

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

|                      |  |
|----------------------|--|
| งานที่ให้บริการ      | ระบบบริการผู้ป่วยนอก                                     |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ | แผนกผู้ป่วยนอก หน่วยงาน ฝ่ายการพยาบาลผู้ป่วยนอก OPD & ER |

### ขอบเขตการให้บริการ

| สถานที่/ช่องทางการให้บริการ                      | ระยะเวลาเปิดให้บริการ   |
|--|---|
| ติดต่อด้วยตนเอง ณ ชั้น ๑-๒ อาคารสยามบรมราชกุมารี | ในเวลาราชการ ๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.<br>(รับบัตร ๖.๐๐ - ๑๕.๐๐ น.)<br>นอกเวลาราชการ ๑๖.๐๐ - ๒๐.๐๐ น.<br>(จ.-ศ. รับบัตร ๑๕.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.)<br>(ส.-อ. วันหยุดราชการรับบัตร ๖.๐๐ - ๑๙.๐๐ น.) |

### ข้อกำหนดการให้บริการ

| เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้         | ฉบับจริง | สำเนา  |
|-------------------------------------|----------|--------|
| ๑. แบบฟอร์มลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่     | ๑ ฉบับ   |        |
| ๒. สูติบัตรผู้ป่วย หรือทะเบียนบ้าน  | ๑ ฉบับ   |        |
| ๓. บัตรประจำตัวผู้ป่วย              | ๑ ฉบับ   |        |
| ๔. ใบเปลี่ยนชื่อ                    | ๑ ฉบับ   | ๑ ฉบับ |
| ๕. ใบส่งต่อผู้ป่วยตามสิทธิ์การรักษา | ๑ ฉบับ   |        |
| ๖. ผลการตรวจวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง   | ๑ ฉบับ   |        |
| ๗. ใบยืมเพิ่มเวชระเบียนผู้ป่วยนอก   | ๑ ฉบับ   |        |

#### ค่าธรรมเนียม

- ค่าบัตรประจำตัวผู้ป่วย ๑๐ บาท
- ค่าบริการทางการแพทย์ในเวลา ๕๐ บาท คลินิกนอกเวลาราชการ ๒๕๐ - ๓๐๐ บาท

### ระดับการให้บริการ

#### ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเอกสารที่ครบถ้วนและบันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์ จนถึงตรวจรักษา จ่ายเงิน เสร็จรับยา เสร็จสิ้น

#### คุณภาพ

- บันทึกข้อมูลลงระบบคอมพิวเตอร์ถูกต้อง
- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

### ขั้นตอนการให้บริการ

| ขั้นตอน   | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ         | ระยะเวลาการให้บริการ |
|---|------------------------------|----------------------|
| ๑. การคัดกรองประเมินอาการผู้ป่วย                | พยาบาลคัดกรอง                | ๕ นาที               |
| ๒. ผู้ป่วยใหม่ทำบัตรใหม่ ผู้ป่วยเก่ายื่นบัตรนัด | เวชระเบียนผู้ป่วยนอก         | ๕ นาที               |
| ๓. ตรวจสอบสิทธิการรักษา                         | งานสิทธิ และสวัสดิการผู้ป่วย | ๕ นาที               |
| ๔. ชั่งน้ำหนักวัดปรอท                           | คลินิกผู้ป่วยนอก             | ๕ นาที               |
| ๕. รอพบแพทย์                                    | คลินิกผู้ป่วยนอก             | ๑๐-๑๒๐ นาที          |
| ๖. พบแพทย์                                      | คลินิกผู้ป่วยนอก             | ๑๐ นาที              |
| ๗. หลังพบแพทย์                                  | คลินิกผู้ป่วยนอก             | ๑๐ นาที              |
| ๘. รับยา  | กลุ่มงานเภสัชกรรม            | ๓๐ นาที              |
| ๙. จ่ายค่าบริการ                                | งานการเงินผู้ป่วยนอก         | ๕ นาที               |

### การรับเรื่องร้องเรียน

|    |   |
|----|---|
| ๑. | Call center ๑๔๑๕  |
| ๒. | กล่องรับความคิดเห็น สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี   |
| ๓. | ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น ๓ อาคารมหิตลาธิเบศร  |
| ๔. | เว็บไซต์ของทางสถาบันสุขภาพเด็ก <a href="http://www.childrenhospital.go.th">www.childrenhospital.go.th</a> |

