



คู่มือการให้บริการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน สำหรับผู้มารับบริการ
โรงพยาบาลสุทธาเวช



ติดต่อได้ที่ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ชั้น 2 โรงพยาบาลสุทธาเวช

โทรศัพท์ 0-4302-1021 ต่อ 7719

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

คู่มือการให้บริการ : คู่มือการให้บริการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ : หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
 ต้นสังกัดที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสุทธาเวช

ส่วนของการสร้างกระบวนการ	
1. ชื่อกระบวนการ :	คู่มือการให้บริการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (ER)
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ :	หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสุทธาเวช
3. ข้อมูลผู้ใช้งานบริการ	
กลุ่มและจำนวนผู้ให้บริการ :	จำนวนผู้ป่วยรับบริการ 3,000 ราย/เดือน

ส่วนของคู่มือการให้บริการ	
4. ชื่องานบริการ/กระบวนการ : คู่มือการให้บริการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (ER)	
5. ช่องทางและรูปแบบการให้บริการ	
5.1 ประเภทช่องทาง :	5.2 วันที่เปิดให้บริการ :
1). ติดต่อด้วยตนเอง : หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ชั้น 2 โรงพยาบาลสุทธาเวช	<input checked="" type="checkbox"/> เปิดให้บริการทุกวัน วันจันทร์ – วันอาทิตย์
2). รูปแบบการให้บริการ : ให้บริการทุกวัน ทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ	
ตลอด 24 ชั่วโมง	5.3 เวลาที่เปิดให้บริการ :
3). เว็บไซต์ https://med.msu.ac.th/sudhavej/	<input checked="" type="checkbox"/> ตลอด 24 ชั่วโมง
4). โทรศัพท์ 0-4302-1021 ต่อ 7719	
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.	ผู้ป่วยเข้ารับบริการที่ ER	- ผู้ป่วยเข้ารับบริการที่หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน - พนักงานเปลรับผู้ป่วยในกรณีอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน หรือกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้รถนั่งหรือรถนอน - ผู้ป่วยหรือญาติติดต่อเจ้าหน้าที่เวชระเบียนเพื่อทำ	3-10	นาที	- เจ้าหน้าที่เวชระเบียน - พยาบาลคัดกรอง - พนักงานเปล	

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ (ประมาณ)	หน่วยเวลา (นาที/ชั่วโมง/วัน/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		ประวัติและตรวจสุขภาพ การรักษา				
2.	พยาบาลคัดแยก	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินภาวะคุกคามต่อชีวิตตามหลัก ABCDE - ชักประวัติ และวัดสัญญาณชีพ - จัดลำดับความเร่งด่วนในการตรวจรักษา ส่งต่อหน่วยงานผู้ช่วยนอกที่เกี่ยวข้อง (เฉพาะเวลาราชการ) กรณีผู้ป่วยมีความเร่งด่วนระดับ 4 หรือ 5 หรือได้รับอุบัติเหตุเกิน 48 ชั่วโมง - รายงานแพทย์ และทีมผู้ปฏิบัติงานทราบ กรณีที่มีผู้ป่วย ความเร่งด่วนระดับ 1 หรือ 2 - บันทึกข้อมูลผู้ป่วยในระบบ HOSxP เวชระเบียนผู้ป่วย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง - ส่งผู้ป่วยเข้าห้องตรวจตามลำดับความเร่งด่วน - ประเมินอาการและอาการแสดงซ้ำหากผู้ป่วยมีระยะเวลารอคอยเกินระยะเวลามาตรฐาน 	2-5	นาที	- พยาบาล -ผู้ช่วยพยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้เวลาคัดแยกผู้ป่วยไม่เกิน 2 นาทีต่อราย 2. คัดแยกผู้ป่วยได้ถูกต้อง (คัดแยกสูงกว่าเกณฑ์ไม่เกิน 15% และต่ำกว่าเกณฑ์ไม่เกิน 5% ของผู้ป่วยทั้งหมด)
3.	ให้การพยาบาลเบื้องต้นก่อนพบแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> - ให้การพยาบาลเบื้องต้นก่อนพบแพทย์ตามกรณี เช่น การห้ามเลือดหรือตามส่วนที่บาดเจ็บ การชำระล้างสารพิษ การจัดทำผู้ป่วยหรือให้ออกซิเจน เป็นต้น 	1-5	นาที	- พยาบาล -ผู้ช่วยพยาบาล	
4.	แพทย์เวร ER ตรวจรักษา	<ul style="list-style-type: none"> - แพทย์ซักประวัติ ตรวจร่างกาย เขียนแผนการรักษา และทำหัตถการเฉพาะ เช่น การใส่ท่อช่วยหายใจหรือท่อระบายทรวงอก การเจาะ Arterial Blood Gas หรือ remove foreign body ฯลฯ กรณีที่ผู้ป่วยเสียชีวิต 	> 10	นาที	- แพทย์ - พยาบาล -ผู้ช่วยพยาบาล -พนักงานเปล	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประสานงานหน่วยงานและบันทึกเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ละเอียดครบถ้วน 2. ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาตามลำดับ ดังนี้ ผู้ป่วยวิกฤต < 4 นาที

