	<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	รหัสเอกสาร : PM-ME-001	
	หัวข้อ : การให้บริการของแผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก	R 06	วันที่ 01/05/68
		หน้าที่	1/7

## ๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายในแผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการให้บริการของแผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก
- ๑.๓ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง ได้มาตรฐานตามวิชาชีพ และมีประสิทธิภาพ
- ๑.๔ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ และพึงพอใจในการให้บริการ

## ๒. ขอบเขตการให้บริการ

เริ่มตั้งแต่รับใบพามาจากเวพระเบียงน/ตู้ Kios จนถึงสิ้นสุดการให้บริการที่แผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก  
ในเวลาราชการ ๐๘๐๐ - ๑๖๐๐ น.

นอกเวลาราชการ ๑๖๓๐ - ๒๐๓๐ น. และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ เสาร์ อาทิตย์ ๐๘๐๐ - ๑๒๐๐ น.

**หมายเหตุ** ผู้รับบริการสิทธิเบิกตรงกรมบัญชีกลาง นอกสังกัด ทร. และ พลเรือนเสียเงินเอง ชำระส่วนเกิน  
ค่าบริการผู้ป่วยนอกจำนวนเงิน ๑๕๐ บาท / ครั้ง

คลินิกพิเศษเฉพาะทางจักษุ วันพุธ ๐๘๐๐ - ๑๔๐๐ น.

ผู้ป่วยทางเดินหายใจตรวจ Nasal swab ATK swab Flu

### ผู้รับบริการ

ข้าราชการและครอบครัว สิทธิการรักษาเบิกตรงกรมบัญชีกลาง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. เมืองพัทยา

สิทธิประกันสังคม รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ ( คนไทย , ต่างด้าว , พลทหารกรมแพทย์ )

ประกันสุขภาพ ๓๐ บาท (พร.) นักเรียนทหาร พลทหารประจำการ บุตรข้าราชการอายุต่ำกว่า ๒๐-๒๘ ปี  
บัตรผู้พิการ บัตรผ่านศึก

สิทธิประกันสุขภาพ ๓๐ บาท กรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยด้วยอาการฉุกเฉิน

สิทธิประกันอุบัติเหตุ โรงเรียน ( บ.วิริยะ , สยามชีวิต )

สิทธิพลเรือนเสียเงินเอง

## ๓. คำนิยาม

**ใบพามา** หมายถึง เอกสารที่ออกโดยแผนกเวพระเบียงนและสิทธิหรือตู้ Kios จะแสดงลำดับคิวพร้อม  
สัญลักษณ์จุดรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการนำไปแสดง ณ จุดให้บริการต่าง ๆ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับการตรวจรักษาเนื่องจากการเจ็บป่วย มาขอคำปรึกษา แนะนำ และผู้  
ที่มาขอใบรับรองแพทย์เนื่องจากเจ็บป่วย ขอใบรับรองแพทย์ประกอบการทำธุรกรรมต่างๆ

**ผู้ป่วยอาการรุนแรง** หมายถึง ผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการรักษาเป็นการเร่งด่วน อาจ  
เป็นอันตรายสาหัส หรือ อาจถึงชีวิตได้

## ๔. ผู้รับผิดชอบ

**แพทย์** ตรวจ / วินิจฉัย สั่งการรักษา รายการยาและเวชภัณฑ์ บันทึกการส่งตัวเพื่อรักษาต่อ  
ออกใบรับรองแพทย์ และ ส่งตรวจพยาธิ X - rays Ultrasound

**พยาบาลวิชาชีพ** รับคำสั่งแพทย์ และปฏิบัติการพยาบาลต่างๆ ช่วยเหลือแพทย์ตรวจ การตรวจน้ำตาล  
ในเลือด ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ การนัดผู้ป่วย การซักประวัติและวัดสัญญาณชีพ การจัดลำดับผู้รับบริการพบ  
แพทย์ การส่งตรวจเพิ่มเติม การรับป่วย ( Admitted ) และการส่งผู้ป่วยรักษาต่อ (Refer) ดูแลการเตรียม  
ห้องแพทย์ตรวจ



