

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ขั้นตอนการรับบริการงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

- งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
ที่อยู่: ชั้น ๒ อาคารสยามบรมราชกุมารี
โทรศัพท์: ๑๔๑๕ ต่อ ๒๒๐๒

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดบริการ ๒๔ ชั่วโมง

ข้อกำหนดการให้บริการ

ผู้ป่วยอุบัติเหตุ วิกฤต และเจ็บป่วยเฉียบพลัน ตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ ๑๕ ปีบริบูรณ์ (วิกฤต คือ หหมดสติไม่รู้สีกตัว ไม่หายใจ หายใจเร็ว หอบเหนื่อยรุนแรง เจ็บหน้าอกเฉียบพลัน รุนแรง ชีวมลงเหงื่อแตก ตัวเย็น ชัก แขนขาอ่อนแรง พูดไม่ชัด หรือมีอาการอื่นร่วม ที่มีผลต่อการหายใจ ระบบการไหลเวียนโลหิตและสมองที่อาจเป็นอันตราย ต่อชีวิต)

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

- สูติบัตร/บัตรประจำตัวประชาชน/พาสปอร์ต (ฉบับจริง)
- บัตรประจำตัวผู้ป่วย/บัตรนัด (ถ้ามี)
- กรณีส่งต่อมาจากสถานพยาบาลอื่น : เอกสารสรุปอาการ (ใบส่งต่อผู้ป่วย) ฉบับจริง และผลการตรวจเพิ่มเติม (ถ้ามี)
- เอกสารรับรองสิทธิการรักษา/บัตรพิกัด (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

	ชำระเงินเอง		สิทธิบัตรทอง		สิทธิข้าราชการ	
	ในเวลา	นอกเวลา	ในเวลา	นอกเวลา	ในเวลา	นอกเวลา
ค่าธรรมเนียมบริการงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	100	150	0	0	0	100
ค่าธรรมเนียมบริการทางเภสัชกรในกรณีมียาและเวชภัณฑ์	70		70		0	70
ค่าบริการทางการแพทย์ และค่ารักษา	ตามที่จ่ายจริง		จ่ายส่วนที่นอกเหนือจากสิทธิ		จ่ายส่วนที่นอกเหนือจากสิทธิ	

เฉพาะผู้มีใบส่งตัว ถ้าไม่มีใบส่งตัวจะเป็นผู้ป่วยชำระเงินเอง

รับบัตรเครดิตขั้นต่ำ 500 บาทขึ้นไปต่อ 1 ใบเสร็จ (ผู้รับบริการรับผิดชอบค่าธรรมเนียมธนาคาร ๑%)

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา

ระยะเวลาการรอตรวจขึ้นอยู่กับระดับความรุนแรงและเร่งด่วนตามมาตรฐานการคัดกรอง

ระดับ ๑ (สีแดง) ผู้ป่วยวิกฤต พบแพทย์ทันที

ระดับ ๒ (สีเหลือง) ผู้ป่วยฉุกเฉินมากได้รับการดูแลรักษาภายใน ๕-๑๕ นาที

ระดับ ๓ (สีเขียว) เจ็บป่วยเฉียบพลันไม่เร่งด่วน ได้รับการดูแลรักษาในเวลา ๑๕-๔๕ นาที

ระดับ ๔ (สีขาว) ผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน ได้รับการดูแลรักษาหลังจากตรวจผู้ป่วย ระดับ ๑, ๒, ๓ เสร็จแล้ว

คุณภาพ

- ผู้รับบริการได้รับบริการตามลำดับอาการเร่งด่วนตามมาตรฐาน
- ความพึงพอใจผู้มารับบริการได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 85 %

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน

- พบพยาบาลที่จุดคัดกรอง รับใบระบุระดับความรุนแรง:
กรณีผู้ป่วยวิกฤต (สีแดง): พบแพทย์ทันที
กรณีผู้ป่วยโรคติดต่อ: เข้ารับการตรวจในห้องแยกโรค

- ติดต่องานเวชระเบียน

- ติดต่อลงทะเบียนตรวจสอบและรับรองสิทธิการรักษา

- ประเมินสัญญาณชีพ รับบัตรคิวและรอเรียก

- พบแพทย์ตรวจรักษา

- กรณีกลับบ้าน: รับคำแนะนำและใบนัด
กรณีนอนโรงพยาบาล: ลงนามเอกสารยินยอมการรักษาและรอขึ้นหอผู้ป่วย

- ยื่นใบสั่งยา (ถ้ามี) ที่งานจ่ายยาผู้ป่วยนอก

- จ่ายค่าบริการ และรับยา (ถ้ามี)

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

หน้าห้องฉุกเฉิน

งานหลักประกันสุขภาพ

ในเวลา: ชั้น 3 ตึกมหิตลาธิเบศร หรือ ชั้น 5 อาคารสยามบรมราชกุมารี

นอกเวลา: ชั้น 2 อาคารสยามบรมราชกุมารี

(หน้าห้องฉุกเฉิน)

แพทย์งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

งานจ่ายยาผู้ป่วยนอก และงานการเงินผู้ป่วยนอก

งานจ่ายยาผู้ป่วยนอก

งานการเงินผู้ป่วยนอก และงานจ่ายยาผู้ป่วยนอก

การรับเรื่องร้องเรียน

1. ติดต่อด้วยตนเอง ณ งานรับข้อเสนอแนะ ชั้น 3 อาคารมหิตลาธิเบศร
2. ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานผู้อำนวยการ ชั้น 21 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษามหาราชนี
3. ส่งจดหมายมาที่ งานรับข้อเสนอแนะ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชนี ถ.ราชวิถี แขวงทุ่ง พญาไท เขตราชเทวี กทม. 10400
4. ตู้รับเรื่องร้องเรียน-ตู้รับความคิดเห็น ภายในสถาบันฯ จำนวน 80 ตู้
5. www.childrenhospital.go.th
6. Email : customervice_qsnich@hotmail.com
7. Office Line : [@children.hospital](https://www.facebook.com/children.hospital)
8. Facebook : [shorturl.at/efB5](https://www.facebook.com/shorturl.at/efB5)
9. โทรศัพท์ 1415 ต่อ 3333 หรือ 08-80229762
10. โทรสาร 023548299