



กรมอนามัย

ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี

ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี

เอกสารคุณภาพ : WI-PHAR-001

เรื่องขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

	ชื่อ-สกุล	ลายเซ็น	วันเดือนปี
จัดทำโดย	นางสาวณัฐพิมล สุขเนติ		30/07/64
อนุมัติโดย	นางสาวไสวรรณ ไผ่ประเสริฐ		5/08/64

หน่วยงาน	รหัสเอกสาร	ลายเซ็น	วันเดือนปี	หน่วยงาน	รหัสเอกสาร	ลายเซ็น	วันเดือนปี
อำนวยการ	01			ยุทธศาสตร์	08		9 ธค 64
แม่และเด็ก	02		10/8/64	การจัดการความรู้	08		10 ธ.ค. 64
วัยเรียนวัยรุ่น	03,04		10/8/64	โรงพยาบาล	09		10 มีค 65
วัยทำงาน	05		10/8/64				
วัยสูงอายุ	06		10/8/64				
สิ่งแวดล้อม	07		10/08/64				

ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี 	เอกสารเลขที่ :WI-PHAR-001	เรื่อง : ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	สำเนาหมายเลข :01	หน้า : 1/
วันที่ประกาศใช้		ประเภทเอกสาร	☒ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม	
จัดทำโดย	นางสาวณัฐพิมล สุขเนติ		พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	
ผู้ทบทวน	นายพนิตเทพ ทัพพะรังสี		รองผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี	
ผู้อนุมัติ	นางสาวไสวรรณ ไม้ประเสริฐ		ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี	

1) วัตถุประสงค์

เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในโรงพยาบาลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2) ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมการปฏิบัติงานในกระบวนการทั้งหมดของโรงพยาบาล ตั้งแต่ห้องเวชระเบียนการรับแฟ้มประวัติ การตรวจรักษา การให้บริการตามแผนกต่าง ๆ การคิดค่าบริการ การพิมพ์ผลึกยา การจัดยา การตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสม และการจ่ายยาพร้อมให้คำแนะนำ

3) คำจำกัดความ

-

4) วิธีปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีดังนี้

ห้องเวชระเบียน

1. เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนให้ผู้รับบริการหยิบบัตรคิว และเรียกผู้รับบริการตามคิว
2. เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนขอบัตรประชาชนผู้รับบริการทุกรายหากเป็นเด็ก อายุ 0-7 ปี ให้ขอสูติบัตรเด็กพร้อมกับบัตรประชาชนผู้ดูแลเด็ก เพื่อนำมาตรวจสอบสิทธิการรักษา กรณีไม่ได้นำบัตรประชาชนมาให้ชำระเงินเองทุกราย
3. เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนจะค้นแฟ้มประวัติผู้รับบริการกรณีเป็นผู้รับบริการรายเก่า โดยค้นจากระบบคอมพิวเตอร์แล้วส่งข้อมูลผู้รับบริการไปยังจุดต่างๆ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์พร้อมยื่นแฟ้มประวัติให้ผู้รับบริการ
4. ถ้าเป็นรายใหม่เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนจะเป็นผู้สอบถามข้อมูลประวัติส่วนตัวผู้รับบริการพร้อมกับพิมพ์ประวัติในระบบคอมพิวเตอร์ และให้ผู้รับบริการตรวจสอบชื่อ -นามสกุลด้วยตนเองอีกครั้ง และจึงส่งข้อมูลผู้รับบริการไปยังจุดต่างๆ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์พร้อมยื่นแฟ้มประวัติให้ผู้รับบริการ

ห้องตรวจรักษา

5. เจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้ผู้รับบริการหยิบบัตรคิว และเรียกผู้รับบริการตามคิว
6. เจ้าหน้าที่ห้องตรวจตรวจสอบชื่อ- นามสกุล สิทธิการรักษาผู้รับบริการทุกรายให้ถูกต้อง ถ้าถูกต้องเจ้าหน้าที่ห้องตรวจจะเป็นผู้ส่งข้อมูลผู้รับบริการผ่านระบบคอมพิวเตอร์เข้าห้องตรวจแพทย์พร้อมยื่นแฟ้มประวัติให้ผู้รับบริการ
7. หากพบว่าชื่อ- นามสกุล สิทธิการรักษาผู้รับบริการไม่ถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ห้องตรวจโทรไปแจ้งเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนและให้ผู้รับบริการกลับไปติดต่อห้องเวชระเบียนเพื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ถูกต้อง

ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี 	เอกสารเลขที่ :WI-PHAR-001	เรื่อง : ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	สำเนาหมายเลข :01	หน้า :2/
วันที่ประกาศใช้	ประเภทเอกสาร	☒ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม		
จัดทำโดย	นางสาวณัฐพิมล สุขเนติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ		
ผู้ทบทวน	นายพนิตเทพ ทัพพะรังสี	รองผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		
ผู้อนุมัติ	นางสาวไสววรรณ ไม้ประเสริฐ	ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		

4) วิธีปฏิบัติ (ต่อ)

8. ระหว่างการตรวจรักษาหากมีการเปลี่ยนแปลงสิทธิการรักษา เจ้าหน้าที่ห้องตรวจโทรไปแจ้งเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนและให้ผู้รับบริการกลับไปติดต่อห้องเวชระเบียนเพื่อเปลี่ยนแปลงสิทธิการรักษา จากนั้นจึงกลับมาห้องตรวจอีกครั้ง
9. หลังจากผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับบริการยื่นแฟ้มประวัติที่จัดบริการหลังการตรวจทุกราย เจ้าหน้าที่จัดบริการตรวจหลังตรวจจะเป็นผู้ตรวจทานวิธีการใช้ยา และจำนวนยาที่ได้รับพร้อมกับออกบัตรนัด และตรวจสอบเบอร์โทรอีกครั้งเมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงแจ้งให้ผู้รับบริการไปที่ห้องการเงินพร้อมแฟ้มประวัติ
10. กรณีมีเหตุการณ์ต่างๆ ให้แนบใบกิจกรรมไปกับแฟ้มประวัติผู้รับบริการแล้วส่งข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์และแจ้งผู้รับบริการให้ไปที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน
ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน/ห้องแพทย์ทางเลือก/ ห้องนวดแผนไทย/ห้องกายภาพ
11. เจ้าหน้าที่ให้ผู้รับบริการหยิบบัตรคิว และเรียกผู้รับบริการตามคิว
12. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชื่อ- นามสกุล สิทธิการรักษาผู้รับบริการทุกรายให้ถูกต้อง เมื่อถูกต้องจึงทำการตรวจรักษาผู้รับบริการ หากไม่ถูกต้องเจ้าหน้าที่จะต้องโทรไปแจ้งห้องเวชระเบียน และให้ผู้รับบริการไปติดต่อห้องเวชระเบียนเพื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ถูกต้อง แล้วจึงค่อยกลับมาตรวจรักษา
13. หลังจากผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะต้องพิมพ์ข้อมูลการให้บริการให้ครบถ้วนแล้วออกบัตรนัด ตรวจสอบเบอร์โทร เสร็จแล้วจึงแจ้งให้ผู้รับบริการไปที่ห้องการเงินพร้อมแฟ้มประวัติ
ห้องการเงิน
- 14.เจ้าหน้าที่การเงินหยิบแฟ้มประวัติในตะกร้าที่เคาเตอร์ช่องการเงินตามคิว
 15. เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบชื่อ- นามสกุล สิทธิการรักษาผู้รับบริการทุกรายให้ถูกต้อง หากไม่ถูกต้องเจ้าหน้าที่การเงินจะต้องโทรไปแจ้งห้องเวชระเบียน และให้ผู้รับบริการไปติดต่อห้องเวชระเบียนเพื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ถูกต้อง
 16. หากข้อมูลผู้รับบริการถูกต้องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบค่ารักษาพยาบาลจากคอมพิวเตอร์กับแฟ้มประวัติ แล้วจึง Print ใบสั่งยาออกจากเครื่องหากไม่มียา ให้การเงิน Print ใบเสร็จรับเงิน/ออกใบเสร็จมือให้กับผู้รับบริการ ส่วนใบสั่งยาให้เสียบคู่กับแฟ้มประวัติ และให้ผู้รับบริการเซ็นชื่อในใบสั่งยา ในช่องผู้รับบริการแล้วกลับบ้านได้
 17. กรณีสิทธิเบิกต้นสังกัด
 - ขอบัตรประชาชน ผู้รับบริการเพื่อนำมาเสียบที่เครื่องรูดบัตร EDC เครื่อง EDC จะมีสลิป 2 ใบ ใบแรกให้ผู้รับบริการเซ็นชื่อ แล้วเย็บคู่ใบสั่งยาพร้อมแฟ้มประวัติ/ใบที่ส่งให้ผู้รับบริการเก็บไว้ หากมีการยกเลิกค่าใช้จ่ายสลิปที่ถูกยกเลิกไม่ต้องนำส่งศูนย์ประกัน ขั้นตอนการยกเลิกให้ทำตามคู่มือวิธีการใช้งานเครื่อง EDC VX 520C
 - 18. กรณีสิทธิประกันสังคม -อปท ให้เอาใบสั่งยาเสียบคู่กับแฟ้มประวัติผู้รับบริการ
 - 19. กรณีสิทธิชำระเงินเอง - เบิกได้ ให้เอาใบสั่งยาเสียบคู่กับแฟ้มประวัติ ส่วนใบเสร็จยื่นให้ผู้รับบริการ