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร : PM-ME-001

หัวข้อ : การให้บริการของแผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก

R 06 วันที่ 01/05/68

หน้าที่ 2/7

**พยาบาลเทคนิค** ช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพในการรับคำสั่งแพทย์ และปฏิบัติการพยาบาล (Med nurse) ต่าง ๆ การตรวจน้ำตาลในเลือด การนัดผู้ป่วย การซักประวัติและวัดสัญญาณชีพ ดูแลการเตรียมห้องแพทย์ตรวจ ทิม CPR ตำแหน่ง กตหน้าอก

**พนักงานช่วยการพยาบาล** ช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล เคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยรถนั่ง ดูแลความสะดวก ความเรียบร้อย ของสถานที่ ห้องแพทย์ตรวจ เตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ห้องแพทย์ ช่วยเหลือในการจัดลำดับผู้ใช้บริการพบแพทย์ อำนวยความสะดวกทั่วไปแก่ผู้ใช้บริการ

### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ

๕.๑ เตรียมห้องแพทย์ตรวจให้เรียบร้อยก่อนแพทย์ออกตรวจ ตามวิธีปฏิบัติการเตรียมห้องแพทย์ตรวจ (WI-ME-001)

๕.๒ รับใบพา

๕.๒.๑ ผู้รับบริการรับใบคิวจากเจ้าหน้าที่เวชระเบียน /ตู้ Kios โดยใช้บัตรประจำตัวประชาชน

๕.๒.๒ สแกนบาร์โค้ด / เสียบัตรประชาชน วัดความดัน ชั่งน้ำหนัก ด้วยตนเอง แล้วนั่งรอ จนท.

เรียกซักประวัติตามลำดับคิวผู้รับบริการ

๕.๓ คัดกรอง ซักประวัติและวัดสัญญาณชีพ

๕.๓.๑ เรียกชื่อผู้รับบริการซักประวัติและตรวจร่างกายเบื้องต้นตามลำดับหมายเลขคิวผู้รับบริการ / ผู้ที่มีอาการสำคัญที่มีความจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาก่อน

๕.๓.๒ ตรวจสอบบ่งชี้ความถูกต้องตัวผู้ป่วย ( ชื่อ สกุล และ วันเดือนปีเกิด )

๕.๓.๓ ซักประวัติอาการสำคัญ (Chief Complain) ทุกราย พร้อมบันทึกข้อมูลทั่วไป ประวัติเจ็บป่วยปัจจุบัน ประวัติเจ็บป่วยในอดีต ประวัติการใช้สารเสพติด บุหรี่ สุรา ปริมาณและความถี่ ระยะเวลา ประวัติประจำเดือนในผู้ป่วยหญิงที่มีอายุ ๑๑ - ๖๐ ปี กรณีเด็กอายุต่ำกว่า ๑๔ ปี สอบถามประวัติการ ได้รับวัคซีน ประวัติการแพ้ยา กรณีพบผู้ป่วยมีประวัติแพ้ยา / สงสัยแพ้ยา และ ยังไม่ได้บันทึกในระบบ HosXP ให้กรอกแบบฟอร์มประเมินแพ้ยา ส่งพบเภสัชกร

๕.๓.๔ ใส่สัญลักษณ์ลำดับผู้รับบริการ กรณีผู้รับบริการเป็นข้าราชการในเครื่องแบบ และ ผู้สูงอายุ ๗๐ ปีขึ้นไป

๕.๔ จัดลำดับผู้รับบริการเข้าพบแพทย์

๕.๔.๑ จัดให้ผู้รับบริการเข้าตามลำดับคิวพบแพทย์

๕.๔.๒ ผู้ป่วยอาการรุนแรง / ฉุกฉิน สามารถเข้าพบแพทย์ได้ทันที ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของพยาบาลจุดคัดกรอง

๕.๔.๓ ผู้รับบริการ คิวอายุ ๗๐ ปีขึ้นไป และข้าราชการในเครื่องแบบจะได้รับการเรียกคิว อัตรา ๓ : ๑

๕.๔.๔ ผู้ป่วยที่ป่วยด้วยโรคที่แพร่กระจายเชื้อ ให้ผู้ป่วยรอตรวจที่ Zone แยก IC

๕.๕ รับคำสั่งแพทย์และปฏิบัติการพยาบาล

๕.๕.๑ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา Note PE ใส่รหัส ICD 9 ในรายที่มีการทำหัตถการ ทำไฮไลต์สีหัตถการ Note สำคัญของแพทย์

๕.๕.๒ ตรวจสอบรายการสั่งยา จำนวนเม็ดยาครบตามการนัด รายการค่าใช้จ่าย

๕.๕.๓ ตรวจสอบใบนัด Scan เอกสารใบรับรองแพทย์เข้าระบบ HosXP เอกสารใบสั่งเจาะเลือด

๕.๕.๔ กรณีผู้ป่วยภิกษุอาพาธ / ผู้ป่วยยากไร้ กรอกแบบฟอร์มสงเคราะห์ส่งแผนกเงินรายได้



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รหัสเอกสาร : PM-ME-001

หัวข้อ : การให้บริการของแผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก

R 06 วันที่ 01/05/68

หน้าที่ 3/7

### ๕.๕.๕ กรณีแพทย์นัดเพื่อรักษาต่อ

- หลังจากผู้ป่วยพบแพทย์แล้ว แพทย์จะทำการนัดผู้ป่วยเพื่อมารับการรักษาต่อเนื่องในครั้งต่อไป ผู้ป่วยจะนำเอกสารออกมาให้กับพยาบาลแผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก
- พยาบาลห้องตรวจโรคจะดูคำสั่งแพทย์ว่านัดผู้ป่วยครั้งต่อไปเมื่อใด พยาบาลทำรายการนัดในโปรแกรม HosXP และออกใบนัดมารับการตรวจรักษาให้กับผู้ป่วยพร้อมทั้งให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนก่อนมาพบแพทย์ในครั้งต่อไป
- ผู้ป่วยรายใดไม่สามารถมาพบแพทย์ตามวันนัดได้ สามารถโทรมาเลื่อนนัดตามรายละเอียดที่ให้ไว้ในใบนัด และเจ้าหน้าที่ห้องตรวจโรค ๑๓๐๐ - ๑๖๐๐ น ในวันราชการ จะทำการบันทึกการขอเลื่อนนัดลงในโปรแกรม HosXP

### ๕.๕.๖ กรณีแพทย์ส่งตรวจเพิ่มเติม

- กรณีแพทย์ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ แพทย์ Request lab ใน ระบบ HosXP ติดป้าย lab today ถ้าผู้ป่วยสามารถไปเองได้แนะนำสถานที่ให้ผู้ป่วยไป ถ้าผู้ป่วยไม่สามารถไปเองได้ให้แจ้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่เคลื่อนย้ายนำผู้ป่วยไปยังแผนกที่ต้องการส่งตรวจ ตามวิธีปฏิบัติการเคลื่อนย้ายภายในรพ. ( WI-PR-001)
- กรณีแพทย์ส่งตรวจทางรังสีวิทยา ส่งผู้ป่วยไปรับการตรวจที่แผนกรังสีวิทยา ตามขั้นตอนการปฏิบัติการให้บริการตรวจทางรังสีวิทยา (PM- RES - 001)
- กรณีที่ได้ผลตรวจเรียบร้อยแล้ว จัดผู้ป่วยเข้าพบแพทย์อีกครั้งพร้อมผลการตรวจ
- กรณีที่ยังไม่ได้ผลตรวจ แจ้งให้แพทย์ทราบและนัดผู้ป่วยมารับผลภายหลังตามที่แผนกนั้น ๆ นัดฟังผล

