

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

การให้บริการตรวจสอบสิทธิและประสานสิทธิการรักษาในผู้ป่วยยาเสพติด

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์ประสานสิทธิผู้ป่วย กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่
ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	เวลาที่เปิดทำการ
ศูนย์ประสานสิทธิการรักษา กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. , 13.00 - 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการ

ข้อกำหนดการให้บริการ

- เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
- แสดงบัตรประจำตัวประชาชน
 - กรณีใช้สิทธิบัตรทองต้องมีหนังสือส่งตัวจากโรงพยาบาลต้นสังกัด (ใบRefer)
 - กรณีใช้สิทธิเบิกการชราการต้องมีหนังสือส่งตัวจากต้นสังกัดหรือทำเบิกจ่ายตรง

ระดับการให้บริการ : ระยะเวลาในการให้บริการ ใช้เวลาโดยประมาณไม่เกิน 10 นาที/ราย

การวัดคุณภาพการบริการ :

- 1.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- 2.งานการให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์

ขั้นตอนการให้บริการ :

ขั้นตอน	ระยะเวลา	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ตรวจสอบสิทธิการรักษา -ประสานสิทธิการรักษาระหว่าง โรงพยาบาลต้นสังกัด -ให้การรับรองสิทธิการรักษาในครั้งนี้ -ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาเรื่องสิทธิการ รักษาของผู้ป่วยทุกราย	-ทั่วไป รายละ 5 นาที -ยุ่งยาก ซับซ้อน ราย ละ 10 นาที	ศูนย์ประสานสิทธิการรักษา กลุ่มงานสังคม สงเคราะห์

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน :

- 1.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ 182ม.7 ต.ชี้เหล็ก อ.แมริม จ.เชียงใหม่ 50180
2. โทรศัพท์ หมายเลข 0-5329-8082-5
- 3.ตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องจ่ายยา ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอกหลังใหม่
4. WWW.tch.go.th
- 5.กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข



โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่
คู่มือการให้บริการ

คู่มือการให้บริการ	การให้บริการตรวจสอบสิทธิและประสานสิทธิการรักษาในผู้ป่วยยาเสพติด
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ กลุ่มภารกิจด้านวิชาการและการแพทย์
ต้นสังกัดที่รับผิดชอบ	โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่

ส่วนของการสร้างกระบวนการ

1.ชื่อกระบวนการ	การให้บริการตรวจสอบสิทธิและประสานสิทธิการรักษาในผู้ป่วยยาเสพติด
2.หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ กลุ่มภารกิจด้านวิชาการและการแพทย์
3.ข้อมูลผู้ใช้งานบริการ	ผู้ป่วยยาและสารเสพติดในระบบสมัครใจ

ส่วนของคู่มือการให้บริการ

4. ชื่องานบริการ/ กระบวนการ	ขั้นตอนการให้บริการตรวจสอบสิทธิและประสานสิทธิการรักษาในผู้ป่วยยาเสพติด
5.ช่องทางและรูปแบบการ ให้บริการ	ช่องทาง : ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์ประสานสิทธิผู้ป่วย กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ ที่อยู่ 182 หมู่ 7 ต.ซีเหล็ก อ.แมริม จ.เชียงใหม่ 50180 โทรศัพท์ 0 5329 8082-5 ต่อ 183, 184 http://tch.go.th วันที่เปิดให้บริการ : วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ หยุดวันเสาร์ อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลาที่เปิดให้บริการ : ช่วงเช้า เวลา 08.30 น. – 12.00 น. ช่วงบ่าย เวลา 13.00 น. – 16.30 น. (หยุดพักรับประทานอาหารเวลา 12.00 น. – 13.00 น.)

6. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการขอรับบริการ (ถ้ามี)

โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ให้บริการบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาและสารเสพติดทุกชนิด ขนาด 350 เตียง ให้บริการทั้งรูปแบบผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ตลอดจนผู้ป่วยที่ส่งตัวเข้ารับการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพระบบบังคับบำบัดตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.2545

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	เวลาให้บริการ	รวมเวลาให้บริการ	ส่วนงานที่ รับผิดชอบ
1	ทำบัตรใหม่ / คืนบัตรเก่า	ผู้ป่วยใหม่ - กรอกประวัติพร้อม แนบบัตรประชาชน ผู้ป่วยเก่า - ยื่นบัตร	-ช่วงเช้า 08.30 - 11.30 น. -ช่วงบ่าย 13.00 - 15.00 น .	-ผู้ป่วยใหม่ใช้เวลา 6 นาที/ราย - ผู้ป่วยเก่าใช้เวลา 4 นาที/ราย	งานเวชระเบียน
2	ตรวจสอบสิทธิการ รักษา	-ตรวจสอบสิทธิการรักษา -ประสานสิทธิการรักษาระหว่าง โรงพยาบาลต้นสังกัด -ให้การรับรองสิทธิการรักษาในครั้ง	-ช่วงเช้า 08.30 - 12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.00 - 16.30 น .	-ทั่วไป รายละเอียด 5 นาที -ยุ่งยากซับซ้อน รายละเอียด 10 นาที	ศูนย์ประสาน สิทธิการรักษา

		นี้ -ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาเรื่องสิทธิ การรักษาของผู้ป่วยทุกราย			
3	ซังน้ำหนัก วัด สัญญาณชีพ	ทำการซังน้ำหนัก วัดสัญญาณชีพ และลงข้อมูลในโปรแกรม	-ช่วงเช้า 08.30 - 12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.00 - 16.30 น .	รายละเอียด 2 นาที	กลุ่มงาน การพยาบาล ผู้ป่วยนอก
4	ตรวจปัสสาวะ / เจาะเลือด	ให้ผู้ป่วยนำไปส่งตรวจไปยังที่ห้อง ชั้นสูตรเพื่อเก็บปัสสาวะและเจาะ เลือด	-ช่วงเช้า 08.30 - 11.30 น. -ช่วงบ่าย 13.00 - 15.00 น .	รายละเอียด 60 นาที	งานชั้นสูตร
5	รพยาบาล เรียกชื่อเพื่อทำการ สัมภาษณ์ ชัก ประวัติ	-ซักถาม คัดกรองและประเมิน อาการ ผู้ป่วยพร้อมบันทึกข้อมูล ก่อนพบแพทย์ -เตรียมความพร้อมก่อนรับการ บำบัดรักษา -ให้การบำบัดรักษาตามโปรแกรม	-ช่วงเช้า 08.30 - 12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.00 - 16.30 น .	รายละเอียด 30 นาที	กลุ่มงาน การพยาบาล ผู้ป่วยนอก
6	รพพบแพทย์หน้า ห้องตรวจ	แพทย์ตรวจและวินิจฉัยการรักษา	-ช่วงเช้า 09.00 น.-12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.30 น.-16.30 น.	รายละเอียด 20-30 นาที	องค์กรแพทย์
7	นำใบคิดค่ารักษา ไปชำระเงิน	คิดราคาค่ารักษาและเรียกเก็บค่า รักษา	-ช่วงเช้า 08.30 - 12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.00 - 16.30 น .	รายละเอียด 10 นาที	ฝ่ายการเงิน
8	รอรับยา	จัดยา แจงรายละเอียดเกี่ยวกับ วิธีการรับประทานยา และจ่ายยา	-ช่วงเช้า 08.30 - 12.00 น. -ช่วงบ่าย 13.00 - 16.30 น .	รายละเอียด 15 นาที	ฝ่ายเภสัชกรรม

8. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว



ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว

9. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

ที่	เอกสารยืนยันตัวตน	ส่วนงาน ที่รับผิดชอบ	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
1	บัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนา	งานเวชระเบียน	1	-	ฉบับ	
2	สำเนา passportและ หนังสือเดินทาง(กรณีเป็น ชาวต่างชาติ)	งานเวชระเบียน	1	1	ชุด	
3	หนังสือส่งตัว(ถ้ามี)	ศูนย์ประสานสิทธิการ รักษา	1	1	ฉบับ	กรณีมีใบส่งตัวให้ถ่าย สำเนาบัตรประชาชน แนบด้วยทุกครั้ง

10. ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ

รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าบริการทางการแพทย์ 50 บาท/ครั้ง ค่ายาและเวชภัณฑ์ตามรายการที่แพทย์สั่ง
	(กรณีใช้สิทธิ สปสช.จ่ายค่าบริการ 30 บาท) ส่วนค่าใช้จ่ายอื่นทางโรงพยาบาลจะเรียกเก็บจากต้นสังกัด และกรณีผู้ป่วยในเรียกเก็บค่าบริการจาก สปสช.ส่วนกลาง (ตามระบบ – e-claim) กรณียานอกบัญชียาหลักแห่งชาติให้ชำระเงินเองทุกสิทธิการรักษา ยกเว้นสิทธิการรักษาจากกรมบัญชีกลาง(จ่ายตรง)ให้แพทย์ลงนามในใบเบิกยานอกบัญชีหลักแห่งชาติ

11. ช่องทางรับชำระค่าธรรมเนียม

- ชำระด้วยเงินสด
- กรณีใช้สิทธิข้าราชการ เบิกจ่ายจากต้นสังกัด
- กรณีมีหนังสือส่งตัว สปสช. เบิกจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
- เรียกเก็บจาก องค์การบริหารส่วนตำบล /เทศบาล /จังหวัดที่นำส่ง

12. ช่องทางการร้องเรียน

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ 182ม.7 ต.ซีเหล็ก อ.แมริม จ.เชียงใหม่ 50180
- โทรศัพท์ หมายเลข 0-5329-8082-5 , 08-4489-9528
- ตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องจ่ายยา ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอกหลังใหม่
- <http://WWW.tch.go.th>
- กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข