



คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ

งานเวชระเบียนและเวชสถิติ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

วันที่ประกาศใช้ 1 พ.ค. 2569

ผู้จัดทำ

เกวณีน

(นางสาวเกวณีน โคอิซุมิ)

ตำแหน่ง : รักษาการแทนหัวหน้างาน
เวชระเบียนและเวชสถิติ

ผู้ทบทวน

(นายแพทย์พรพล อุดมลักษณ์)

ตำแหน่ง : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบ
บริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ

ผู้อนุมัติ

(นายแพทย์กฤติน นาราเวชสกุล)

ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการและผู้มาติดต่อกับหน่วยงาน ให้สามารถเข้าถึงบริการของงานเวชระเบียนและเวชสถิติได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ ช่องทางการให้บริการ อัตราค่าบริการ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเงื่อนไขและข้อกำหนดในการรับบริการไว้อย่างชัดเจน

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

หน่วยงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน หากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หน่วยงานยินดีรับฟังเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

งานเวชระเบียนและเวชสถิติ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

สารบัญ

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

งานเวชระเบียนและเวชสถิติ

1. บริบทของหน่วยงาน

หน้าที่: งานเวชระเบียน เป็นงานสนับสนุนการบริการทางการแพทย์ ให้บริการจัดทำประวัติผู้ป่วย แก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลพื้นฐาน ตรวจสอบสิทธิการรักษา ประสานสิทธิ และลงทะเบียนส่งตรวจผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง ถูกคน ถูกสิทธิ รวมไปถึงการติดตามและจัดเก็บเวชระเบียนทั้งในรูปแบบของเอกสารและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลผู้ป่วย

งานเวชสถิติ มีหน้าที่หลักในการให้รหัสโรคและรหัสหัตถการ ให้ถูกต้องตามมาตรฐาน มีการตรวจสอบเวชระเบียนร่วมกับทีมแพทย์ พยาบาล และสหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เกณฑ์ตามมาตรฐานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ รวมถึงการเก็บรวบรวมสถิติพื้นฐานของโรงพยาบาล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล หาแนวโน้ม ใช้ในการบริหารโรงพยาบาลต่อไป

เป้าหมาย: ผู้รับบริการได้รับการบริการด้านเวชระเบียนและเวชสถิติ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ปลอดภัย และพึงพอใจ ตรวจสอบสิทธิผู้รับบริการและส่งตรวจได้อย่างถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนต่าง ๆ อีกทั้งมีข้อมูลเวชระเบียนและสถิติที่ไต่มาตรงฐาน เพื่อเอื้อต่อการบริหารโรงพยาบาล นำไปสู่การวางแผนป้องกันแก้ไขปัญหาทางการแพทย์ และการวิจัยได้อย่างถูกต้อง

2. ขอบเขตการให้บริการ

1. ให้บริการลงทะเบียน ตรวจสอบ แก้ไขและเพิ่มเติมความถูกต้องของข้อมูลเวชระเบียนผู้มารับบริการและตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลจากระบบข้อมูลสปสช.ตลอด 24 ชั่วโมง
2. ให้บริการรับคำร้องขอประวัติการรักษาพยาบาลในรูปแบบเอกสาร ในวันและเวลาราชการ
3. ให้บริการรับคำร้องขอใบรับรองแพทย์ย้อนหลัง ในวันและเวลาราชการ
4. ให้บริการตรวจรับและจัดเก็บเวชระเบียนผู้ป่วยในรูปแบบเอกสารและระบบอิเล็กทรอนิกส์
5. ให้บริการสืบค้นข้อมูลเวชระเบียนแก่บุคลากรทางการแพทย์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมบันทึกยืม – คืนเวชระเบียนผู้ป่วย ในวันและเวลาราชการ
6. ให้บริการสืบค้นและสำเนาเวชระเบียนในรูปแบบเอกสารเพื่อการรักษาพยาบาล ประกันชีวิต งานวิจัยและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
7. ให้รหัสโรค (ICD-10) และรหัสหัตถการ (ICD-9-CM) ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในตามการวินิจฉัยโรคและการผ่าตัดของแพทย์ รวมทั้งบันทึกลงระบบคอมพิวเตอร์
8. มีระบบการตรวจสอบและแก้ไข เพิ่มเติมการให้รหัสโรคและรหัสหัตถการ (Cross-checking)
9. ตรวจสอบคุณภาพเวชระเบียนผู้ป่วยในร่วมกันระหว่างผู้ให้รหัสโรค (Coder) แพทย์ (Auditor) และบุคลากรจากสหวิชาชีพ โดยตรวจสอบจากเวชระเบียนที่มีปัญหา เช่น วันนอนนาน สรุปรักษาไม่ครบ สรุปรักษาหลักไม่ถูกต้อง โรคหลักไม่สัมพันธ์กับหัตถการ หรือในรายที่มีค่าใช้จ่ายสูง เป็นต้น
10. ตรวจสอบคุณภาพของเวชระเบียนร่วมกับคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพสารสนเทศ และคณะกรรมการทบทวนความสมบูรณ์ของเวชระเบียน
11. ตรวจสอบคุณภาพการบันทึกเวชระเบียนและคุณภาพการให้รหัสโรค รหัสหัตถการ

12. ทำรายงานข้อมูลการสรุปเวชระเบียนและการตรวจสอบเวชระเบียนและอื่น ๆ ตอบปัญหาเกี่ยวกับรหัสโรค รหัสหัตถการ และร่วมแก้ไขปัญหาที่ไม่สามารถส่งข้อมูลเพื่อเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากกองทุนต่าง ๆ

3. สถานที่ปฏิบัติงาน

งานเวชระเบียน: ห้องเวชระเบียน ชั้น 1 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
เลขที่ 19/1 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

งานเวชสถิติ: ห้องประกันสุขภาพ ชั้น 1 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
เลขที่ 19/1 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

4. การติดต่อประสานงาน

เบอร์ติดต่อ : 054466666 งานเวชระเบียน ต่อ 7226 / 7227 ตลอด 24 ชั่วโมง
งานเวชสถิติ ต่อ 7267 (ในวันและเวลาราชการ)

E-mail : medicalrecord.uph@gmail.com

Website : https://uph.up.ac.th/medical_records

5. การเปิดให้บริการ

งานเวชระเบียน เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

งานเวชสถิติ ให้บริการในวันและเวลาราชการ หยุดทำการวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

6. รูปแบบการเข้ารับบริการ

1. เข้ารับบริการด้วยตนเอง (Walk-in Service)
2. เข้ารับบริการตามนัดหมาย (Appointment Service)
3. ขอรับบริการอื่น ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ (ขอประวัติการรักษา)
4. การรับเข้ารักษาในโรงพยาบาล (Admit)

7. ขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ
ตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	รายละเอียด	ระยะเวลาโดยประมาณ	หน่วยงานรับผิดชอบ
เข้ารับบริการด้วยตนเอง (Walk-in Service): ลงทะเบียนผู้รับบริการ ณ ห้องเวชระเบียน (เปิดvisit)				
1	ยื่นเอกสารเพื่อลงทะเบียน	ผู้รับบริการยื่นเอกสารที่ห้องเวชระเบียนเพื่อลงทะเบียนเข้ารับบริการ เอกสารประกอบการลงทะเบียน (1) ใบคัดกรอง ที่ออกโดยเจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง (2) บัตรประจำตัวประชาชน สูติบัตร (เด็กที่ยังไม่มีบัตรประชาชน) Passport (ชาวต่างชาติ) บัตรประจำตัวอื่น ๆ ที่ออกโดยหน่วยงานราชการ	1 นาที	เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน
2	ตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนตรวจสอบเอกสารประกอบการลงทะเบียน	1 นาที	เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน
3	ลงทะเบียนเข้ารับบริการ (เปิด Visit)	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนลงทะเบียนเข้ารับบริการให้กับผู้รับบริการตามลำดับ พร้อมพิมพ์เอกสารใบนำทาง	5-10 นาที	เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน
4	นำส่งเอกสารใบนำทาง	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนเรียกชื่อผู้รับบริการพร้อมนำส่งเอกสารใบนำทาง และแจ้งจุดรับบริการถัดไปให้ผู้รับบริการทราบ เอกสารที่ต้องนำส่ง (1) ใบนำทาง (Visit slip) (2) ใบคัดกรอง (3) เอกสารบริษัทประกัน (ถ้ามี) (4) บัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสารอื่นที่ชำระבותัดตน ผู้รับบริการ (ส่งคืน)	1 นาที	เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน
เข้ารับบริการตามนัดหมาย (Appointment Service)				
ลงทะเบียนผู้รับบริการ ผ่านตู้ลงทะเบียนอัตโนมัติ (Kiosk)				
1	ผู้รับบริการเตรียมเอกสาร	ผู้รับบริการเตรียมเอกสารก่อนทำการลงทะเบียนอัตโนมัติ เอกสารประกอบ (1) บัตรประจำตัวประชาชน (2) ใบนัดที่ออกโดยโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	1 นาที	ผู้รับบริการ

