

คู่มือการให้บริการ : การให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)  
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สบยช  
 ต้นสังกัดที่รับผิดชอบ : สถาบันบำบัดรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดแห่งชาติบรมราชชนนี  
 กรมการแพทย์

ส่วนของการสร้างกระบวนการ	
๑. ชื่อกระบวนการ	การให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)
๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ภารกิจด้านการพยาบาล สบยช.
๓. ข้อมูลผู้ใช้บริการ	
กลุ่มและจำนวนผู้ใช้บริการ	จำนวนผู้รับบริการ ๓,๓๐๐ ราย/เดือน

ส่วนของคู่มือการให้บริการ	
๔. ชื่องานบริการ/กระบวนการ : การให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)	
๕. ช่องทางและรูปแบบการให้บริการ	
๕.๑ ประเภทช่องทาง : ๑) ติดต่อด้วยตนเอง : งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตึกอำนวยการ สบยช. ๒) ลงทะเบียนทำบัตรผู้ป่วยใหม่และนัดหมายออนไลน์ ผ่าน QR Code ๓) รูปแบบการให้บริการ : ให้บริการในเวลาราชการ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <a href="http://www.pmnidat.go.th/thai/">http://www.pmnidat.go.th/thai/</a> ๔) โทรศัพท์ ๐๒-๕๓๑๐๐๕๐-๔ ต่อ ๔๒๐	๕.๒ วันที่เปิดให้บริการ <input checked="" type="checkbox"/> เปิดให้บริการทุกวัน วันจันทร์ - วันศุกร์ ๕.๓ เวลาที่เปิดให้บริการ <input checked="" type="checkbox"/> เวลา ๐๗.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ให้บริการทุกวัน (ยกเว้นวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดที่ราชการกำหนด) ๕.๔ ห้องฉุกเฉินและสังเกตอาการ เปิดบริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยให้การรักษากรณีผู้ป่วยยา และสารเสพติดที่มีภาวะวิกฤตฉุกเฉิน

๖. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการรับบริการ						
กรณีผู้ป่วยใหม่ : กรอกข้อมูลแบบฟอร์มการกรอกประวัติผู้ป่วยใหม่ เอกสารที่ต้องใช้คือบัตรประจำตัวประชาชน						
กรณีผู้ป่วยเก่า : ใช้บัตรประจำตัวประชาชนในการทำรายการ						
๗. ขั้นตอน ระยะเวลา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา การ ให้บริการ (ประมาณ)	หน่วย เวลา	ส่วนงาน/ หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	หมาย เหตุ
๑	ผู้ป่วยเข้ารับ บริการติดต่อ เวชระเบียน และตรวจสอบ สิทธิการรักษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดต่อเวชระเบียน ตรวจสอบเพื่อ ระบุตัวตนโดยใช้บัตรประชาชน/ หนังสือเดินทาง/สูติบัตร</li> <li>- ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิโดยการลง ระบบ HIS เตรียมเอกสารที่ต้องใช้</li> <li>- กรอกประวัติผู้ป่วย (สำหรับผู้ป่วยใหม่)</li> <li>- บัตรประชาชน</li> <li>- หนังสือส่งตัว (ถ้ามี)</li> </ul>	๕	นาที	- เจ้าหน้าที่ เวชระเบียน	
๒	คัดกรอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำใบนำทาง (เวชระเบียน) ติดต่อพยาบาลจุดบริการที่ ๑, ๒</li> <li>- พยาบาลคัดกรองผู้ป่วย ตามประเภทยาและสารเสพติด (ในกรณีที่ผู้ป่วยมีอาการฉุกเฉิน/ ก้าวร้าวรุนแรง หรือมีภาวะแทรกซ้อน ทางด้านร่างกาย ส่งต่อห้องฉุกเฉินและ สังเกตอาการ)</li> <li>- ลงบันทึกสัญญาณชีพ น้ำหนัก ส่วนสูง ในโปรแกรม HIS</li> <li>- ให้ข้อมูลการบำบัดรักษา</li> <li>- ผู้ป่วยเก่ามาตามนัด ส่งให้คำปรึกษา ห้องเบอร์ ๑๓, ๑๖</li> </ul>	๕	นาที	- พยาบาล - ผู้ช่วยเหลือ คนใช้	

