

	คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า	
	รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.ฯ
	เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01	สถานะเอกสาร ควบคุม
เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก		หน้า 1/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ
โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์
2. ผังกระบวนการทำงาน
3. ขอบเขต
4. ความรับผิดชอบ
5. คำจำกัดความ
6. ข้อกำหนดที่สำคัญ
7. ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย
8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
9. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร
11. ระบบการติดตามและประเมินผล
12. ภาคผนวก

บันทึกการอนุมัติและการแก้ไข

สำเนาที่

ฉบับที่	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้อนุมัติ	วันบังคับใช้
ฉบับ R01	ขึ้นทะเบียนเอกสาร		

	คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า	
	รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.ฯ
	เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01	สถานะเอกสาร ควบคุม
เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก		หน้า 2/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของ ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก รวมถึงห้องตรวจพิเศษต่างๆ ของ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.
- 1.2 เพื่อกำกับ ดูแล คุณภาพ ของกระบวนการดูแลผู้ป่วย ที่มารับบริการใน รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. แบบไม่ค้างคืน
- 1.3 เพื่อใช้ในการส่งต่อข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก ทราบถึงแนวทางการ จัดบริการผู้ป่วยนอกของ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.



คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.๑

เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01

สถานะเอกสาร ควบคุม


เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก

หน้า 3/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

2. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐานเวลา	ข้อกำหนดของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
1			<ul style="list-style-type: none"> - คำประกาศสิทธิผู้ป่วย - หน้าที่ผู้ป่วย - พรบ.สุขภาพแห่งชาติ 2550 - พรบ.สถานพยาบาล 2541 - พรบ.การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 2550 - มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ 	
2		5 นาที	- ประมวลจรรยาบรรณผู้ประกอบวิชาชีพเวชระเบียน - เจ้าหน้าที่เวชระเบียน - ชมรมเวชระเบียน	
3		10 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - พรบ.วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 4) 2540 - มาตรฐานการพยาบาลและบริการสุขภาพ - ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อคัดแยกระดับความฉุกเฉิน และมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ.2554 	- พยาบาลคัดแยก
4		15 นาที	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ 2548	- จนท.ตรวจสอบสิทธิ
5		30 นาที		
6		15 - 30 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - พรบ.วิชาชีพเวชกรรม - พรบ.วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 4) 2540 - มาตรฐานการพยาบาลและบริการสุขภาพ 	- แพทย์ - พยาบาล
7		60-120 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - พรบ.วิชาชีพเวชกรรม - พรบ.วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 4) 2540 - มาตรฐานการพยาบาลและบริการสุขภาพ 	- พยาบาล
8		10 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - พรบ.วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 4) 2540 - มาตรฐานการพยาบาลและบริการสุขภาพ 	
9		10 นาที	- อัตราค่าบริการ รพ.๑ ปี 2554	- เจ้าหน้าที่การเงิน รพ.๑
10		30 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ประเทศไทย) - ประกาศคณะกรรมการพัฒนาระบบยาแห่งชาติ เรื่องบัญชียาหลักแห่งชาติ พ.ศ. 2560 	- เภสัชกร รพ.๑
11		5 นาที		

	คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า	
	รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.ฯ
	เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01	สถานะเอกสาร ควบคุม
เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก		หน้า 4/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

3. ขอบเขต

การให้บริการผู้ป่วยนอก รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. ครอบคลุมกระบวนการให้บริการตรวจ วินิจฉัย รักษา และให้คำแนะนำทางการแพทย์และการพยาบาล ในทุกจุดให้บริการ รวมถึงห้องตรวจพิเศษ ห้องตรวจโรคฉุกเฉิน งานตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการต่างๆ การฟื้นฟูสุขภาพและการป้องกันโรค โดยเริ่มตั้งแต่ผู้ป่วยติดต่อขอรับบริการใน รพ.ฯ คัดแยกประเมินอาการตามความเร่งด่วน หรือตามแนวทางของแต่ละห้องตรวจโรค ตรวจสอบสิทธิการรักษาที่แผนกเวชระเบียนผู้ป่วยนอก เข้ารับการรักษาตามห้องตรวจโรคหรือส่งต่อตามสิทธิการรักษา อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย จนเสร็จสิ้นกระบวนการรักษาโดยไม่ต้องรับไว้รักษาในโรงพยาบาล และจำหน่ายออกจากระบบผู้ป่วยนอก โดยให้บริการในเวลาราชการตั้งแต่ 0800-1600 และนอกเวลาราชการ เริ่มตั้งแต่ 0630-0800 ไม่เว้นวันหยุดราชการและวันนักขัตฤกษ์

4. ความรับผิดชอบ

- 4.1 **หัวหน้ากลุ่มงาน** มีหน้าที่ กำหนดนโยบายในการบริการผู้ป่วยให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยมีเป้าหมายให้ผู้ป่วยและผู้รับบริการทั่วไป ปลอดภัย พึงพอใจในระบบการดูแลสุขภาพที่ดี ภายใต้ นโยบายการบริการที่กำหนด โดยผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล พิจารณาแก้ปัญหา และปรับปรุงกระบวนการในระดับนโยบายร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานอื่น และหัวหน้าแผนกในกลุ่มงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
- 4.2 **หัวหน้าหน่วยระดับแผนก** มีหน้าที่ กำกับดูแล และควบคุมให้งานบริการในแต่ละวันเป็นไปด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย ตามแนวทางที่กำหนด แก้ปัญหาและให้คำปรึกษาเพิ่มเติมแก่ผู้ได้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ทุกระดับในส่วนที่ไม่เป็นไปตามระบบงานปกติ ภายใต้ นโยบายและมาตรฐานการบริการที่กำหนดโดยกลุ่มงานต้นสังกัด และโรงพยาบาลฯ
- 4.3 **แผนกเวชระเบียน** มีหน้าที่ จัดระบบบริการงานเวชระเบียน ได้แก่ จัดทำ ค้นหา จัดเก็บประวัติผู้ป่วย ให้ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว บริการส่งต่อหน่วยการรักษาพยาบาลได้ใช้ประกอบในการให้บริการทางการแพทย์ รวมถึงตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของเวชระเบียนให้เป็นไปตามมาตรฐาน ประสานงานเบื้องต้นเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่เหมาะสม รวมถึงการจัดระบบการเข้าถึงข้อมูลประวัติเพื่อรักษาความลับของผู้ป่วยอย่างเหมาะสม
- 4.4 **แผนกคัดกรองผู้ป่วย** มีหน้าที่ ชักประวัติและประเมินอาการเบื้องต้นให้แก่ผู้ป่วยเพื่อจัดลำดับความเร่งด่วนในการรับบริการ คัดแยกผู้ป่วยโรคติดต่อออกจากผู้ป่วยทั่วไป และแยกประเภทผู้ป่วยเพื่อแนะนำ ส่งต่อไปรักษายังห้องตรวจโรคที่ให้บริการตรวจรักษาความเจ็บป่วยนั้นๆ



คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.๑

เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01

สถานะเอกสาร ควบคุม

เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก

หน้า 5/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

- 4.5 แพทย์ พยาบาล และสหสาขาวิชาชีพ มีหน้าที่ ให้บริการประเมินอาการ ใช้เครื่องมือพิเศษในการค้นหาความผิดปกติของอวัยวะ/ร่างกายผู้ป่วย ตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม
- 4.6 แผนกประสานบริการผู้ป่วย มีหน้าที่ บริการตรวจสอบสิทธิการรักษาตามสวัสดิการของผู้ป่วย ประสานงานส่งต่อหรือรับย้ายผู้ป่วย ระหว่างสถานพยาบาลเพื่อการรักษา รวมถึงการออกเอกสารรับรองสิทธิที่ผู้ป่วยพึงมีพึงได้ให้แก่ผู้รับบริการด้วย โดยกระบวนการรับรอนั้น จะต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามแนวทางที่กำหนดไว้ร่วมกันกับองค์กรภาครัฐ/เอกชน ภายนอก และหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิ์และการเบิกค่ารักษา
- 4.7 แผนกรับผู้ป่วยใน มีหน้าที่ ตรวจสอบเอกสารสิทธิของผู้ป่วย ให้ข้อมูลผู้รับบริการและจัดทำเอกสารสำคัญในการรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาลอย่างถูกต้องและครบถ้วนตามที่ รพ.๑ กำหนดประสานงานกับหอผู้ป่วยเพื่อจัดสรรเตียงรับผู้ป่วยให้ตรงตามสาขาการรักษา และบันทึกข้อมูลในระบบ EMR เพื่อออกเลข AN
- 4.8 แผนกเงินรายได้(ผู้ป่วยนอก) มีหน้าที่ จัดให้มีช่องทางรับชำระค่าบริการทางการแพทย์ ที่สะดวก รวดเร็ว โดยต้องบริหารจัดการให้ผู้ปฏิบัติงานรับชำระได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และส่งเงินรายรับผู้ป่วยนอกเข้าระบบการเงินของสถานพยาบาลตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่ รพ.กำหนด
- 4.9 เภสัชกรห้องจ่ายยา มีหน้าที่ ทวนสอบความถูกต้องของคำสั่งใช้ยา รวบรวมเอกสารกำกับยาควบคุมให้ครบถ้วน จ่ายยาให้แก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการพร้อมกับอธิบายวิธีใช้ยาอย่างถูกต้อง ประสานงานกับผู้ร่วมวิชาชีพและแพทย์ พยาบาล เพื่อให้กระบวนการจ่ายยาเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ และใช้ระยะเวลาไม่เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนด
- 4.10 แผนกเคลื่อนย้ายผู้ป่วย มีหน้าที่ บริหารจัดการบุคลากรและอุปกรณ์เคลื่อนย้ายผู้ป่วยที่มีอยู่ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการต้อนรับ ทักทาย แนะนำ และ ช่วยเหลือผู้ป่วย/ผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ สนับสนุนให้ผู้ป่วยเดินทางไปยังจุดบริการภายใน รพ.๑ ได้อย่างปลอดภัยและคล่องตัว

5. คำจำกัดความ

- 5.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีอาการเจ็บป่วย และ/หรือ ญาติผู้ป่วย ที่เข้ารับการตรวจรักษา/ติดต่อขอรับบริการอื่นๆ ใน รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. ไม่รวมผู้ที่มาติดต่อที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษา
- 5.2 ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการตรวจวินิจฉัยต่างๆ โดยไม่นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล สามารถกลับบ้านได้หลังจากการรับตรวจรักษา/วินิจฉัย

	คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า	
	รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.ฯ
	เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01	สถานะเอกสาร ควบคุม
เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก		หน้า 6/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ โดยยึดหลักการบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

- 5.3 **ผู้ป่วยเก่า** หมายถึง ผู้ที่เคยมาใช้บริการตรวจรักษาที่ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. และขึ้นทะเบียนเป็นผู้ป่วยของโรงพยาบาลแล้ว สามารถตรวจสอบตัวตนได้จากเลขประจำตัวผู้ป่วย (HN. : Hospital number) ที่ยังเป็นปัจจุบันในระบบงานเวชระเบียน
- 5.4 **ผู้ป่วยใหม่** หมายถึง ผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการตรวจรักษาในสถานะผู้ป่วยของ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. มาก่อน รวมถึงผู้ป่วยเก่าที่ไม่ได้มารับบริการที่ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. เกิน 10 ปี ซึ่งถือว่าเป็นข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน เข้าเกณฑ์ที่แผนกเวชระเบียนจะยกเลิกหมายเลข HN. เมื่อมารับบริการอีกครั้งจึงต้องขึ้นทะเบียนเป็นผู้ป่วยใหม่
- 5.5 **การคัดแยก / คัดกรองผู้ป่วย** หมายถึง การตรวจประเมินภาวะสุขภาพของผู้ป่วย เพื่อจำแนกประเภทผู้ป่วยและจัดลำดับความเร่งด่วนในการให้บริการ และส่งต่อไปรับบริการพยาบาล-การตรวจรักษาอย่างปลอดภัย ทันเวลา และถูกต้องตามแนวทางที่กำหนดร่วมกันโดยหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยนอก
- 5.6 **การตรวจสอบสิทธิ** หมายถึง การตรวจสอบว่าผู้มารับบริการสามารถใช้สิทธิการรักษาเบิกสวัสดิการ เช่น สิทธิจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า สิทธิประกันสังคม ตามอ้างถึงหรือไม่ โดยใช้ระบบการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานที่ควบคุมการเบิกจ่ายตามสิทธิการรักษานั้นๆ รวมถึงการออกเอกสารรับรองสิทธิการรักษานั้นๆ ด้วย
- 5.7 **เวชระเบียนผู้ป่วยนอก** หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการรักษาของผู้ป่วยแต่ละราย ตั้งแต่มารับบริการตรวจรักษาที่ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. ครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน หรือเรียกว่า OPD Card
- 5.8 **กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก** หมายถึง การให้บริการตรวจรักษาทางการแพทย์ การให้บริการพยาบาล การตรวจทางห้องปฏิบัติการ การตรวจพิเศษต่างๆ การฟื้นฟูสุขภาพและการป้องกันโรคแก่ผู้มารับการตรวจรักษา ณ ห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการตรวจวินิจฉัยต่างๆ โดยไม่ต้องรับไว้รักษาในโรงพยาบาล

