

คู่มือการให้บริการประชาชน

เรื่อง การบริการผู้ป่วยทันตกรรม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ กลุ่มงานทันตกรรม

ต้นสังกัดที่รับผิดชอบ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

คำนำ

กลุ่มงานทันตกรรม เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านทันตกรรมทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ โดยทันตแพทย์ทั่วไป ทันตแพทย์เฉพาะทาง และทันตแพทย์ฝึกอบรม โดยให้บริการส่งเสริม ป้องกัน บำบัดรักษา ฟันฟุสุขภาพช่องปากแก่ผู้ป่วย และรับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการผลิตและถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านทันตกรรมแก่บุคลากรทางการแพทย์ในงานทันตกรรมเฉพาะทาง

คู่มือบริการประชาชนฉบับนี้ เป็นการรวบรวมโครงสร้างของกลุ่มงานทันตกรรม ขั้นตอนการเข้ารับบริการและขอบเขตการให้บริการของกลุ่มงานทันตกรรม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับบริการ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

หวังว่าคู่มือบริการประชาชนฉบับนี้จะอำนวยความสะดวกและเป็นประโยชน์ให้กับผู้เข้ารับ บริการและผู้ที่สนใจทั่วไปได้ตามสมควร หากท่านมีคำแนะนำใดเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคู่มือบริการประชาชน โปรดแจ้งมายังกลุ่มงานทันตกรรมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงต่อไป

มิถุนายน 2565

สารบัญ

คำนำ

| | |
|---|---|
| ข้อมูลทั่วไป | 1 |
| ขอบเขตการบริหารและบริการ | 2 |
| แผนภาพขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วย | 3 |
| ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ | 4 |
| ช่องทางการร้องเรียน | 5 |

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มงานทันตกรรม เปิดให้บริการด้านทันตกรรมทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ โดยทันตแพทย์ทั่วไป ทันตแพทย์เฉพาะทาง และทันตแพทย์ฝึกอบรม โดยให้บริการส่งเสริม ป้องกัน บำบัดรักษา ฟันฟุสุขภาพช่องปากแก่ผู้ป่วย และรับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงการผลิตและถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านทันตกรรมแก่บุคลากรทางการแพทย์ที่สนใจในงานทันตกรรมเฉพาะทาง อีกทั้งยังพัฒนางานบริการทันตกรรมให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการประชาชน ได้ตามมาตรฐานการบริการ

สถานที่ตั้ง

ชั้น 4 อาคารเวชภูมามิตร โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

เงื่อนไขในการขอรับบริการ

ยื่นบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง หรือ บัตรนัดหมาย

ช่องทางและรูปแบบการให้บริการ

- ติดต่อด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานทันตกรรม
- โทรศัพท์ 02-528-4567 ต่อ 10430-10431
- เปิดให้บริการทันตกรรมแบบองค์รวมครอบคลุมหลากหลายสาขา ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ยกเว้น วันหยุดนักขัตฤกษ์และวันหยุดตามประกาศของกลุ่มงานทันตกรรม

ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

เป็นไปตามประกาศค่าธรรมเนียมของโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

ขอบเขตการบริหารและการให้บริการ

กลุ่มงานทันตกรรม

บริหาร

- งานบริหารงานทั่วไป
- งานบริหารทันตสาธารณสุข
- งานบริหารครุภัณฑ์สำนักงาน
- งานพัฒนาอาคารสถานที่
- งานบริหารครุภัณฑ์การแพทย์
- งานบริหารพัสดุและเวชภัณฑ์ทันตกรรม
- งานบริหารวัสดุสำนักงาน
- งานจัดจ้างแลปทันตกรรม
- งานบริหารคลินิกทันตกรรมในเวลาราชการ
- งานบริหารคลินิกทันตกรรมนอกเวลาราชการ

บำบัดรักษาและฟื้นฟูสภาพทางทันตกรรม

- งานทันตกรรมทั่วไป
- งานทันตกรรมสาขาปริทันตวิทยา
- งานทันตกรรมสาขาศัลยกรรมช่องปาก
- งานทันตกรรมสาขาทันตกรรมประดิษฐ์
- งานทันตกรรมสาขาทันตกรรมสำหรับเด็ก
- งานทันตกรรมสาขาทันตกรรมบูรณะ
- งานทันตกรรมสาขาเอ็นโดคอนต์
- งานทันตกรรมปากเหง้าเพดานโหว่
- งานทันตกรรมสาขาทันตกรรมจัดฟัน
- งานรักษาทางทันตกรรมสำหรับผู้มาใช้บริการรักษาฉุกเฉิน
- งานรับและส่งต่อการรักษา
- งานควบคุมการติดเชื้อในคลินิก
- งานควบคุมการถ่ายภาพรังสี
- งานหน่วยจ่ายกลาง
- งานบริการรักษาทันตกรรม ใน รพ.สต

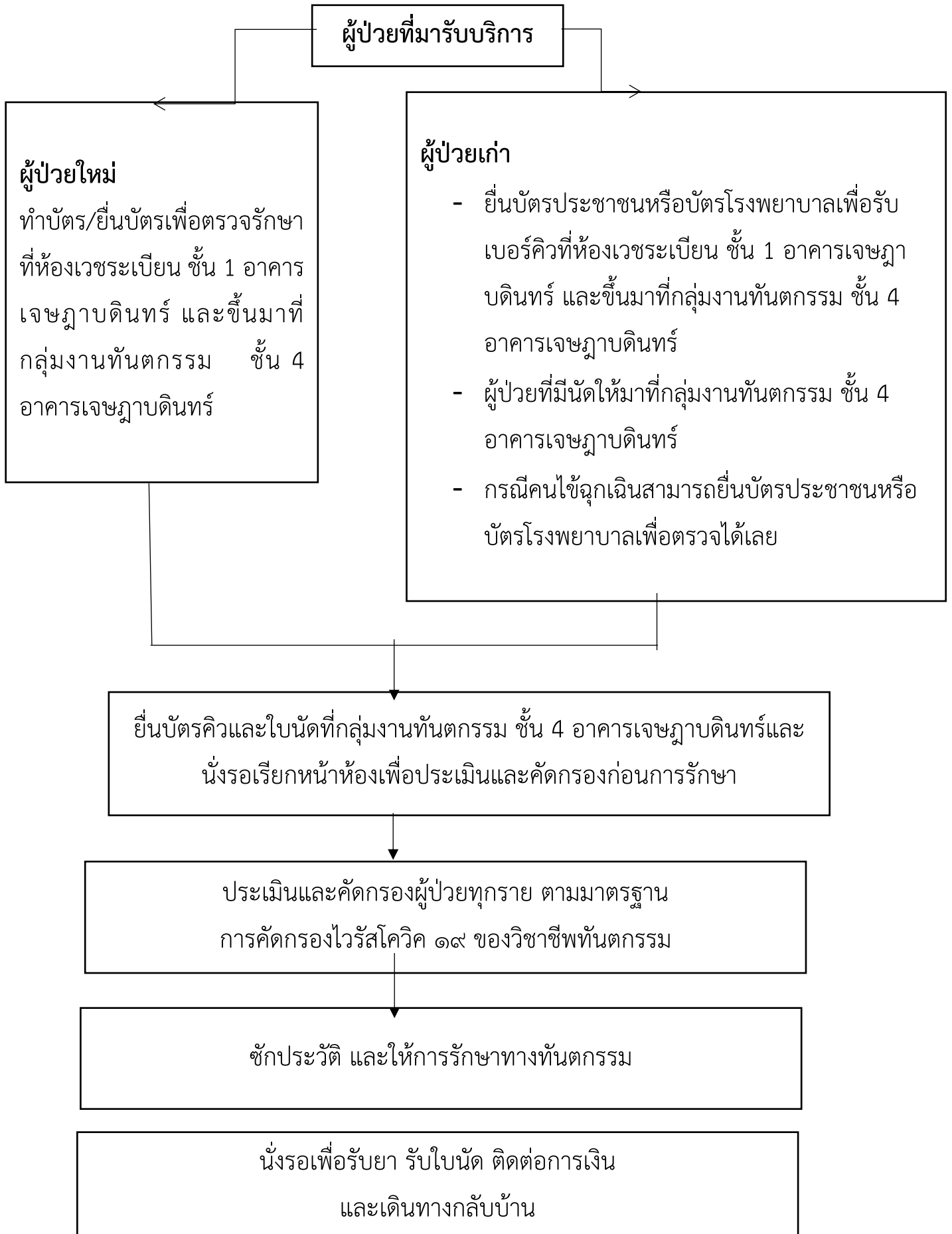
พัฒนาคุณภาพบริการและวิชาการ

- งาน 5 ส.
- งานพัฒนาคุณภาพ HA
- งานบริหารความเสี่ยง
- งานประเมินเลื่อนระดับตำแหน่งวิชาการระดับเขต 4
- งานข้อมูลและสารสนเทศ (IT)
- งานค่าน้ำ
- งานผลิตและพัฒนาบุคลากร การจัดประชุมวิชาการและการอบรมศึกษาต่อเนื่อง
- งานการตลาดและจัดหารายได้

ส่งเสริมทันตสุขภาพและทันตกรรมป้องกัน

- งานส่งเสริมทันตสุขภาพกลุ่มวัยหญิงตั้งครรภ์
- งานส่งเสริมทันตสุขภาพกลุ่มวัยเด็กก่อนวัยเรียน 0-5 ปี
- งานส่งเสริมทันตสุขภาพกลุ่มวัยเด็กประถมศึกษา
- งานส่งเสริมทันตสุขภาพกลุ่มวัยกลุ่มผู้สูงอายุ
- งานนิเทศงานทันตสาธารณสุขและงานสถานบริการ รพ.สต.
- งานทันตกรรมเคลื่อนที่และออกหน่วยราชทัณฑ์

แผนภาพขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วย



ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

| ที่ | ขั้นตอน | รายละเอียดของขั้นตอนการให้บริการ | ระยะเวลาให้บริการ | หน่วยเวลา (นาที/ ชั่วโมง/ วัน/วันทำการ/เดือน/ปี) | ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ | หมายเหตุ |
|-----|---|--|-------------------|--|--|---|
| 1 | - ผู้ป่วยใหม่/ผู้ป่วยนัดหมายที่ข้อมูลสิทธิมีปัญหา ยืนยันบัตรประจำตัวประชาชนที่เจ้าหน้าที่เวชระเบียนชั้น 1 - ผู้ป่วยนัดหมาย | -ตรวจสอบสิทธิการรักษาและรับทราบสถานะการให้บริการ -แสดงหลักฐานการนัดบริการ | 5-30 | นาที | งานเวชระเบียน งานตรวจสอบสิทธิการรักษา | หากพบปัญหาติดต่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิการรักษาและงานเวชระเบียน |
| 2 | คัดกรอง | -วัดสัญญาณชีพ -ซักถามประวัติและอาการ | 5-10 | นาที | งานคัดกรองด้านหน้า | |
| 3 | รอพบทันตแพทย์เพื่อรับการตรวจรักษา | รอพบทันตแพทย์ | 15-60 | นาที | งานคลินิกบริการ | |
| 4 | ทำการตรวจรักษา | รับการตรวจรักษาและคำแนะนำด้านทันตสุขภาพ | 15-180 | นาที | งานคลินิกบริการ | |
| 5 | ทำบัตรนัด(ถ้ามี) | กรณีมีการนัดหมาย หรือ เข้าคิวบริการ | 5-20 | นาที | งานนัดหมายด้านหน้า | |
| 6 | บันทึกข้อมูลการรักษา | บันทึกข้อมูลการรักษา | 5-15 | นาที | งานบันทึกข้อมูล | |
| 7 | ชำระเงิน | จ่ายค่ารักษาทางทันตกรรม | 5-30 | นาที | งานการเงิน | |
| 8 | การรับยา (ถ้ามี) | จ่ายยาตามใบสั่งยา | 5-60 | นาที | งานเภสัชกรรม | |
| 9 | เก็บและรวบรวมข้อมูล | จัดเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมสำหรับการสุ่มตรวจ | 1-6 | เดือน | กลุ่มภารกิจด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ | |
| 10 | ประเมินผลงานการปฏิบัติงาน | -ผู้ป่วยได้รับการตามมาตรฐานและมีความปลอดภัย -ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ | 1-6 | เดือน | กลุ่มภารกิจด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ | |

ช่องทางการร้องเรียน

- ใบรายงานอุบัติการณ์ (Occurrence report) สามารถขอรับได้ที่งานด่านหน้า กลุ่มงานทันตกรรม
- จดหมายถึงผู้อำนวยการ ที่อยู่ 91 ถนนสนามบินน้ำ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
- Facebook หรือ Website โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า