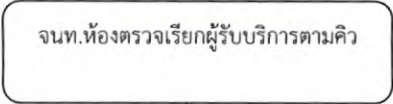
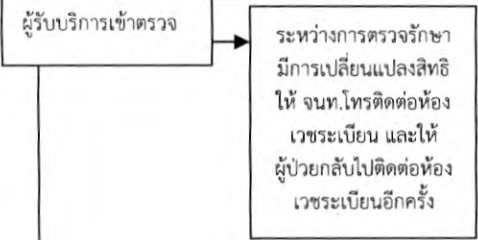
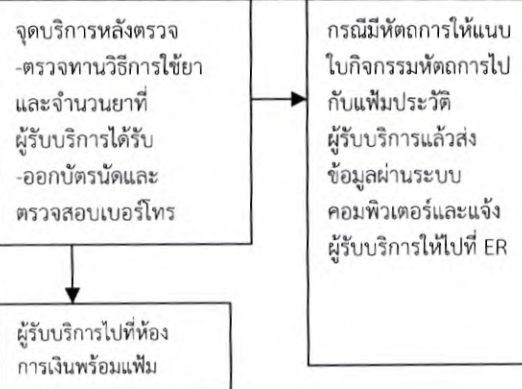
ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี 	เอกสารเลขที่ :WI-PHAR-001	เรื่อง : ขั้นตอนการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	ลำเนาหมายเลข :01	หน้า :3/
วันที่ประกาศใช้	ประเภทเอกสาร	☒ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม	
จัดทำโดย	นางสาวณัฐพิมล สุขเนติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ		
ผู้ทบทวน	นายพนิตเทพ ทัพพะรังสี	รองผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		
ผู้อนุมัติ	นางสาวไสวรรณ ไม้ประเสริฐ	ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		

