

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

การจัดทำบัตรเบิกจ่ายตรงผู้ป่วยนอก

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายการเงินและบัญชี กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่  
ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	เวลาที่เปิดทำการ
- ห้องเวชระเบียน - ฝ่ายการเงินและบัญชี (กรณีเจ้าหน้าที่ห้อง เวชระเบียนไม่อยู่)	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้ : สำเนาบัตรประชาชน

ระดับการให้บริการ : ระยะเวลาในการให้บริการ

- ขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิและบันทึกข้อมูลในระบบ รวม 10 นาที
- ขั้นตอนการอนุมัติบัตรจ่ายตรงจากกรมบัญชีกลาง รอรอบการอนุมัติ วันที่ 4 และวันที่ 19  
ของทุกเดือน

การวัดระดับคุณภาพการให้บริการ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอน	ระยะเวลา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1. ตรวจสอบสิทธิของผู้ป่วยโดยใช้ โปรแกรม NHSO Client	1 นาที	ห้องเวชระเบียน
2. ผู้ป่วยและญาติกรอกประวัติส่วนตัวตาม แบบฟอร์มขอทำบัตรจ่ายตรงผู้ป่วยนอก	5 นาที	
3. บันทึกข้อมูลผู้ป่วยและญาติในโปรแกรม NHSO Client	1 นาที	ห้องเวชระเบียน
4. แสกนลายนิ้วมือของผู้ป่วยและญาติผู้รับยา แทน	2 นาที	ห้องเวชระเบียน
5. บันทึกข้อมูลในระบบ	1 นาที	ห้องเวชระเบียน
ขั้นตอนการอนุมัติเบิกจ่ายตรงจาก กรมบัญชีกลาง		
6. ตรวจสอบการอนุมัติบัตรเบิกจ่ายตรง	1 นาที	ฝ่ายการเงินและบัญชี
7. จัดทำบัตรเบิกจ่ายตรงผู้ป่วยนอก(ต่อ10ราย)	30 นาที	ฝ่ายการเงินและบัญชี

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน :

1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ 182 ม.7 ต.ชี้เหล็ก อ.แมริม จ.เชียงใหม่ 50180
2. โทรศัพท์ หมายเลข 0-5329-8082-5 , 08-4489-9528
3. ผู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องจ่ายยา ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอกหลังใหม่
4. [www.tch.go.th](http://www.tch.go.th)
5. กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข