



Service Level Agreement ทันตกรรม โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการบริการ
1.การเข้ารับบริการคัดกรองสัญญาณชีพ/น้ำหนัก/ ส่วนสูง โดยเจ้าหน้าที่ทันตกรรม	ภายใน 10 นาที	หลังจากผู้มารับบริการยื่นใบนำทางที่ห้องทันตกรรม
2.การเข้ารับบริการตรวจคัดกรองคนไข้โดยทันตแพทย์	ภายใน 30 นาที	หลังจากผู้มารับบริการได้รับการวัดสัญญาณชีพ/ น้ำหนัก/ส่วนสูง
3.คนไข้ที่รอรับบริการทางทันตกรรม แต่คิวการรักษาเต็มจะได้รับใบนัดเพื่อมารับบริการใหม่(กรณีไม่ฉุกเฉิน)	ไม่เกิน 1 วันทำการ (ผู้มารับบริการต้องมาตรง เวลาตามใบนัด)	หลังจากได้รับการตรวจคัดกรองจากทันตแพทย์ พบคิวการรักษาเต็ม
4.คนไข้รับใหม่จากทุกคลินิกในโรงพยาบาลระนอง จะได้รับการตรวจโดยทันตแพทย์และได้รับใบนัดให้มารับการรักษาในวันถัดไป(กรณีไม่ฉุกเฉิน)	ได้รับการตรวจ ภายใน 16.00น.	หลังจากผู้รับบริการยื่นใบนำทาง Consult ทันตกรรม



โรงพยาบาลระนอง

Service Level Agreement

งานบริการคลินิกจิตเวช โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. ชั่งน้ำหนัก/วัดส่วนสูง/รอบเอว/V/S	ไม่เกิน 5 นาที	ผู้รับผิดชอบ : พยาบาลวิชาชีพ / นักจิตวิทยา หน้าที่ความรับผิดชอบ : ลงบันทึกน้ำหนัก/ส่วนสูง/รอบเอว/สัญญาณชีพ
2. ชักประวัติ / ประเมินอาการ	ไม่เกิน 10 นาที	ผู้รับผิดชอบ : พยาบาลวิชาชีพ / นักจิตวิทยา หน้าที่ความรับผิดชอบ : ชักประวัติการเจ็บป่วย , ประวัติการใช้สารเสพติด , การแพ้ยา , โรคประจำตัว
3. ส่งพบจิตแพทย์	ไม่เกิน 40 นาที	ผู้รับผิดชอบ : จิตแพทย์ หน้าที่ความรับผิดชอบ : เพื่อวินิจฉัยรักษาทางจิตเวช
4. บริการหลังพบแพทย์	ไม่เกิน 10 นาที	ผู้รับผิดชอบ : พยาบาลวิชาชีพ / นักจิตวิทยา หน้าที่ความรับผิดชอบ : รับยา , ชำระเงิน(ถ้ามี) , ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว / การนัดครั้งต่อไป
5. ส่งต่อผู้ป่วยที่ต้อง Admitted (ถ้ามี)	ไม่เกิน 20 นาที	ผู้รับผิดชอบ : พยาบาลวิชาชีพ หน้าที่ความรับผิดชอบ : ปฏิบัติตามแนวทางการดูแลผู้ป่วย จิตเวช เช่น เตรียมเอกสาร / โทรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

Service Level Agreement

คลินิกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การเข้ารับบริการกายภาพบำบัดตามนัด	ไม่เกิน 10 นาที	หลังจากผู้มารับบริการยื่นบัตรนัดที่หน่วยงานกายภาพบำบัด
2. ผู้ป่วยรับใหม่ทุกคลินิกใน รพ.ระนอง ผู้ป่วยจากคลินิกเอกชน / ส่งต่อจาก โรงพยาบาลอื่น	ไม่เกิน 2 วันทำการ	หลังจากผู้ป่วยยื่นเอกสารส่งปรึกษาทางกายภาพบำบัด
3.ตอบกลับความเสี่ยง / ข้อร้องเรียนที่ได้รับ จากผู้รับบริการ	ไม่เกิน 3 วันทำการ	นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง



โรงพยาบาล รามวงค์
Ranong Hospital



Service Level Agreement

กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์และพยาธิวิทยาคลินิก



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
	ระยเวลา นับตั้งแต่ ลงรับตัวอย่างในระบบ จนถึง Approve ผลในระบบ	กรณีต้องการผลด่วน ต้องระบุ “ความเร่งด่วน” ในระบบมาด้วย
1. Routine Lab (OPD)	90 นาที	- CBC, UA, UPT, PT/INR, PTT/aPTT - Blood chem.
2. ขอผลด่วน	60 นาที	- ขอผลด่วน Routine Lab อื่นๆ - Blood chem เฉพาะที่สั่ง E'lyte, FBS
3. Stroke	30 นาที	- CBC(Undiff.), - Cr, E'lyte - PT/INR, PTT/aPTT - ไม่ Repeat
4. Stemi	30 นาที	- Trop-T - ไม่ Repeat



Service Level Agreement

ระบบการบริการห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลา ประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
กลุ่มผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต	ภายใน 4 นาที	นับตั้งแต่เข้ารับบริการ ถึงผู้ป่วยได้รับการแก้ไข ภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ หัวใจหยุดเต้น ไม่รู้สึกตัว ภาวะช็อค แพ้รุนแรง
การออกปฏิบัติการระดับ ALS	ภายใน 10 นาที/10 กิโลเมตร	ตั้งแต่รับแจ้ง จนหน่วยบริการถึงจุดเกิดเหตุ โดยไม่มีเหตุซ้อน การจราจรปกติและเส้นทางสะดวก
บริการห้องสังเกตอาการ นัดแพทย์	ตาม ภายใน 10 นาที	นับตั้งแต่ผู้ป่วยยื่นเอกสารให้เจ้าหน้าที่



โรงพยาบาลระนอง
Ranong Hospital




Service Level Agreement

กลุ่มองค์กรแพทย์ โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การสรุปเวชระเบียนผู้ป่วยใน	ไม่เกิน 3 วัน	นับตั้งแต่วันที่จำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาลเรียบร้อยแล้ว
2. การออกตรวจรักษาผู้ป่วยนอก	ช่วงเช้า ไม่เกิน 09.00 น. ช่วงบ่าย ไม่เกิน 13.30 น.	ในกรณีที่ไม่มีเหตุจำเป็น หรือเร่งด่วน ที่อาจเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย
3. การสรุปข้อมูลการรักษาผู้ป่วยใน	ครบภายในวันที่จำหน่าย	ในส่วนการบันทึกใน OPD card

Service Level Agreement

ศูนย์แปล โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
บริการรับผู้ป่วย แผนกภายใน โรงพยาบาล 	ภายใน 7 นาที	มีผู้ทำงาน ไม่มีผู้ป่วยรับซ้อน ไม่ใส่ชุด PPE
	ภายใน 15 นาที	ใช้ลิฟต์ มีผู้ทำงาน ไม่มีผู้ป่วยรับซ้อน ไม่ใส่ชุด PPE
	ภายใน 30 นาที	มีผู้ทำงาน มีผู้ป่วยรับซ้อน



Service level agreement

ห้องยา ARI กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1.จ่ายยา	ไม่เกิน 30 นาที	- นับตั้งแต่ยื่นใบสั่งยาจนถึงจ่ายยา



Service level agreement

ห้องยาผู้ป่วยใน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1.จ่ายยา	<ul style="list-style-type: none">- ยาค่วน ภายใน 5 นาที- ยา admit/Discharge ภายใน 30 นาที- ยาประจำวัน ไม่เกิน 2 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none">- ผู้รับบริการติดป้ายแสดงยาค่วนและโทรประสานห้องยา เพื่อจัดเตรียมยาไว้- นับตั้งแต่ผู้รับบริการมายื่นใบสั่งยา- นับตั้งแต่หอผู้ป่วยส่งตะกร้ายาประจำวัน
2.ทำประวัติยาเดิม (medication reconciliation)	ไม่เกิน 24 ชั่วโมงหลังจาก admit	ผู้ป่วยทุกรายที่มีประวัติมีโรคประจำตัว และมียาเดิม ทานต่อเนื่องก่อนมานอนโรงพยาบาล ทั้งยาที่ได้รับจาก โรงพยาบาลระนองเองและรับยาจากที่อื่น



กระทรวงสาธารณสุข
Ranong Hospital



Service Level Agreement

งานห้องยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. จ่ายยาผู้ป่วยนอก	ไม่เกิน 10 นาที	“ยาเร่งด่วน” (Stat drug) ระยะเวลาตั้งแต่รับใบนำทาง - จ่ายยา
	ไม่เกิน 30 นาที	ระยะเวลาตั้งแต่รับใบนำทาง - จ่ายยา **ยกเว้น ยาโรคเบาหวาน ความดัน ไต และ มียาเตรียมเฉพาะราย**
	ไม่เกิน 40 นาที	วันคลินิกเบาหวาน และ คลินิกความดัน
2. จัดส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์ (EMS)	ไม่เกิน 3 วันทำการ	หลังจากใบนำทางมายื่นที่ห้องยา - ผู้รับบริการได้รับยา **จัดส่งเฉพาะในเวลาราชการ 08.30-16.30 น.

Activate Windows
Go to Settings to activate V



โรงพยาบาลระนอง
Ranong Hospital



Service Level Agreement

กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การรับปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์	ให้บริการภายใน 20 นาที	มีใบส่งปรึกษาทางสังคมสงเคราะห์/ใบนำทาง/ใบ lab มาพร้อมกับญาติ/คนรู้จัก
2. การรับโทรศัพท์จาก WARD ส่งปรึกษาในกรณี Case ที่ไม่มีญาติ/ญาติไม่ติดต่อ/ญาติไม่สามารถมาพบนักสังคมสงเคราะห์	ให้บริการที่ตึกภายใน 1 วัน	พิจารณาความเร่งด่วน จำเป็นของผู้ป่วยญาติ ผู้ใช้บริการ
3. การให้บริการผู้ป่วย OSCC	ให้บริการภายใน 20 นาที	- หลังจากได้รับแจ้งจากตึก - ขึ้นอยู่กับการให้บริการผู้ป่วยรายอื่นให้แล้วเสร็จก่อน



โรงพยาบาล รณง
Ranong Hospital



Service Level Agreement

กลุ่มงานรังสีวิทยา

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1.ถ่ายภาพรังสีผู้ป่วย OPD case	ไม่เกิน 10 นาที	หลังจากยื่นเอกสาร หรือทันทีที่ห้องเอกซเรย์ว่าง
2.ถ่ายภาพรังสี Portable ที่ ER	ไม่เกิน 10 นาที	หลังจากได้รับแจ้งจาก ER
3.แพทย์ER ดูภาพผ่านระบบ PACS	ไม่เกิน 2 นาที	หลังจากถ่ายภาพรังสีเสร็จ



Service Level Agreement

กลุ่มงานนิติเวช โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาการประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การทำการชันสูตรพลิกศพ ภายใน รพ. ภายนอก รพ.	ตลอด 24 ชั่วโมง -หลังจากรับแจ้ง ไม่เกิน 30 นาที -หลังจากรับแจ้ง ไม่เกิน 2 ชม.	-การออกชันสูตรผู้เสียชีวิต ได้แก่ การเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ การเสียชีวิตแบบผิดธรรมชาติ
2. การตรวจร่างกายผู้ป่วยคดี	ใช้เวลา 15-60 นาที/case	-ตรวจร่างกายผู้ป่วยคดี เพื่อใช้เป็นหลักฐาน ประกอบคดีความ กรณีทำร้ายร่างกาย หรือ คดีความผิดทางเพศ ให้บริการวันอังคาร พุธ พฤหัสบดี เวลา 10.00 น. ถึง 12.00 น.
3. การรับศพส่งมอบศพและการรับฝากศพ - รับศพตลอด 24 ชั่วโมง	-จากหอผู้ป่วย ภายใน 2 ชม. -จากตึกอุบัติเหตุ - ฉกฉก หลัง จากรับแจ้งไม่เกิน 20 นาที	-การรับศพผู้เสียชีวิตภายในโรงพยาบาลหลังจากเสียชีวิต
- การส่งมอบศพภายในเวลาราชการ	ไม่เกิน 1 ชม.	-การส่งมอบศพ ให้ญาติผู้เสียชีวิต นำเอกสารหลักฐานแสดงตน มาเพื่อทำการรับมอบศพไปประกอบพิธีทางศาสนา ในกรณี ศพไร้ญาติ หรือ ญาติไม่ประสงค์จะรับศพ ทางหน่วยงานจะ ทำการจัดการศพโดยการประสานกับมูลนิธิเพื่อนำฝัง หลังจาก 3 วันหลังการเสียชีวิต
- การรับฝากศพภายในเวลาราชการ	ไม่เกิน 10 นาที	-การรับฝากศพ ญาติผู้เสียชีวิตนำหลักฐาน แสดงความประสงค์ขอฝากศพที่โรงพยาบาล โดยมีค่าใช้จ่าย 300 บาท ต่อวัน
4. การตรวจประเมินอายุบุคคล	ไม่เกิน 15 วันทำการ	-เจ้าหน้าที่ราชการ นำส่งตัวบุคคลเพื่อประเมินอายุ -ทำการถ่ายภาพถ่ายรังสี ฟัน มือ และถ่ายภาพบุคคลเพื่อประกอบการประเมินจากแพทย์ในวัน และเวลาราชการ
5. การตรวจสดีสัมพันธ์	เวลา 30- 60 นาที	-แจ้งห้องบัตรขอรับการตรวจสดีสัมพันธ์ เพื่อนำไปทำพินัยกรรม -รับการตรวจที่หน่วยงาน นิติเวช -ให้บริการวันอังคาร ถึง วันพฤหัสบดี เวลา 10.00 น. ถึง 12.00 น.



โรงพยาบาลระนอง
Ranong Hospital

Service Level Agreement กลุ่มงานโภชนศาสตร์ โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การบริการอาหารผู้ป่วยที่นอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล (IPD) ครบ 3 มื้อ	ภายใน 4 ชั่วโมงหลังจาก Admit	ให้บริการ 3 มื้อ ตามเวลา ดังนี้ เช้า 07.00-08.00น., กลางวัน 11.00 -12.00น., เย็น 16.00-17.00น. *กรณีผู้ป่วย Admit หลัง 17.00 น. จะจัดอาหารให้มื้อถัดไปของอีกวัน*
2. ผู้ป่วยมีภาวะทุพโภชนาการรุนแรง (Severe malnutrition) ได้รับการประเมินภาวะโภชนาการ	ภายใน 24 ชั่วโมงหลังจาก Admit	ให้บริการผู้ป่วย IPD โดยแพทย์วินิจฉัยพบปัญหาด้านโภชนาการ หรือมีการประเมินโดยพยาบาลประจำตึกผู้ป่วย ในโปรแกรม Nutrition Alert From
3. ให้คำแนะนำ/ปรึกษาด้านโภชนาการ OPD Case	ภายใน 45 นาที	ให้บริการผู้ป่วยมะเร็ง, แพทย์ส่งพบนักโภชนาการ หรือผู้ป่วยที่พบปัญหาด้านโภชนาการต้องการคำแนะนำ



Service Level Agreement อาชีวเวชกรรม โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการบริการ
1.การเข้ารับบริการตรวจสุขภาพประจำปี	ภายใน 45 นาที	หลังจากผู้มารับบริการยื่นใบนำทางจากห้องบัตร Check vital sign - ส่ง lab - เจาะเลือด - X ray - นัดฟังผลตรวจสุขภาพ
2.การเข้ารับบริการการตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว	ภายใน 45 นาที	หลังจากผู้มารับบริการได้กดบัตรคิว - ตรวจสอบหลักฐาน - ปิดประวัติผู้มารับบริการ - จ่ายเงิน - ตรวจปัสสาวะ - กินยา - เจาะเลือด - ตรวจ ATK - เอ็กซเรย์ - กรณีส่งมาจาก OPD
3.การเข้ารับบริการการตรวจสมรรถภาพการได้ยิน	ภายใน 20 นาที	หลังจากได้รับการประสานงานจากคลินิก ENT ส่งผู้ป่วยมาตรวจสมรรถภาพการได้ยิน และผู้รับบริการเดินทางมาถึงอาชีวเวชกรรม - กรณี walk in มาตรวจสุขภาพตามความเสี่ยงโดยตรง หลังจากผู้รับบริการยื่นใบนำทางจากห้องบัตร

Service Level Agreement กลุ่มงานเวชกรรมสังคม

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
งานบริการตรวจ ATK - คลินิก ARI - ลานแดง	ไม่เกิน 30 นาที	หลังจากได้รับนัดแพทย์ หรือใบนำทางจากห้องบัตร มีการขั้นตอนบริการ ได้แก่ 1. คีย์สั่งแลปในระบบ HOSxP 2. พิมพ์สติ๊กเกอร์ 3. เก็บส่งตรวจ 4. หยอดน้ำยาลงในแผ่นตรวจ รออ่านผลตรวจ 15 นาที 5. อ่านผลและลงผลใน HOSxP 6. พิมพ์ผลตรวจ 7. แจ้งผลตรวจกับผู้ป่วย หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง



Service Level Agreement

งานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
ลงทะเบียนการเข้ารับบริการการแพทย์แผนไทย	ไม่เกิน 3 นาที	- ผู้มารับบริการยื่นบัตรประชาชน - ลงทะเบียนผู้มารับบริการ
ซักประวัติ/คัดกรองผู้มารับบริการ	ไม่เกิน 10 นาที	- วัดสัญญาณชีพ, อาการสำคัญ, ประวัติการเจ็บป่วย
ชำระค่าบริการ	ไม่เกิน 3 นาที	- ออกใบเสร็จการรักษาหลังจากห้องบัตรเปิด visit มา
รับบริการแพทย์แผนไทย	ตามระยะเวลาหัตถการที่ผู้รับบริการเลือก	- ให้บริการหัตถการตามเมนูที่ผู้มารับบริการเลือก ไม่ออกก่อนเวลา
ให้คำแนะนำหลังการรับบริการ	ไม่เกิน 5 นาที	- ประเมินการรักษาหลังการทำหัตถการ
ประเมินความพึงพอใจ	ไม่เกิน 3 นาที	- ประเมินพฤติกรรมการบริการ



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
งานบริการก่อนพบแพทย์ (ซักประวัติ, คัดกรองผู้มารับบริการ)	ไม่เกิน 10 นาที	<ul style="list-style-type: none"> ➢ บริการชั่งน้ำหนัก, วัดสัญญาณชีพ, ประเมินอาการตามความเร่งด่วน ➢ ลงบันทึกน้ำหนัก/ส่วนสูง/สัญญาณชีพ/อาการสำคัญ/ประวัติการเจ็บป่วย/ประวัติการแพ้ยา/ประวัติโรคเรื้อรัง/การใช้สารเสพติด/การทำหัตถการ ➢ ตรวจสอบข้อมูลครบถ้วน ➢ ส่งข้อมูลผู้มารับบริการเข้าห้องตรวจแพทย์
งานบริการหลังพบแพทย์	ไม่เกิน 5 นาที	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ➢ ชี้แจงการนัดครั้งต่อไป ➢ ให้คำแนะนำการทำหัตถการ(ถ้ามี) ➢ ชี้แจงช่องทางขั้นตอนต่อไป
งานการบริการส่งต่อแพทย์ทางเลือก (แพทย์แผนไทย, แพทย์แผนจีน, กายภาพ)	ไม่เกิน 10 นาที	<ul style="list-style-type: none"> ➢ หลังผู้รับบริการแสดงความจำนง ➢ หลังตรวจสอบคำสั่งการรักษา
การชำระค่าบริการ	ไม่เกิน 5 นาที	<ul style="list-style-type: none"> ➢ ออกใบเสร็จก่อนการบริการกายภาพ ➢ ออกใบเสร็จหลังยื่นใบนำทางกรณีหลังพบแพทย์
จ่ายยาผู้ป่วย	ไม่เกิน 5 นาที ไม่เกิน 10 นาที	<ul style="list-style-type: none"> ➢ หลังยื่นใบสั่งยาผู้ป่วยโรคทั่วไป ➢ หลังยื่นใบสั่งยาผู้ป่วยโรคเรื้อรัง



Service Level Agreement

งานเวชникส์และโสตทัศนศึกษา

โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1.งานสื่อมัลติมีเดีย - ผลิตวีดิทัศน์ - บันทึกเสียงและตัดต่อ คลิปเสียงประชาสัมพันธ์	ไม่เกิน 15 วันทำการ	ผลิตสื่อมัลติมีเดีย และสื่อสารทางออนไลน์ - รวบรวมข้อมูล เขียนบท - เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง - บันทึกเสียง/ตัดต่อ - บันทึกวิดีโอ
2.งานออกแบบและผลิตสื่อกราฟิก/งานช่างศิลป์ - สิ่งพิมพ์ทางสาธารณสุขทุกชนิด/ และบอร์ดให้ความรู้ต่างๆ งานนิทรรศการ - จดหมายข่าว/One page/	ระยะเวลา 5-10 วัน ระยะเวลาภายใน 24 ชม.	ให้บริการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ออกแบบป้ายประชาสัมพันธ์ ทุกขนาดขนาดใหญ่ สิ่งพิมพ์ทุกขนาด นิทรรศการ
3. งานบริการ โสตทัศนอุปกรณ์/ระบบภาพเสียง ห้องประชุม - การติดตั้งอุปกรณ์พร้อมใช้ - อุปกรณ์ขัดข้อง ตามเจ้าหน้าที่แก้ไข	ไม่ต่ำกว่า 15 นาที ก่อนเริ่มการ ประชุม 3-7 นาที หลังจากรับแจ้ง *เนื่องจากห้องประชุมมีหลายห้อง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถประจำการได้ ในทุกห้อง*	- การประชุมปกติ ในห้องประชุม - การประชุมในหน่วยงานต่างๆ - การประชุมออนไลน์ เป็นต้นทางการประชุม /ห้องเรียน - การประชุมออนไลน์ เป็นปลายทาง/ห้องเรียนร่วม - ให้บริการระบบเสียงในกิจกรรมอื่นๆ

ติดต่องานเวชникส์และโสตฯ โทร. 5034



โรงพยาบาลระนอง
Ranong Hospital

Service Level Agreement ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. แก้ปัญหา Hardware และ Software (เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์, เครื่องสำรองไฟ)	Front Office 25 นาที Back Office 45 นาที	- เวลารวมเปลี่ยนเครื่องสำรองภายในเวลาที่กำหนดแล้ว - ต้องเป็นครุภัณฑ์ของโรงพยาบาลเท่านั้น
2. แก้ปัญหาระบบอินเทอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายขัดข้อง	30 นาที	- ต้องเป็นระบบเครือข่ายของโรงพยาบาลระนองเท่านั้น
3. การให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์	3 เดือน	- ผู้ใช้บริการเขียนคำร้องที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ - ต้องเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ในโรงพยาบาลระนองเท่านั้น
4. การขอรายงานโปรแกรม HOSxP	2 วัน	- ผู้ใช้บริการเขียนคำร้องที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
5. ติดตั้งจุดเชื่อมต่อสายแลน (Lan)	7 วัน	- ผู้ใช้บริการเขียนคำร้องที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ - ต้องเป็นระบบเครือข่ายของโรงพยาบาลระนองเท่านั้น
6. ติดตั้ง/ย้าย เครื่องคอมพิวเตอร์	1 ชั่วโมง 45 นาที	- ผู้ใช้บริการเขียนคำร้องที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ - ต้องเป็นคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในระบบโรงพยาบาลเท่านั้น

NEW!!

NEW!!



Help Desk

5016

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
โรงพยาบาลระนอง



ผู้รับผิดชอบ
Help Desk



นายไตรรงค์ โชติมณีโรจน์
นายณัฐกิตติ์ ปรุกระโทก



โรงพยาบาลระนอง
Ranong Hospital

Service Level Agreement

ศูนย์สารสนเทศทางการแพทย์ (ศูนย์ข้อมูล)



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การให้รหัสและบันทึกข้อมูลเวชระเบียนผู้ป่วยในลง HOSXP	ไม่เกิน 3 วัน	นับตั้งแต่วันที่ coder ให้รหัสและสิ้นสุดเมื่อบันทึกข้อมูลลงระบบ HOSXP
2. การขอข้อมูลสถิติ	ไม่เกิน 5 วัน	ระยะเวลาการขอข้อมูลสถิติขึ้นอยู่กับความยากง่ายของข้อมูล
3. การยืมเวชระเบียนผู้ป่วยใน	ไม่เกิน 5 นาที/ฉบับ	นับตั้งแต่ค้นหาเวชระเบียนทั้งในรูปแบบเอกสารและอิเล็กทรอนิกส์
4. การขอสำเนาเวชระเบียนผู้ป่วยเพื่อทำธุรกรรม/ประกันชีวิต	ไม่เกิน 7 วัน	นับตั้งแต่วันที่มารับบริการยื่นเอกสารแจ้งความประสงค์
5. การขอสำเนาเวชระเบียนผู้ป่วยเพื่อการรักษาต่อ	ไม่เกิน 1 วัน	นับตั้งแต่วันที่มารับบริการยื่นเอกสารแจ้งความประสงค์

โทรติดต่อ 5030 - ศูนย์สารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลระนอง

Service Level Agreement

การให้บริการกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การลงทะเบียนรับหนังสือประชุม/อบรม	2 - 3 นาที/เรื่อง	<ul style="list-style-type: none">- หลังจากได้รับหนังสือจากฝ่ายธุรการ- ประเภทหนังสือที่ลงรับ ประชุม/อบรม/สัมมนา/ไปราชการ
2. แจกหนังสือให้กลุ่มงาน/งาน ต่างๆ	2 - 3 นาที/เรื่อง	<ul style="list-style-type: none">- หลังจากลงรับหนังสือในระบบเรียบร้อยแล้ว- แจกหนังสือให้กลุ่มงาน/งาน ใดๆ ใน Line กลุ่ม “หนังสือประชุม/อบรม” รพ.ระนอง
3. การจัดทำบันทึกขออนุมัติเดินทางไปเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา และไปราชการ	20 - 30 นาที/เรื่อง	<ul style="list-style-type: none">- จัดทำหลังจากได้รับแบบเสนอความจำนงเข้าประชุม (ฟอร์ม 1, 3)- จัดทำตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
4. จัดทำหนังสือขออนุมัติลาศึกษาต่อ(รวม สัญญาลาศึกษาต่อๆ)	ภายใน 1 เดือน/ราย	<ul style="list-style-type: none">- หลังจากได้รับฟอร์มแสดงความจำนงขอลาศึกษาต่อๆ- เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งสังกัด รพ.ระนอง