5) แผนผังขั้นตอน

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลา
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	จนท.ห้องบัตรเรียก ผู้รับบริการตามคิว	เรียกข้ามคิว คิวที่เรียกไม่ตรงกับชื่อ	ตรวจสอบความถูกต้องของคิว ผู้รับบริการที่ถูกเรียก	2 นาที
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	มี ตรวจสอบ สิทธิสอบ สิทธิ เบิกต้นสังกัด ประกันสังคม อปท. ไม่มี ชำระเงิน เอง ↓	- สิทธิการรักษาของ ผู้ป่วยไม่ถูกต้อง	ตรวจสอบสิทธิการรักษาและ ข้อมูลให้ถูกต้อง	2 นาที
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	ใช่ ค้นหาแฟ้มประวัติของ ผู้รับบริการโดยดูจาก ระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ใช่ รายเก่า ↓ จนท.เวชระเบียน สอบถามข้อมูลประวัติ ส่วนตัวของผู้รับบริการ พร้อมกับพิมพ์ประวัติใน ระบบคอมพิวเตอร์และ ให้ผู้รับบริการตรวจสอบ อีกครั้ง ↓	- ค้นแฟ้มประวัติผิดคน - พิมพ์ชื่อผู้รับบริการผิด/ พิมพ์ข้อมูลไม่ครบไม่ถูกต้อง	-ดูชื่อผู้รับบริการกับแฟ้ม ประวัติให้ตรงกัน -ตรวจสอบชื่อและข้อมูล ผู้รับบริการหลังจากพิมพ์เสร็จ เรียบร้อยแล้ว อีกครั้ง	10 นาที
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	ส่งข้อมูลผู้รับบริการไปยังจุดตรวจต่าง ๆ พร้อมยื่นแฟ้มประวัติให้ผู้รับบริการ หมายเหตุ จุดต่าง ๆ จุดตรวจผู้ป่วยนอก/ER/ แพทย์ทางเลือก/ห้องนวดแผนไทย- ห้องกายภาพ/ทันตกรรม	-ส่งข้อมูลผู้รับบริการไปผิด แผนก -ส่งชื่อผู้รับบริการผิดราย	- ก่อนส่งข้อมูลให้ตรวจสอบ ชื่อที่คอมพิวเตอร์กับแฟ้ม ประวัติให้ถูกต้อง	2 นาที

ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี 	เอกสารเลขที่ :WI-PHAR-001	เรื่อง : ขั้นตอนการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	สำเนาหมายเลข :01	หน้า : 4/
วันที่ประกาศใช้	ประเภทเอกสาร	☒ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม	
จัดทำโดย	นางสาวณัฐพิมล สุขเนติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ		
ผู้ทบทวน	นายพนิตเทพ ทัพพะรังสี	รองผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		
ผู้อนุมัติ	นางสาวไสวรรณ ไผ่ประเสริฐ	ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		

5.แผนผังขั้นตอน(ต่อ)

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลา
เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ		-เรียกข้ามคิว คิวที่เรียกไม่ตรงกับชื่อ	ตรวจสอบความถูกต้องของคิวผู้บริการที่ถูกเรียก	2 นาที
เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ		-ชื่อ - นามสกุล และสิทธิการรักษาของผู้ป่วยไม่ถูกต้อง	-ตรวจสอบชื่อ- นามสกุลสิทธิการรักษาของผู้บริการจากคอมพิวเตอร์กับแฟ้มประวัติให้ตรงกัน -ถ้าไม่ตรงกันให้ จนท.โทรไปแจ้งห้องเวชระเบียน และให้ผู้บริการกลับไปติดต่อห้องเวชระเบียน	2 นาที
เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ		- สัมเปลี่ยนสิทธิ	-ตรวจสอบชื่อ- นามสกุลสิทธิการรักษาของผู้บริการจากคอมพิวเตอร์กับแฟ้มประวัติให้ตรงกันหลังจากเปลี่ยนสิทธิการรักษาอีกครั้ง	5 นาที
เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ		-ตรวจทานวิธีใช้ยา ผิดพลาด -ตรวจทานจำนวนหรือคำฉันทา ผิดพลาด -ใบกิจกรรมคัดกรองหรือไม่ได้แนบไปกับแฟ้มประวัติ	-ใช้วิธี double-check โดยมีการตรวจทาน 2 ชั้น (เจ้าหน้าที่ 2 คน) -ตรวจสอบใบกิจกรรมคัดกรองพร้อมแฟ้มประวัติทุกครั้งก่อนส่งผู้บริการไปที่ ER	3 นาที

ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี 	เอกสารเลขที่ :WI-PHAR-001	เรื่อง : ขั้นตอนการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	ลำเนาหมายเลข :01	หน้า : 5/
วันที่ประกาศใช้	ประเภทเอกสาร	☒ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม	
จัดทำโดย	นางสาวณัฐพิมล สุขเนติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ		
ผู้ทบทวน	นายพนิตเทพ ทัพพะรังสี	รองผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		
ผู้อนุมัติ	นางสาวไสวรรณ ไผ่ประเสริฐ	ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		

5.แผนผังขั้นตอน(ต่อ)

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลา
เจ้าหน้าที่ตามจุด แผนกต่างๆ	จนท.ห้อง ER /แพทย์ทางเลือก/ห้องนวด แผนไทย/ห้องกายภาพ/เรียกผู้บริการ	-เรียกข้ามคิว คิวที่ เรียกไม่ตรงกับชื่อ	ตรวจสอบความถูกต้องของ คิวผู้บริการที่ถูกเรียก	2 นาที
เจ้าหน้าที่ตามจุด แผนกต่างๆ	ถูกต้อง ตรวจสอบชื่อ- นามสกุล สิทธิ การรักษา ไม่ถูกต้อง ติดต่อห้อง เวชระเบียน	-ชื่อ - นามสกุล และสิทธิการรักษา ของผู้ป่วยไม่ถูกต้อง	-ตรวจสอบชื่อ- นามสกุลสิทธิ การรักษาของผู้บริการจาก คอมพิวเตอร์กับแฟ้มประวัติ ให้ตรงกัน -ถ้าไม่ตรงกันให้ จนท.โทรไป แจ้งห้องเวชระเบียน และให้ผู้ บริการกลับไปติดต่อห้องเวช ระเบียน	2 นาที
เจ้าหน้าที่ตามจุด แผนกต่างๆ	ผู้บริการเข้าตรวจ	-ให้บริการผิดคน	-ตรวจสอบชื่อผู้บริการกับ แฟ้ม ให้ตรงกัน	5- 10 นาที
เจ้าหน้าที่ตามจุด แผนกต่างๆ	จุดบริการหลังตรวจ -จนท.พิมพ์ข้อมูลการให้บริการให้ ครบถ้วนแล้วออกบัตรนัดและ ตรวจสอบเบอร์โทร -แจ้งผู้บริการไปที่ห้องการเงิน ยื่นแฟ้มประวัติ ผู้บริการไปที่ห้องการเงินพร้อม แฟ้มประวัติประวัติ	-พิมพ์ข้อมูล ผู้บริการไม่ ครบถ้วน	-ตรวจสอบข้อมูลผู้บริการ ในคอมพิวเตอร์อีกครั้งก่อนส่ง ผู้บริการไปที่ห้องการเงิน	2 นาที

ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี 	เอกสารเลขที่ :WI-PHAR-001	เรื่อง : ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	สำเนาหมายเลข :01	หน้า : 5/
วันที่ประกาศใช้	ประเภทเอกสาร	☒ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม	
จัดทำโดย	นางสาวณัฐพิมล สุขเนติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ		
ผู้ทบทวน	นายพนิตเทพ ทัพพะรังสี	รองผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		
ผู้อนุมัติ	นางสาวไสวรรณ ไผ่ประเสริฐ	ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		

5.แผนผังขั้นตอน(ต่อ)