2	ลงทะเบียนผ่านตู้ อัตโนมัติ	1. ผู้รับบริการเสียบบัตรประจำตัว ประชาชนที่ตู้ลงทะเบียนอัตโนมัติ 2. ตรวจสอบรายการนัดหมาย รายการ เจาะเลือด รายการX-ray ที่ปรากฏบน จอแสดงผล 3. กดยืนยันมาตามนัดหมาย (ปุ่มสีเขียว)	2 นาที	ผู้รับบริการ
3	รับใบนำทาง	ผู้รับบริการรับใบนำทางที่พิมพ์ออกจากตู้ ลงทะเบียนอัตโนมัติ และเข้ารับบริการตาม ใบนัดหมาย	1 นาที	ผู้รับบริการ

เข้ารับบริการตามนัดหมาย (Appointment Service)

ลงทะเบียนผู้รับบริการ ณ ห้องเวชระเบียน (เปิดvisit)

1	ยื่นเอกสารเพื่อ ลงทะเบียน	ผู้รับบริการยื่นเอกสารที่ห้องเวชระเบียน เพื่อลงทะเบียนเข้ารับบริการ <u>เอกสารประกอบการลงทะเบียน</u> (1) ใบคัดกรอง ที่ออกโดยเจ้าหน้าที่จุดคัด กรอง (2) บัตรประจำตัวประชาชน สูติบัตร (เด็กที่ยังไม่มีบัตรประชาชน) Passport (ชาวต่างชาติ) บัตรประจำตัวอื่น ๆ ที่ออกโดยหน่วยงาน ราชการ (3) ใบนัดที่ออกโดยโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยพะเยา	1 นาที	เจ้าหน้าที่ งานเวชระเบียน
2	ตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนตรวจสอบเอกสาร ประกอบการลงทะเบียน	1 นาที	เจ้าหน้าที่ งานเวชระเบียน
3	ลงทะเบียนเข้ารับ บริการ (เปิด Visit)	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนลงทะเบียนเข้ารับ บริการให้กับผู้รับบริการตามลำดับ พร้อม ทั้งพิมพ์เอกสารใบนำทาง	5-10 นาที	เจ้าหน้าที่ งานเวชระเบียน
4	นำส่งเอกสารใบนำทาง	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนเรียกชื่อผู้รับบริการ พร้อมนำส่งเอกสารใบนำทาง และแจ้งจุด รับบริการถัดไปให้ผู้รับบริการทราบ <u>เอกสารที่ต้องนำส่ง</u> (1) ใบนำทาง (Visit slip) (2) ใบคัดกรอง (3) เอกสารบริษัทประกัน (ถ้ามี) (4) บัตรประจำตัวประชาชน หรือเอกสาร อื่นที่ใช้ระบุตัวตน ผู้รับบริการ (ส่งคืน)	1 นาที	เจ้าหน้าที่ งานเวชระเบียน

		(5) ใบนัด		
ขอรับบริการอื่น ๆ ขอข้อมูลเวชระเบียน: ช่องทางออนไลน์ (อีเมล)				
1	แจ้งความประสงค์ขอข้อมูลเวชระเบียน	ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ขอข้อมูลเวชระเบียนผ่านทางอีเมล medicalrecord.uph@gmail.com	-	ผู้รับบริการ
2	แจ้งรายละเอียดการขอข้อมูลเวชระเบียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบส่งรายละเอียดการขอข้อมูลเวชระเบียน (ตอบกลับอีเมล) เอกสารประกอบ (1) แบบฟอร์มคำขอประวัติเวชระเบียน (2) รายละเอียดเอกสารประกอบคำขอประวัติ (3) ช่องทางชำระเงิน	1 วัน (ตรวจสอบตอบกลับอีเมลทุกวัน)	เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายงาน
3	ผู้รับบริการส่งคำขอประวัติเวชระเบียน	ผู้รับบริการกรอกข้อมูลและส่งเอกสารกลับทางอีเมลงานเวชระเบียน เอกสารที่ต้องส่ง (1) แบบฟอร์มคำขอประวัติเวชระเบียน (2) เอกสารประกอบคำขอเวชระเบียน (3) หลักฐานการชำระค่าบริการขอประวัติเวชระเบียน	-	ผู้รับบริการ
4	ตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายงานตรวจสอบเอกสารของผู้ยื่นคำขอประวัติเวชระเบียน	1วัน (ตรวจสอบตอบกลับอีเมลทุกวัน)	เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายงาน
5	เสนอขออนุมัติต่อผู้อำนวยการ	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายงานเสนอแบบคำขอประวัติเวชระเบียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา (เพื่อพิจารณาอนุมัติ สำเนาประวัติเวชระเบียน)	1-3 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายงาน - งานบริหารทั่วไป
6	จัดทำเอกสารเวชระเบียน	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายงานจัดทำเอกสารเวชระเบียนตามแบบคำขอ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอประวัติทราบเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น (แจ้งผ่านทางโทรศัพท์)	1-5 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายงาน
7	ส่งเอกสาร	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายงานดำเนินการจัดส่งเอกสาร 2 ช่องทาง (1) ผู้รับบริการรับด้วยตนเอง ที่ห้องเวชระเบียน ชั้น 1 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	1 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายงาน

		(2) จัดส่งผ่านทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ที่ยื่นไว้ในแบบคำขอประวัติเวชระเบียน		
ขอรับบริการอื่น ๆ ขอข้อมูลเวชระเบียน: ยื่นคำขอด้วยตนเอง				
1	ผู้รับบริการยื่นคำขอประวัติเวชระเบียน	ผู้รับบริการยื่นคำขอประวัติเวชระเบียน ณ ห้องเวชระเบียน ชั้น 1 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา เอกสารประกอบ (1) แบบฟอร์มคำขอประวัติเวชระเบียน (2) เอกสารประกอบคำขอเวชระเบียน	-	ผู้รับบริการ
2	ตรวจสอบเอกสาร	1. เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายงานตรวจสอบเอกสารของผู้ยื่นคำขอประวัติเวชระเบียน 2. ลงทะเบียนเข้ารับบริการ (เปิด Visit) สำหรับชำระค่าบริการ	10 นาที	เจ้าหน้าที่เวชระเบียน
3	ชำระค่าบริการ	ผู้รับบริการติดต่อจุดคัดกรอง เพื่อบันทึกค่าบริการ และชำระค่าบริการที่ห้องการเงิน	15 นาที	เจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง - เจ้าหน้าที่การเงิน
4	ส่งหลักฐานการชำระเงิน	1. ผู้รับบริการส่งหลักฐานการชำระเงินต่อเจ้าหน้าที่เวชระเบียน 2. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนสำเนาหลักฐานการชำระเงิน เพื่อเป็นเอกสารประกอบคำร้อง	5 นาที	ผู้รับบริการ - เจ้าหน้าที่เวชระเบียน
5	เสนอขออนุมัติต่อผู้อำนวยการ	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายงานเสนอแบบคำขอประวัติเวชระเบียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา (เพื่อพิจารณาอนุมัติ สำเนาประวัติเวชระเบียน)	1-3 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายงาน - งานบริหารทั่วไป
6	จัดทำเอกสารเวชระเบียน	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายงานจัดทำเอกสารเวชระเบียนตามแบบคำขอ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอประวัติทราบเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น (แจ้งผ่านทางโทรศัพท์)	1-5 วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายงาน
7	ส่งเอกสาร	เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายงานดำเนินการจัดส่งเอกสาร 2 ช่องทาง (1) ผู้รับบริการรับด้วยตนเอง ที่ห้องเวชระเบียน ชั้น 1 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	1 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายงาน

		(2) จัดส่งผ่านทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ เขียนไว้ในแบบคำขอประวัติเวชระเบียน		
การรับเข้ารักษาในโรงพยาบาล (Admit)				
1	รับแจ้ง Admit	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนรับแจ้ง Admit จาก หน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ข้อมูลประกอบการแจ้ง (1) ชื่อผู้ป่วย หมายเลขคิว (QN) (2) หอผู้ป่วย (3) แผนก/สาขาที่ส่ง Admit (4) อาการสำคัญผู้ป่วย	5 นาที	เจ้าหน้าที่ เวชระเบียน - หน่วยงานที่ ประสานแจ้ง
2	ผู้ป่วย/ญาติติดต่อห้อง เวชระเบียน	ผู้ป่วย/ญาติติดต่อยื่นเอกสารใบนำทางที่ ห้องเวชระเบียน	1 นาที	ผู้รับบริการ
3	ดำเนินการ Admit ผู้ป่วย	1. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนแจ้งผู้ป่วย Admit กับหอผู้ป่วย ข้อมูลที่ต้องแจ้ง (1) เพศ อายุ ผู้ป่วย (2) อาการสำคัญ (3) แผนก/สาขาที่ Admit 2. หอผู้ป่วยแจ้งหมายเลขเตียงกับเจ้าหน้าที่ เวชระเบียน เพื่อยืนยัน Admit 3. เจ้าหน้าที่กดยืนยัน Admit พร้อมทั้ง พิมพ์เอกสาร (1) สายรัดข้อมือผู้ป่วย (2) เอกสารรับทราบสิทธิการรักษา	5-10 นาที	เจ้าหน้าที่ เวชระเบียน - พยาบาล ประจำหอผู้ป่วย
4	แจ้งข้อมูลกับผู้ป่วย/ ญาติ	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนแจ้งข้อมูลกับผู้ป่วย/ ญาติ (1) สิทธิการรักษาพยาบาลที่ใช้ในครั้งนี้ (2) ส่วนต่างที่ต้องชำระเงิน (ค่าห้อง) พร้อมทั้งลงชื่อกำกับในเอกสาร รับทราบ สิทธิการรักษา และแจ้งให้ผู้ป่วย/ญาติ ติดต่อจุดรับบริการก่อนขึ้นหอผู้ป่วย	5 นาที	เจ้าหน้าที่ เวชระเบียน - ผู้รับบริการ

ระยะเวลารวมในการให้บริการ

1. เข้ารับบริการด้วยตนเอง (Walk-in Service)
ใช้ระยะเวลาประมาณ 5 นาที
โดยกำหนดไม่เกิน 20 นาที (ในช่วงเวลาเร่งรีบ 7.00 – 9.00 น.)
2. เข้ารับบริการตามนัดหมาย (Appointment Service)
ลงทะเบียนผ่านตู้ลงทะเบียนอัตโนมัติ
ใช้ระยะเวลาประมาณ 2 นาที
โดยกำหนดไม่เกิน 10 นาที (ในช่วงเวลาเร่งรีบ 7.00 – 8.00 น.)
ลงทะเบียน ณ ห้องเวชระเบียน
ใช้ระยะเวลาประมาณ 5 นาที
โดยกำหนดไม่เกิน 20 นาที (ในช่วงเวลาเร่งรีบ 7.00 – 9.00 น.)
3. การรับเข้ารักษาในโรงพยาบาล (Admit)
ใช้ระยะเวลาประมาณ 10 นาที
โดยกำหนดไม่เกิน 30 นาที
4. ขอรับบริการอื่น ๆ (ขอประวัติการรักษา)
ใช้ระยะเวลาประมาณ 3-5 วันทำการ
โดยกำหนดไม่เกิน 7 วันทำการ
(ไม่รวมระยะเวลาจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์)