โทรติดต่อ 5010 กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล



โรงพยาบาลระนอง

Service Level Agreement

กลุ่มประกันสุขภาพ กลุ่มภารกิจพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ
โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1.การรับรองสิทธิรักษาฟรีกรณีส่งต่อตามนัด	3-5 นาที	1.ระบบ Internet เสถียร 2.ผู้รับบริการแสดงใบนัดและหลักฐานที่เกี่ยวข้องครบถ้วน
2.การตรวจสอบสิทธิลดหย่อนห้องพิเศษทางโทรศัพท์	ไม่เกิน 3 นาที	1.สิทธิลดหย่อนในฐานข้อมูลต้องยังไม่หมดอายุ
3.การอนุมัติใช้สิทธิประกันสังคมข้ามเขตผ่านระบบไลน์	ไม่เกิน 3 นาที	1.ระบบ Internet เสถียร 2.ผู้รับบริการแสดงหลักฐานทางราชการที่ชัดเจน
4.การลงทะเบียนสิทธิบัตรประกันสุขภาพแห่งชาติ	ไม่เกิน 10 นาที	1.ระบบ Internet เสถียร 2.ผู้รับบริการยื่นบัตรประชาชนแบบ Smart Card 3.รายละเอียดบนบัตรประชาชน Smart Card ชัดเจน
5.การลงทะเบียนและผลิตบัตรประกันสุขภาพต่างตัว	20 – 30 นาที	นับตั้งแต่เวลารับเอกสารจากห้องเอ็กซเรย์

Help Desk (24 ชม.)  5014 กลุ่มประกันสุขภาพ (ห้องเบอร์ 10) โรงพยาบาลระนอง



Acti
Go tc

Service Level Agreement การให้บริการสื่อสารทาง Facebook page website โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1.การลงข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์	ภายใน 24 ชม. หลังได้รับข้อมูล	ให้บริการลงข้อมูลข่าวสาร ที่หน่วยบริการต่างๆ ขอให้สื่อสารจัดทำ one page เพื่อลงสื่อสาร เช่น กิจกรรมรณรงค์ การบริการ โครงการประชุมวิชาการ ข้อมูลความรู้ การรับสมัครงาน ฯลฯ
2.การให้บริการตอบคำถามต่างๆ	ตอบได้ ภายใน 24 ชม. ตอบไม่ได้ หาข้อมูลตอบกลับ ภายใน 24-48 ชม.	-ให้บริการตอบคำถามประชาชน ที่มีการสอบถามผ่านทางกล่องข้อความ/คอมเมนต์ในโพสต์ที่เกี่ยวข้อง แยกเป็น 1.คำถามส่วนการบริการต่างๆ ที่ไม่สามารถตอบได้ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.คำถามเกี่ยวกับทางคลินิก ส่งต่อยังคลินิกต่างๆที่เกี่ยวข้อง
3.ดักจับข้อร้องเรียนต่างๆ	ส่งต่อข้อร้องเรียน ไปยังคณะกรรมการข้อร้องเรียน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 24 ชม.	-รับข้อร้องเรียนจากช่องทางออนไลน์ (ที่ระบุเหตุการณ์ และตัวตนผู้ร้องเรียนที่ชัดเจน) ส่งต่อไปยังคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน -รับข้อร้องเรียน ทั่วไปที่ไม่ระบุตัวตน ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง -การตอบกลับข้อร้องเรียน ดำเนินการโดยคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ติดต่อผู้ดูแล เฟสบุค+เพจ sw.ระนอง

1. นางรัตนา ศักดิ์ปุชฌ์กุล
2. น.ส.เยาวลี เขียวแดง
3. น.ส.ศศิธร ทองราช
4. นางกรชญาดา มนทิพย์

งานเวชนิทศน์ และใสตา โทร.5034
นักประชาสัมพันธ์ โทร. 5057
งานเวชนิทศน์ และใสตา โทร. 5034
งานประชาสัมพันธ์ โทร เบอร์ 0

Service Level Agreement งานเวชระเบียนผู้ป่วยนอก(ห้องบัตร)

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1.การเปิด Visit ถูกคน ถูกแผนก	2 นาที	- นับตั้งแต่ผู้มารับบริการ ยื่นเอกสารให้เจ้าหน้าที่ห้องบัตร เปิด Visit
2.สแกนเวชระเบียนผู้ป่วยนอกรายวัน	ภายใน 24 ชั่วโมง	- นับตั้งแต่เอกสารเวชระเบียนผู้ป่วยนอกรายวันคืนห้องบัตร โดยเจ้าหน้าที่ห้องบัตรไปเก็บ - รอบเช้า (9.30 น. , 10.30 น. และ 11.30 น.) - รอบบ่าย (14.30 น. , 15.30 น. และ 14.30 น.)
3.สแกนเวชระเบียนผู้ป่วยนอกจำหน่ายจาก Ward	ภายใน 24 ชั่วโมง	- นับตั้งแต่ได้รับเอกสารเวชระเบียนผู้ป่วยนอกจำหน่ายจาก Ward โดยเจ้าหน้าที่จาก Ward นำมาคืน
4.Admit ผู้ป่วย	- ER 3 นาที - OPD/คลินิกพิเศษ 5 นาที	- ER นับตั้งแต่เจ้าหน้าที่ ERโทรประสานให้ Admit ผู้ป่วย - OPD/ คลินิกพิเศษนับตั้งแต่ รับเอกสารคำสั่ง Admit ของแพทย์จากเจ้าหน้าที่



