นโรงพยาบาลต้นสังกัดในการขอใช้สิทธิการรักษาครั้งต่อไป หลังจากรับยาเสร็จ ให้นำรพช. ที่หน้าห้องเบอร์ 5

3. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร/แบบฟอร์ม	จำนวน ฉบับ)
1)	- สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าใช้สำเนาบัตรประชาชนและหนังสือส่งต่อการรักษาจากโรงพยาบาลต้นสังกัด - สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(ผู้พิการ) ใช้สำเนาบัตรประชาชน - สิทธิการรักษา บัตรประกันสังคมใช้สำเนาบัตรประชาชนและหนังสือส่งต่อการรักษาจากโรงพยาบาลต้นสังกัด - สิทธิข้าราชการจ่ายตรง/เบิกได้ ใช้บัตรโรงพยาบาลและสำเนาบัตรประชาชน	1
2)	บัตรนัดผู้ป่วยจาก รพ.สวนปรุง	1

4. ค่าธรรมเนียมการบริการ

ลำดับ	รายละเอียดการบริการที่มีค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท)
1)	สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ไม่มี
2)	สิทธิบัตรประกันสังคม	ไม่มี
3)	ค่าบริการทางการแพทย์	50
4)	ค่าบริการตรวจรักษา	
	4.1 เอ็กซเรย์	170 - 300
	4.2 ทดสอบทางจิตวิทยาและค่าบริการทางจิตวิทยา	100 - 800
	4.3 ค่าใบรับรองแพทย์	50
	4.4 ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ	50 - 700
	4.5 ค่าตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ	200
	4.6 ค่าตรวจคลื่นไฟฟ้าสมอง	1,800
5)	ค่ายาขึ้นอยู่กับชนิดและประเภทของยาที่แพทย์สั่งจ่าย	

5. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการ

ลำดับ	ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
1)	ใช้เวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 60 นาที โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่ผู้ใช้บริการยื่นบัตรที่เวชระเบียน จนกระทั่งรับยากลับบ้าน
2)	ร้อยละ 80 ของผู้ป่วยมาตรวจตามนัด
3)	ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ

6. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ
1)	กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่ตั้งอยู่จุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาล
2)	โทรศัพท์หมายเลข 053-908500 ต่อ 60111 (งานบริการผู้ป่วยนอก)
3)	โทรสารหมายเลข 0-5390-8595
4)	Website http://www.suanprung.go.th/
5)	Facebook โรงพยาบาลสวนปรุง https://www.facebook.com/Suanprung
6)	จดหมายทางไปรษณีย์ ที่อยู่ โรงพยาบาลสวนปรุง 131 ถ.ช่างหล่อ ต.หายยา อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50100
7)	การพูดคุย/ติดต่อแบบพบหน้า

รายชื่อผู้จัดทำ

- 1) นางเกตุสุดา ชินวัตร พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
- 2) นางสาวไศยา ตะกุ่มมูล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- 3) นางพัทธยา สะอาดอาวุธ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- 4) นางจำรูญศรี หน่อคำ เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน