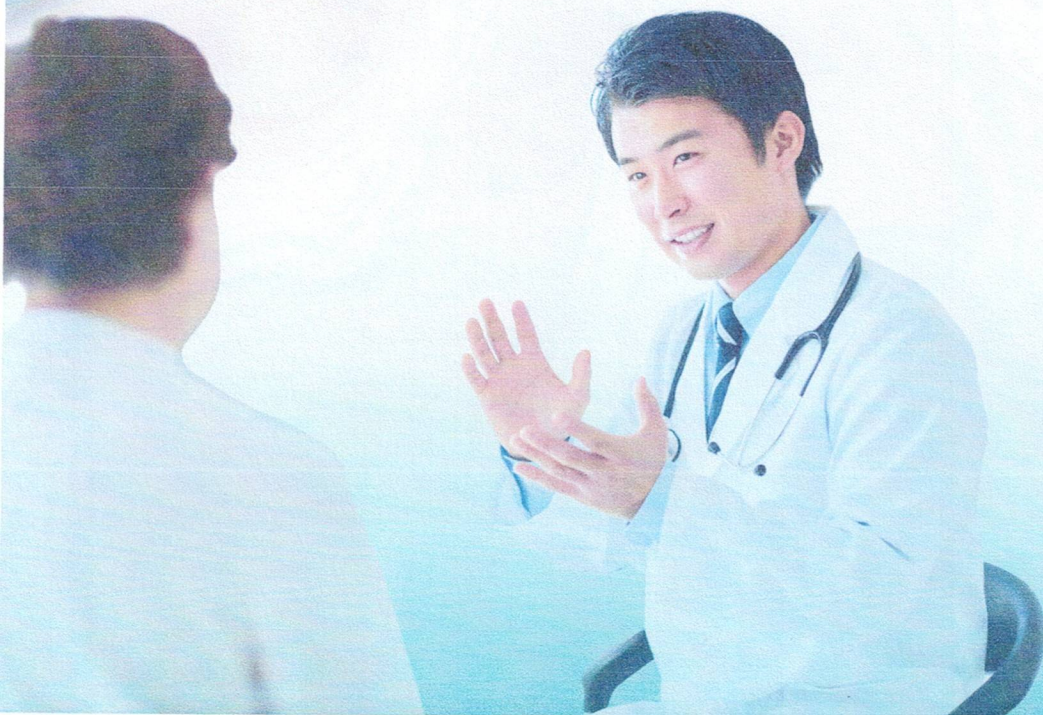




คู่มือการขอรับบริการ สำหรับผู้รับบริการ

งานบริการปฐมภูมิและสร้างเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา





คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ

งานบริการปฐมภูมิและสร้างเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

วันที่ประกาศใช้ 1 ตุลาคม 2568

ผู้จัดทำ

(นางสาวอันติกา ศรีวัฒนกุล)

ตำแหน่ง : วิชาการแทนหัวหน้า
งานปฐมภูมิและสร้างเสริมสุขภาพ

ผู้ทบทวน

(นางรุ่งทิพย์ กั้นทะวงค์)

ตำแหน่ง : วิชาการแทนผู้ช่วย
ผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล

ผู้อนุมัติ

(นายแพทย์พรพล อุดมลักษณ์)

ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา
ระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการและผู้มาติดต่อกับหน่วยงาน ให้สามารถเข้าถึงบริการของงานบริการปฐมภูมิและสร้างเสริมสุขภาพได้อย่างถูกต้อง ในการขับเคลื่อนภารกิจด้านการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (Primary Care) และการสร้างเสริมสุขภาพ (Health Promotion) เพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาสุขภาพของมหาวิทยาลัยและชุมชนโดยรอบ โดยเนื้อหาภายในคู่มือเล่มนี้ได้รวบรวมระเบียบ วิธีปฏิบัติ ขั้นตอนการให้บริการ ตลอดจนบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของส่วนงานปฐมภูมิและสร้างเสริมสุขภาพ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรักษาพยาบาลเบื้องต้น การควบคุมและป้องกันโรค ไปจนถึงการส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ปลอดภัย มีมาตรฐาน และได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นไปตามเงื่อนไขและข้อกำหนดในการรับบริการไว้อย่างชัดเจน

