



คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ

งานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

วันที่ประกาศใช้ 5 พฤษภาคม 2569

ผู้จัดทำ

(นางสาวสุภาวดี ฟองเขียว)
ตำแหน่ง : รักษาการแทน
หัวหน้างานกายภาพบำบัด

ผู้ทบทวน

(นายแพทย์วีรัญญ์ เจริญมไพศาล)
ตำแหน่ง : รักษาการแทน
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการทางการแพทย์

ผู้อนุมัติ

(นายแพทย์กฤติน นาราเวชสกุล)
ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

คำนำ

คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการและผู้มาติดต่อกับหน่วยงาน ให้สามารถเข้าถึงบริการของงานกายภาพบำบัดได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ ช่องทางการให้บริการ อัตราค่าบริการ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเงื่อนไขและข้อกำหนดในการรับบริการไว้อย่างชัดเจน

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

หน่วยงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน หากมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หน่วยงานยินดีรับฟังเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

งานกายภาพบำบัด
ฝ่ายทุติยภูมิและตติยภูมิ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

สารบัญ

	เรื่อง	หน้า
1.	บริบทของหน่วยงาน	1
2.	ขอบเขตการให้บริการ	1
3.	สถานที่ปฏิบัติงาน	1
4.	การติดต่อประสานงาน	1
5.	การเปิดให้บริการ	1
6.	รูปแบบการเข้ารับบริการ	1
7.	ขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ	2
8.	อัตราค่าบริการ	11
9.	รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	11
10.	เงื่อนไขและข้อกำหนดการรับบริการ	11

งานกายภาพบำบัด

1. บริบทของหน่วยงาน

หน้าที่ : มุ่งมั่นให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน ดูแลรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพของร่างกาย หรือส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายแก่ผู้ป่วยที่มีความผิดปกติจากโรคหรือได้รับบาดเจ็บ รวมทั้งจัดการเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวที่ผิดปกติที่เกิดจากสภาพและภาวะของโรคที่เกิดขึ้นในทุกช่วงของชีวิต เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือตนเองได้ปกติและดำรงชีวิตประจำวัน ได้อย่างมีคุณภาพ

เป้าหมาย: ให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ สอดคล้องกับแนวทางการรักษาของทีมสหวิชาชีพ โดยให้ ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน มีความพึงพอใจ และมีความรู้ในการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่

2. ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกช่วงวัยและทุกสิทธิการรักษา ทั้งในรูปแบบผู้ป่วยนอก (OPD) ผู้ป่วยใน (IPD/Ward) และการเยี่ยมบ้าน (Home Health Care) ครอบคลุมกลุ่มโรคสำคัญ ได้แก่

1. ระบบกระดูกและข้อ (Orthopedic conditions)
2. ระบบประสาท (Neurological conditions)
3. ระบบหัวใจและปอด (Cardiopulmonary conditions)
4. ผู้สูงอายุ (Geriatric rehabilitation)
5. ผู้ป่วยเด็ก (Pediatric rehabilitation)

3. สถานที่ปฏิบัติงาน

ตึกพิเคราะห์และบำบัดโรค ชั้น 2 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา
เลขที่ 19/1 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

4. การติดต่อประสานงาน

เบอร์ติดต่อ : 054-466666 ต่อ 7190
E-mail : ptupmed@gmail.com
Website : https://uph.up.ac.th/service_guideline (งานกายภาพบำบัด)

5. การเปิดให้บริการ

วันและเวลาราชการ ตั้งแต่ 08.00-16.00 น. หยุดทำการวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

6. รูปแบบการเข้ารับบริการ

1. การเข้ารับบริการผู้ป่วยนอก
2. การเข้ารับบริการผู้ป่วยใน
3. การเข้ารับบริการตามนัดหมายทางกายภาพบำบัด
4. การเข้ารับบริการผู้ป่วยรับอุปกรณ์พยุงต่างๆ /อุปกรณ์ช่วยเดิน

7. ขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

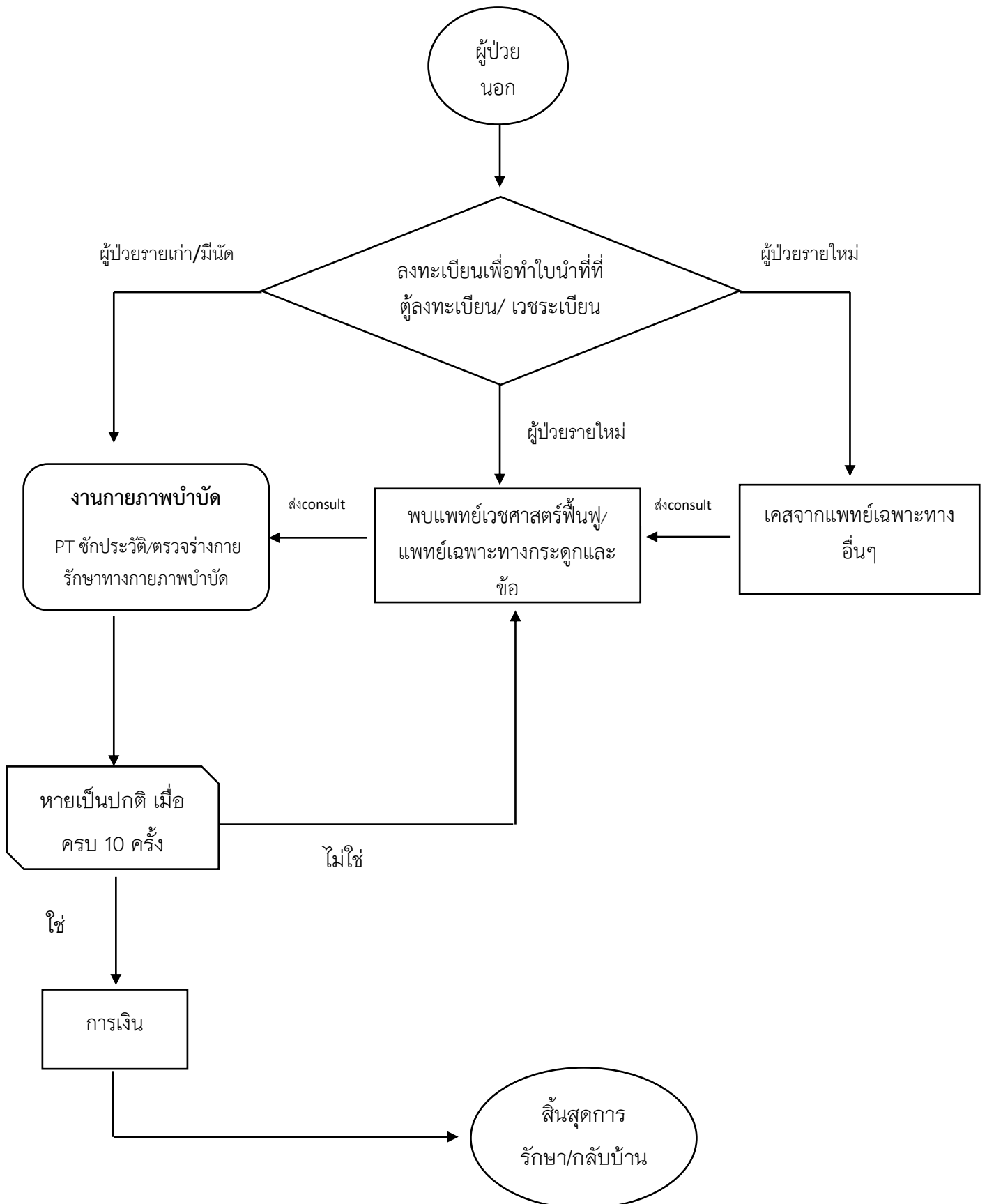
7.1 การเข้ารับบริการผู้ป่วยนอก

ตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	รายละเอียด	ระยะเวลาโดยประมาณ	หน่วยงานรับผิดชอบ
1	การจัดทำประวัติผู้ป่วยและเปิด Visit ในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล	1.1 กรณีผู้ป่วยเคยเข้ารับบริการ สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนเสียยที่ผู้ให้บริการอัตโนมัติเพื่อดำเนินการลงทะเบียนรับบริการ 1.2 กรณีผู้ป่วยไม่เคยเข้ารับบริการ ให้ดำเนินการจัดทำประวัติผู้ป่วยใหม่ ณ ห้องเวชระเบียนก่อนเข้าสู่กระบวนการรับบริการ	5-10 นาที	งานเวชระเบียน
2	จุดคัดกรองผู้ป่วย	2.1 ชักประวัติเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการสำคัญ ประวัติการเจ็บป่วย และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 2.2 ตรวจวัดสัญญาณชีพเบื้องต้น ได้แก่ ความดันโลหิต และอุณหภูมิร่างกาย	5 นาที	งานพยาบาล
3	พบแพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู/แพทย์เฉพาะทางกระดูกและข้อ	3.1 แพทย์ทำการซักประวัติ ตรวจร่างกาย และพิจารณาส่งต่อเพื่อรับบริการกายภาพบำบัดตามข้อบ่งชี้ทางคลินิก	5-10 นาที	แพทย์
4	การนัดหมายเพื่อรับบริการกายภาพบำบัดและออกบัตรนัด	4.1 พยาบาลดำเนินการนัดหมายผู้ป่วยลงในตารางนัดของงานกายภาพบำบัด พร้อมทั้งออกบัตรนัดให้แก่ผู้ป่วยเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดตามวันและเวลาที่กำหนด	5 นาที	งานพยาบาล
5	การชำระเงินและรับยา	5.1กรณีผู้ป่วยที่เข้ารับบริการจากศูนย์กระดูกและข้อ ให้ชำระเงินและรับยา ณ จุดให้บริการ 5.2 กรณีผู้ป่วยที่เข้ารับบริการจากคลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ให้ชำระเงินและรับยา ณ ชั้น 1 ของโรงพยาบาล	10-15 นาที	งานเภสัชกรรม / การเงิน

