คู่มือการให้บริการประชาชน

เรื่อง

การตรวจรักษาผู้ป่วยยาเสพติดแผนกผู้ป่วยนอก

คำนำ

การจัดทำคู่มือการให้บริการประชาชน เรื่อง การตรวจรักษาแผนกผู้ป่วยนอก ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ได้มีความเข้าใจ และทราบถึงขั้นตอนกระบวนการในการบำบัดรักษา ระยะเวลาในการให้บริการ ช่องทางการร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติได้รับความสะดวกในการรับบริการ

คณะผู้จัดทำ

มิถุนายน 2563

สารบัญ

คำนำ

ขอบเขตการให้บริการ 1

ข้อกำหนดการให้บริการ 1

ระยะเวลาการให้บริการ 1

ขั้นตอนการให้บริการ 2

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน 2

Flow กระบวนการตรวจรักษาแผนกผู้ป่วยนอก 3

งานที่ให้บริการ การตรวจรักษาผู้ป่วยยาเสพติดแผนกผู้ป่วยนอก

หน่วยงานที่รับผิดชอบ **แผนกผู้ป่วยนอก กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล**

โรงพยาบาลธัญญารักษ์สงขลา

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
1. แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลธัญญารักษ์สงขลา	**วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น.**

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

1. บัตรประชาชนของผู้ป่วย จำนวน 1 ฉบับ

ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 40 นาที โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่การกรอกประวัติที่ครบถ้วน จนถึงการรับยา หรือตั้งแต่การกรอกประวัติที่ครบถ้วน จนถึงการตรวจค้นในกรณีเข้ารับการรักษาแบบผู้ป่วยใน

ขั้นตอนการให้บริการ

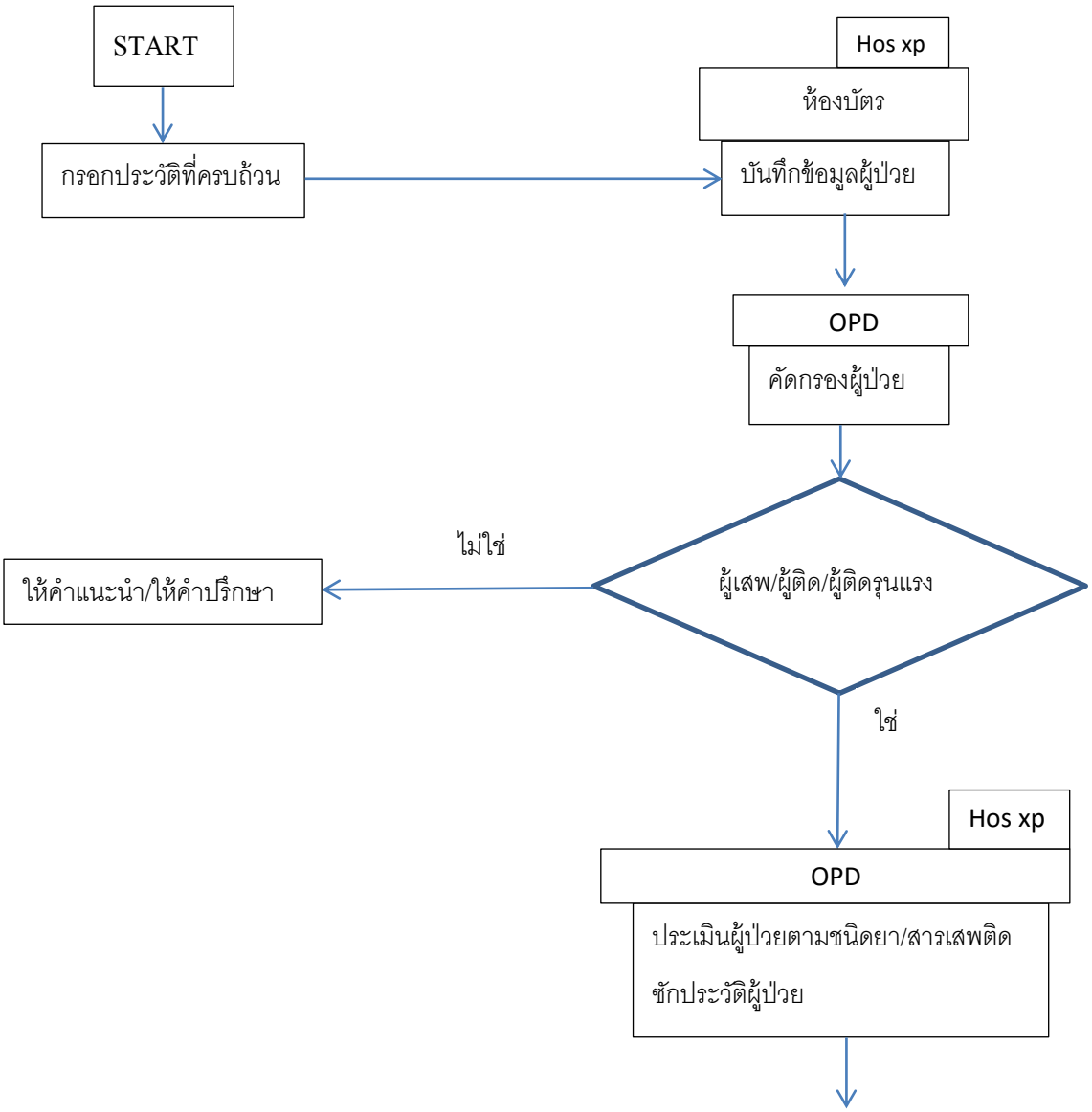
ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1. กรอกแฟ้มประวัติ	ห้องบัตร
2. คัดกรองผู้ป่วย	แผนกผู้ป่วยนอก
3. ประเมินอาการ/ซักประวัติ	แผนกผู้ป่วยนอก
4. พบแพทย์	แผนกผู้ป่วยนอก
5. ให้บริการบำบัดรักษา	แผนกผู้ป่วยนอก
6. รับยา	ห้องยา
7. จ่ายเงิน	การเงิน

การรับเรื่องร้องเรียน

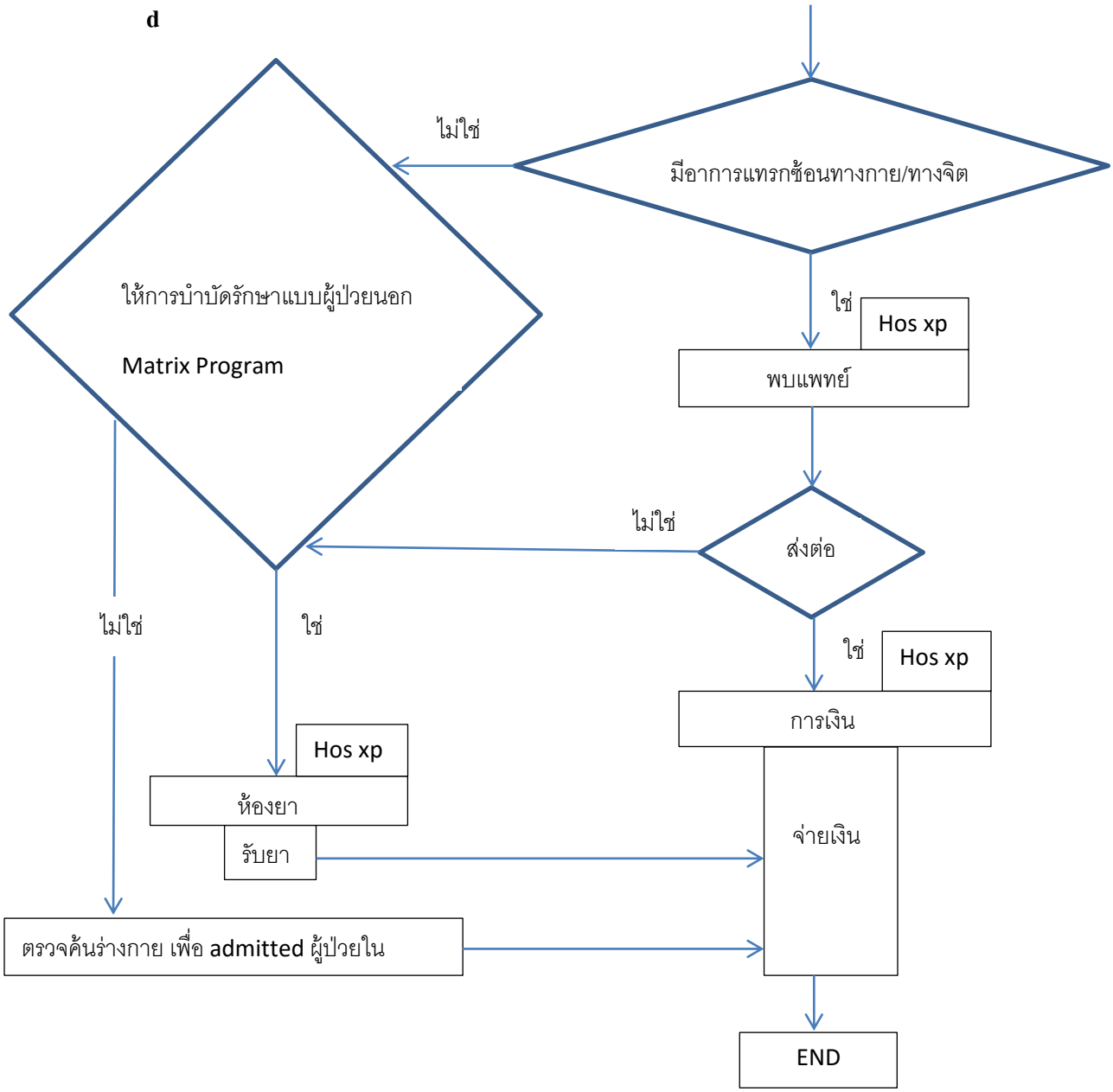
ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

1. โรงพยาบาลธัญญารักษ์สงขลา
2. กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
3. Email: sdtc_songkhla@hotmail.com
4. โทรศัพท์หมายเลข 074-302450-499

ให้จัดทำ Flow Chart กระบวนงานใหม่ (ที่ส่วนราชการต้องการ หรือผู้รับบริการคาดหวัง)



d



<u>หมายเหตุ</u> ไม่รวมระยะเวลาในการตรวจของแพทย์