คู่มือฉบับนี้มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของโรงพยาบาลให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (HA) และหลักธรรมาภิบาลภาครัฐ (ITA)

หน่วยงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน หากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หน่วยงานยินดีรับฟังเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

งานบริการปฐมภูมิและสร้างเสริมสุขภาพ
ฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. บริบทของหน่วยงาน	1
2. ขอบเขตการให้บริการ	2
3. สถานที่ปฏิบัติงาน	4
4. การติดต่อประสานงาน	4
5. การเปิดให้บริการ	4
6. รูปแบบการเข้ารับบริการ	4
7. ขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ	5
8. อัตราค่าบริการ	8
9. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	8
10. เงื่อนไขและข้อกำหนดการรับบริการ	8

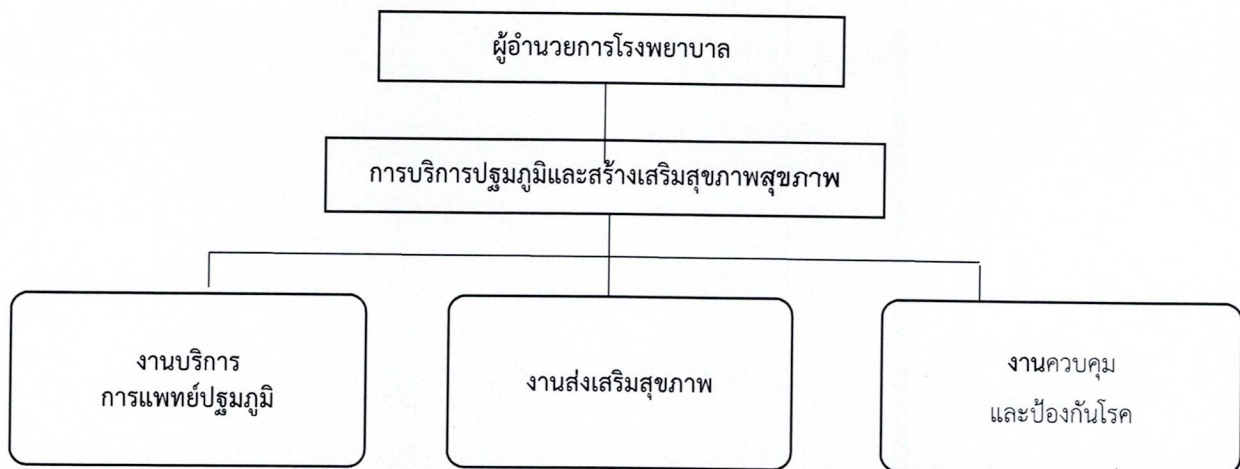
งานบริการปฐมภูมิและสร้างเสริมสุขภาพ

1. บริบทของหน่วยงาน

การบริการปฐมภูมิและสร้างเสริมสุขภาพมุ่งเน้นการให้บริการตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานบริการสุขภาพปฐมภูมิ ซึ่งครอบคลุมด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดบริการที่เน้นการดูแลแบบองค์รวมอย่างต่อเนื่อง และผสมผสาน ทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบได้รับบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงสุด ยึดมั่นแนวคิด "การดูแลสุขภาพแบบครอบครัวและชุมชน" เพื่อยกระดับสุขภาวะของประชาชนในพื้นที่เขตรับผิดชอบให้ยั่งยืน เข้าถึงบริการได้อย่างครอบคลุม โดยมีหน้าที่หลักประกอบด้วย 3 กลุ่มงาน ดังนี้

1. งานบริการการแพทย์ปฐมภูมิ
2. งานสร้างเสริมสุขภาพ
3. งานควบคุมและป้องกันโรค

โครงสร้างการบริหารจัดการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chart) โครงสร้างการบริการปฐมภูมิและส่งเสริมสุขภาพ



วัตถุประสงค์ของคู่มือ

1. เพื่อสร้างหลักประกันด้านสุขภาพที่ครอบคลุมและต่อเนื่องในระดับพื้นที่ มุ่งเน้นการดูแลสุขภาพประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. เพื่อเป็นแนวทางที่ใช้กำหนดมาตรการในการบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ และการบริหารจัดการสุขภาพชุมชนตามกลุ่มช่วงวัยอย่างเป็นระบบ
3. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากร ส่งเสริมการจับบริการร่วม (Collaborative Service Delivery) เพื่อให้การใช้ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่าที่สุด

