



กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

คู่มือการให้บริการประชาชน

กระบวนการ การให้บริการผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. การบริการอื่น ๆ	4
5. Flow chart กระบวนการ	5
6. ขั้นตอน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ	6
7. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ	8
8. ค่าธรรมเนียมการบริการ	9
9. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการบริการ	8
10. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ	9
ภาคผนวก	
1. รายนามผู้จัดทำ	11

คู่มือการให้บริการประชาชน
กระบวนการ การให้บริการผู้ป่วยนอก

1. วัตถุประสงค์

ใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้มารับบริการในงานบริการผู้ป่วยนอก เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชชนินทร์ อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปลอดภัย รวดเร็ว และมีความพึงพอใจ

2. ขอบเขต

คู่มือสำหรับผู้มารับบริการในงานบริการผู้ป่วยนอกนี้ ครอบคลุมถึงการให้บริการตั้งแต่การเตรียมตัว/การเตรียมเอกสาร/ขั้นตอนการให้บริการ/การคัดกรอง/การตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล/การให้บริการทางด่วน/การสัมภาษณ์และการประเมินก่อนพบแพทย์/การรับบริการตรวจวินิจฉัยรักษา/การบริการหลังพบแพทย์/การรับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง/การรับไว้รักษาในโรงพยาบาล/การฉีดยา/การรับยา

3. คำจำกัดความ

การให้บริการคัดกรอง หมายถึง การประเมินสภาพอาการผู้ป่วยเบื้องต้น ครอบคลุมผู้ป่วยจิตเวช หรือผู้ป่วยจิตเวชที่มีโรคทางกายร่วมที่ไม่ได้อยู่ในระยะอาการรุนแรง หรือคัดกรอง/แยกผู้ป่วยจิตเวชที่มีโรคคิดเชื่อต่าง ๆ จัดลำดับประเภทเพื่อการตรวจรักษาพยาบาลตามความรุนแรง ความเร่งด่วน และตามลำดับในผู้ป่วยแต่ละประเภท

การให้บริการทางด่วน หมายถึง การให้บริการผู้ป่วยต่าง ๆ ที่อยู่ในเกณฑ์ ได้แก่ การให้บริการเฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลงและต้องการได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้นอย่างเร่งด่วนโดยการตรวจรักษาพยาบาล ในผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤตทางกายและทางจิตเพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัย หรือผู้ป่วยในกลุ่มต่าง ๆ เช่น ผู้ป่วยรถเข็น/พระภิกษุ /ผู้ป่วยสูงอายุ 70ปีขึ้นไป/ผู้ป่วยสถานสงเคราะห์/ผู้ป่วยsemi urgent

การสัมภาษณ์และการประเมินก่อนพบแพทย์ หมายถึง การสัมภาษณ์ประวัติผู้ป่วยใหม่/ การประเมินอาการ/ การประเมินความเสี่ยง/ การประเมินสภาพปัญหา การให้ความช่วยเหลือ/แนะนำเบื้องต้นตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยเก่า/ญาติ/ผู้นำส่ง ก่อนพบแพทย์

การบริการตรวจวินิจฉัยรักษา หมายถึง การให้บริการตรวจวินิจฉัย ให้การรักษาโดยแพทย์ แก่ผู้ป่วย/ญาติ/ผู้นำส่ง ตามลำดับคิวที่ได้รับ หรือตามความเร่งด่วน

การให้บริการหลังพบแพทย์ หมายถึง การการตรวจสอบแผนการรักษาของแพทย์ การให้การพยาบาลตามแผนการรักษาของแพทย์ ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง ส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามแผนการรักษาของแพทย์ เช่น พบนักจิตวิทยา พบนักสังคมสงเคราะห์ ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ คลินิกบำบัดต่าง ๆ ได้แก่ คลินิกยาเสพติด คลินิกคลายเครียด คลินิกให้คำปรึกษา การส่งต่อผู้ป่วยไปรับยาที่โรงพยาบาลใกล้บ้าน เป็นต้น

