

คู่มือการให้บริการ : การรับบริการผู้ป่วยไม่นัดตรวจรักษา ในงานบริการผู้ป่วยนอก
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานบริการผู้ป่วยนอก กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล
 ต้นสังกัดที่รับผิดชอบ : สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

ส่วนของการสร้างกระบวนการงาน	
1. ชื่อกระบวนการ :	การรับบริการผู้ป่วยไม่นัดตรวจรักษา ในงานบริการผู้ป่วยนอก
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ :	งานบริการผู้ป่วยนอก กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
3. ข้อมูลผู้ใช้งานบริการ	
กลุ่มและจำนวนผู้ใช้บริการ :	ผู้ป่วยไม่นัด เฉลี่ย 7 ราย ต่อแพทย์ 1 ท่าน ต่อวัน(รับประกันแพทย์รับใหม่อย่างน้อยวันละ 2 ท่าน)

ส่วนของคู่มือการให้บริการ	
4. ชื่องานบริการ/กระบวนการงาน : การรับบริการผู้ป่วยไม่นัดตรวจรักษา ในงานบริการผู้ป่วยนอก	
5. ช่องทางและรูปแบบการให้บริการ :	
5.1 ประเภทช่องทาง :	5.2 วันที่เปิดให้บริการ :
1. สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ	<input checked="" type="checkbox"/> วันจันทร์ <input checked="" type="checkbox"/> วันอังคาร <input checked="" type="checkbox"/> วันพุธ <input checked="" type="checkbox"/> วันพฤหัสบดี
2. สถานที่ ที่ตั้ง 88/26 ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี	<input checked="" type="checkbox"/> วันศุกร์ <input checked="" type="checkbox"/> วันเสาร์ <input checked="" type="checkbox"/> วันอาทิตย์
3. รูปแบบการให้บริการคลินิกในเวลา คลินิกนอกเวลาราชการ	<input type="checkbox"/> ไม่เว้นวันหยุดราชการ
4. เว็บไซต์และช่องทางออนไลน์	5.3 เวลาที่เปิดให้บริการ :
www.snmri.go.th	คลินิกในเวลา <input checked="" type="checkbox"/> 07.30-15.30 น.
5. โทรศัพท์ 02-5915455, 02-5914242	คลินิกนอกเวลา วันจันทร์-วันศุกร์ <input checked="" type="checkbox"/> 15.30-19.30 น.
ต่อ 6705	วันเสาร์-วันอาทิตย์ <input checked="" type="checkbox"/> 08.00-12.00 น.
6. อีเมล snmrc.opd@gmail.com	
หมายเหตุ :	
- สามารถโทรสำรองตรวจล่วงหน้า ได้ในวันราชการ เวลา 13.00 – 15.00 น.	
- สามารถขอสำรองคิวตรวจได้ทางอีเมลล่วงหน้า ทาง snmrc.opd@gmail.com	

6. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการขอรับบริการ (ถ้ามี)

ผู้ป่วยไม่นัดสามารถมาขอรับคิวตรวจแพทย์ ณ ห้องบัตร ตั้งแต่เวลา 7.00 น โดยแพทย์หนึ่งท่านสามารถรับผู้ป่วยใหม่ได้ท่านละ 7 ราย หากท่านมาไม่ทันคิวแพทย์ท่านสามารถสำรองคิวตรวจในวันหลังได้ โดยแพทย์หนึ่งท่านสามารถรับสำรองคิวตรวจได้ท่านละ 3 ราย. หรือสามารถโทรมาสำรองตรวจตามที่ท่านสะดวก