วิสัยทัศน์ (Vision)

"เป็นองค์กรชั้นนำด้านบริการสุขภาพปฐมภูมิแบบองค์รวม เพื่อสร้างเสริมสุขภาพที่ดีและส่งมอบประสบการณ์ที่น่าประทับใจ"

พันธกิจ (Mission)

- ยกระดับการบริการ: ให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานวิชาชีพ โดยบูรณาการการดูแลแบบองค์รวม (กาย จิต สังคม ปัญญา)
- เชิงรุกและป้องกัน: มุ่งเน้นการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคเชิงรุกเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงและสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) ให้แก่ผู้รับบริการ
- พลังเครือข่ายและการมีส่วนร่วม: สร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายและชุมชน เพื่อผลักดันให้เกิดการจัดการสุขภาพอย่างยั่งยืน

นโยบาย (Policy)

"มุ่งมั่นจัดบริการสาธารณสุขที่เข้าถึงง่าย ปลอดภัย และได้มาตรฐาน โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง พร้อมสร้างความร่วมมือกับชุมชนเพื่อสุขภาพที่ยั่งยืน"

ขอบเขตงานหลัก

ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service)

กลุ่มเป้าหมายและพื้นที่รับผิดชอบ

ให้บริการแก่ประชาชนที่ประกอบด้วย อาจารย์ บุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา และประชาชนในพื้นที่หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รวมถึงพื้นที่ใกล้เคียงและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานภายใต้หลักการความยืดหยุ่นเพื่อให้สามารถปรับใช้ได้ตามบริบทสถานการณ์ และข้อกำหนดเชิงนโยบายของแต่ละหน่วยบริการ โดยมุ่งเน้นความครอบคลุมในการดูแลสุขภาพตามนโยบายสาธารณสุข ภายใต้การกำกับดูแลของ กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและสร้างเสริมสุขภาพ ซึ่งครอบคลุมภารกิจหลัก ดังนี้

- งานบริการการแพทย์ปฐมภูมิ
- การสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุกตามกลุ่มวัย (Health Promotion by Age Group) ได้แก่
 - บริการคัดกรองและประเมินสภาวะสุขภาพเบื้องต้น
 - งานอนามัยเจริญพันธุ์และการวางแผนครอบครัว
 - งานอนามัยโรงเรียนและสภาวะเด็กวัยเรียน
 - การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ (Health Education) ได้แก่ งานสุขศึกษาและสื่อสารความรู้ด้านสุขภาพแก่ประชาชน
- การควบคุมและป้องกันโรค โดยการเฝ้าระวังและจัดการโรค (Disease Control & Epidemiology) ได้แก่ งานควบคุม สอบสวน ป้องกันโรค และงานระบาดวิทยาเชิงรุก

2. หน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการปฏิบัติงาน

กลุ่มงานบริการปฐมภูมิและสร้างเสริมสุขภาพ มุ่งเน้นการให้บริการสุขภาพเชิงบูรณาการที่ครอบคลุม มิติการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน ควบคุมและเฝ้าระวังโรค อย่างเป็นระบบ ภายใต้แนวคิด “การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม(Holistic Care)” ทั้งในและนอกสถานพยาบาล โดยเน้นการสร้างภาคี เครือข่ายความร่วมมือและการเสริมสร้างศักยภาพชุมชน (Community Empowerment) เพื่อผลักดันให้ ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบมีสุขภาพที่ดีอย่างยั่งยืน โดยมีโครงสร้างภารกิจหลักแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้

2.1 งานบริการการแพทย์ปฐมภูมิ (Primary Medical Care)

- **หน้าที่รับผิดชอบ** บริหารจัดการตามมาตรฐานระบบบริการปฐมภูมิ ให้บริการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคเบื้องต้นอย่างมีคุณภาพ โดยเน้นการเข้าถึงบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเชื่อมโยงข้อมูลการรักษา กับหน่วยงานอื่นในรูปแบบเครือข่าย เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย 8 ส่วน ได้แก่

