



คู่มือการให้บริการหน่วยผู้ป่วยนอก สำหรับผู้มารับบริการ
โรงพยาบาลสุทธาเวช



ติดต่อได้ที่ งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ชั้น 2 โรงพยาบาลสุทธาเวช

โทรศัพท์ 0-4302-1021 ต่อ 7731 และ 7737

เว็บไซต์ <https://med.msu.ac.th/suddhavej/>

คู่มือการให้บริการ : การให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ : หน่วยงานผู้ป่วยนอก
 ต้นสังกัดที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสุทธาเวช

ส่วนของการสร้างกระบวนการ	
1. ชื่อกระบวนการ :	การให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ :	หน่วยงานผู้ป่วยนอก กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสุทธาเวช
3. ข้อมูลผู้ใช้งานบริการ	
กลุ่มและจำนวนผู้ใช้บริการ :	จำนวนผู้ป่วยรับบริการ 12,000 ราย/เดือน

ส่วนของการคู่มือการให้บริการ	
4. ชื่องานบริการ/กระบวนการ : การให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)	
5. ช่องทางและรูปแบบการให้บริการ	
5.1 ประเภทช่องทาง :	5.2 วันที่เปิดให้บริการ :
1) <u>ติดต่อด้วยตนเอง</u> : งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ชั้น 2 โรงพยาบาลสุทธาเวช	<input checked="" type="checkbox"/> เปิดให้บริการทุกวัน วันจันทร์ – วันอาทิตย์
2) <u>รูปแบบการให้บริการ</u> : ให้บริการทุกวัน ทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ตามตารางออกตรวจ ในเว็บไซต์ : https://med.msu.ac.th/suddhavej/?page_id=1161#page-content	5.3 เวลาที่เปิดให้บริการ :
3) เว็บไซต์ https://med.msu.ac.th/suddhavej/	<input checked="" type="checkbox"/> เวลา 08.00 – 16.00 น. ให้บริการทุกวัน
4) โทรศัพท์ 0-4302-1021 ต่อ 7731 และ 7737	<input checked="" type="checkbox"/> เวลา 16.00 – 19.00 น. (ยกเว้นวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดที่ราชการกำหนด)
หมายเหตุ : -	

6. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการรับบริการ (ถ้ามี)
กรณีผู้ป่วยใหม่ : กรอกข้อมูลแบบฟอร์มการกรอกประวัติผู้ป่วยใหม่ เอกสารที่ต้องใช้ คือ บัตรประจำตัวประชาชน
กรณีผู้ป่วยเก่า : ใช้บัตรประจำตัวประชาชนในการทำรายการ

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ (ประมาณ)	หน่วยเวลา (นาที/ชั่วโมง/วัน/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.	ผู้ป่วยเข้ารับบริการ	- ผู้ป่วยเข้ารับบริการที่หน่วยงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสุทธาเวช - พยาบาลคัดกรองอาการเบื้องต้น	5	นาที	- พยาบาลคัดกรอง - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ - พนักงานแปล	

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ (ประมาณ)	หน่วยเวลา (นาที่/ชั่วโมง/วัน/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
2.	เวชระเบียนตรวจสอบสิทธิ	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตนโดยใช้บัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง/สูติบัตร - ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิโดยการลงระบบ HOSxP เตรียมเอกสารที่ต้องใช้ - แบบฟอร์มกรอกประวัติผู้ป่วยใหม่ (สำหรับผู้ป่วยใหม่) - บัตรประชาชน - บัตรคิว - หนังสือส่งตัว (ถ้ามี) 	5	นาที่	- เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	
3.	ซักประวัติ และ รวบรวมแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> - นำใบนำทาง(เวชระเบียน) ติดต่อพยาบาลหน้าห้องตรวจ หมายเลข 4 - พยาบาลซักประวัติและแยกผู้ป่วยตามประเภท (ในกรณีที่มีผู้ป่วยมีอาการเร่งด่วนติดต่อประสานงานส่ง ER) - ลงบันทึกสัญญาณชีพ น้ำหนัก ส่วนสูง อาการสำคัญ ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต ประวัติเสี่ยง ประวัติการแพ้ยา ในโปรแกรม HOPxP - ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารก่อนเข้าพบแพทย์ เช่น ผล Lab , ผล X-Ray , EKG เป็นต้น - ให้บัตรคิวแก่ผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ 	10	นาที่	- พยาบาล - ผู้ช่วยพยาบาล	
4.	พบแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> - เข้าพบแพทย์เพื่อการตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค 	10-15	นาที่	- แพทย์ - พยาบาล - ผู้ช่วยพยาบาล	
	การเจาะเลือดส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	<ul style="list-style-type: none"> - พยาบาลตรวจสอบคำสั่งการรักษาของแพทย์ และกดส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการในโปรแกรม HOSxP - ห้องปฏิบัติการรับคำร้องเจาะเลือด , เจาะเลือด และนำส่งสิ่งส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ เพื่อทำการ 	45-60	นาที่	- พยาบาล - นักเทคนิคการแพทย์	