6. ข้อกำหนดที่สำคัญ

- 6.1 ความต้องการที่สำคัญของผู้รับผลงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. มีช่องทางสำหรับรับข้อมูลความต้องการที่สำคัญ เพื่อนำมาปรับปรุงการจัดบริการ ได้แก่ เอกสารความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน สอบถามจากบุคลากรของหน่วยที่ให้บริการ กล้องรับข้อร้องเรียน แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และแผนกประชาสัมพันธ์ และสื่อทางสังคมออนไลน์



คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.ฯ

เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01

สถานะเอกสาร ควบคุม

เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก

หน้า 7/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

○ แบ่งตามสิทธิการรักษาของผู้รับบริการ

สิทธิการรักษา	ความต้องการ
กรมบัญชีกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน - บริการสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน - ความสะอาด และความไม่แออัดของสถานที่ และสภาพแวดล้อม - ความสะดวกในการใช้สิทธิ์เบิกจ่ายค่ารักษา โดยไม่ต้องสำรองจ่าย - ได้รับสิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาอันพึงได้ตามระเบียบราชการ
ประกันสุขภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน - บริการสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน - ความสะอาด และความไม่แออัดของสถานที่ และสภาพแวดล้อม - ได้รับการรักษาและยาที่ทัดเทียมกับสิทธิอื่นๆ - ความสะดวกในการส่งต่อผู้ป่วยและการพบแพทย์เฉพาะทาง - ความสะดวกในการรับส่งต่อและการส่งกลับตามสิทธิการรักษา
ประกันสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน - บริการสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน - ความสะอาด และความไม่แออัดของสถานที่ และสภาพแวดล้อม - การจัดบริการที่เอื้ออำนวยเฉพาะกลุ่มผู้ประกันตน - ได้รับการรักษาและยาที่ทัดเทียมกับสิทธิอื่นๆ - ความสะดวกในการส่งต่อผู้ป่วยและการพบแพทย์เฉพาะทาง
สิทธิเงินสด	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน - บริการสะดวก รวดเร็ว และขั้นตอนไม่ซับซ้อน - ให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ - ค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสม สามารถใช้บัตรเครดิตชำระแทนเงินสดได้ - สถานที่และสภาพแวดล้อมที่สะอาด ไม่แออัด

○ ความต้องการของหน่วยงาน

หน่วยงาน	ความต้องการ
กองทัพอเรือ และกรมแพทย์ทหารเรือ	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนการปฏิบัติการทางการแพทย์ในการกิจทหาร - ปฏิบัติตามนโยบายและภารกิจที่ได้รับมอบหมายของ ทร.และ พร. - ให้การบริการสุขภาพแก่กำลังพลและครอบครัวอย่างครบวงจร - เป็นสถาบันทางการแพทย์ของกองทัพอเรือที่ทัดเทียมกับโรงพยาบาลต่าง ๆ ของเหล่าทัพ - ใช้ทรัพยากรในการรักษาพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ
สถาบันการศึกษา - นักศึกษาแพทย์ - วิทยาลัยพยาบาล กองทัพอเรือ - โรงเรียนนาวิกเวชกิจ - นักศึกษามาฝึกงาน	<ul style="list-style-type: none"> - อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การดูแลรักษาพยาบาล - มีระบบการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน - สถานที่ฝึกปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้ได้ตามมาตรฐาน - สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้



คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.ฯ

เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01

สถานะเอกสาร ควบคุม

เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก

หน้า 8/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

หน่วยงาน	ความต้องการ
กรมบัญชีกลาง สำนักงานประกันสังคม สำนักงานหลักประกัน สุขภาพ	- จัดบริการที่มีคุณภาพ ให้การรักษาถูกต้อง ทันเวลา ตามมาตรฐาน - ประสานส่งต่อข้อมูล ของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง - จัดทำเอกสารถูกต้อง ครบถ้วนตามกฎหมาย ระเบียบ ที่ประกาศโดยหน่วยงานคู่สัญญา
เครือข่ายบริการสุขภาพ	- มีการประสานงานเพื่อการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง - ไม่ปฏิเสธการรับผู้ป่วยเพื่อรักษาต่อตามศักยภาพของ รพ.ฯ
บริษัทห้างร้าน	- จ่ายเงินรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดขั้นตอนการจัดซื้อ จัดจ้าง
ชุมชน	- การให้บริการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาที่ได้มาตรฐาน พฤติกรรมการบริการที่ดี - ให้ใช้สถานที่ของ รพ.ฯ ในการออกกำลัง และจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพต่าง ๆ - สถานที่และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างเสริมสุขภาพ - มีกระบวนการจัดการเพื่อลดการเกิดผลกระทบต่อคนในชุมชน จากการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล

• ผู้กำหนดประเภทบริการและบทบาทที่เกี่ยวข้องกับแนวทางปฏิบัติงาน

หน่วยงาน	ผลิตภัณฑ์และบริการ	บทบาทที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
กองทัพเรือ และ กรมแพทย์ทหารเรือ	- นโยบาย - งบประมาณ - กำลังพล - อาคารสถานที่	- ผู้บังคับบัญชาและผู้ควบคุมระบบบริหารจัดการ ของโรงพยาบาล - ผู้มอบนโยบายในการปฏิบัติงาน - ผู้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของ โรงพยาบาล - ผู้ควบคุมการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการต่างๆ	- ระเบียบข้อบังคับ และ นโยบายต่างๆ ในการ ปฏิบัติงาน
กรมบัญชีกลาง	กำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติใน การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล - จ่ายเงินค่ารักษา พยาบาล	- ผู้ตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องของการ เบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล	- ระเบียบข้อบังคับและ นโยบายต่างๆ ของ กรมบัญชีกลาง

• ผู้กำหนดประเภทบริการและบทบาทที่เกี่ยวข้องกับแนวทางปฏิบัติงาน

หน่วยงาน	ผลิตภัณฑ์และบริการ	บทบาทที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
สปสช.	- กำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินค่ารักษา พยาบาลในระบบประกันสุขภาพ - กำหนดพื้นที่รับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วย ประกันสุขภาพ - จ่ายเงินค่ารักษา พยาบาลผู้ป่วยประกัน สุขภาพ	- ผู้ตรวจสอบรายละเอียด ความถูกต้อง ของการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล	- ระเบียบข้อบังคับและนโยบายต่างๆ ของ สปสช.

	คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า	
	รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.๗
	เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01	สถานะเอกสาร ควบคุม
เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก		หน้า 9/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

หน่วยงาน	ผลิตภัณฑ์และบริการ	บทบาทที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนดที่สำคัญ
สำนักงานประกันสังคม	- กำหนดหลัก เกณฑ์การจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลในระบบประกันสังคม - จ่ายค่ารักษา พยาบาลผู้ป่วยประกันสังคม	- ผู้ตรวจสอบมาตรฐานการบริการผู้ป่วยประกันสังคม	- ระเบียบข้อบังคับและนโยบายต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคม
บริษัทเครื่องมือแพทย์ / บริษัทยาและเวชภัณฑ์	- ส่งมอบเครื่องมือแพทย์/ยา และเวชภัณฑ์	- คู่สัญญา/ผู้ส่งมอบเครื่องมือแพทย์/ยา และเวชภัณฑ์	- ระเบียบข้อบังคับ คำสั่งและ พรบ.ที่เกี่ยวข้อง
สภากาชาดไทย	- Blood component	- ส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางเลือด	- ตามข้อกำหนดของสภากาชาดไทย
สถาบันการศึกษา	- นักศึกษาแพทย์/พยาบาล/นักศึกษาฝึกงาน สาขาต่างๆ - ความรู้ทางวิชาการ	- ร่วมมือทางด้านวิชาการ - ประกันคุณภาพการศึกษา	- มาตรฐานการศึกษา - มาตรฐานวิชาชีพ

7. ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย

- 7.1 อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ในภาพรวม (เป้า $\geq 80\%$)
- 7.2 ร้อยละของผู้รับบริการที่ต้องการกลับมาใช้บริการของ รพ.๗ ซ้ำ (เป้า $\geq 90\%$)
- 7.3 ร้อยละของผู้รับบริการที่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ (เป้า $\geq 90\%$)
- 7.4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการ ของ รพ.๗ (เป้า $\geq 80\%$)
- 7.5 ระยะเวลารอคอย (เป้า ≤ 2 ชม.)

8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 8.1 ผู้รับบริการเข้าถึงบริการตามการจำแนก 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ป่วยที่มีนัด ผู้ป่วยเก่าที่มาตรวจโดยไม่มีนัด และผู้ป่วยใหม่ เพื่อการจัดบริการในขั้นต่อไปได้อย่างรวดเร็ว
 - ผู้ป่วยรายใหม่ แนะนำให้กรอกข้อมูลเพื่อทำประวัติผู้ป่วยใหม่ เช่น ชื่อ สกุล ที่อยู่ เบอร์ติดต่อโรคประจำตัว ตามแนวทางของแผนกเวชระเบียน และติดต่อพยาบาลคัดแยก
 - ผู้ป่วยเก่าที่ไม่มีนัด พยาบาลสอบถามอาการสำคัญที่มาโรงพยาบาล เพื่อคัดกรองเบื้องต้น แนะนำจุดบริการรวมถึงประสานงานส่งต่อผู้ป่วยไปยังห้องตรวจโรคที่ให้บริการตรวจโรคนั้นๆ ตามเกณฑ์การคัดแยกผู้ป่วยเข้าห้องตรวจตามอาการสำคัญและประวัติการรักษา (WP-NUR-11-03) กรณีผู้ป่วยมีอาการเจ็บป่วยฉุกเฉิน /มีภาวะวิกฤติ ต้องเร่งประสานงานส่งไปรักษาที่ห้องตรวจโรคฉุกเฉิน



คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.๑

เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01

สถานะเอกสาร ควบคุม

เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก

หน้า 10/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

- กรณีผู้ป่วยเก่า ที่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลแล้ว และมีใบนัดพบแพทย์ สามารถยื่นบัตรบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อทำการตรวจสอบและรับรองสิทธิการรักษา จากนั้นไปรอที่ห้องตรวจตามที่ระบุในใบนัด โดยไม่จำเป็นต้องรับการประเมิน / คัดแยกจากพยาบาลก่อน
- 8.2 แผนกประสานบริการผู้ป่วยและห้องรับรองสิทธิข้าราชการ ให้บริการตรวจสอบสิทธิในผู้ป่วยที่ผ่านการประเมิน / คัดกรองแล้ว โดยนำบัตรประจำตัวประชาชน เสียบในเครื่องตรวจสอบสิทธิอัตโนมัติ หรือกรอกเลข 13 หลักบัตรประชาชน เพื่อบันทึกสิทธิการรักษาในระบบ EMR ซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลสิทธิการรักษาแสดงให้เห็นในทุกจุดบริการที่ผู้ป่วยไปติดต่อ
- 8.3 เจ้าหน้าที่ห้องตรวจโรค ประเมินอาการ วัตถุประสงค์ซักประวัติอาการเจ็บป่วย การรักษาต่อเนื่องพร้อมบันทึกลงเวชระเบียนในระบบสารสนเทศตามมาตรฐานและจัดลำดับการเข้ารับบริการตามกระบวนการตรวจรักษาของหน่วยงาน ผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยรุนแรง ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการผิดปกติ ส่งพบแพทย์ และให้การรักษาทันที
- 8.4 แพทย์ทำการตรวจรักษา ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ/การตรวจทางรังสี เพื่อวินิจฉัยแยกโรค และให้การรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ และตามกระบวนการตรวจรักษาของ รพ.๑ รวมทั้งพิจารณาส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อไปยังหน่วยงานที่มีศักยภาพเหมาะสมในการรักษาที่ครอบคลุมปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย พิจารณารับผู้ป่วยไว้รักษาใน รพ.๑ บันทึกข้อมูลการตรวจรักษาและการส่งวินิจฉัยในระบบสารสนเทศของ รพ.๑
- 8.5 หลังเสร็จสิ้นการตรวจรักษา พยาบาลห้องตรวจโรคจะดำเนินการ ให้บริการผู้ป่วยตามคำสั่งแพทย์ ให้คำแนะนำผู้ป่วยในการการสร้างเสริมสุขภาพและการดูแลตนเอง ประสานงานส่งต่อผู้ป่วย/รับป่วยตามแผนการรักษา ตรวจสอบความถูกต้อง/ครบถ้วน ของเอกสารและข้อมูลในเวชระเบียนและระบบสารสนเทศ ออกใบนัดตรวจให้กับผู้ป่วยที่แพทย์นัดตรวจติดตามผลการรักษา
- 8.6 ผู้ป่วย/ญาติ นำใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ ไปติดต่อชำระค่าตรวจรักษาตามสิทธิการรักษาของตนเอง ที่จุดบริการรับชำระค่าใช้จ่าย หากมีรายการยาที่แพทย์สั่งรักษา จึงจะไปติดต่อห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกเพื่อรับยา โดยมีเภสัชกรตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทั้งหมดตามคำสั่งแพทย์ รวมทั้งให้คำแนะนำการใช้ยาแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ
- 8.7 แผนกเคลื่อนย้ายให้บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยตามผู้ป่วย/ญาติ ร้องขอ หรือตามความเหมาะสมที่ผู้ป่วยควรได้รับโดยใช้รถนั่ง/รถนอนเคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยความระมัดระวังไม่ให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย ตลอดระยะที่รับบริการภายใน รพ.๑ จนส่งผู้ป่วยขึ้นยานพาหนะเพื่อกลับไปยังที่พัก



คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.ฯ

เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01

สถานะเอกสาร ควบคุม

เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก

หน้า 11/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ
โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

9. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

WP-IM-02-01	การบริการเวชระเบียนผู้ป่วยนอก
WP-IM-03-01	การตรวจสอบสิทธิและการลงทะเบียน
WP-NUR-11-03	การบริการคัดแยกผู้ป่วย
WP-CPS-02-01	การให้บริการแผนกประสานบริการผู้ป่วย
WP-CPS-04-01	การให้บริการรับผู้ป่วยในจากห้องตรวจต่างๆ
WP-EM-03-01	งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วยและการประเมินเบื้องต้น
-	พรบ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550
-	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.2553
-	พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545
-	พรบ.ประกันสังคม พ.ศ.2533
-	พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.2535
-	พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545
-	พรบ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550
-	พรบ.ยา พ.ศ.2510
-	พรบ.วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ.2518
-	พรบ.ยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.2522
-	พรบ.การแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.2551
-	พรบ.คุ้มครองสุขภาพผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.2535
-	พรบ.สถานพยาบาล พ.ศ.2541
-	พรบ.จัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ.2551
-	พรบ.ประกันสังคม พ.ศ.2533
-	พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522
-	พรบ.คุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ.2535
-	พรบ.ความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551
-	พรบ.วัตถุอันตราย พ.ศ.2535
-	พรบ.วิชาชีพเวชกรรม พ.ศ.2525
-	พรบ.วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ.2528 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2540
-	พรบ.พันธุกรรม พ.ศ.2537

	คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า	
	รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.ฯ
	เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01	สถานะเอกสาร ควบคุม
เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก		หน้า 12/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

- พรบ.วิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ.2537
- พรบ.วิชาชีพเทคนิคการแพทย์ พ.ศ.2547
- พรบ.วิชาชีพกายภาพบำบัด พ.ศ.2547
- พรบ.วิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ.2556
- ประกาศคณะกรรมการพัฒนาระบบยาแห่งชาติ เรื่องบัญชียาหลักแห่งชาติ พ.ศ.2564
- คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย
- หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.2545
- มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 5 โดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) : สรพ.
- MOPH ED.TRIAGE. กรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข พิมพ์ครั้งที่ 1 (2561)

10. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่	ผู้รับผิดชอบ / ผู้อนุมัติทำลาย	การจัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการทำลาย
ปกเวชระเบียนผู้ป่วยนอก	แผนกเวชระเบียนผู้ป่วยนอก ระบบสารสนเทศ	หน.แผนกเวชระเบียน / ผอ.รพ.ฯ	- แฟ้ม - ไฟล์	ทั่วไป 10 ปี เสี่ยง 20 ปี	- ย่อยทำลาย - ตามระเบียบ สารสนเทศ

11. ระบบการติดตามและประเมินผล

- 11.1 มีการติดตามตัวชี้วัดโดยผู้บริหารหน่วย และทบทวนตัวชี้วัดให้เหมาะสม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาล ติดตามผลลัพธ์ทุก 6 เดือน
- 11.2 เป็นสมาชิกเทียบเคียงตัวชี้วัดในระบบของ สรพ. ซึ่งมีการเทียบเคียงตัวชี้วัดกับรพ.ระดับเดียวกัน ตามวงรอบทุก 6 เดือน
- 11.3 มีการเยี่ยมสำรวจภายใน ปีละ 1-2 ครั้ง
- 11.4 มีการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านหน้า ตามวงรอบอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง



คู่มือปฏิบัติงาน (WORK PROCEDURE) โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.๑

เลขที่เอกสาร WP-FL-01-01-R01

สถานะเอกสาร ควบคุม

เรื่อง : มาตรฐานการปฏิบัติงานของห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก

หน้า 13/13

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทั่วทุกหน่วยงาน เพื่อการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและประทับใจ
โดยยึดหลักบริหารจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และมีระเบียบวินัย

12. ภาคผนวก

- 12.1 รายงานตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ รพ.๑
- 12.2 รายงานการประเมินตนเอง ของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านหน้า รพ.๑ ตามมาตรฐาน
โรงพยาบาลและบริการสุขภาพ
- 12.3 แบบฟอร์มที่ รพ.๑ กำหนดให้ใช้ ได้แก่ ใบรับรองแพทย์ ใบนัด
- 12.4 โครงสร้างเครือข่ายบริการ

เครือข่าย	สถานพยาบาล/ห้องพยาบาล
เครือข่าย รพ.ในกองทัพเรือ	- รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ - รพ.อาภากรเกียรติวงศ์ - รพ.ทหารเรือกรุงเทพ - รพ.ฐานทัพเรือสงขลา ทรภ.2 - รพ.ฐานทัพเรือพังงา ทรภ.3 - รพ.ร.ร.นายเรือ - รพ.ป้อมพระจุลจอมเกล้า รฐท.กท.
เครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ ทร.ในความ รับผิดชอบ	- ห้องพยาบาล ยศ.ทร. - ห้องพยาบาล สสท.ทร. - ห้องพยาบาล อจปร.อร. - ห้องพยาบาล ชส.ทร.
เครือข่ายโรงพยาบาลสี่เหล่าทัพ	- รพ.ในสังกัดกรมแพทย์ทหารบก - รพ.ในสังกัดกรมแพทย์ทหารอากาศ - รพ.ในสังกัดสำนักงานแพทย์ตำรวจแห่งชาติ
เครือข่ายสถานพยาบาลตามโครงการ หลักประกันสุขภาพ (ต้องมีใบส่งตัวมาแสดง เมื่อส่งต่อผู้ป่วยมา รพ.๑)	- ลูกข่ายปฐมภูมิ - ศูนย์บริการสาธารณสุข และหน่วยบริการนอกบัญชีเครือข่าย 9 แห่ง - รพ.เครือข่าย ทุดิถุภูมิ - เครือข่าย Supra Tertiary
เครือข่ายโรงพยาบาลของสำนักงาน ประกันสังคม	- โรงพยาบาลประสานเครือข่ายประกันสังคม - คลินิกเครือข่ายประกันสังคม - รพ.คู่สัญญา ประกันสังคม