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ	หน่วยเวลา	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.	หยิบบัตรคิวผู้ป่วยไม่นัด	ผู้รับบริการหยิบบัตรคิวที่หน้าห้องบัตร ช่องผู้ป่วยไม่นัด	1	นาที	ห้องบัตร/งานประชาสัมพันธ์	
2.	ทำเวชระเบียน	ผู้รับบริการไปทำเวชระเบียนห้องบัตร	10	นาที	ห้องบัตร	
3.	ชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิต	ผู้รับบริการชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิต	5	นาที	จุดให้บริการ	
4.*	ซักประวัติ คัดกรอง		5-15	นาที	เคาน์เตอร์พยาบาล	
5.*	พบแพทย์ตรวจรักษา		60 – 90	นาที	ห้องตรวจ1-5	
6.	รับใบนัด		5	นาที	โต๊ะ2	
7.	คีย์ข้อมูล/คิดค่าบริการ		5	นาที	โต๊ะ3	
8.	ชำระเงิน		10	นาที	การเงิน	
9.	รับยา กลับบ้าน		10	นาที	ห้องยา	
ระยะเวลาดำเนินการรวม :						ไม่เกิน180 นาที

หมายเหตุ: ข้อ4*และข้อ 5* ระยะเวลาในการซักประวัติ คัดกรอง และตรวจรักษาโดยแพทย์จะขึ้นอยู่กับชนิดของโรค และปัญหาทางกาย จิต สังคม ในผู้ป่วยแต่ละราย

8. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
<input checked="" type="checkbox"/> ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว (หากผ่านการลดขั้นตอนและระยะเวลามาแล้วให้เลือกที่ช่องนี้ด้วย)

9. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

9.1 เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ
--

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	ส่วนงาน/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
1	ประเภทเอกสารยืนยันตัวตน 1. บัตรประจำตัวประชาชน	กระทรวงมหาดไทย	✓	-	-	

9.2 เอกสารอื่นๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม (ถ้ามี)

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	ส่วนงาน/หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
1.	ประวัติการรักษา		✓			
2.	ยาประจำตัวทุกชนิดที่ท่าน ณ ปัจจุบัน		✓			

10. ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ (ข้อมูล ณ วันที่ 21 เมษายน 2560)
--

รายละเอียดค่าธรรมเนียม :	ค่ารักษาพยาบาล (ขึ้นอยู่กับการรักษาพยาบาล)
ค่าธรรมเนียม :	ค่าบริการผู้ป่วยนอกคลินิกในเวลา 50 บาท ราชการเบิกได้ 50 บาท ค่าบริการผู้ป่วยนอกคลินิกนอกเวลาราชการ 250 บาท ราชการเบิกได้ 50 บาท
หมายเหตุ :	สามารถชำระค่ารักษาพยาบาลโดยบัตรเครดิต ขึ้นต่ำ 1000 บาท

11. ช่องทางรับชำระค่าบริการ/ค่ารักษาพยาบาล
--

1.	งานการเงิน ช่องหมายเลข9 ตึกอำนวยการชั้น1
2.	-

12. ช่องทางการร้องเรียน

1.	www.snMRI.go.th
2.	กล่องรับความคิดเห็น
3.	snmrc.opd@gmail.com

13. ตัวอย่างแบบฟอร์ม และคู่มือการกรอก (หรือรายละเอียดเพิ่มเติม ถ้ามี)	
ชื่อเอกสาร :	แบบกรอกประวัติผู้ป่วยรายใหม่
ขอรับเอกสาร :	ห้องเวชระเบียน

14. หมายเหตุ
<p><u>รอบระยะเวลามาตรฐาน</u> หมายถึง รอบเวลาการให้บริการที่งานบริการผู้ป่วยนอกเฉพาะผู้ป่วยไม่นัดที่มาตรวจพบแพทย์เท่านั้นไม่รวมการทำหัตถการต่างๆ เช่น เจาะเลือด เอ็กซเรย์ ฉีดยา เป็นต้น โดยนับตั้งแต่ ผู้ป่วยหยิบคิวแพทย์ ทำเวชระเบียน พบแพทย์ จนได้รับยาเรียบร้อย โดยมีค่ามาตรฐาน คือ ผู้ป่วยไม่นัดรับบริการไม่เกิน 3 ชั่วโมง ทั้งนี้ไม่รวมระยะเวลาที่ผู้ป่วย ไปรับบริการหน่วยงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานบริการผู้ป่วยนอก เช่น นัดกายภาพบำบัด นัดกิจกรรมบำบัด เป็นต้น</p>