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ (ประมาณ)	หน่วยเวลา (นาที/ชั่วโมง/วัน/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		ตรวจวิเคราะห์ และรายงานผลในระบบ HOSxP				
	การตรวจรังสีวินิจฉัย (ถ้ามี)	<ul style="list-style-type: none"> - พยาบาลตรวจสอบคำสั่งการรักษาของแพทย์ และส่งผู้ป่วยไปยังห้องรังสีวินิจฉัย - เจ้าหน้าที่ห้องรังสีวินิจฉัยรับใบเอกซเรย์และลงทะเบียนตรวจทางรังสี - ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวตามประเภทการตรวจ - ผู้ป่วยเข้าห้องตรวจเพื่อถ่ายภาพรังสี/ตรวจพิเศษทางรังสีร่วมกับชนิดสารทึบรังสี - ส่งภาพรังสีเข้าระบบ HOSxP ของโรงพยาบาล - ตรวจสอบคุณภาพภาพรังสี และแปลผลภาพรังสี - รายงานผลการวินิจฉัยทางรังสีทางระบบ HOSxP 	60	นาที	<ul style="list-style-type: none"> - พยาบาล - รังสีแพทย์ - นักรังสีการแพทย์ 	
5.	กิจกรรมหลังพบแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบคำสั่งการรักษาให้คำแนะนำ การปฏิบัติตัว การนัดครั้งต่อไป คำแนะนำในการทำหัตถการ (ถ้ามี) การนัดครั้งถัดไป (ลงวันเดือนปี) การเตรียมตัวสำหรับการนัดครั้งต่อไป 1. ในกรณีที่ต้องมีการตรวจวินิจฉัยเพิ่มจะส่งตรวจตามคำสั่งของการรักษาและแยกเก็บใบนำทางเพื่อเข้าพบแพทย์อีกครั้ง 2. การเตรียมเอกสารออกใบนัดครั้งต่อไป เช่น LAB , หรือตรวจพิเศษอื่น ๆ 3. ในกรณีส่งต่อแผนกต่างๆ จะส่งตรวจทางระบบ HOSxP และติดต่อประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมใบนำทาง 4. ในกรณีส่งไปห้องผ่าตัดเพื่อทำหัตถการและต้องมีการ 	15-30	นาที	<ul style="list-style-type: none"> - พยาบาล -ผู้ช่วยพยาบาล 	

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ (ประมาณ)	หน่วยเวลา (นาที/ชั่วโมง/วัน/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		<p>เตรียมตัว เช่น LAB, X-Ray , EKG จะต้องให้คำแนะนำและลงบันทึกผ่านระบบ HOSxP และส่งผู้ป่วยไปยังห้องผ่าตัด</p> <p>5. ในกรณีที่ได้รับรักษาตัวในโรงพยาบาล พยาบาล ตรวจสอบคำสั่งการรักษา เตรียมเอกสารสำหรับ Admit และประสานงานไปยังหอผู้ป่วยเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับผู้ป่วยใหม่</p> <p>6. ในกรณีส่งตัวไป ร.พ. อื่น</p> <p>6.1 หน่วยงานที่ต้องการส่งต่อผู้ป่วยประสานงานกับพยาบาลศูนย์ Refer (ER) พร้อมใบสรุปประวัติการรักษาของแพทย์และข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วย</p> <p>6.2 ประสานโรงพยาบาลที่จะขอ Refer</p> <p>6.3 เมื่อได้รับการตอบรับ Refer พยาบาลที่หอผู้ป่วยหรือพยาบาล ER ที่ต้องการ Refer ให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติทราบเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อพร้อมเอกสารใบ Refer ผล Lab , X-Ray</p> <p>6.4 ประสานศูนย์นำส่ง (EMS) เพื่อเตรียมความพร้อมของรถพยาบาลนำผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลที่ระบุ</p>				
6.	ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและรับยา	<p>รับยา</p> <ul style="list-style-type: none"> - รับใบนำทางจากผู้ป่วย - จัดลำดับคิวให้บริการ - ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมในการสั่งยา - จัดทำฉลากยาและจัดยา 	45-60	นาที	<ul style="list-style-type: none"> - เกสซ์กร - ผู้ช่วยเกสซ์กร 	

