

คู่มือการปฏิบัติงาน

สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร



ด้านการรับ - ส่งต่อผู้ป่วย (Refer)



โดย...คณะกรรมการและคณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ของสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

คำนำ

“กระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย” เป็นหนึ่งในกระบวนการหลักของการให้บริการด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีขนาดเล็ก มักขาดศักยภาพและความพร้อมในการรักษา จำเป็นต้องส่งต่อผู้ป่วยไปรับการรักษาในโรงพยาบาลที่มีศักยภาพและความพร้อมมากกว่า การส่งต่อผู้ป่วยที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้ป่วยได้รับผลประโยชน์สูงสุด ลดการสูญเสีย มีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครได้รับการช่วยเหลือและเข้าถึงบริการตรวจรักษาที่มีคุณภาพ รวดเร็ว เหมาะสม ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานครที่ว่า เรามุ่งมั่นที่จะทำให้ระบบการให้บริการทางการแพทย์ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมีความเป็นเอกภาพ เพื่อให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงบริการทางการแพทย์ที่ดีและคุ้มค่าที่สุด จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยขึ้นเพื่อใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ได้มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (Standard Operation Procedure: SOP) มีคุณภาพ ไม่เกิดความสับสน ลดความซ้ำซ้อน และเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

“คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย” นี้ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับขอบเขตของกระบวนการ ความหมาย/คำจำกัดความที่สำคัญ Work Flow ซึ่งบอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และมาตรฐานงานตลอดจนระบบการติดตามและประเมินผล

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบุคลากรของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานด้านการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยจะสามารถใช้ประโยชน์จาก **“คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย”** ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานระบบการส่งต่อผู้ป่วย
ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์

๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๑
ส่วนที่ ๑ กระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย	
• ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ	๓
• วัตถุประสงค์	๓
• ขอบเขต	๓
• กรอบแนวคิด	๔
• ข้อกำหนดที่สำคัญ	๔
• คำจำกัดความ	๕
• คำอธิบายสัญลักษณ์	๖
• หน้าที่ความรับผิดชอบ	๗
ส่วนที่ ๒ แผนผังกระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย	
• แผนผังกระบวนการ Refer In	๑๑
• แผนผังกระบวนการ Refer Out / Refer back	๑๒
ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพงานและการติดตามประเมินผล	
• กระบวนการ Refer In	๑๔
• กระบวนการ Refer Out / Refer back	๑๖
เอกสารประกอบ	๑๘
• แบบรับแจ้งขอ Refer ผู้ป่วย	๑๙
• แบบฟอร์มสำหรับส่งผู้ป่วยไปรับการตรวจ/รักษาต่อ	๒๐
• ใบขออนุญาตใช้รถพยาบาล	๒๑
• แบบบันทึกการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย รพ. ในสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร	๒๒
• ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๘ (พ.ศ.๒๕๔๕)	๒๓

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีโรงพยาบาลในสังกัดทั้งสิ้น ๑๑ แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (๔๐๐ เตียง) และมีโรงพยาบาลขนาดเล็กถึงขนาดกลาง (๑๐๐-๒๐๐ เตียง) ได้แก่ โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินฺธโรอุทิศ โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ โรงพยาบาลสิรินธร โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียนและโรงพยาบาลคลองสามวา โดยมีจำนวนเตียงผู้ป่วยที่ให้บริการรวมทั้งสิ้น ๑,๘๔๕ เตียง และภายในปี ๒๕๖๑ จะมีการเปิดให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) ของโรงพยาบาลบางนา ตามนโยบาย " ทำจริง เห็นผลจริง (Now moving forward)"ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร จากข้อมูลดังกล่าวโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์แต่ละแห่งมีศักยภาพในการตรวจรักษาที่แตกต่างกัน โรงพยาบาลขนาดเล็กถึงขนาดกลางยังให้บริการไม่ครบทุกสาขา ผู้ป่วยที่มีระดับความรุนแรงของโรคจึงจำเป็นต้องได้รับการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลที่มีศักยภาพและความพร้อมสูงกว่า ซึ่งจะเป็นตัวบ่งบอกว่าประชาชนมีการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมตามที่ภาครัฐกำหนด นอกจากนี้ปัญหาเตียงผู้ป่วยในที่มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้ต้องมีการส่งผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลตามสิทธิการรักษาด้วยเช่นกัน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างเหมาะสม ปลอดภัย ไม่เกิดความพิการหรือภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรงเพิ่มขึ้น กระบวนการรับส่งต่อผู้ป่วยที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย ขึ้นเป็นครั้งแรกเพื่อให้โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การสอนงาน การตรวจสอบการทำงาน การติดตามงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และใช้อ้างอิงเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ต่อมาในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ได้มีการทบทวนปรับปรุงเนื้อหาภายในโดยมีการแยกเป็นกระบวนการ Refer in และ Refer out เพื่อให้มองเห็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น มีการตัดบางขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกเพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน ในปัจจุบันมีการขับเคลื่อนและพัฒนานวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อระบบบริการสุขภาพตามนโยบายประเทศ "ไทยแลนด์ ๔.๐" ในกลุ่มสาธารณสุข สุขภาพและเทคโนโลยีทางการแพทย์ (Digital Health Care) ระบบการรับส่งต่อผู้ป่วยได้มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนไปโดยมีการนำระบบ Social media เข้ามาประยุกต์ใช้ในการรับส่งสื่อสารข้อมูล ผู้รับ ผู้ส่ง สามารถเห็นภาพได้ชัดเจน รับรู้และสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว สามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการรักษาสำหรับผู้ป่วยแต่ละราย คณะทำงานจัดทำคู่มือด้านระบบส่งต่อผู้ป่วยจึงได้มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานด้านการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ส่วนที่ ๑

กระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย

- ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ
- วัตถุประสงค์
- ขอบเขต
- กรอบแนวคิด
- ข้อกำหนดที่สำคัญ
- คำจำกัดความ
- คำอธิบายสัญลักษณ์
- หน้าที่ความรับผิดชอบ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย

๑. ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ

สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบงานรับ-ส่งต่อผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ แต่ยังคงพบว่ามีปัญหาอยู่ สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากข้อจำกัดในด้านต่างๆ เช่น ศักยภาพที่แตกต่างกัน อัตรากำลังของบุคลากร จำนวนเตียงที่จะรับผู้ป่วย ศักยภาพในการรักษาโรคที่มีความรุนแรงซับซ้อน ความต้องการที่มากขึ้นของผู้ป่วยและญาติ ระบบสิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้น อันอาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจและการฟ้องร้อง เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการรับ-ส่งต่อทางด้านสาธารณสุขตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ผู้รับบริการพึงพอใจ ลดความขัดแย้งและข้อร้องเรียนจากการดูแล สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จึงได้ประสานความร่วมมือกับโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ทั้ง ๑๑ แห่ง จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานครขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้อ้างอิง ไม่เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน โดยเนื้อหาภายในจะประกอบด้วยแผนผังกระบวนการและมาตรฐานคุณภาพงานซึ่งเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพเป็นไปตามภารกิจหลัก (Main Function) ของโรงพยาบาล

คู่มือการปฏิบัติงานการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร เล่มนี้ได้มีการจัดทำขึ้นใหม่ โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนเนื้อหาบางส่วนให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน แต่ยังคงไว้ซึ่งกระบวนการหลัก ได้แก่ แผนผังกระบวนการและมาตรฐานคุณภาพงานซึ่งเป็นข้อกำหนดในการปฏิบัติงานทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ

๒. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๒.๑ เพื่อพัฒนากระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยมีความรู้ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัย ระบบการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

๓. ขอบเขตของงานการรับ - ส่งต่อผู้ป่วย

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร เล่มนี้มีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมทั้งการรับผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่น (Refer In) และการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลอื่น (Refer Out) ซึ่งเป็นการรับ-ส่งต่อเนื่องจากเกินศักยภาพ ตามสิทธิการรักษา, ตามความประสงค์ของญาติหรือผู้ป่วย หรือการส่งกลับ(Refer back)ไปสถานพยาบาลเดิมที่ส่งตัว

มาเพื่อรับการตรวจรักษาและมีอาการดีขึ้นแล้วแต่ยังจำเป็นต้องรักษาต่อในโรงพยาบาล โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการรับแจ้ง กระบวนการตรวจสอบข้อมูล กระบวนการประสานงานและกระบวนการรับ-ส่งผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลที่ตอรับ