8. อัตราค่าบริการ

ค่าบริการขอประวัติการรักษา 200 บาท
ค่าบริการขอใบรับรองแพทย์ 50 บาท / ฉบับ
ค่าบริการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ 50 บาท / ครั้ง
อ้างอิงจาก: ประกาศมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง กำหนดอัตราค่าบริการทางการแพทย์ โรงพยาบาล
มหาวิทยาลัยพะเยา คณะแพทยศาสตร์ พ.ศ.2566

9. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ

1. เข้ารับบริการด้วยตนเอง (Walk-in Service)
 - (1) ใบคัดกรอง ที่ออกโดยเจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง
 - (2) เอกสารยืนยันตัวตน
บัตรประจำตัวประชาชน / สูติบัตร (เด็กที่ไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน) / Passport (ชาวต่างชาติ) /
เอกสารอื่น ๆ ที่ออกโดยหน่วยงานรัฐ
2. เข้ารับบริการตามนัดหมาย (Appointment Service)
ลงทะเบียนผ่านตู้ลงทะเบียนอัตโนมัติ

- (1) บัตรประจำตัวประชาชน
- (2) ใบนัดที่ออกโดยโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
ลงทะเบียน ณ ห้องเวชระเบียน
- (1) เอกสารยืนยันตัวตน
บัตรประจำตัวประชาชน / สูติบัตร (เด็กที่ไม่มีบัตรประจำตัวประชาชน) / Passport (ชาวต่างชาติ) / เอกสารอื่น ๆ ที่ออกโดยหน่วยงานรัฐ
- (2) ใบนัดที่ออกโดยโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
3. การรับเข้ารักษาในโรงพยาบาล (Admit)
 - (1) ใบนำทาง
4. ขอรับบริการอื่น ๆ (ขอประวัติการรักษา)
 - (1) แบบคำขอประวัติเวชระเบียน
 - (2) หลักฐานการชำระเงิน
 - (3) เอกสารประกอบคำขอเวชระเบียน
 - ผู้ขอเป็นเจ้าของประวัติ: สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 - ผู้ขอเป็นทายาท คู่สมรส หรือผู้แทนโดยชอบธรรม: สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของข้อมูลเวชระเบียน (เด็กใช้สำเนาสูติบัตร) / สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอข้อมูล / เอกสารแสดงตนว่าเป็นทายาท คู่สมรส หรือผู้แทนโดยชอบธรรม เช่น สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนสมรส / สำเนาใบมรณะบัตร กรณีเจ้าของข้อมูลเสียชีวิต
 - ผู้ขอเป็นผู้รับมอบอำนาจ: สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของข้อมูลเวชระเบียน / สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ / หนังสือมอบอำนาจ
 - ผู้ขอเป็นบริษัทเอกชน: หนังสือขอประวัติการรักษาที่ออกโดยบริษัท / หนังสือยินยอมเปิดเผยข้อมูลเวชระเบียน / หนังสือมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ 30 บาท / สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของข้อมูลเวชระเบียน / สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

10. เงื่อนไขและข้อกำหนดการรับบริการ

ต้องแสดงเอกสารยืนยันตัวตนทุกครั้งก่อนเข้ารับบริการ

หากผู้รับบริการมียอดค้างชำระ ต้องชำระค่าบริการให้แล้วเสร็จก่อนลงทะเบียนเข้ารับบริการ

11. ช่องทางร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

อ้างอิงตามมติคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

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