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ (ประมาณ)	หน่วยเวลา (นาที่/ชั่วโมง/วัน/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		- ตรวจสอบรายการยาโดยเภสัชกร - ส่งมอบยาและให้คำแนะนำในการใช้ยาโดยเภสัชกร งานการเงิน - ตรวจสอบค่าใช้จ่าย - รับชำระค่าใช้จ่าย			- เจ้าหน้าที่การเงิน	
7.	กลับบ้าน	- ผู้ป่วยกลับบ้าน	5	นาที่	- พนักงนแปล - จนท.ปชส	
ระยะเวลาดำเนินการรวม :					90 – 120 นาที	

8. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว	
- ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และลดระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว	

9. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ						
9.1 เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ						
ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
1.	ประเภทเอกสารยืนยันตัวตน - บัตรประจำตัวประชาชน หรือ - บัตรประจำตัวข้าราชการ หรือ พนักงานองค์การของรัฐ หรือ - บัตรอนุญาตขับขี่รถยนต์ หรือ - ทะเบียนบ้านหรือใบสูติบัตร ในกรณี ผู้ป่วยเด็กที่ยังไม่มีบัตรประจำตัว ประชาชน	ผู้มารับ บริการ	1		ใบ	
9.2 เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						
-						

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 (มาตรา 51 , 57 , 67 , 80)
- พรบ.สถานพยาบาล พ.ศ. 2541

10. ค่าบริการ (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2566)	
รายละเอียดค่าบริการ : โดยประมาณ	1.ค่าบริการทางการแพทย์ = 50 บาท 2.ค่าตรวจ EKG = 200 บาท 3.ค่า X-Ray = 250 บาท 4.ค่า CT Brain = 5,000 บาท 5.ค่าอัลตราซาวด์ = 800 บาท
หมายเหตุ :	1. ผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพ/ประกันสังคม ที่ส่งตัวมารักษาพยาบาลตามระบบ ไม่มีค่าใช้จ่าย (ยกเว้นรายการตรวจหรือยาบางชนิด ที่ไม่สามารถเบิกได้ตามสิทธิ) 2. กรณีผู้ป่วยชำระเงินเอง ค่าบริการผ่าตัด ขึ้นอยู่กับอาการผู้ป่วยและการพิจารณาการผ่าตัดของแพทย์ ไม่รวมค่าบริการห้องพิเศษและสามัญ

11. ช่องทางการชำระค่าบริการ	
1.	ชำระด้วยตนเองที่ห้องการเงินหมายเลข 17
12. ช่องทางการร้องเรียน	
1.	ผ่าน Inbox Facebook ของโรงพยาบาลสุทธาเวช
2.	เว็บไซต์ https://med.msu.ac.th/suddhavej/
3.	แบบสอบถามความพึงพอใจ
4.	กล่องรับความคิดเห็น

13. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก (หรือรายละเอียดเพิ่มเติม ถ้ามี)	
ชื่อเอกสาร :	-
ขอรับเอกสาร :	-

13. หมายเหตุ
-

ติดต่อได้ที่ งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ชั้น 2 โรงพยาบาลสุทธาเวช

โทรศัพท์ 0-4302-1021 ต่อ 7731 และ 7737

เว็บไซต์ <https://med.msu.ac.th/suddhavej/>