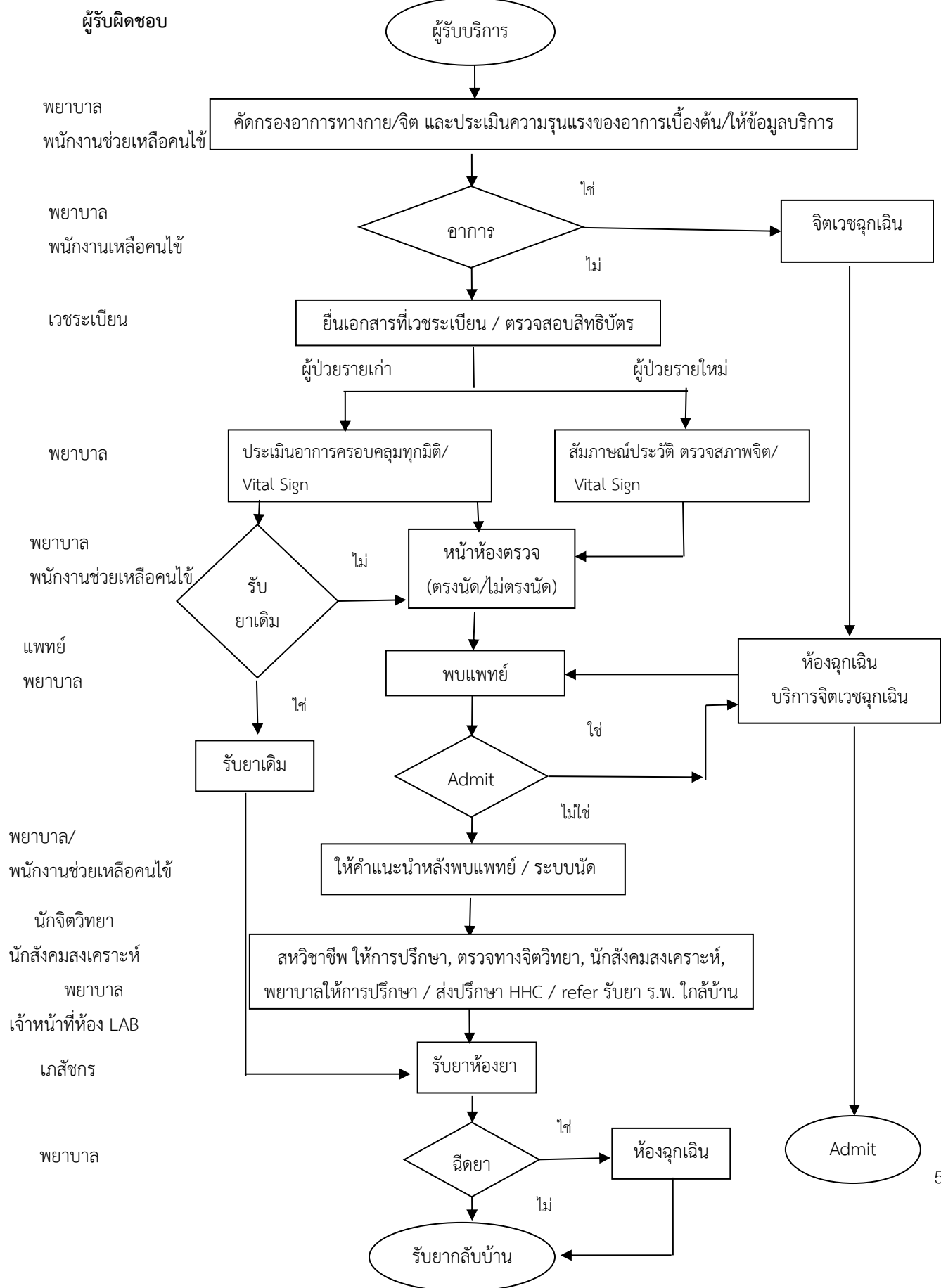
การรับไว้รักษาในโรงพยาบาล หมายถึง การให้บริการรับผู้ป่วยไว้รักษาแบบผู้ป่วยใน โดยการนอนโรงพยาบาล มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษาของแพทย์ ข้อมูลการใช้สิทธิ การทำเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การให้บริการเกี่ยวกับตึกผู้ป่วยใน การส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการดูแลช่วยเหลือขณะอยู่รักษาในโรงพยาบาล

การรับยา หมายถึง การรับยาตามแผนการรักษาของแพทย์ โดยเภสัชกรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา และสังเกตอาการ และอาการข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้น แนวทางการช่วยเหลือเมื่อมีอาการข้างเคียงจากการใช้ยา

4. การบริการอื่น ๆที่เกี่ยวข้อง

การมารับบริการ ผู้รับบริการควรเตรียมเอกสารบัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน/เอกสารสิทธิในการรักษาพยาบาล เช่น บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)/บัตรประกันสังคม/หนังสือส่งตัว/ใบนัด การให้บริการ โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์ให้บริการผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิต และจิตเวชแบบผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ รวมทั้งบริการคลินิกจิตเวชฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง

5. Flow chart กระบวนการ



ผู้รับบริการหลัก :	
สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
<p>งานบริการผู้ป่วยนอก ตึกอำนวยการ</p> <p>ที่อยู่: โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์ เลขที่ 2 หมู่ 4 ต. ท่าน้ำอ้อย อ.พยุหะคีรี จ.นครสวรรค์ 60130</p> <p>โทรศัพท์:056-219444 ต่อ 66408,66410</p>	<p>- เปิดให้บริการทุกวันจันทร์-ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)</p> <p>* หมายเหตุ วันพุธให้บริการเฉพาะผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน</p> <p>- เปิดบริการรับบัตรเวลา 08.30-14.00 น.</p> <p>- ให้บริการตรวจรักษาเวลา 08.30-16.30 น.</p>

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1)	<p>คัดกรองเบื้องต้น/ให้ข้อมูลบริการ</p> <p>- ผู้รับบริการ ให้ข้อมูลการเข้ารับบริการเบื้องต้น ณ จุดคัดกรองโดยพยาบาล พร้อมกับรับข้อมูลการบริการของการบริการผู้ป่วยจิตเวชทั่วไป</p> <p>- พยาบาลคัดกรองประเมินความรุนแรงของอาการเบื้องต้น คัดแยกผู้ป่วยเป็น</p> <p>1) ผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน</p> <p>2) ผู้ป่วยจิตเวชทั่วไป โดยผู้ป่วยจิตเวชทั่วไป จะถูกคัดแยกเป็นผู้ป่วยมาตรงนัด มาไม่ตรงนัด ผู้ป่วยบริการช่องทางด่วน ผู้ป่วยเด็กที่นัดกระตุ้นพัฒนาการ</p>	5 นาที	พยาบาลผู้ป่วยนอก
2)	<p>รับบัตร/ทำบัตรใหม่/ตรวจสอบสิทธิบัตร/รับบัตรคิว</p> <p>- ผู้รับบริการยื่นเอกสาร (ตามเอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการในหัวข้อที่ 3) ในช่องยื่นบัตรในห้องเวชระเบียนผู้ป่วยนอก พร้อมรับบัตรคิวในการรับบริการ</p>	5 นาที	เวชระเบียน
3)	<p>วัดสัญญาณชีพ/ประเมินอาการ/สัมภาษณ์ประวัติ</p> <p>-ผู้รับบริการวัดความดันโลหิตและชั่งน้ำหนัก</p> <p>-เมื่อถึงลำดับของบัตรคิวพยาบาลเรียกชื่อเพื่อประเมินอาการ โดยการตรวจสอบสัญญาณชีพ ได้แก่ ความดันโลหิต</p>	20 นาที	พยาบาลผู้ป่วยนอก

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	<p>ความถูกต้องของชองยาว่าตรงกับชื่อตัวเองหรือไม่ พร้อมกับรับคำแนะนำเรื่องการใช้ยา การสังเกตอาการข้างเคียงของยา เมื่อตรวจสอบความถูกต้องและรับยาจากเจ้าหน้าที่ที่จ่ายยาแล้ว กลับบ้านได้</p> <p>** กรณีมียาฉีดต้องรับยาฉีดที่ห้องยา แล้วนำยามาฉีดที่ห้องฉีดยา ในบริเวณห้องจิตเวชฉุกเฉิน พยาบาลสังเกตอาการหลังฉีดยา วัดความดันโลหิตหลังฉีดยา เมื่อประเมินว่าผู้ป่วยปลอดภัยจึงอนุญาตให้กลับบ้านได้</p>	15-30 นาที	พยาบาลผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน
รวมระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น		1.30นาทึ	

