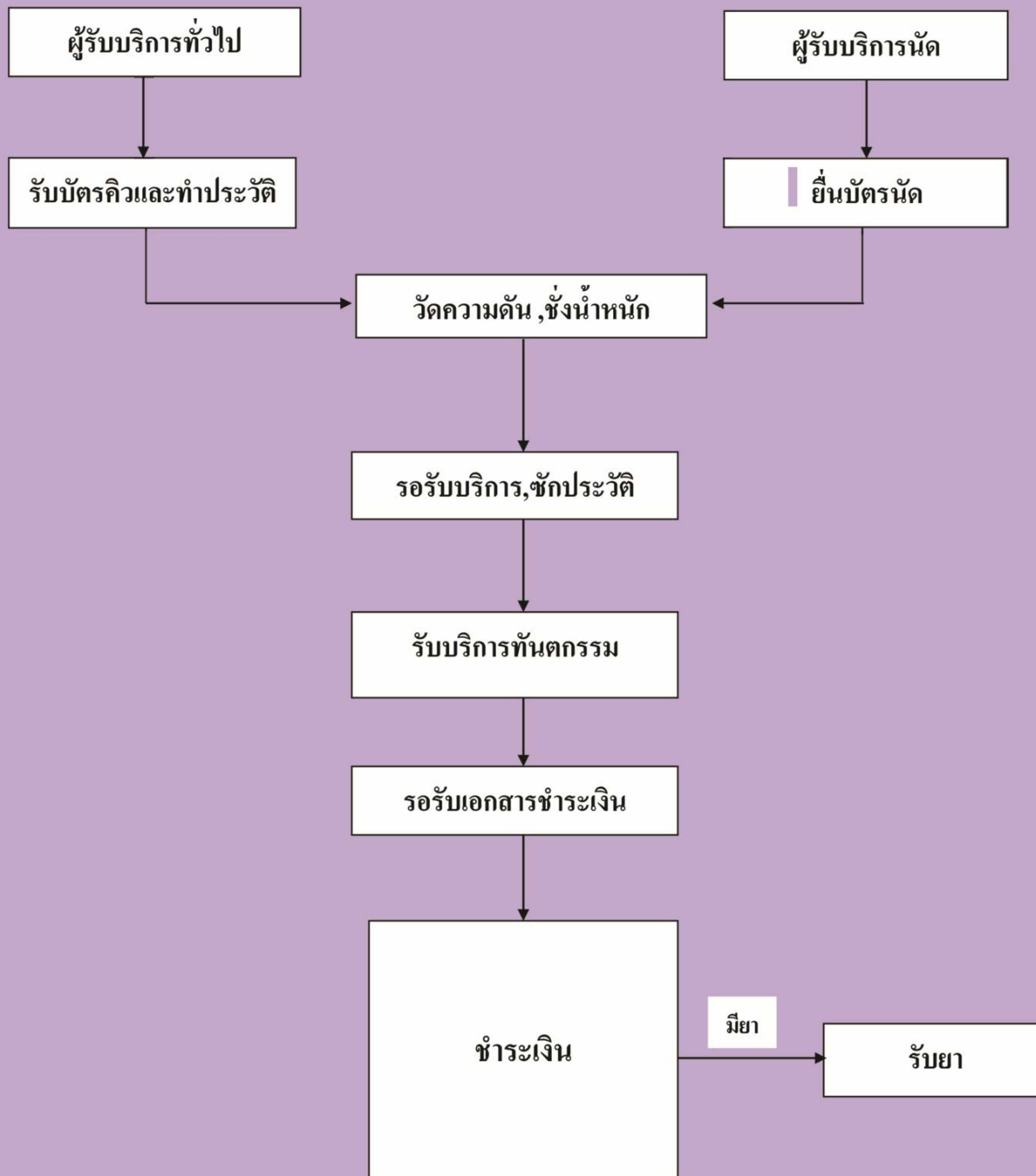




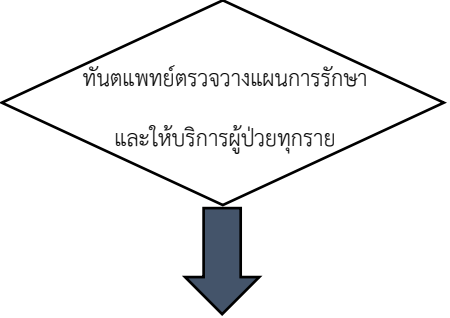
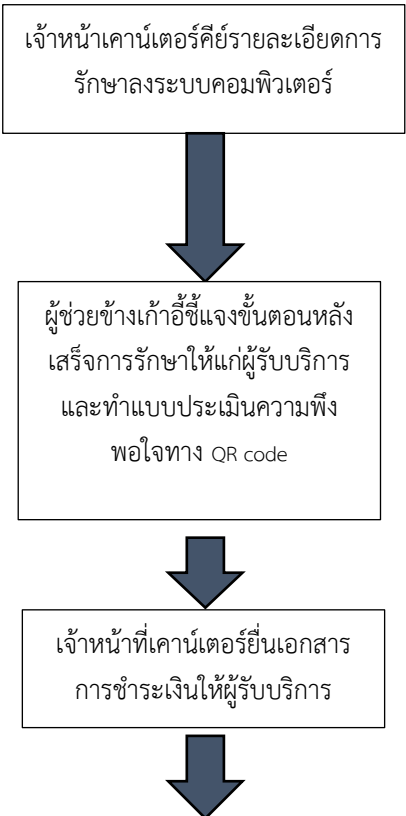
# กลุ่มงานทันตสาธารณสุข

## ขั้นตอนการรับบริการ งานทันตสาธารณสุข



## กระบวนการให้บริการกลุ่มงานทันตสาธารณสุข สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลา
1.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ผู้รับบริการทั่วไปรับคิวและยื่นบัตรโรงพยาบาล/บัตรประชาชน                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>	1.1 สิทธิการรักษาพยาบาลใน OPD CARD ไม่ตรงกับสิทธิการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องของผู้รับบริการ 1.2 ไม่แนบบัตร 70 ปีไม่มีคิวมา OPD CARD ทำให้ผู้รับบริการอายุ 70 ปี ได้รับบริการล่าช้า	1.1 แผนกเวชระเบียนตรวจสอบสิทธิการรักษาก่อนรับบริการทันตกรรมโดยแนบบัตรสิทธิการรักษา มากับ OPD CARD ของผู้รับบริการทุกราย 1.2 แผนกเวชระเบียนตรวจสอบอายุผู้มารับบริการให้ถูกต้องตามอายุปัจจุบันและติดบัตร 70 ปีไม่มีคิว ตามอายุของผู้รับบริการ	2 นาที
2. เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยทั่วไป	<div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: small;">ผู้รับบริการทั่วไป</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; font-size: small;">ผู้รับบริการนัด</div> </div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ชั่งน้ำหนักและวัดความดัน (ห้องผู้ป่วยทั่วไปเบอร์ ๑๑)                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>	2.1 ผู้รับบริการอายุ 15 ปีขึ้นไปบางรายไม่ได้วัดความดันและชั่งน้ำหนักก่อนมารับบริการทันตกรรม 2.2 ผู้รับบริการไม่มาตามนัด 2.3 ผู้รับบริการนัดโทรมาเลื่อนนัด แต่วันที่มารับบริการไม่มีชื่อผู้รับบริการนัดในระบบคอมพิวเตอร์	2.1 ประสานแผนกผู้ป่วยทั่วไป แนะนำผู้รับบริการอายุ 15 ปีขึ้นไป ไปวัดความดันและชั่งน้ำหนักก่อนมารับบริการทันตกรรม 2.2 เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์โทรยืนยัน วัน เวลา นัดผู้รับบริการก่อนวันนัดรับบริการ 2.3 เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ที่รับการเลื่อนนัดทางโทรศัพท์ลงชื่อผู้รับบริการตามวันเวลาที่เลื่อนนัดในระบบคอมพิวเตอร์ทุกราย	2 นาที
3. น.ส.จุฑามาศ บุญเลิศ น.ส.สุพัตรา สุวรรณนาบุรณ์	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     ผู้รับบริการทุกรายรอซักประวัติและรอรับบริการทันตกรรม (ห้องทันตกรรม เบอร์ ๕)                 </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> </div>	3.1 การเรียกผู้รับบริการเพื่อเข้ารับบริการทันตกรรมไม่ถูกคน	3.1 ในการเรียกผู้รับบริการควรระบุ ชื่อนามสกุล ร่วมกับการยืนยันบุคคลโดยใช้บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรโรงพยาบาล	2-5 นาที