๗. ขั้นตอน ระยะเวลา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ (ต่อ)						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา การ ให้บริการ (ประมาณ)	หน่วย เวลา	ส่วนงาน/ หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๓	ซักประวัติ	<b>ผู้ป่วยรายใหม่</b> - จุดบริการที่ ๑, ๒ ซักประวัติจำแนกตามประเภทยาและสารเสพติดจากผู้ป่วยและญาติ ประเมินคัดกรองโดยใช้แบบคัดกรองตามชนิดของยาและสารเสพติด โดยประเมินครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และแรงจูงใจในการบำบัดรักษา พร้อมให้การช่วยเหลือเบื้องต้นตามระดับแรงจูงใจ - ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ และส่ง X-Ray/EKG	๑๐	นาที	- พยาบาล	
๔	ให้คำปรึกษา	- ผู้ป่วยมาตามนัด ติดต่อกับเบอร์ ๑๓, ๑๖ ให้คำปรึกษา - ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ	๑๕-๒๐	นาที	- พยาบาล/ นักสังคม สงเคราะห์	
๕	รอพบแพทย์	- จุดบริการที่ ๓ ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารก่อนเข้าพบแพทย์ เช่น ผล Lab, ผล X-Ray, EKG เป็นต้น - ผู้ป่วยรับทราบหมายเลขห้องในการเข้าพบแพทย์ โดยระบุในใบนำทาง	๑๐-๒๐	นาที	- พยาบาล	
๖	พบแพทย์	- ผู้ป่วยและญาติเข้าพบแพทย์เพื่อรับการตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค	๑๕-๒๐	นาที	- แพทย์ - พยาบาล - ผู้ช่วยเหลือ คนไข้	
๗	หลังพบแพทย์	- ตรวจสอบคำสั่งการรักษา - ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัว การนัดหมายครั้งต่อไป - การเตรียมเอกสารออกใบนัดครั้งต่อไป เช่น LAB (ถ้ามี) พร้อมให้คำแนะนำ	๕-๑๐	นาที	- พยาบาล - ผู้ช่วยเหลือ คนไข้	

๗. ขั้นตอน ระยะเวลา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ (ต่อ)						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา การ ให้บริการ (ประมาณ)	หน่วย เวลา	ส่วนงาน/ หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	หมาย เหตุ
๘	ตรวจสอบ ค่าใช้จ่าย และรับยา	<u>งานการเงิน</u> - ผู้ป่วยรับคิวการรับยาและการเงิน - ตรวจสอบค่าใช้จ่าย - ผู้ป่วยชำระค่าใช้จ่ายและรับ ใบเสร็จรับเงิน <u>การรับยา</u> - ตรวจสอบความถูกต้องและ ความเหมาะสมในการสั่งยา - จัดทำฉลากยาและจัดยา - ตรวจสอบรายการยาโดยเภสัชกร - ส่งมอบยาและให้คำแนะนำ ในการใช้ยาโดยเภสัชกร	๑๐-๑๕	นาที	- เจ้าหน้าที่ การเงิน  - เภสัชกร - ผู้ช่วยเภสัชกร	
ระยะเวลาในการดำเนินการรวม					๘๐ - ๑๑๕ นาที	
๘. ค่าบริการ						
รายละเอียดค่าบริการ		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสุขภาพไม่มีค่าใช้จ่าย ( อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายของ สปสช )</li> <li>2. ผู้ป่วยสิทธิประกันสังคม ใช้สิทธิได้เฉพาะกรณีที่มีใบส่งตัวมารักษาพยาบาลตามระบบ</li> <li>3. กรณีผู้ป่วยชำระเงินเอง ค่าบริการ ขึ้นอยู่กับอาการผู้ป่วยและการพิจารณาจากการรักษาของแพทย์</li> </ol>				
๙. ช่องทางการชำระค่าบริการ						
๑.	ชำระด้วยตนเองที่ห้องการเงินหมายเลข ๑๒					
๑๐. ช่องทางการร้องเรียน						
๑.	กล่องรับความคิดเห็น					
๒.	แบบสอบถามความพึงพอใจ					
๓.	ผ่าน เว็บไซต์ <a href="http://www.pmnidat.go.th/thai/">http://www.pmnidat.go.th/thai/</a>					
๔.	ผ่าน เพจ Facebook สถาบันบำบัดรักษาและฟื้นฟูสุขภาพผู้ติดยาและสารเสพติด					