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ (ประมาณ)	หน่วยเวลา (นาที/ชั่วโมง/วัน/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		<p>1) แพทย์ซักประวัติผู้ดูแลญาติหรือผู้พบเห็นเหตุการณ์</p> <p>2) พยาบาลแจ้งสถานีตำรวจในพื้นที่รับผิดชอบ</p> <p>3) สังเกตอาการผู้ป่วย 2 ชั่วโมงก่อนส่งต่อไปห้องศพ</p> <p>4) แนะนำญาติติดต่อห้องยาการเงิน ห้องศพเพื่อรับหนังสือรับรองการตายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับใบ มรณะบัตร ตามลำดับ</p> <p>กรณีส่งต่อไปหน่วยงานผู้ป่วยนอก (เฉพาะเวลาราชการ)</p> <p>1) เตรียมเอกสารและใบนำทางผู้ป่วย</p> <p>2) ประสานงานพนักงานแปลรับ - ส่งผู้ป่วยพร้อมเอกสารใน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>				ผู้ป่วยฉุกเฉิน 10 - 15 นาที ผู้ป่วยเร่งด่วน 30 นาที ผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน 1 - 2 ชม. ผู้ป่วยทั่วไป > 2 ชม.
5.	เจาะเลือด/ตรวจรังสีวิทยา/ตรวจพิเศษอื่นๆ	<p>- แพทย์พิจารณาส่งตรวจพิเศษเพิ่มเติมเพื่อการวินิจฉัย ได้แก่ ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ตรวจ EKG, X-ray, CT-scan หรือ Ultrasound เป็นต้น</p> <p>- พยาบาลทำหัตถการและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแผนการรักษา</p> <p>- พยาบาลติดตามผลการตรวจพิเศษและรายงานแพทย์ ทราบ</p>	5-60	นาที	<p>- แพทย์</p> <p>- พยาบาล</p> <p>- ผู้ช่วยพยาบาล</p> <p>- พนักงานแปล</p> <p>- แม่บ้าน</p>	<p>ผู้ป่วยได้รับการตรวจพิเศษ ตามเวลามาตรฐาน</p> <p>- ผู้ป่วยสงสัย stroke fast track หรือ Head injury ได้รับการ ทำ CT-scan ภายใน 30 นาที</p> <p>- ผู้ป่วยสงสัย STEMI ได้รับการตรวจและอ่านผล EKG ภายใน 10 นาที</p> <p>- ได้รับรายงานผลตรวจทางห้องปฏิบัติการครบถ้วนและถูกต้องภายใน 60 นาที</p>
6.	แพทย์อ่านผลตรวจ	<p>- แพทย์อ่านผลตรวจและพิจารณาแผนการรักษา ดังนี้</p> <p>กรณีผู้ป่วยต้องได้รับการผ่าตัดเร่งด่วน เตรียมผู้ป่วยจองเลือด ประสานงาน พยาบาลห้องผ่าตัด และส่งเวรหอผู้ป่วยในตามสาขา</p>	10-30	นาที	<p>- แพทย์</p> <p>- พยาบาล</p> <p>- ผู้ช่วยพยาบาล</p> <p>- พนักงานแปล</p> <p>- แม่บ้าน</p>	