- 2.1.1 ระบบการบริหารจัดการ
- 2.1.2 การจัดบุคลากรและศักยภาพในการให้บริการ
- 2.1.3 การจัดสถานที่ตั้งหน่วยบริการ อาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม
- 2.1.4 ระบบสารสนเทศ
- 2.1.5 ระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ
- 2.1.6 ระบบห้องปฏิบัติการด้านการแพทย์และสาธารณสุข
- 2.1.7 การจัดการบริการเภสัชกรรมและงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คปส.)
- 2.1.8 ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ

2.2 งานส่งเสริมสุขภาพ

- **หน้าที่รับผิดชอบ** ปฏิบัติงานเชิงรุกในชุมชน ดังนี้

- 2.2.1 การส่งเสริมให้ประชาชนมีศักยภาพและมีความรู้ ในการจัดการสุขภาพของตนเอง ครอบครัวและชุมชน
- 2.2.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคีเครือข่ายโดยมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานงานส่งเสริมสุขภาพ

2.3 การควบคุมและป้องกันโรค

- **หน้าที่รับผิดชอบ** ปฏิบัติงานเชิงรุกในชุมชน ดังนี้

- 2.3.1 บริหารจัดการและดำเนินงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ
- 2.3.2 งานสอบสวนโรค ประเมินปัญหาสุขภาพโรคติดต่อในพื้นที่
- 2.3.3 พัฒนาระบบเฝ้าระวังและควบคุมโรค
- 2.3.4 งานเฝ้าระวังโรคทางระบาดวิทยา
- 2.3.5 งานบริหารจัดการภัยพิบัติ

ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ และนักวิชาการสาธารณสุข
ระบบติดตามประเมินผล มาตรฐานระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ

3. สถานที่ปฏิบัติงาน

ศูนย์บริการปฐมภูมิโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา ตั้งอยู่ ณ อาคาร CE07 (อาคารเรียนรวม) ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา รหัสไปรษณีย์ 56000

4. การติดต่อประสานงาน

เบอร์ติดต่อ : 054-466-666 ต่อ 3591
E-mail : Pcumed.up@gmail.com
Page Facebook : งานปฐมภูมิและสร้างเสริมสุขภาพ

5. การเปิดให้บริการ

ให้บริการตรวจรักษาโรคเบื้องต้นและงานส่งเสริม ป้องกันโรค โดยเปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.00 น. – 16.00 น. นอกเวลากรณีฉุกเฉิน สามารถติดต่อ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 054-466757 และฉุกเฉินทั่วประเทศ 1669

6. รูปแบบการเข้ารับบริการ

ให้บริการทั้งเชิงรับและเชิงรุก โดยการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ต่อเนื่อง และผสมผสาน ทั้งดูแลรักษาโรคเบื้องต้น ส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค รวมถึงการให้คำปรึกษา และการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลแม่ข่ายกรณีเกินศักยภาพ

รูปแบบการให้บริการแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก:

6.1 บริการเชิงรับ

- การตรวจรักษาโรคทั่วไป: ให้บริการดูแลโรคไม่ซับซ้อนโดยทีมสหวิชาชีพ
- การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค: ฉีดวัคซีน
- การให้คำปรึกษา (Counseling): การเรียนรู้และปรับพฤติกรรมสุขภาพ

6.2 บริการนอกกรุก (ชุมชน)

- คัดกรองสุขภาพ, ควบคุมโรคติดต่อ (เช่น ไข้เลือดออก, โรคอุบัติใหม่)

7. ขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

7.1 งานบริการการแพทย์ปฐมภูมิ (Primary Medical Care)

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	รายละเอียด	ระยะเวลาโดยประมาณ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1	การลงทะเบียนและตรวจสอบสิทธิ์การรักษา	- ตรวจสอบสิทธิการรักษาจากระบบหลักประกันสุขภาพ - ลงทะเบียนผู้รับบริการในระบบ HosXp PCU	1 นาที	งานเวชระเบียน นักวิชาการสาธารณสุข
2	การประเมินอาการและคัดกรอง	- ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดสัญญาณชีพ (V/S) - ชักประวัติ คัดกรองอาการเจ็บป่วย - บันทึกข้อมูลส่งต่อเข้ารับการรักษาในระบบ HosXp PCU	3 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
3	การให้บริการตรวจรักษา	- ตรวจประเมินอาการ ตรวจร่างกาย และให้การวินิจฉัยโรค พร้อมการให้คำปรึกษาด้านการดูแลสุขภาพ	5 นาที	แพทย์/พยาบาลวิชาชีพ
4	การทำหัตถการ/การจ่ายยา	- ล้างแผล, ตัดไหม, ล้างตา - จัดเตรียมยาและจ่ายยา พร้อมให้คำแนะนำการรับประทานยาที่ถูกต้อง	5 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
5	จ่ายเงิน	- ให้ผู้รับบริการสแกนชำระเงินผ่าน QR cord ของระบบการเงิน และแสดงหลักฐานการโอนเงิน ส่งเข้าระบบส่งต่อข้อมูลการเงิน	1 นาที	นักวิชาการสาธารณสุข

ระยะเวลารวมในการให้บริการ

- ใช้ระยะเวลาประมาณ.....15.... นาที
- โดยกำหนด ไม่เกิน.....15.....นาที

7.2 งานส่งเสริมสุขภาพ

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	รายละเอียด	ระยะเวลาโดยประมาณ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1	จัดทำแผน/กลยุทธ์/นโยบาย	- จัดทำแผนงาน/กลยุทธ์/นโยบายให้สอดคล้องกับนโยบายโรงพยาบาลและตัวชี้วัดกระทรวงสาธารณสุข	1 เดือน	งานแผนนโยบาย
2	จัดทำโครงการสร้างเสริมสุขภาพ	- ดำเนินงานโครงการสร้างเสริมสุขภาพตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด	8 เดือน	งานส่งเสริมสุขภาพ
3	ติดตามและสรุปผล	- สรุปผลดำเนินโครงการและสรุปผลเป็นระยะตามแผนดำเนินงานโครงการ	1 เดือน	งานส่งเสริมสุขภาพ

ระยะเวลารวมในการให้บริการ

- ใช้ระยะเวลาประมาณ 10 เดือน
- โดยกำหนดไม่เกิน 12 เดือน

7.3 การควบคุมและป้องกันโรค

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	รายละเอียด	ระยะเวลาโดยประมาณ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
1	การรับแจ้ง	- รับแจ้งรายงานผู้ป่วย/กลุ่มเสี่ยง - วินิจฉัยเหตุการณ์ โดยการประเมินขนาดและความรุนแรงของเหตุการณ์	3 ชั่วโมง	งานควบคุมและป้องกันโรค
2	การสอบสวนและควบคุมโรค	- ดำเนินการสอบสวนโรคและบันทึกรายงานการสอบสวนตามระบบการรายงานของกรมควบคุมโรค - ประสานการควบคุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - จัดการสิ่งแวดล้อมและแหล่งเพาะเชื้อโรค/พาหะนำโรค - การประชาสัมพันธ์ณรงค์การแพร่ระบาดและการป้องกันผ่านสื่อต่างๆ	24 ชั่วโมง	งานควบคุมและป้องกันโรค
3	ติดตามและสรุปผล	- การรายงานสถานการณ์ - สรุปรายงานสถานการณ์โรค (ตามระดับความรุนแรงของเหตุการณ์) ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับพื้นที่ อำเภอ จังหวัด	5 วัน	งานควบคุมและป้องกันโรค

ระยะเวลารวมในการให้บริการ

- ใช้ระยะเวลาประมาณ 6 วัน 3 ชั่วโมง
- โดยกำหนด ไม่เกิน 7 วัน

8. อัตราค่าบริการ

สิทธิการรักษา	การชำระค่าบริการ
1. สิทธิบัตรทอง (PCU) รพ.มหาวิทยาลัยพะเยา	ร่วมจ่าย 30 บาท
2. สิทธิบัตรทอง รพ.มหาวิทยาลัยพะเยา	ร่วมจ่าย 30 บาท
3. สิทธิประกันสังคม รพ.มหาวิทยาลัยพะเยา	ไม่มีค่าใช้จ่าย

9. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ

- 9.1 บัตรประชาชน (ตัวจริง)
- 9.2 ใบนัดหมาย

10. เงื่อนไขและข้อกำหนดการรับบริการ

ต้องแสดงบัตรประชาชนทุกครั้งเพื่อยืนยันสิทธิ

11. ช่องทางร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

อ้างอิงตามมติคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

*** “การร้องเรียนของผู้รับบริการไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการตรวจหรือการให้บริการ
ทั้งนี้ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยาจะนำมาเพื่อการปรับปรุงบริการ” ***