### ๕.๕.๖ กรณีผู้ป่วยรับยา / กลับบ้าน


- ตรวจสอบความเรียบร้อยของรายการสั่งยา และเอกสารอื่นๆ (ถ้ามี) เช่น กรณีผู้ป่วยภิกษุอาพาธ / ผู้ป่วยยากไร้ กรอกแบบฟอร์มสงเคราะห์ส่งแผนกเงินรายได้ (FM-PS-014)
- ชำระค่ายา / ค่าบริการ ที่แผนกเงินรายได้ ตามขั้นตอนการปฏิบัติการให้บริการที่แผนกเงินรายได้ (PM-IS-001)
- รับยาที่ห้องจ่ายยา ตามขั้นตอนปฏิบัติการบริการผู้ป่วยนอกของห้องจ่ายยา (PM-PS-001)

### ๕.๖.๗ กรณีแพทย์ส่งตัวไปรับการรักษาต่อที่อื่น

- อธิบายให้ผู้ป่วย และ / หรือญาติทราบเหตุผลที่ต้องส่งรักษาต่อที่อื่น ๆ
- ตรวจสอบใบบันทึกส่งตรวจรักษาต่อ ให้เรียบร้อย กรณีที่สามารถติดต่อโรงพยาบาลที่จะรับตรวจรักษาต่อให้แจ้งก่อนส่งตัวไปรับการรักษาต่อทุกครั้ง
- ดำเนินการติดต่อศูนย์อาภากรฯ เพื่อมารับผู้ป่วยเพื่อส่งตัวไปรับการรักษาตามที่แพทย์ระบุไว้ และส่งเวรให้กับพยาบาลศูนย์อาภากรฯที่เป็นผู้ส่งผู้ป่วย
- Scan QR code บันทึกข้อมูล Refer ลง google form ทุกครั้ง

### ๕.๖.๘ กรณีแพทย์รับป่วยไว้ใน รพ.

- อธิบายและทบทวนข้อตกลงกับผู้ป่วย และ/ หรือญาติ เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องรับป่วย สิทธิและหน้าที่ต่างๆ ขณะรับป่วยใน รพ. กรณีที่ชำระเงินค่ารักษาเองให้แจ้งค่าบริการเพื่อการตัดสินใจ
- กรณีผู้ป่วย และ/ หรือญาติยอมรับการรักษา ให้ลงนามในใบยินยอมการรักษา (FM-ME-001) ให้ผู้ป่วยลงนามเอง พิมพ์ลายนิ้วมือ หรือให้ญาติลงนามแทน

	<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	รหัสเอกสาร : PM-ME-001	
	หัวข้อ : การให้บริการของแผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก	R 06	วันที่ 01/05/68
		หน้าที่	4/7

แล้วแต่ กรณี

- กรณีผู้ป่วย และ/หรือญาติ ปฏิเสธการรักษา ให้ลงนามไม่ยินยอมรับการรักษา (FM-ME-002)
- กรณีแพทย์สั่งการรักษา และได้ปฏิบัติการพยาบาลแล้ว ให้พยาบาลที่ปฏิบัติการพยาบาล ทำเครื่องหมาย ✓ พร้อมลงลายมือชื่อ และเวลาที่ปฏิบัติการพยาบาล ที่หน้าคำสั่งการรักษา ในใบคำสั่งแพทย์ (Order sheet) พร้อมทั้งโทรแจ้งให้พยาบาลหอผู้ป่วยทราบว่าได้ปฏิบัติการพยาบาลอะไรไปแล้วบ้าง
- แจ้งหอผู้ป่วยตามสิทธิ์ของผู้ป่วย ดังนี้
  - ผู้ป่วยจิตเวช แจ้งหอผู้ป่วย ๑
  - ผู้ป่วยบำบัดยาเสพติด แจ้งหอผู้ป่วย ๑
  - ผู้ป่วยโรคทั่วไป ประเมินสีเขียว สิทธิเบิกตรงกรมบัญชีกลาง สิทธิ ประกันสังคม เฉพาะ ลูกจ้างสังกัด รพ.อาภากรเกียรติวงศ์
- ลงทะเบียนรับผู้ป่วยที่แผนกเวชระเบียนตามวิธีลงทะเบียนผู้ป่วยใน (Admitted) (WI-MRS-004) แจ้งพนักงานเคลื่อนย้ายนำผู้ป่วยไปยังหอผู้ป่วย ตามวิธีการเคลื่อนย้ายใน รพ.ฯ (WI-PR-001)

๕.๖.๙ กรณีแพทย์ส่งปรึกษาแผนกอื่น ๆ


- ตรวจสอบใบส่งปรึกษา(ใบ Consult) ให้เรียบร้อย (FM-QC-046)
- กรณีที่ผู้รับบริการสามารถไปเองได้ แนะนำสถานที่ให้ผู้รับบริการไปเอง
- ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สามารถไปเองได้ แจ้งพนักงานเคลื่อนย้ายนำผู้ป่วยไปยังแผนกที่ต้องการปรึกษา ตามวิธีปฏิบัติการเคลื่อนย้ายใน รพ. (WI- PR-001)

## ๖.เอกสารอ้างอิง

- ๖.๑ วิธีปฏิบัติงานการเตรียมห้องแพทย์ตรวจ (WI-ME-001)
- ๖.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการการตรวจทางรังสีวิทยา (PM-RES-001)
- ๖.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการที่แผนกเงินรายได้ (PM-IS-001)
- ๖.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการใช้รถพยาบาล (PM-TS-001)
- ๖.๕ วิธีปฏิบัติงานการเคลื่อนย้ายภายใน รพ. (WI-PR-001)
- ๖.๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการผู้ป่วยของห้องจ่ายยา (PM-PS-001)
- ๖.๗ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการตรวจของห้องพยาธิวิทยา (PM-CPS-001)
- ๖.๘ วิธีปฏิบัติงาน วิธีลงทะเบียนผู้ป่วยใน (Admitted) (WI-MRS-004)
- ๖.๙ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการกายภาพบำบัด (PM-PTS-001)
- ๖.๑๐ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการของแผนกจิตเวช (PM-MS-001)
- ๖.๑๑ วิธีปฏิบัติงานการ Admitted ผู้ป่วย (WI-DN-001)
- ๖.๑๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการแพทย์แผนไทย (PM-TTM-001)
- ๖.๑๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการของห้องศัลยกรรม (PM-SE-001)
- ๖.๑๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการของกองทันตสุขภาพ (PM-DTD-001)

## ๗. บันทึก

- ๗.๑ ยินยอมให้ทำการรักษา
- ๗.๒ บันทึกการส่งผู้ป่วยรักษาต่อ (Refer)

	<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	รหัสเอกสาร : PM-ME-001	
	หัวข้อ : การให้บริการของแผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก	R 06	วันที่ 01/05/68
		หน้าที่	5/7

๗.๓ แบบฟอร์มของใช้รถไปราชการในพื้นที่ (FM-TS-001)

๗.๔ แบบฟอร์มประเมินผู้ป่วยแพ้ยา

๗.๕ แบบฟอร์มส่งปรึกษา กองทุนสงเคราะห์ภิกษุอาพาธและผู้ป่วยยากไร้

๗.๖ ใบไม่ยินยอมรับการรักษา (FM-ME-002)


๗.๗ MEDICAL CERTIFICATE (FM-ME-004)

๗.๘ แบบฟอร์มหัตถการที่ต้องปฏิบัติ (FM-ME-005)

๗.๙ ใบนัดมารับการตรวจรักษา (FM-ME-006)

#### ๘.เอกสารที่แนบ

๘.๑ Flow chart การให้บริการแผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก

	<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	รหัสเอกสาร : PM-ME-001	
	หัวข้อ : การให้บริการของแผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก	R 06	วันที่ 01/05/68
		หน้าที่	6/7

### Flow Chart

#### การให้บริการของแผนกรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก