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลา
4. ทพ.วรวิทย์ ใจเมือง ทพ.สิทธิเดช สุขแสง ทพญ.จิราพร ไพศาลสินสุข ทพญ.สุภาวิตา ภคเอกภักทร		4.1 ผู้รับบริการไม่ทราบค่าใช้จ่ายในการรักษาทันตกรรม 4.2 หลังได้รับการรักษาผู้รับบริการมีอาการจากภาวะแทรกซ้อนหลังการรักษา	4.1 ทันตแพทย์ตรวจวางแผนการรักษา พร้อมแจ้งค่ารักษาก่อนให้บริการ 4.2 ทันตแพทย์แจ้งผู้รับบริการให้ทราบถึงภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นได้ ภายหลังจากได้รับการรักษา รวมถึงวิธีการดูแลและแนะนำให้ผู้รับบริการกลับมาพบทันตแพทย์ถ้ามีอาการผิดปกติ	30 นาที
5.น.ส.จุฑามาศ บุญเลิศ น.ส.สุพัตรา สุวรรณนาบุรณ์  นายฐปน ศรีกรณ นายสราวุฒิ ทาระนาม นายพนงษ์ เอียดพิทักษ์  น.ส.จุฑามาศ บุญเลิศ น.ส.สุพัตรา สุวรรณนาบุรณ์		5.1 ผู้รับบริการไม่รอรับใบสั่งยาเพื่อนำไปชำระเงิน  5.2 รายการการรักษาฉบับที่กไม่ครบถ้วน  5.3 แบบประเมินความพึงพอใจพบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการหรือมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ  5.4 ผู้รับบริการไม่นำใบสั่งยาไปชำระเงินที่ห้องการเงิน	5.1 หลังเสร็จสิ้นการรับบริการ ทันตแพทย์หรือผู้ช่วยช่างเก้าอี้ แนะนำให้ผู้รับบริการนั่งรอเรียกชื่อหน้าเคาน์เตอร์คลินิกทันตกรรมเพื่อรอรับใบสั่งยาไปชำระที่ห้องการเงิน  5.2 ทันตแพทย์ตรวจสอบใบสั่งยาก่อนเซ็นกำกับทุกครั้ง  5.3 นำข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอเข้าประชุมฝ่ายทุกเดือน เพื่อหาแนวทางป้องกันแก้ไข ปัญหาเพื่อพัฒนาระบบงาน  5.4 เคาน์เตอร์ยื่นใบสั่งยาให้ผู้รับบริการพร้อมทั้งแจ้งขั้นตอนการชำระเงินและแนะนำเส้นทางไปห้องการเงินทุกครั้ง	8-10 นาที   2 นาที   1 นาที

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการทำงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลา
	<pre> graph TD     A((ผู้รับบริการทุกราย ยื่นเอกสารชำระเงิน)) --&gt; B[ผู้รับบริการไม่รับยา]     A --&gt; C[ผู้รับบริการรับยา]     B --&gt; D[กลับบ้าน]     C --&gt; D     C --&gt; E[รับยา]     E --&gt; D </pre>	ผู้รับบริการทุกรายไม่นำเอกสารไปยื่นแผนกการเงิน		