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ (ประมาณ)	หน่วยเวลา (นาที่/ชั่วโมง/วัน/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		<p>กรณีที่ได้รับรักษาในโรงพยาบาล</p> <p>1) ประสานงานศูนย์รับผู้ป่วยใน และส่งเวชระเบียนผู้ป่วยในตามสาขา</p> <p>2) จัดเตรียมเอกสารและประสานงานเจ้าหน้าที่เวชระเบียนเพื่อทำเอกสารนอนโรงพยาบาล</p> <p>กรณีที่ส่งต่อไปยังโรงพยาบาลอื่น</p> <p>1) จัดเตรียมใบสรุปอาการ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2) ประสานงานศูนย์รับ - ส่งต่อผู้ป่วย</p> <p>กรณีรักษาและสังเกตอาการในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน</p> <p>ทำหัตถการตามแผนการรักษา ประเมินอาการและอาการแสดงซ้ำหลังให้การพยาบาล และรายงานแพทย์ทราบ</p> <p>- ปรีกษาแพทย์เฉพาะทางเพื่อพิจารณาแผนการรักษาที่เหมาะสมต่อไป หรือ</p> <p>ปรีกษา OSCC กรณีผู้ป่วยเด็กหรือ สตรีที่สงสัยว่าถูกทำร้ายทางเพศหรือถูกกระทำชำเรา</p> <p>- บันทึกข้อมูลการทำหัตถการและกิจกรรมพยาบาลในเวชระเบียนผู้ป่วย</p> <p>- บันทึกข้อมูลหัตถการและการรักษาพยาบาลที่ให้ค่ารักษา การวินิจฉัยของแพทย์ สัญญาณชีพ การส่งต่อหน่วยงาน/ โรงพยาบาลอื่น และกิจกรรมการพยาบาลใน</p>				

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ (ประมาณ)	หน่วยเวลา (นาที่/ชั่วโมง/วัน/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		ระบบ HOSxP ก่อนจำหน่าย - พยาบาลติดตามและประเมินอาการผู้ป่วยหนักหรือผู้ป่วย กลุ่มเสี่ยงอย่างใกล้ชิดกรณีเคลื่อนย้ายผู้ป่วยออกนอกหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน - ประสานงานพนักงานเปลส่งผู้ป่วยพร้อมเอกสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				
7.	รับยากลับบ้าน / กิจกรรมหลังพบแพทย์	กรณีที่แพทย์จำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน - ให้คำแนะนำการปฏิบัติตนเมื่อกลับบ้าน - บันทึกนัดและอธิบายการกลับมาตรวจตามนัดกรณีนี้ผู้ป่วยครั้งต่อไป - วัดสัญญาณชีพและประเมินอาการซ้ำก่อนจำหน่าย - ส่งต่อห้องยาและชำระค่าบริการตามสิทธิการรักษา	10-15	นาที่	- เภสัชกร - พยาบาล - เจ้าหน้าที่การเงิน - พนักงานเปล	
ระยะเวลาดำเนินการรวม :					2 – 4 ชั่วโมง	

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 - บัตรอนุญาตขับซึร์ถยนต์ หรือ - ทะเบียนบ้านหรือใบสูติบัตร ในกรณีผู้ป่วยเด็กที่ยังไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน	ผู้มารับบริการ	1		ใบ	

9.2 เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

-

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 3. ผู้ป่วยฉุกเฉินใช้สิทธิ E-Claim

11. ช่องทางการชำระค่าบริการ

- ชำระด้วยตนเองที่ห้องการเงินหมายเลข 17

12. ช่องทางการร้องเรียน

- ผ่าน Inbox Facebook ของโรงพยาบาลสุทธาเวช
- เว็บไซต์ <https://med.msu.ac.th/suddhavej/>
- แบบสอบถามความพึงพอใจ
- กล่องรับความคิดเห็น

13. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก (หรือรายละเอียดเพิ่มเติม ถ้ามี)

ชื่อเอกสาร : -

ขอรับเอกสาร : -

14. หมายเหตุ

-

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 (มาตรา 51 , 57 , 67 , 80)
- พรบ.สถานพยาบาล พ.ศ. 2541
- พรบ.การแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551

ติดต่อได้ที่ หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ชั้น 2 โรงพยาบาลสุทธาเวช

โทรศัพท์ 0-4302-1021 ต่อ 7719

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