ข้อตกลงระดับการให้บริการ	
งานที่ให้บริการ	การตรวจสอบและรับรองสิทธิการรักษาบัตรทอง
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานหลักประกันสุขภาพ กลุ่มงาน ศูนย์บัตรประกันสุขภาพ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

ขอบเขตการให้บริการ

๑. ผู้รับบริการสิทธิบัตรทองทุกท่านโดยเฉพาะ ผู้ป่วยใหม่ , ผู้ป่วยเก่าที่ถือใบส่งตัวฉบับใหม่ , ผู้ป่วยเก่าที่มาไม่ตรงนัด

ติดต่อด้วยตนเอง ณ งานหลักประกันสุขภาพ

จันทร์ – ศุกร์	๐๖.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. อาคารสยามฯ ชั้น ๑ หรือ ๐๖.๐๐ – ๑๑.๐๐ น. อาคารสยามฯ ชั้น ๓	๑๖.๐๐ – ๐๖.๐๐ น. อาคารสยามฯ ชั้น ๒
เสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. อาคารสยามฯ ชั้น ๑	๑๖.๐๐ – ๐๘.๐๐ น. อาคารสยามฯ ชั้น ๒

หมายเหตุ ไม่พักเที่ยง

๒. ผู้ป่วยเก่าที่มาตรงนัด ในคลินิกที่ติดประกาศไว้ ติดต่อด้วยตนเอง ณ งานหลักประกันสุขภาพ หรือ

ตรวจสอบจากตู้ตรวจสอบสิทธิ ซึ่งตั้งอยู่ที่สยามฯ ชั้น ๑ , ชั้น ๓ (๐๖.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.)

และอาคารเฉลิมพระเกียรติฯชั้น ๑ (๐๖.๓๐ – ๑๖.๐๐ น.)

๓. ผู้ป่วยใหม่ – เก่า สิทธิบัตรทองผู้พิการ ตรงนัดและไม่ตรงนัด

ติดต่อด้วยตนเองที่ ณ งานหลักประกันสุขภาพ หรืองานสังคมสงเคราะห์ อาคารมหิตลาธิเบศร ชั้น ๓ (๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.)

ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสาร/หลักฐานที่ต้องใช้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง

ก. ใบส่งตัว หรือใบรีเฟอร์(Refer)

ข. สำเนาใบสูติบัตร หรือ ทะเบียนบ้าน หรือบัตรประชาชนของผู้ป่วย

ค. หลักฐานการเปลี่ยนชื่อ (ถ้ามี)

ง. บัตรประจำตัวผู้ป่วยของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

จ. บัตรผู้พิการ (ถ้ามี)

๒. ตรวจสอบจากตู้ตรวจสอบสิทธิ ใช้เพียงบัตรประจำตัวผู้ป่วยของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

ค่าธรรมเนียม :ไม่มี

ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา
- ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ ใช้เวลา ๕ นาที นับตั้งแต่ยื่นเอกสารครบถ้วนจนถึงบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์
- ลงทะเบียนผู้ป่วยเก่า ใช้เวลา ๓ นาที นับตั้งแต่ยื่นเอกสารครบถ้วนจนถึงบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์

คุณภาพ
- ตรวจสอบสิทธิและบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง
- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ขันตอนการให้บริการ

๑. ผู้รับบริการยื่นเอกสาร
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ และบันทึกข้อมูลรับรองสิทธิลงในระบบคอมพิวเตอร์
๓. เจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำการใช้สิทธิแก่ผู้ใช้บริการ

การรับเรื่องร้องเรียน

๑.Call center ๑๔๑๕
๒.กล่องรับความคิดเห็น สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี
๓.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๓ อาคารมหิตลาธิเบศร
๔.เว็บไซต์ของทางสถาบันสุขภาพเด็ก www.childrenhospital.go.th

๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๐