ติดต่อ : งานเวชระเบียนผู้ป่วยนอก (ห้องบัตร) โรงพยาบาลระนอง



1029



Service Level Agreement



งานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาล ระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การรับโทรศัพท์ (Operator)	โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง	รับสายโทรศัพท์ทั้งสายใน และสายนอก สายนอกหมายเลข 077-812-630-3, 077-811-574 หากมีสายโทรเข้าพร้อมกันหลายสาย สามารถรับสายสูงสุดพร้อมกันได้ 2 สาย (เนื่องจากหน่วยงานมีเครื่อง Operator 2 เครื่อง)
2. การให้บริการต่อสายโทรศัพท์สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	ไม่เกิน 1 นาที	ขึ้นอยู่กับ การตอบรับของปลายสาย (รับทันที/ รอสาย)
3. การย้ายผู้ป่วยขึ้นห้องพิเศษ (กรณีห้องว่าง/ ถึงคิว และสามารถย้ายผู้ป่วยเข้าห้องพิเศษได้เลย	ไม่เกิน 5 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - เริ่มจากผู้ติดต่อมาติดต่อรับห้องพิเศษ - เจ้าหน้าที่เช็คสิทธิขึ้นห้องพิเศษของค่าใช้จ่าย, แจ้งตักสามัญ และตักพิเศษรับทราบ และอธิบายการขึ้นห้องพิเศษกับผู้มาติดต่อ - คีย์ค่าห้องผ่านระบบ HOSXP - ผู้ติดต่อรับใบชำระเงินจากประชาสัมพันธ์
4. การประกาศเสียงตามสาย กรณีผู้รับบริการร้องขอ เช่น ประกาศเลื่อนรถ, ตามญาติ, ประชุมด่วน ฯลฯ	ไม่เกิน 3 นาที	เมื่อผู้รับบริการร้องขอให้มีการประกาศเสียงตามสาย เจ้าหน้าที่ต้องจดบันทึก และทวนข้อความ เพื่อความชัดเจนถูกต้องของข้อมูลที่ต้องประกาศ
5. การติดต่อประสานงาน/ ติดตามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งในและนอกเวลาราชการ	<ul style="list-style-type: none"> - การเปิดกล่องวงจรปิดตามเจ้าหน้าที่ ไม่เกิน 1 นาที - กรณี SFT ตามเจ้าหน้าที่ ไม่เกิน 2 นาที - เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ เช่น ช่าง, เวิร์ตตรวจการ, ศูนย์คอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 1 นาที 	ขึ้นอยู่กับ การตอบรับของปลายสาย (รับทันที/ รอสาย)



โรงพยาบาลระนอง
Ranong Hospital

Service Level Agreement

งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. งานแจ้งเกิด	10 - 15 นาที	1. ผู้รับบริการต้องยื่นเอกสารและหลักฐานให้ครบถ้วน 2. ระบบ Internet เสถียร
2. งานแจ้งตาย	5 - 10 นาที	1. ผู้รับบริการต้องยื่นเอกสารและหลักฐานให้ครบถ้วน
3. งาน วัคซีนพาสปอร์ต (Vaccine passport)	1 วันทำการ	1. ผู้รับบริการต้องยื่นเอกสารและหลักฐานให้ครบถ้วน



Service Level Agreement

งานการเงิน โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การยืมเงิน	5 วันทำการ	1.ส่งสัญญายืมเงิน 2.ส่งขออนุมัติเดินทางไปราชการ 3.หนังสือต้นเรื่อง 4.ประมาณการค่าใช้จ่าย 5.กรณีใช้ยานพาหนะส่วนบุคคลแนบใบระยะทางจากกรมทางหลวง (รับเงินก่อนเดินทาง 2 วันทำการ)
2. ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ (กรณียืมเงิน)	5-10 วัน/หลังจากกลับจากการประชุม	1.ส่งชุดเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ 2.หนังสือขออนุมัติเดินทางไปราชการ (ตัวจริง) 3.หนังสือต้นเรื่อง
3.ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ (กรณีไม่ยืมเงิน)	5 วันทำการ	4.ใบเสร็จที่פק/ค่างลทะเลเบียน 5.สรุปผลการประชุม



โรงพยาบาลระนอง
Ranong Hospital

Service Level Agreement

กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การขอหนังสือรับรองเงินเดือน	ไม่เกิน 2 วัน	นับตั้งแต่วันที่ผู้มารับบริการยื่นเอกสาร
2. การขอประวัติ ก.พ.7	ไม่เกิน 5 นาที	นับตั้งแต่วันที่ผู้มารับบริการยื่นเอกสาร
3. การลงทะเบียนคนวันลา	ไม่เกิน 2 วัน	นับตั้งแต่วันที่มายื่นใบลา
4. การขอรับเงินคืนจาก กบข.	ภายใน 45 วัน	นับตั้งแต่วันที่ลาออก หรือเกษียณอายุราชการ
5. การขอรับบำนาญ/บำเหน็จ	ภายใน 3 เดือน	นับตั้งแต่วันที่ลาออก หรือเกษียณอายุราชการ



โรงพยาบาลระนอง
Ranong Hospital

Service Level Agreement

กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานและวิศวกรรมทางการแพทย์ โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
การบริการซ่อมฉุกเฉิน	ไม่เกิน 15 นาที	เมื่อช่างได้รับในกรณีซ่อมฉุกเฉินเป็นการซ่อมอย่างฉุกเฉิน ในกรณีที่ไม่สามารถทำงานต่อได้ โดยที่ไม่มี การคาดการณ์มาก่อน จะมีช่างประจำการอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง
การบริการซ่อมเพียงเล็กน้อย	ไม่เกิน 30 นาที	เมื่อช่างได้รับใบส่งซ่อมแล้ว ประเมินหน้างานเป็นการซ่อมแซมแบบง่ายๆ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ใช้กำลังคน และวัสดุอุปกรณ์เพียงเล็กน้อย และใช้เวลาไม่นานในการดำเนินการ
การบริการซ่อมขนาดปานกลาง	ไม่เกิน 1 วัน	เมื่อช่างได้รับใบส่งซ่อมแล้ว ประเมินหน้างานเป็นการซ่อมแซมโดยช่างเป็นหลัก ซึ่งจะต้องหยุดการทำงาน และดำเนินการให้เสร็จทันภายในเวลาที่กำหนด
การบริการซ่อมใหญ่	ไม่เกิน 1 สัปดาห์	เมื่อช่างได้รับใบส่งซ่อมแล้ว ประเมินหน้างานเป็นการซ่อมบำรุงแบบที่มีการประชุมวางแผนการดำเนินการไว้ ล่วงหน้า เป็นงานใหญ่ที่ต้องใช้ช่างจำนวนมาก โดยจะกำหนดหน้าที่ของช่างแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน ซึ่งจะต้อง มีการถอดส่วนประกอบของเพื่อตรวจเช็คสภาพ รวมทั้งเปิดการทำงานเพื่อทดสอบสมรรถภาพหลังการซ่อมบำรุง
การบริการซ่อมเพื่อตัดแปลง	ไม่เกิน 1 สัปดาห์	เมื่อช่างได้รับใบส่งซ่อม เป็นการซ่อมบำรุงในกรณีที่ล่าหลังเกินไป หรือเป็นที่ทำการซ่อมแซมบ่อยครั้งแล้ว แต่ก็ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องทำการพัฒนาให้เหมาะสมกับการใช้งาน
การบำรุงรักษาเป็นประจำ	ไม่เกิน 1 วัน	เป็นการดำเนินการตรวจสอบเครื่องต่างๆตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การตรวจสอบประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน หรือประจำปี โดยช่างที่เป็นผู้รับผิดชอบจะเป็นผู้ดำเนินการเอง เป็นวิธีการที่ไม่สลับซับซ้อน เช่นการตรวจเช็คอะไหล่ การทำความสะอาดเครื่อง การใส่น้ำมันหล่อลื่น การตรวจสอบหาสิ่งผิดปกติ หรือ งานเล็กๆ น้อยๆ อื่นๆ ตามรายการที่ได้วางแผนการตรวจไว้ และหากพบส่วนที่ชำรุดจะดำเนินการซ่อมแซมทันที

Service Level Agreement

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1.การจัดการข้อร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์	สามารถตอบได้ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากได้รับข้อร้องเรียน ไม่สามารถตอบได้ นิติกร (RRTC Man) ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ภายใน 24-48 ชั่วโมง	-การจัดการข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนผ่านสื่อออนไลน์กรณีที่สามารถตอบได้ แอดมินจะตอบผ่านแชทออนไลน์หรือช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเข้ามา - กรณีที่ตอบไม่ได้ แอดมินจะส่งต่อให้ นิติกร (RRTC Man) ดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น
2.การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป	กรณี ร้องเรียนที่โรงพยาบาล ดำเนินการเจรจาพูดคุยรับฟังปัญหา 15 นาที กรณี รับเป็นหนังสือ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแจ้งผู้ร้องเรียน ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากได้รับหนังสือร้องเรียน	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาข้อมูลเพื่อชี้แจงข้อมูลให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น
3.การจัดการข้อเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน 48 ชั่วโมง	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและข้อมูลการร้องเรียน



Service Level Agreement

ศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. แจ้งการปรับปรุงหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายในระบบHOSxPให้กับศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ	ไม่เกิน 2 วัน	นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นเอกสาร/หน้าWEB กรมบัญชีกลางและ สปสช.
2. การแก้ไข/เพิ่มเติมรายการค่ารักษาผู้ป่วยในในระบบHOSxP	ไม่เกิน 10 นาที	นับตั้งแต่วันที่ได้รับการประสานจากตึกผู้ป่วยใน
3. การขอข้อมูลค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมจากบริษัทประกันภัย(พรบ.)	ไม่เกิน 30 นาที	นับตั้งแต่วันที่ได้รับการติดต่อ(ทางโทรศัพท์)



Service Level Agreement

กลุ่มงานบัญชี โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การส่งงบการเงินประจำเดือนขึ้นเว็บกองเศรษฐกิจ	ไม่เกิน 30 นาที	นับจากปิดบัญชีเสร็จสิ้น
2. รายงานสถานะการเงินการคลังประจำเดือนให้ผู้บริหารทราบ	ไม่เกิน 2 วัน	นับตั้งแต่ปิดบัญชีเสร็จ
3. การส่งรายงานทางบัญชีประจำเดือนให้ สสจ	ไม่เกิน 1 วัน	นับจากทำรายงานสถานะการเงินการคลังให้ผู้บริหารทราบเสร็จ



Service Level Agreement

กลุ่มงานพัสดุ โรงพยาบาลระนอง



การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การจัดซื้อจัดจ้าง		
1.1 วิธีเฉพาะเจาะจง (วงเงินไม่เกิน 500,000 บาท)	20 วันทำการ	นับถัดจากได้รับเอกสารจัดซื้อจัดจ้างพร้อมเอกสารแนบครบถ้วน
1.2 วิธี E-bidding		ทั้งนี้ยังไม่นับรวมวันระยะเวลาส่งมอบตามสัญญาของบริษัท ซึ่งถ้าเป็นบริษัทในประเทศจะให้ระยะเวลาส่งมอบที่ 30-60 วัน ส่วนสินค้าจากต่างประเทศระยะเวลาส่งมอบที่ 90-180 วัน
- วงเงิน 500,0001 – 2,000,000 บาท	86 วันทำการ	
- วงเงิน 2,000,0001 - 5,000,000 บาท	101 วันทำการ	
- วงเงิน 5,000,0001 บาท ขึ้นไป	116 วันทำการ	
2. การเบิกวัสดุ	2 สัปดาห์	หลังจากหน่วยงานส่งเอกสารขอเบิกมายังคลังพัสดุ
3. การออกเลขครุภัณฑ์	3 สัปดาห์	หลังจากตรวจรับและอนุมัติตรวจรับแล้ว

Service Level Agreement หน่วยไตเทียม / หน่วยล้างไตทางช่องท้อง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกัน การให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
การพยาบาลฟอกเลือด ด้วยเครื่องไตเทียม	15 นาที 240 นาที 15 นาที	- การพยาบาลก่อนการฟอกเลือด - การพยาบาลขณะฟอกเลือด - การพยาบาลหลังฟอกเลือด - แพทย์ตรวจ, รับยา, ชำระค่ารักษา
การให้บริการ CAPD Clinic	4 ชั่วโมง	- นับตั้งแต่เจาะ Lab ก่อนพบแพทย์ ซักประวัติ พบแพทย์ Key เบิกอุปกรณ์ เปลี่ยนสาย พบนักโภชนาการ เภสัช



Service Level Agreement หอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการบริการ
การเตรียมพร้อมรับผู้ป่วยรายใหม่ กรณีมีห้องว่าง	ทันที (หลังจากได้รับประสานงานจากหน่วยงานอื่น)	หลังจากได้รับประสานงานจากหน่วยงานให้รับผู้ป่วยรายใหม่ หอผู้ป่วยสามารถเตรียมเตียง และอุปกรณ์พร้อมเมื่อเปลมาส่งผู้ป่วยที่หอผู้ป่วย
การส่ง Chart ให้ศูนย์เวชระเบียน	3 วัน	ส่งเวชระเบียนภายใน 3 วัน หลังจำหน่ายผู้ป่วย (นับจากวันที่D/C)
การเตรียมพร้อมรับผู้ป่วยรายใหม่ ในกรณีที่ตึกมีผู้ป่วยกำลัง D/C	2 ชั่วโมง	หลังจากได้รับประสานงานจากหน่วยงานให้รับผู้ป่วยรายใหม่ หอผู้ป่วยสามารถเตรียมเตียง และอุปกรณ์พร้อมเมื่อเปลมาส่งผู้ป่วยที่หอผู้ป่วย ภายใน 2 ชั่วโมง หลัง D/C ผู้ป่วย



Service Level Agreement hovubvvtvav Ivrvvavavavav

การให้บริการ	ระยะเวลาประกัน การให้บริการ	เงื่อนไขการบริการ
การเตรียมพร้อมรับ ผู้ป่วยรายใหม่	ทันที (หลังจากได้รับ ประสานงานจาก หน่วยงานอื่น)	หลังจากได้รับประสานงานจากหน่วยงาน ให้รับผู้ป่วยรายใหม่ หอผู้ป่วยสามารถเตรียมเตียง และอุปกรณ์พร้อม เมื่อเปลมาส่งผู้ป่วยที่หอผู้ป่วย
การส่ง Chart ให้ศูนย์ เวชระเบียน	3 วัน	ส่งเวชระเบียนภายใน 3 วัน หลังจำหน่ายผู้ป่วย (นับจากวันที่D/C)



Service Level Agreement ศูนย์พัฒนาคุณภาพ (HA)

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
การรายงานผล Benchmarking จากโปรแกรม THIP	1 เดือน	ผลรายงานจะนำลง Bot Data ภายในเดือนถัดไปหลังจากศูนย์คุณภาพ ส่งข้อมูลทั้งหมดเข้าระบบ THIP

โทรศัพท์ต่อ 1022 ศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลระนอง



Service Level Agreement หอผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองโรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการบริการ
การรับผู้ป่วย Stroke Fast Track	รับได้ทันที	หากเตียงเต็ม รับเป็นเตียงที่ 7 และ turn out เตียง minor stroke ที่อาการทางระบบประสาทคงที่
การ Refer out+ผู้ป่วย for mechanical Thrombectomy และ decompressive craniectomy	ภายใน 30 นาที	นับจากเวลา หลังมีคำสั่ง refer out
การส่งเวชระเบียนผู้ป่วยใน และเวชระเบียนผู้ป่วยนอก หลังจำหน่ายให้ศูนย์สารสนเทศทางการแพทย์	เวชระเบียนผู้ป่วยนอกภายใน 24 ชม. เวชระเบียนผู้ป่วยนอกภายใน 3 วัน	



Service Level Agreement หอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการ ให้บริการ	เงื่อนไขการบริการ
การเตรียมพร้อมรับผู้ป่วยรายใหม่ กรณีมีห้องว่าง	ทันที (หลังจากได้รับประสานงาน จากหน่วยงานอื่น)	หลังจากได้รับประสานงานจากหน่วยงานให้รับผู้ป่วย รายใหม่ หอผู้ป่วยสามารถเตรียมเตียง และอุปกรณ์พร้อม เมื่อเปลมาส่งผู้ป่วยที่หอผู้ป่วย
การส่ง Chart ให้ศูนย์เวชระเบียน	3 วัน	ส่งเวชระเบียนภายใน 3 วัน หลังจำหน่ายผู้ป่วย (นับจากวันที่D/C)
การเตรียมพร้อมรับผู้ป่วยรายใหม่ ในกรณีที่ดินมีผู้ป่วยกำลัง D/C	2 ชั่วโมง	หลังจากได้รับประสานงานจากหน่วยงานให้รับผู้ป่วย รายใหม่ หอผู้ป่วยสามารถเตรียมเตียง และอุปกรณ์พร้อม เมื่อเปลมาส่งผู้ป่วยที่หอผู้ป่วย ภายใน 2 ชั่วโมง หลัง D/C ผู้ป่วย

Service Level Agreement งานห้องผ่าตัด โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1. ตรวจสอบความถูกต้องของ ผป. - เอกสาร-เปลี่ยนเสื้อผ้า OPD case	ไม่เกิน 15 นาที	ขึ้นอยู่กับความพร้อมตัวก่อนผ่าตัด เช่น มีผลแลบครบ NPO การเตรียมร่างกายครบถ้วน หากเป็น ผป.refer ต้องมีใบส่งตัวจาก รพช.
2. ตรวจสอบความถูกต้องของ ผป. IPD case	ไม่เกิน 10 นาที	ขึ้นอยู่กับสภาพของ ผป. ที่มีผลต่อการเคลื่อนย้ายลงเปลใน เช่น การใช้ออกซิเจน ,เครื่อง infusion pump, ผป. fracture ,on Bohler bar, ผป. เด็กต้องใช้เวลาเคลื่อนย้าย , ผป.อ้วน
3. รับ ผป.มาห้องผ่าตัด	ไม่เกิน 10 นาที	เมื่อหน่วยงานทำกิจกรรม วัสดุอุปกรณ์ซีพเสร็จ เริ่มนับเวลาเมื่อผป เริ่มนอนบนเปลนอน /เปลนั่ง
4. พักสังเกตอาการ	ไม่เกิน 30 นาที	ขึ้นกับ ผป.มีภาวะแพ้ยาสลบหรือไม่ เช่น มีผื่น ความดันโลหิตต่ำ คลื่นไส้ อาเจียน , มีญาติมารับหรือไม่ , ความครบถ้วนของใบจองห้องพิเศษ



Service Level Agreement

หอผู้ป่วยหนัก (I.C.U.) โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการบริการ
การเตรียมพร้อมรับผู้ป่วย STEMI	ทันที (หลังจากได้รับการประสานงานจาก ER)	เตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และรับผู้ป่วยเป็นเตียงที่ 9
การเตรียมพร้อมรับผู้ป่วยอายุ มากกว่า15ปี กรณีมีเตียงว่าง	ทันที (หลังจากได้รับการประสานงานจาก หน่วยงานอื่น)	เตรียมความพร้อมของ เครื่องช่วยหายใจ เตียงและอุปกรณ์ สามารถรับผู้ป่วยได้ทันที
การส่ง Chart ให้ศูนย์เวชระเบียน	3วัน	ส่งเวชระเบียนภายใน 3 วัน หลังจำหน่ายผู้ป่วย (นับจากวันที่ D/C)

Service Level Agreement

หอผู้ป่วยทั่วไป โรงพยาบาลระนอง

การให้บริการ	ระยะเวลาประกัน การให้บริการ	เงื่อนไขการบริการ
การเตรียมพร้อมรับ ผู้ป่วยรายใหม่	ทันที (หลังจากได้รับ ประสานงานจาก หน่วยงานอื่น)	หลังจากได้รับประสานงานจากหน่วยงานให้รับผู้ป่วย รายใหม่ หอผู้ป่วยสามารถเตรียมเตียง และอุปกรณ์พร้อม เมื่อเปลมาส่งผู้ป่วยที่หอผู้ป่วย
การส่ง Chart ให้ศูนย์ เวชระเบียน	3 วัน	ส่งเวชระเบียนภายใน 3 วัน หลังจำหน่ายผู้ป่วย (นับจากวันที่D/C)