- ใช้ระยะเวลาประมาณ.....30-45..... นาที
- โดยกำหนด ไม่เกิน..... 120.....นาที

แนวทางการรับบริการผู้ป่วยนอก



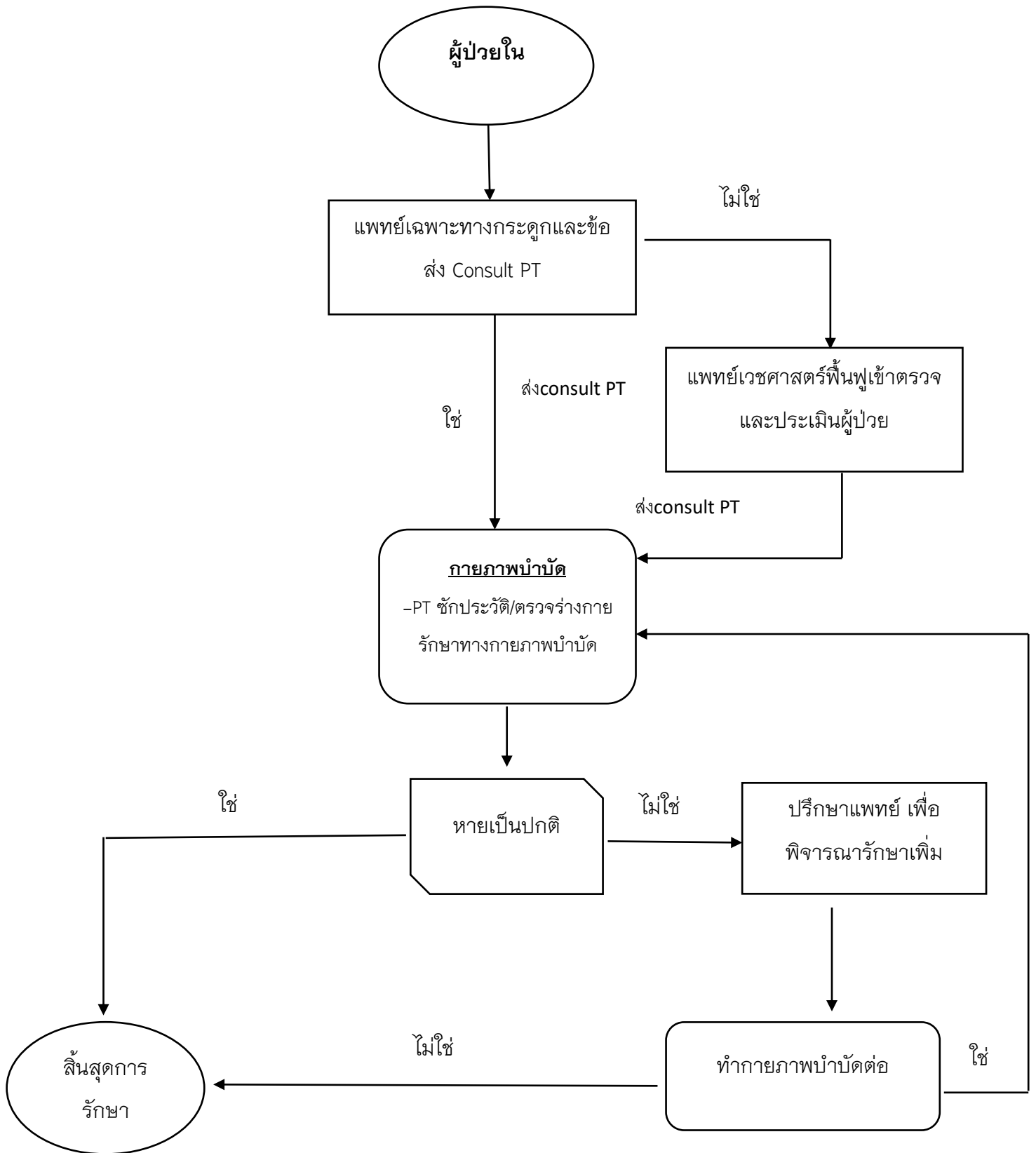
7.2 การเข้ารับบริการผู้ป่วยใน

ตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	รายละเอียด	ระยะเวลาโดยประมาณ	หน่วยงานรับผิดชอบ
1	การส่งปรึกษา กายภาพบำบัด (Consult Physical Therapy)	1.1 แพทย์เจ้าของไข้พิจารณาส่งปรึกษาผู้ป่วย เพื่อรับบริการกายภาพบำบัด โดยดำเนินการ เขียนแบบฟอร์มปรึกษากายภาพบำบัด และ แจ้งพยาบาลประจำหอผู้ป่วยเพื่อ ประสานงานกับงานกายภาพบำบัด 1.2 กรณีแพทย์เฉพาะทางสาขาอื่นที่ไม่ใช่แพทย์ เฉพาะทางกระดูกและข้อ ส่งปรึกษา กายภาพบำบัด ผู้ป่วยต้องเข้ารับการตรวจ ประเมินโดยแพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูก่อน เพื่อ พิจารณาข้อบ่งชี้และวางแผนการรักษา จากนั้นจึงดำเนินการส่งต่อเพื่อรับบริการ กายภาพบำบัด	15-20 นาที	แพทย์
2	พยาบาลประสานงาน กับงาน กายภาพบำบัด	2.1 พยาบาลประจำหอผู้ป่วยดำเนินการแจ้งนัก กายภาพบำบัดผ่านช่องทางการสื่อสารที่ กำหนดของหน่วยงาน เช่น ระบบสื่อสาร ภายใน (Line) กลุ่มนัดกายภาพบำบัด หรือ โทรศัพท์ภายใน (7190) เพื่อประสานการ ให้บริการทางกายภาพบำบัด	5 นาที	งานพยาบาล
3	การให้บริการ กายภาพบำบัดผู้ป่วย ในหอผู้ป่วย (Ward Service)	3.1 นักกายภาพบำบัดดำเนินการตรวจประเมิน วางแผน และให้การรักษาทากายภาพบำบัด แก่ผู้ป่วยในหอผู้ป่วย ตามข้อบ่งชี้ทางคลินิก และแผนการรักษาของแพทย์	15-30 นาที	งาน กายภาพบำบัด
4	การบันทึกและส่งต่อ ข้อมูลผู้ป่วยให้กับงาน กายภาพบำบัด	4.1 พยาบาลดำเนินการบันทึกและคีย์ข้อมูล ผู้ป่วยลงในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล เพื่อส่งต่อข้อมูลให้กับงานกายภาพบำบัด	5 นาที	งานพยาบาล
5	การคีย์ข้อมูลเหตุการณ์ ทางกายภาพบำบัด เพื่อการคิดค่าอัตรา บริการทาง กายภาพบำบัด	5.1 นักกายภาพบำบัดดำเนินการบันทึกและคีย์ ข้อมูลเหตุการณ์ทางกายภาพบำบัดลงในระบบ สารสนเทศของโรงพยาบาล เพื่อใช้ในการคิด ค่าอัตราบริการตามสิทธิการรักษาและ ระเบียบที่กำหนด	5 นาที	งาน กายภาพบำบัด

- ใช้ระยะเวลาประมาณ.....30-45..... นาที
- โดยกำหนด ไม่เกิน.....60.....นาที

แนวทางการรับบริการผู้ป่วยใน



7.3. การเข้ารับบริการตามนัดหมายทางกายภาพบำบัด

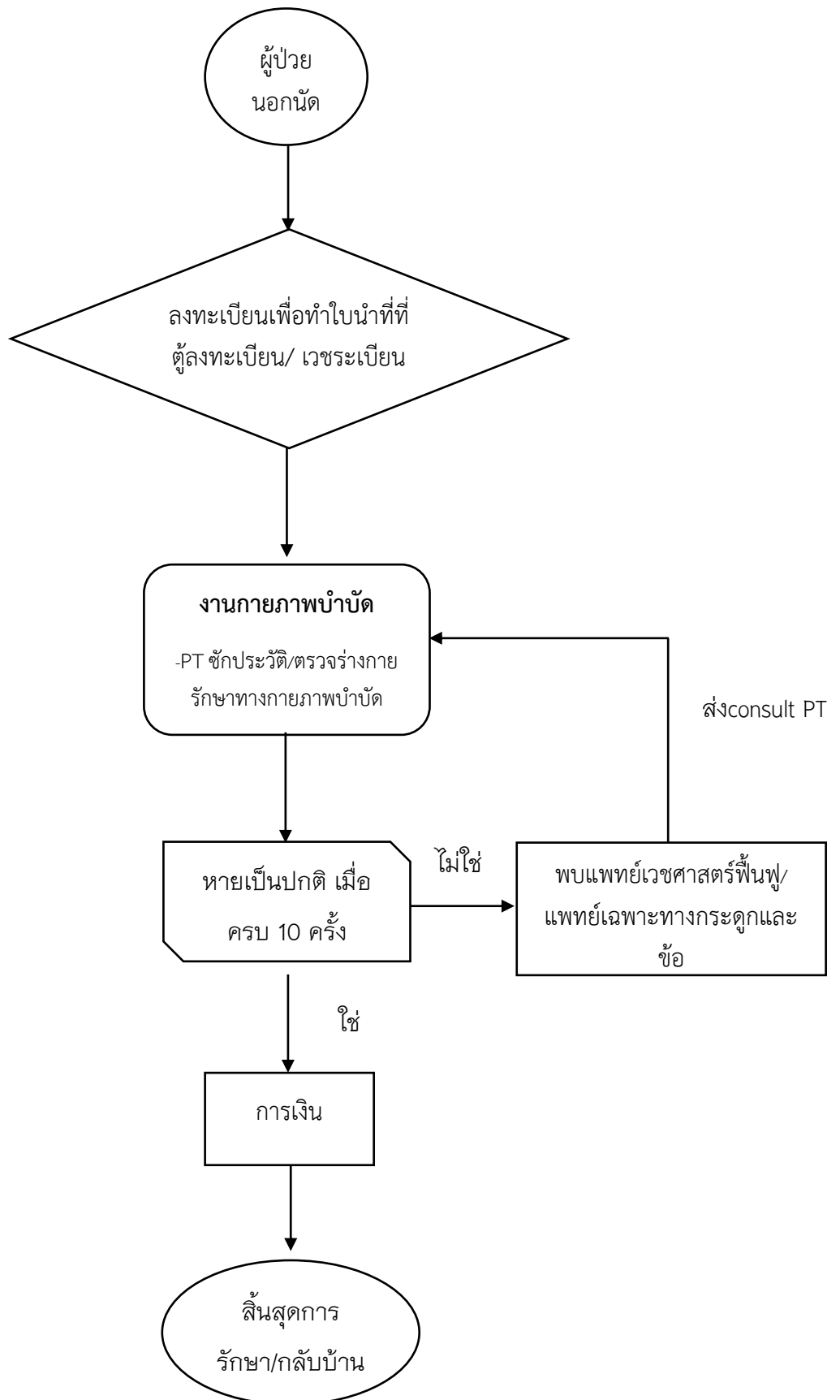
ตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	รายละเอียด	ระยะเวลาโดยประมาณ	หน่วยงานรับผิดชอบ
1	การจัดทำประวัติผู้ป่วยและเปิด Visit ในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล	1.1 ผู้ป่วยเข้ารับบริการตามนัดหมายทางกายภาพบำบัด สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนเสียยืมที่ตู้ให้บริการอัตโนมัติ / ยืมบัตรประจำตัวประชาชนที่ห้องเวชระเบียนเพื่อดำเนินการลงทะเบียนรับบริการ	5-10 นาที	งานเวชระเบียน
2	ซักประวัติ/ตรวจร่างกายทางกายภาพบำบัด	2.1 ตรวจวัดสัญญาณชีพเบื้องต้น ได้แก่ ความดันโลหิต และอุณหภูมิร่างกาย ก่อนเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัด 2.2 นักกายภาพบำบัดดำเนินการซักประวัติอาการของผู้ป่วย ทั้งก่อนและหลังการรับบริการกายภาพบำบัดครั้งก่อน เพื่อประเมินการเปลี่ยนแปลงของอาการ ผลการรักษา และใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการรักษาในครั้งถัดไปอย่างเหมาะสม	5-10 นาที	งานกายภาพบำบัด
3	การให้บริการกายภาพบำบัด	3.1 ให้บริการตรวจประเมิน วางแผน และให้การรักษาทันทีทางกายภาพบำบัดแก่ผู้ป่วยตามข้อบ่งชี้ทางคลินิกและแผนการรักษาของแพทย์ โดยใช้หลักวิชาการ เทคนิค และเครื่องมือทางกายภาพบำบัดที่เหมาะสมกับสภาพของผู้ป่วยแต่ละราย พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงให้คำแนะนำด้านการปฏิบัติตัวและการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมการฟื้นฟูสมรรถภาพและการดูแลตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ	15-30 นาที	งานกายภาพบำบัด
4	การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย	4.1 นักกายภาพบำบัดดำเนินการบันทึกข้อมูลและคีย์ข้อมูลเหตุการณ์ทางกายภาพบำบัดลงในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล เพื่อใช้ในการคิดค่าอัตราบริการตามสิทธิการรักษาและระเบียบที่กำหนด	5 นาที	งานกายภาพบำบัด

5	การนัดหมายและออกบัตรนัด	5.1 นักกายภาพบำบัดดำเนินการนัดหมายผู้ป่วยลงในตารางนัดของงานกายภาพบำบัด พร้อมทั้งออกบัตรนัดให้แก่ผู้ป่วยเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดตามวันและเวลาที่กำหนด	5 นาที	งานกายภาพบำบัด
6	การชำระเงิน	6.1 ให้ผู้ป่วยชำระเงิน ณ ชั้น 1 ของโรงพยาบาล	5 นาที	งานการเงิน

- ใช้ระยะเวลาประมาณ.....30-45..... นาที
- โดยกำหนด ไม่เกิน.....60.....นาที

แนวทางการรับบริการผู้ป่วยนอกที่มีนัดกายภาพบำบัด



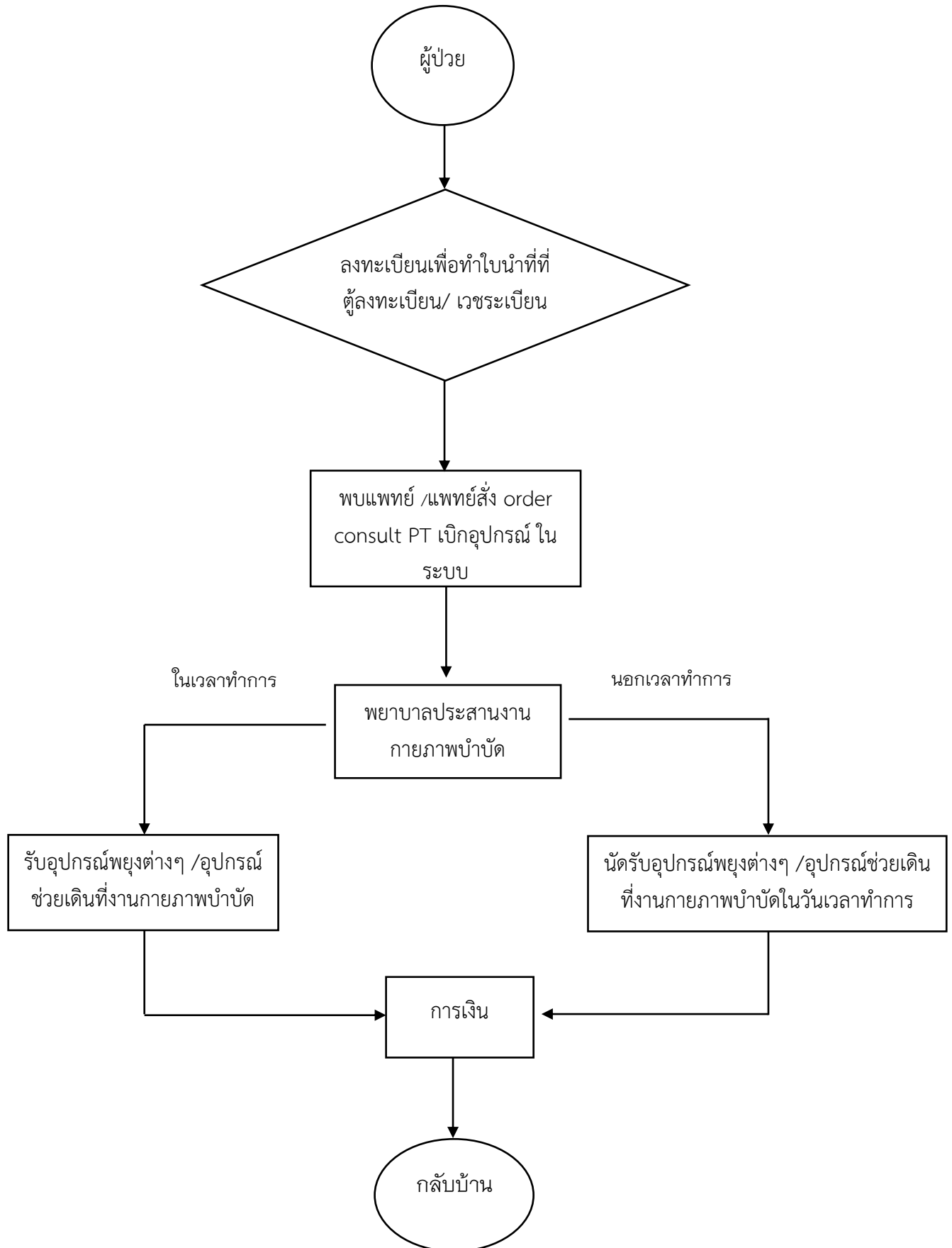
7.4 การเข้ารับบริการผู้ป่วยรับอุปกรณ์พยุงต่างๆ / อุปกรณ์ช่วยเดิน

ตารางแสดงขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	รายละเอียด	ระยะเวลาโดยประมาณ	หน่วยงานรับผิดชอบ
1	การส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับอุปกรณ์พยุง/อุปกรณ์ช่วยเดิน	1.1 แพทย์ดำเนินการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล เพื่อส่งต่อมายังงานกายภาพบำบัด พร้อมคีย์ชื่ออุปกรณ์ที่ต้องการเบิกจ่ายให้ผู้ป่วย	10-15 นาที	แพทย์
2	พยาบาลประสานงานกับงานกายภาพบำบัด	2.1 พยาบาลดำเนินการประสานงานกับงานกายภาพบำบัดผ่านโทรศัพท์ภายใน (7190) เพื่อแจ้งให้นักกายภาพบำบัดทราบ	5 นาที	งานพยาบาล
3	การให้บริการกายภาพบำบัด (วัดขนาด และสอนใส่/เดิน)	3.1 ดำเนินการวัดขนาดและคัดเลือกอุปกรณ์พยุง/อุปกรณ์ช่วยเดินให้เหมาะสมและพอดีกับสรีระของผู้ป่วย 3.2 ให้คำแนะนำและฝึกการใช้งาน ได้แก่ การสวมใส่อุปกรณ์และการฝึกเดินอย่างถูกต้องและปลอดภัย 3.3 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติในการใช้อุปกรณ์พยุง/อุปกรณ์ช่วยเดิน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและภาวะแทรกซ้อน	15-30 นาที	งานกายภาพบำบัด
4	การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย	4.1 นักกายภาพบำบัดดำเนินการบันทึกข้อมูลและคีย์ข้อมูลค่าอุปกรณ์พยุง/อุปกรณ์ช่วยเดิน ลงในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตามสิทธิการรักษาและระเบียบที่กำหนด	5 นาที	งานกายภาพบำบัด
5	การชำระเงิน	5.1 กรณีผู้ป่วยมีया ให้ชำระเงินและรับยา ณ ชั้น 1 ของโรงพยาบาล 5.2 กรณีผู้ป่วยไม่มียา ให้ชำระเงิน ณ ชั้น 1 ของโรงพยาบาล	5 นาที	งานเภสัชกรรม / การเงิน

- ใช้ระยะเวลาประมาณ.....30..... นาที
- โดยกำหนด ไม่เกิน.....60.....นาที

แนวทางการรับบริการผู้ป่วยรับอุปกรณ์พยุงต่างๆ / อุปกรณ์ช่วยเดิน



8. อัตราค่าบริการ

การเรียกเก็บค่าบริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัยพะเยา เรื่อง กำหนดอัตราค่าบริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา คณะแพทยศาสตร์ พ.ศ. 2567 โดยอ้างอิงตามบัญชีแนบท้ายหมายเลข 15 เรื่อง อัตราค่าบริการทางกายภาพบำบัด และเวชกรรมฟื้นฟู ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถเบิกจ่ายค่าบริการตามสิทธิการรักษาที่ตนมีอยู่ ตามหลักเกณฑ์ของแต่ละสิทธิ

9. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ

- 9.1 บัตรประชาชน (ตัวจริง)
- 9.2 ใบนัดหมาย (ถ้ามี)
- 9.3 ใบส่งตัวจาก รพ.อื่น (ถ้ามี)

10. เงื่อนไขและข้อกำหนดการรับบริการ

- 10.1 ต้องแสดงบัตรประชาชนทุกครั้งเพื่อยืนยันสิทธิ
- 10.2 นำบัตรนัดมาด้วยทุกครั้ง
- 10.3 ผู้มีนัดควรมาก่อนเวลานัด 10-15 นาที
- 10.4 หากมาสายเกิน 30 นาที อาจต้องทำการนัดหมายใหม่
- 10.5 หากไม่สามารถมาตามนัด/ติดธุระด่วน สามารถโทรแจ้งเลื่อนนัดได้ตามหมายเลขโทรศัพท์บนบัตรนัดหมายในช่วงเวลาทำการ

11. ช่องทางร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

อ้างอิงตามมติคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

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