**หมายเหตุ กรณีมียาฉีด เวลาจะเพิ่มอีก 15-30 นาที

7.เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร/แบบฟอร์ม	จำนวน (ฉบับ)
1)	<p>ผู้ป่วยใหม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - บัตรประจำตัวประชาชน/หรือสำเนาทะเบียนบ้าน/หรือเอกสารราชการ - เอกสารประกอบสิทธิการรักษาพยาบาล (ถ้ามี เช่น หนังสือส่งตัว เป็นต้น) 	1 ฉบับ 1 ฉบับ
	<p>ผู้ป่วยเก่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - บัตรนัด/บัตรประจำตัวผู้ป่วย/หรือบัตรประจำตัวประชาชน/หรือสำเนาทะเบียนบ้าน/หรือเอกสารราชการ - เอกสารประกอบสิทธิการรักษาพยาบาล (ถ้ามี เช่น หนังสือส่งตัว เป็นต้น) 	1 ฉบับ 1 ฉบับ
2)	<p>สิทธิการรักษา</p> <p>1) <u>กรณีสิทธิ์บัตรประกันสุขภาพถ้วน(บัตรทอง)</u>สามารถใช้สิทธิ์ได้ก็ต่อเมื่อ มีหนังสือส่งต่อจากรพ.ที่ผู้ป่วยขึ้นทะเบียนบัตร ยกเว้นสิทธิ์ผู้ป่วยพิการและสิทธิ์ทหารผ่านศึกชั้น 1-3 ได้รับการยกเว้นจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ <u>หากไม่มีหนังสือส่งต่อผู้ป่วยต้องรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาลเอง</u></p> <p>2) <u>สิทธิ์ประกันสังคม</u> ใช้สิทธิ์ก็ต่อเมื่อ มีหนังสือส่งตัวจากรพ.ที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคม และหนังสือรับรองสิทธิ์ สำเนาบัตรประชาชน</p> <p>3) <u>สิทธิ์ข้าราชการกรมบัญชีกลาง/สิทธิ์ข้าราชการองค์กรส่วนท้องถิ่น(อบต.)</u> ใช้บัตรประชาชนของผู้ป่วยในการยืนยันสิทธิ์ หากไม่นำบัตรประชาชนมา ต้องชำระเงิน แล้วสามารถนำไปเสีจรับเงินไปเบิกค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยงานต้นสังกัด</p>	1 ฉบับ อย่างละ 1 ฉบับ

8.ค่าธรรมเนียมการบริการ

ลำดับ	รายละเอียดการบริการที่มีค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท)
1)	ค่าบริการตามสิทธิบัตร (กรณีบัตรทอง) ประเภทรวมจ่าย	30 บาท
2)	ค่าบริการผู้ป่วยนอกในเวลาราชการ	10 บาท
3)	ค่าบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก	70 บาท
4)	ค่าบริการตรวจรักษา	
	- ค่าบริการทางจิตวิทยาอื่นๆ	200 บาท
	- จิตบำบัด	300 บาท
	- พฤติกรรมบำบัด	300 บาท
	- IQ Test	1,000 บาท
	- Psycho test	1,000 บาท
5)	ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	
	- ค่าใบรับรองแพทย์ทั่วไป	50 บาท

9.การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการ

ลำดับ	ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
1)	ผู้ให้บริการได้รับคำแนะนำข้อมูลด้านสุขภาพเมื่อมารับบริการ
2)	ร้อยละของผู้ป่วยที่มาตรวจตามนัด
3)	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก
4)	จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องการบริการผู้ป่วยนอก
5)	ระยะเวลาในการให้บริการ 90 นาที โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่นับัตรจนถึงรับยากลับบ้าน

10.ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ
1)	กล่องแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการตามจุดต่างๆในโรงพยาบาล
2)	Web site โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชชนครินทร์ www.https://nph.go.th/
3)	โทรศัพท์ 056-219444 (ในวัน/เวลาราชการ ตั้งแต่ 8.30 น. – 16.30 น.)

ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ

1	นายแพทย์ธิติพันธ์	ธานินทร์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล จิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์
2	นายแพทย์วรวัฒน์	ไชยชาญ	นายแพทย์เชี่ยวชาญ
3	แพทย์หญิงมันทนา	กิตติพีรชล	นายแพทย์เชี่ยวชาญ
4	แพทย์หญิงพงศ์ลดา	ชื่นชูจิตร	นายแพทย์ชำนาญการ
5	นางธิดาเดือน	ดอนจันทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
6	นายศรารุช	ภูบุญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
7	นส.บุษยา	ศรีวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
8	นางราตรี	ภูบุญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
9	นางสุจีรา	สุขศิรา	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
10	นางรัชณี	ไพรสวัสดิ์	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ
11	นางวาสนา	ภูระหงษ์	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน
12	นายศิริพงษ์	บุญจันทร์	เภสัชกรชำนาญการ
13	นางจริญญา	เปาะทองคำ	นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการ
14	นส.ปรียาภรณ์	ทัฬหวิ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
15	นางนงลักษณ์	ศิรินนท์	พนักงานการเงินและบัญชี