

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

งานการให้บริการผู้ป่วยรับเมทาโดนระยะยาว ณ คลินิกฟ้าใหม่

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานการพยาบาลชุมชน กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่
ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	เวลาที่เปิดทำการ
คลินิกฟ้าใหม่ : โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. , 13.00 - 16.30 น. หยุดวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ข้อกำหนดการให้บริการ

- เงื่อนไขในการขอรับบริการ :
- ผู้ป่วยสมัครใจ และเซ็นชื่อยินยอม ในกรณีอายุต่ำกว่า 18 ปี ควรได้รับความยินยอมจากผู้ปกครอง
 - มีหลักฐานประจำตัวแสดงยืนยันตัวตนบุคคล (บัตรประชาชน ใบอนุญาตขับขี่ เป็นต้น)
 - พิสูจน์ได้ว่าผู้ป่วยติดเฮโรอีนจริง ตามเกณฑ์การวินิจฉัยการเสพติดสารกลุ่มโอปิออยด์ (ICD 10/DSM IV or DSM V)

ระดับการให้บริการ : ระยะเวลาในการให้บริการ ใช้เวลาโดยประมาณไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที โดยเริ่มตั้งแต่การทำบัตรใหม่ ตรวจสอบสิทธิการรักษา การสัมภาษณ์ซักประวัติ จนถึงรับการรักษาด้วยเมทาโดนระยะยาว

การวัดคุณภาพการบริการ :

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2. งานการให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์

ขั้นตอนการให้บริการ :

ขั้นตอน	ระยะเวลา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1.ทำบัตรใหม่/ตรวจสอบสิทธิการรักษา	5 นาที	ฝ่ายเวชระเบียน คลินิกฟ้าใหม่
2.คัดกรองเพื่อประเมินเบื้องต้น	5 นาที	จุดคัดกรอง คลินิกฟ้าใหม่
3.สัมภาษณ์ ซักประวัติ	20 นาที	จุดคัดกรอง คลินิกฟ้าใหม่
4.ทำข้อตกลงรับบริการรักษาด้วยเมทาโดน	10 นาที	คลินิกฟ้าใหม่
5.เริ่มกระบวนการบำบัดแบบ MMT	10 นาที	คลินิกฟ้าใหม่
6.ให้การบำบัดรักษาตามระยะของการได้รับยาเมทาโดนระยะยาว	10 นาที	คลินิกฟ้าใหม่
7.รับทราบค่าใช้จ่าย และชำระค่ารักษา	3 นาที	ฝ่ายการเงิน คลินิกฟ้าใหม่
8.รับการรักษาด้วยเมทาโดนระยะยาว	10 นาที	ห้องยา คลินิกฟ้าใหม่

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน :

1. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ 182ม.7 ต.ขี้เหล็ก อ.แมริม จ.เชียงใหม่ 50180 โทรศัพท์ หมายเลข 0-5329-8082-5 , 08-4489-9528
2. ผู้รับเรื่องร้องเรียนที่จุดให้บริการคลินิกฟ้าใหม่
3. โทรศัพท์สายตรงถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ โทรศัพท์ 0-5329-8082-5 ต่อ 101
4. WWW.tch.go.th และ E-mail : ha_cdtc@hotmail.com
5. กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข



คู่มือการให้บริการ : การให้บริการผู้ป่วยรับเมทาโดนระยะยาว

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานการพยาบาลชุมชน กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล

ต้นสังกัดที่รับผิดชอบ : โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่

ส่วนของการสร้างกระบวนการงาน	
1. ชื่อกระบวนการ :	การให้บริการผู้ป่วยรับเมทาโดนระยะยาว
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ :	กลุ่มงานการพยาบาลชุมชน กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล
3. ข้อมูลผู้ใช้งานบริการ	
กลุ่มและจำนวนผู้ใช้บริการ :	กลุ่มผู้ป่วยที่ติดยาเสพติดประเภทเฮโรอีนที่รับการรักษาด้วยเมทาโดนระยะยาวมารับบริการเฉลี่ย 1142 ราย/เดือน
ส่วนของคู่มือการให้บริการ	
4. ชื่องานบริการ/กระบวนการ : การให้บริการผู้ป่วยรับเมทาโดนระยะยาว	
5. ช่องทางและรูปแบบการให้บริการ :	
5.1 ประเภทช่องทาง : ติดต่อด้วยตนเองหรือสอบถามได้ที่ - โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ เลขที่ 182 หมู่ 7 ตำบลชี่เหล็ก อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ 50180 โทร : 053 – 298082 – 5 ต่อ 126 - คลินิกฟ้าใหม่ เลขที่ 2/3-5 ถนนศิริธร ตำบล ช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โทร : 053 – 226135 , 215261 มือถือ : 0844899528 http://tch.go.th	5.2 วันที่เปิดให้บริการ : วันจันทร์ – วันศุกร์ หยุดวันเสาร์ – อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์
	5.3 เวลาที่เปิดให้บริการ : แผนกเวชระเบียนเปิด รับบัตรช่วงเช้า 08.30 น. – 11.30 น. 12.00 น. – 13.00 น. พักรับประทานอาหาร แผนกเวชระเบียนเปิดรับบัตรช่วงบ่ายเวลา 13.00 น.-15.30 น. แผนกผู้ป่วยนอกเปิดบริการ 08.30 น.-12.00 น. 12.00 น. – 13.00 น. พักรับประทานอาหาร แผนกผู้ป่วยนอกเปิดบริการช่วงบ่ายเวลา 13.00 น.-16.30 น.
6. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการขอรับบริการ (ถ้ามี)	
<p>โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานภาครัฐที่เปิดให้บริการ บำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาและสารเสพติดทุกชนิดขนาด 350 เตียง ให้บริการทั้งแบบผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน รวมทั้งผู้ป่วยที่มาด้วยระบบบังคับบำบัดตามกฎหมาย เนื่องจากที่ตั้งหน่วยงานอยู่ห่างไกลจากตัวเมืองทำให้ผู้ป่วยติดยาเสพติดในกลุ่มฝิ่นและอนุพันธ์ที่จำเป็นต้องรับการบำบัดรักษาด้วยเมทาโดนระยะยาวไม่ได้รับความสะดวกในการรับบริการ จากสถิติการรับบริการมีผู้รับบริการเมทาโดนระยะยาวเฉลี่ย 40-50 รายต่อวันและส่วนใหญ่เป็นผู้มีงานประจำ โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ จึงเปิดบริการคลินิกฟ้าใหม่เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงการให้บริการ</p> <p>เงื่อนไขในการขอรับบริการเมทาโดนระยะยาว โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่</p> <p>เป็นผู้ป่วยติดยาเสพติดประเภทเฮโรอีน โดยมีหลักเกณฑ์การเข้ารับบริการ ที่ผู้ป่วยจะต้องผ่านเกณฑ์หลักทั้ง 4 ข้อดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none">1. ผู้ป่วยสมัครใจ และเซ็นชื่อใบยินยอม ในกรณีที่อายุต่ำกว่า 18 ปี ควรได้รับความยินยอมจากผู้ปกครอง2. มีหลักฐานประจำตัวแสดงยืนยันตัวตนบุคคล (บัตรประจำตัวประชาชน หรือใบอนุญาตขับขี่ หรือบัตรประจำตัวอื่นๆ ซึ่งมี รูปถ่ายยืนยันที่ออกโดยหน่วยงานราชการ หรือหนังสือเดินทาง)3. พิสูจน์ได้ว่าผู้ป่วยติดยาเฮโรอีนจริงโดยมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเกณฑ์การวินิจฉัยการเสพติดสารกลุ่มโอปิออยด์ (ICD 10/DSM IV or DSM V)4. มีการประเมินทางคลินิกโดยแพทย์	