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลา
เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน	หยิบแฟ้มประวัติในตะกร้าที่เคาเตอร์ช่อง การเงินตามคิว	-เรียกข้ามคิว คิวที่เรียกไม่ตรงกับชื่อ	ตรวจสอบความถูกต้องของคิวผู้รับบริการที่ถูกเรียก	2 นาที
เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน	ถูกต้อง ตรวจสอบชื่อ-นามสกุล สิทธิการรักษา ไม่ถูกต้อง ติดต่อห้อง เวชระเบียน	-ชื่อ - นามสกุล และสิทธิการรักษาของผู้ป่วยไม่ถูกต้อง	-ตรวจสอบชื่อ- นามสกุล สิทธิการรักษาของผู้รับบริการจากคอมพิวเตอร์กับแฟ้มประวัติให้ตรงกัน -ถ้าไม่ตรงกันให้ จนท. โทรไปแจ้งห้องเวชระเบียน และให้ผู้รับบริการกลับไปติดต่อห้องเวชระเบียน	2 นาที
เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน	ตรวจสอบค่ารักษาพยาบาลจากคอมพิวเตอร์กับแฟ้มประวัติแล้วจึง Print ใบสั่งยาออกจากเครื่อง หากไม่มียา ให้การเงิน Print ใบเสร็จรับเงิน/ออกใบเสร็จมือให้กับผู้รับบริการ ส่วนใบสั่งยาให้เสียบคู่กับแฟ้มประวัติ และให้ผู้รับบริการเซ็นชื่อในใบสั่งยา ในช่องผู้รับบริการ กลับบ้าน	-ค่ารักษาพยาบาลจากคอมพิวเตอร์กับแฟ้มประวัติไม่ตรงกัน - ผู้รับบริการไม่ได้เซ็นชื่อในใบสั่งยา	-ตรวจสอบค่ารักษาพยาบาลจากคอมพิวเตอร์ให้ตรงกับแฟ้มประวัติจากนั้นจึง Print -ให้ จนท.ตรวจสอบใบสั่งยาต้องมีการเซ็นชื่อโดยผู้รับบริการทุกราย	3 นาที
เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน	1.ขอบัตรปชช ผู้รับบริการเพื่อนำมาเสียบที่เครื่องรูบัตร EDC เครื่อง EDC จะมีสลิป 2 ใบ ใบแรกให้ผู้รับบริการเซ็นชื่อ แล้วเสียบใบสั่งยาพร้อมแฟ้มประวัติ/ใบที่สอง ให้ผู้รับบริการเก็บไว้ 2. หากมีการยกเลิกค่าใช้จ่าย สลิปที่ถูกยกเลิกไม่ต้องนำส่งศูนย์ประกัน 3. ขั้นตอนการยกเลิกให้ทำตามคู่มือวิธีการใช้งานเครื่อง EDC VX 520C สิทธิประกันสังคม -อปท ให้เอาใบสั่งยาเสียบคู่กับแฟ้มประวัติผู้รับบริการ สิทธิชำระเงินเอง - เบิกได้ ให้เอาใบสั่งยาเสียบคู่กับแฟ้มประวัติ ส่วนใบเสร็จยื่นให้ผู้รับบริการ	-หยิบบัตร ปชช.ผิดคน/กดยอดค่ารักษาผิด -ไม่เอาใบสั่งยาเสียบคู่กับแฟ้มประวัติ	-ก่อนเสียบบัตร ปชช ดูชื่อในบัตรปชชกับแฟ้มประวัติให้ตรงกัน -ตรวจสอบแฟ้มประวัติผู้รับบริการให้มีใบสั่งยาทุกราย	3 นาที

 ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี	เอกสารเลขที่ :WI-PHAR-001	เรื่อง : ขั้นตอนการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	ลำเนาหมายเลข :01	หน้า : 5/
วันที่ประกาศใช้	ประเภทเอกสาร	☒ ควบคุม	☐ ไม่ควบคุม	
จัดทำโดย	นางสาวณัฐพิมล สุขนติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ		
ผู้ทบทวน	นายพนิตเทพ ทัพพะรังสี	รองผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		
ผู้อนุมัติ	นางสาวไสวรรณ ไผ่ประเสริฐ	ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี		

5.แผนผังขั้นตอน(ต่อ)

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลา
เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน	จนท.การเงินแนบบัตรคิวรับยา ยื่นแฟ้มประวัติพร้อมใบสั่งยาให้กับเภสัชกร (กรณีสิทธิเบิกต้นสังกัดต้องแนบบใบสลิปค่าบริการติดกับใบสั่งยามาด้วยทุกครั้ง)	-ไม่มีใบสลิปค่าบริการติด มากับใบสั่งยา	-ตรวจสอบให้มีใบสลิปค่า บริการติดมากับใบสั่งยา	2 นาที
เจ้าหน้าที่ห้องยา	ถูกต้อง จนท.ห้องยา Print ฉลากยา/จัด ยา ตรวจสอบชื่อ -นามสกุล สิทธิ การรักษา ยอดค่าบริการยาบาล ของผู้รับบริการระหว่างใบสั่งยา กับแฟ้มประวัติให้ตรงกัน ให้ จนท.ห้องยา ประสานไปที่ห้อง การเงินเพื่อตรวจสอบ และชำระเงินแก้ไข	- สิทธิการรักษาของ ผู้ป่วยไม่ถูกต้อง - พิมพ์ข้อมูลไม่ครบ/ ไม่ถูกต้อง - พิมพ์รายการยา / จำนวน / วิธีใช้ยาผิด - ไม่ได้พิมพ์รายการ ยา - จัดยาผิดชนิด / ผิดจำนวน - ไม่ได้จัดยา	-ตรวจสอบชื่อ- นามสกุลสิทธิการ รักษา/ยอดค่าบริการ ของผู้รับบริการจาก คอมพิวเตอร์กับแฟ้ม ประวัติให้ตรงกัน -ตรวจสอบฉลากยาทุก ครั้ง	10 นาที
เจ้าหน้าที่ห้องยา	จนท. ห้องยาจ่ายยา/พร้อมให้คำแนะนำ	- จ่ายยาผิดคน/ชนิด / จำนวน - จ่ายยาไม่ครบชนิด - จ่ายยาที่ผู้ป่วยแพ้ - จ่ายยาหมดอายุ / เสื่อม - ฉลากยาผิด	-ตรวจสอบฉลากยาทุก ครั้งโดยใช้หลักการ	3 นาที
เจ้าหน้าที่ห้องยา	จนท.ห้องยาเซ็นชื่อให้บริการและให้ผู้รับบริการ เซ็นชื่อเพื่อรับยาในใบสั่งยาและแฟ้มประวัติ กลับบ้าน	-ผู้รับบริการไม่ได้ เซ็นชื่อในใบสั่งยา	-ให้ จนท.ตรวจสอบ ใบสั่งยาต้องมีการ เซ็นชื่อโดยผู้รับบริการ ทุกราย	3 นาที

 - สิทธิการรักษาของผู้ป่วยไม่ถูกต้อง
- พิมพ์ข้อมูลไม่ครบ/ไม่ถูกต้อง
- พิมพ์รายการยา / จำนวน / วิธีใช้ยาผิด
- ไม่ได้พิมพ์รายการยา
- จัดยาผิดชนิด / ผิดจำนวน
- ไม่ได้จัดยา

 - ตรวจสอบชื่อ-นามสกุล สิทธิการรักษา/ยอดค่าบริการของผู้รับบริการจากคอมพิวเตอร์กับแฟ้มประวัติให้ตรงกัน
- ตรวจสอบฉลากยาทุกครั้ง
 10 นาที || เจ้าหน้าที่ห้องยา | จนท. ห้องยาจ่ายยา/พร้อมให้คำแนะนำ | - จ่ายยาผิดคน/ชนิด / จำนวน - จ่ายยาไม่ครบชนิด - จ่ายยาให้ผู้ป่วยแพ้ - จ่ายยาหมดอายุ / เสื่อม - ฉลากยาผิด | - ตรวจสอบฉลากยาทุกครั้งโดยใช้หลักการ | 3 นาที |
| เจ้าหน้าที่ห้องยา | จนท.ห้องยาเซ็นชื่อให้บริการและให้ผู้รับบริการเซ็นชื่อเพื่อรับยาในใบสั่งยาและแฟ้มประวัติ กลับบ้าน | - ผู้รับบริการไม่ได้เซ็นชื่อในใบสั่งยา | - ให้ จนท.ตรวจสอบใบสั่งยาต้องมีการเซ็นชื่อโดยผู้รับบริการทุกราย | 3 นาที |

ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี 	เอกสารเลขที่ :WI-OPD-001	เรื่อง : ขั้นตอนการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	สำเนาทหมายเลข :01	หน้า :6/
วันที่ประกาศใช้		ประเภทเอกสาร	☒ ควบคุม ☐ ไม่ควบคุม	
จัดทำโดย	นางสาวณัฐพิมล สุขเนติ		พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	
ผู้ทบทวน	นายพนิตเทพ ทัพพะรังสี		รองผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี	
ผู้อนุมัติ	นางสาวไสวรรณ ไผ่ประเสริฐ		ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี	

6) เครื่องชี้วัดคุณภาพ

-

7) ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มงานการพยาบาล การกัจพัฒนารูปแบบบริการและนวัตกรรมการส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี

8) เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)

-

9) อื่นๆ (เอกสารแนบ)

-