กรมการแพทย์
DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICES

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา การให้บริการ	หน่วยเวลา (นาที/ชั่วโมง/ วัน/ วันทำการ/ เดือน/ปี)	ส่วนงาน/ หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.	ทำบัตรใหม่ / ตรวจสอบการรักษา / สิทธิการรักษา	- ตรวจสอบการเข้ารับการรักษาที่อื่นจาก website บสศ. - กรอกประวัติ พร้อมแนบบัตรประชาชน ยื่นห้องเวชระเบียน	- ช่วงเช้า 08.30 น.- 11.30 น. - ช่วงบ่าย 13.00 น.- 15.30 น.	- ผู้ป่วยรายใหม่ใช้ เวลา 5 นาที/ ราย - ผู้ป่วยรายเก่า ใช้เวลา 2 นาที/ ราย	คลินิกฟ้าใหม่	
2.	รอเรียกชื่อ ณ จุดคัดกรองเพื่อประเมินเบื้องต้น	- ประเมินสภาพ ภายใจ สังคม - ประเมินตามเกณฑ์การ รักษาเมทาโดนระยะยาว (ผ่านเกณฑ์ 7 ใน 8 ข้อ) - ชั่งน้ำหนัก วัดสัญญาณชีพ ตรวจปัสสาวะ	- ช่วงเช้า 08.30 น.- 12.00 น. - ช่วงบ่าย 13.00 น.- 14.30 น.	- 2-5 นาที / ราย	คลินิกฟ้าใหม่	
3.	สัมภาษณ์ซักประวัติ	- ซักประวัติทั่วไป ประวัติ การใช้สารเสพติด และ ประวัติการรักษา - ประเมิน cows (อาการ ถอนพิษยา)/อาการมีนเมา จากการได้ยาเกินขนาด - ประเมินสภาพอาการทาง กาย จิต สังคม ตามแบบ ประเมิน	- ช่วงเช้า 08.30 น.- 12.00 น. - ช่วงบ่าย 13.00 น.- 14.30 น.	- 15-20 นาที/ ราย	คลินิกฟ้าใหม่	
4.	ทำข้อตกลงการรับ บริการรักษาในรายที่ เข้าเกณฑ์การ บำบัดรักษาด้วย เมทาโดนระยะยาว	- ให้ข้อมูลการบำบัด/ กฎระเบียบ/เวลาการรับ บริการ/ค่ารักษา - เซ็นใบยินยอมรับการ รักษา	- ช่วงเช้า 08.30 น.- 12.00 น. - ช่วงบ่าย 13.00 น.- 14.30 น.	- 5-10 นาที/ ราย	คลินิกฟ้าใหม่	

กรมการแพทย์
DEPARTMENT OF MEDICAL SERVICES

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของ ขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา การให้บริการ	หน่วยเวลา (นาที/ชั่วโมง/วัน/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
5.	เริ่มกระบวนการบำบัดแบบ MMT	- พบแพทย์เพื่อตรวจวินิจฉัยและให้แผนการรักษา - ออกใบอนุญาตพกพาเมทาโดน	-ช่วงเช้า 09.00 น.- 12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.30 น.- 16.30 น.	- 5-10 นาที/ ราย	คลินิกฟ้าใหม่	
6.	- ให้การบำบัดรักษาตามระยะของการได้รับยาเมทาโดนระยะยาว	ระยะเริ่มต้นยา (7 วัน) ระยะปรับยา (8 -15 วัน) ระยะคงยา (16 วัน – 1 ปี)	-ช่วงเช้า 09.00 น.- 12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.30 น.- 16.30 น.	- 5-10 นาที/ ราย	คลินิกฟ้าใหม่	
5.	รับทราบค่าใช้จ่ายตามสิทธิ์การรักษาและชำระเงินที่ห้องการเงิน	- เซ็นรับทราบค่ารักษาพยาบาล/ ชำระเงิน	-ช่วงเช้า 08.30 น.- 12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.00 น.- 14.30 น.	-คิดราคา 1-3 นาที/ราย -ชำระเงิน 1-3 นาที/ราย	ห้องยา การเงิน	
6.	รับการรักษาด้วยเมทาโดนระยะยาว	- ให้คำแนะนำในการรับประทานยาและการสังเกตภาวะแทรกซ้อน - ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวขณะบำบัดรักษา - ให้ยากลับบ้าน (กรณีวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์หรือนักชั้ตฤกษ์ไม่เกิน 350 mg)	-ช่วงเช้า 08.30 น.- 12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.00 น.- 16.00 น.	5 -10 นาที/ราย	ห้องยา	

8. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว

 ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว (หากผ่านการลดขั้นตอนและระยะเวลามาแล้ว ให้เลือกที่ช่องนี้ด้วย)



9. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

9.1 เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	ส่วนงาน/ หน่วยงาน ที่ รับผิดชอบ	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
1	บัตรประจำตัวประชาชนหรือ สำเนา/ต่างชาติ สำเนา passport	เวชระเบียน	1	หรือ สำเนา 1	1	กรณีมีใบส่งตัว ให้ถ่ายสำเนา บัตรประชาชน แนบด้วยทุกครั้ง
2	ใบส่งตัว (ถ้ามี)	จุดคัดกรอง	1	หรือ สำเนา 1	1	
3	หนังสือเดินทาง (กรณีเป็น ชาวต่างชาติ)	เวชระเบียน	1	หรือ สำเนา 1	1	

10. ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มีนาคม 2559)

รายละเอียดค่าธรรมเนียม :	
ค่าธรรมเนียม :	- ค่าบริการทางการแพทย์ 50 บาท/ครั้ง - ค่าตรวจปัสสาวะ 40 บาท/ครั้ง - กรณีชาวต่างชาติค่าบริการทางการแพทย์ 200 บาท/ครั้ง - ค่ายาเมทาโดนมีลิทริมละ 1 บาท ค่ายาและเวชภัณฑ์ อื่นตามประกาศอัตราค่าบริการรักษาพยาบาล
หมายเหตุ :	- กรณีใช้สิทธิ สปสช. ทางคลินิกฟ้าใหม่จะเรียกเก็บค่าบริการการรักษาพยาบาลจาก สปสช. โดย สปสช. กำหนดให้เบิกค่ายาเมทาโดนได้ไม่เกินวันละ 35 บาท ส่วนค่ายาอื่นๆและค่าตรวจ ปัสสาวะหาสารเสพติดผู้ป่วยสิทธิ สปสช. ต้องจ่ายเอง - กรณียานอกบัญชียาหลักแห่งชาติให้ชำระเงินเองทุกสิทธิการรักษา ยกเว้นสิทธิการรักษาจาก กรมบัญชีกลาง (จ่ายตรง) ให้แพทย์ลงนามในใบเบิกยานอกบัญชีหลักแห่งชาติ - ในกรณีผู้ป่วยใช้สิทธิประกันสังคม ทางคลินิกฟ้าใหม่จะเรียกเก็บค่าบริการการรักษาพยาบาล จาก สปส. โดย สปส. กำหนดให้เบิกค่ายาเมทาโดนได้ไม่เกินวันละ 30 บาท ส่วนค่ายาอื่นๆและค่าตรวจปัสสาวะหาสารเสพติดผู้ป่วยสิทธิ สปส. ต้องจ่ายเองให้จ่ายเงินเอง (อยู่ระหว่างดำเนินการเรียกเก็บจากสปส. และพัฒนาโปรแกรมการเบิกจ่าย)

11. ช่องทางรับชำระค่าธรรมเนียม

1.	ชำระด้วยเงินสด
2.	เบิกจากต้นสังกัด (กรณีใช้สิทธิข้าราชการ)
3.	สปสช. (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)
4.	สปส. (สำนักงานประกันสังคมแห่งชาติ)
5.	องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล/จังหวัด

12. ช่องทางการร้องเรียน	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ 182 หมู่ 7 ต.ชี้เหล็ก อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่ 50180 ➤ โทรศัพท์ หมายเลข 5-8082-5329-0,9528-4489-08 ➤ ตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องจ่ายยา ชั้น อาคารผู้ป่วยนอกหลังใหม่ 1 ➤ ตู้รับเรื่องร้องเรียนที่จุดให้บริการคลินิกฟ้าใหม่ ➤ http://WWW.tch.go.th ➤ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข 	

13. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก (หรือรายละเอียดเพิ่มเติม ถ้ามี)	
ชื่อเอกสาร :	- ข้อมูลการบำบัดรักษา กฎระเบียบ เวลาการรับบริการ ค่ารักษา - ขั้นตอนการรับผู้ป่วยเข้ารับการบำบัดรักษาด้วยเมทาโดนระยะยาว โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ - ข้อตกลงในการเข้ารับบริการบำบัดรักษาด้วยเมทาโดนระยะยาว
ขอรับเอกสาร :	คลินิกฟ้าใหม่ โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ หรือ download เอกสารได้ที่ http://tch.go.th