๔. กรอบแนวคิด

จากความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบรับ-ส่งต่อผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพสูงสุดทางด้านบริการสุขภาพ ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาเหมาะสมปลอดภัยไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน อัตราการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยมีความสำเร็จมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือเร่งด่วน พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการเรื่องการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย ได้แก่ ศักยภาพในการตรวจรักษาที่แตกต่างกันตามระดับบริการของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร รวมทั้งจำนวนเตียงและอัตรากำลังของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีจำกัด นโยบายระบบสิทธิการรักษา เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคดังกล่าวข้างต้น โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ทั้ง ๑๑ แห่ง จึงประสานความร่วมมือกันในการวางแผนบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย โดยจัดให้มีระบบเครือข่ายในการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย และระบบโรงพยาบาลพี่เลี้ยงเพื่อให้ความช่วยเหลือ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและพิจารณาถึงประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าของกระบวนการ ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการซึ่งประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงข้อกำหนดด้านกฎหมาย

๕. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการรับส่งต่อผู้ป่วย จำแนกตามกระบวนการย่อย ประกอบด้วย กระบวนการ Refer In และกระบวนการ Refer Out/Refer Back

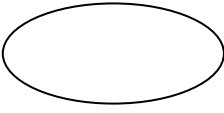

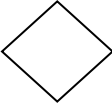
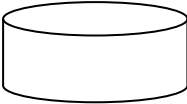


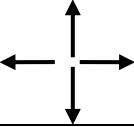

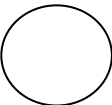
กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
การรับ-ส่งต่อผู้ป่วย ๑.Refer In ๒.Refer Out /Refer Back	ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงบริการ การรับส่งต่อตามมาตรฐานบริการสาธารณสุขเมื่อจำเป็น โดยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ไม่เกิดความพิการหรือภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรงผู้ป่วยและญาติพึงพอใจ	๑.ร้อยละความสำเร็จในการ Refer ๙๓% ๒.ร้อยละของการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ขณะนำส่งผู้ป่วย < ๓ %

๖. คำจำกัดความ

การส่งต่อผู้ป่วย (Refer)	หมายถึง	การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลหนึ่งเพื่อไปรับ
Refer In	หมายถึง	การตรวจรักษาต่อที่สถานพยาบาลอื่นโดยโรงพยาบาลเป็นผู้นำส่ง
Refer Out	หมายถึง	การรับย้ายผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่นเพื่อมารับการตรวจหรือ
การเขียนใบ Refer	หมายถึง	การรักษาต่อ
แพทย์เจ้าของไข้	หมายถึง	การส่งต่อผู้ป่วยเพื่อไปรับการตรวจหรือรักษาต่อยังสถานพยาบาลอื่น
แพทย์ที่ปรึกษา	หมายถึง	การบันทึกข้อมูลของผู้ป่วยลงในแบบสำหรับส่งผู้ป่วยไปรับการ
การรับ-ส่งเวร	หมายถึง	ตรวจหรือรักษาต่อ
ผู้ป่วยวิกฤต	หมายถึง	แพทย์ที่รับผิดชอบดูแลรักษาผู้ป่วยในหอผู้ป่วยปฏิบัติงานเฉพาะ
รถพยาบาล	หมายถึง	ทางของกลุ่มงาน
ER	หมายถึง	แพทย์ที่ปฏิบัติงานตามตารางการปฏิบัติงาน (ตารางเวร) ที่จัดไว้
OPD	หมายถึง	ของแต่ละกลุ่มงานให้คำปรึกษาแก่แพทย์เจ้าของไข้ที่ขอปรึกษา
IPD	หมายถึง	การส่งต่อข้อมูล รายละเอียดของผู้ป่วยเกี่ยวกับอาการ การวินิจฉัย
EMS	หมายถึง	การรักษา การพยาบาลและปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของผู้ป่วย
		ผู้ป่วยที่ต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดและมีอาการเปลี่ยนแปลง
		เลวลงได้ตลอดเวลา
		ยานพาหนะของโรงพยาบาล หรือโรงพยาบาลว่าจ้างหรือจัดหา
		มาเพื่อใช้ในการนำส่งผู้ป่วยไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางอากาศ
		หรือทางน้ำโดยต้องมีลักษณะตรงตามประกาศกระทรวง
		สาธารณสุขฉบับที่ ๘ (พ.ศ. ๒๕๔๕) เรื่องมาตรฐานการส่งต่อผู้ป่วย
		ข้อ ๖ ตามเอกสารประกอบ
		ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
		แผนกผู้ป่วยนอก
		แผนกผู้ป่วยใน
		ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน

๗. คำอธิบายสัญลักษณ์

การเขียนแผนผังของกระบวนการ (Work Flow) มีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงาน/เอกสารต่างๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ (Decision)
	ฐานข้อมูล (Database)
	เอกสาร/รายงาน (Document)
	เอกสาร รายงานหลายแบบ/ ประเภท (Multi Document)
	ทิศทาง / การเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทางการนำเข้า / ส่งออกของเอกสาร / รายงาน / ฐานข้อมูล ที่อาจจะเกิดขึ้น
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน / กระบวนการ (Connector)

๘. หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่ง

๘.๑ แพทย์เจ้าของไข้ รับผิดชอบ

- ๘.๑.๑ ตรวจวินิจฉัยดูแลรักษาและประเมินอาการผู้ป่วยขณะที่พักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล
- ๘.๑.๒ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการ แผนการรักษาอธิบายถึงความจำเป็นในการส่งต่อ พร้อมให้คำแนะนำปรึกษากับผู้ป่วยและญาติ
- ๘.๑.๓ เขียนใบสรุปอาการ การรักษา (แบบสำหรับรับ-ส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาต่อ)
- ๘.๑.๔ ประสานงานกับแพทย์ที่รับเรื่องกรณีผู้ป่วยมีอาการรุนแรงหรือมีปัญหายุ่งยากซับซ้อนในการดูแล
- ๘.๑.๕ ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยร่วมกับทีมรับ-ส่งต่อผู้ป่วย ระหว่างเคลื่อนย้ายในรายที่มีอาการวิกฤต

๘.๒ แพทย์ที่ปรึกษารับผิดชอบ

- ๘.๒.๑ ทำการตรวจประเมินและวินิจฉัย/รักษาร่วมกับแพทย์เจ้าของไข้ที่ขอคำปรึกษา
- ๘.๒.๒ อธิบายให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติทราบถึงอาการของโรคและแผนการรักษาเฉพาะทาง

๘.๓ พยาบาลศูนย์รับ-ส่งต่อผู้ป่วย รับผิดชอบ

- ๘.๓.๑ ติดต่อประสานงานเพื่อรับผู้ป่วยจากสถานพยาบาลอื่นที่ต้องการส่ง Refer In มาตามสิทธิการรักษา หรือตามความต้องการของผู้ป่วยและญาติ หรือตามที่ได้รับมอบหมายในฐานะ Sister Hospital และรับกลับจากสถานพยาบาลอื่นที่ได้ส่งตัวไป
- ๘.๓.๒ ติดต่อประสานงานเพื่อส่งผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลอื่น ตามสิทธิการรักษา หรือกรณีเกินศักยภาพ หรือตามความประสงค์ของญาติ และส่งกลับโรงพยาบาลที่ส่งตัวมารับการรักษาตามระบบส่งต่อ
- ๘.๓.๓ ให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติที่มาติดต่อเพื่อขอย้ายโรงพยาบาลด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์
- ๘.๓.๔ ประสานงานกับแพทย์แผนกที่เกี่ยวข้องและวางแผนร่วมกับแพทย์ที่ปรึกษาพร้อมตกลงบริการกับผู้ป่วยและญาติในกรณีที่ญาติมีความคาดหวังสูงและโรงพยาบาลมีข้อจำกัดในเรื่องเตียง ICU, ห้องพิเศษ, ฯลฯ
- ๘.๓.๕ ประสานงานจองเตียงที่เหมาะสมกับผู้ป่วย
- ๘.๓.๖ ประสานงานเรื่องสิทธิการรักษา
- ๘.๓.๗ จัดเตรียมเวชระเบียนและเอกสารการ Refer เมื่อมีการตอบรับ
- ๘.๓.๘ ประสานงานเรื่องการรับส่งเวรกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๘.๓.๙ ติดต่อประสานงานการจัดหาพยาบาลเพื่อรับหรือส่งผู้ป่วยพร้อมส่งเวร
- ๘.๓.๑๐ ประสานงานการจัดเตรียมรถพยาบาลพร้อมอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์
- ๘.๓.๑๑ ลงบันทึกคำรถพยาบาล (เมื่อมีการออกรถรับส่งผู้ป่วย)พร้อมจัดทำสำเนาส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อทำการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย

- ๘.๓.๑๒ ลงบันทึกข้อมูล Refer In และ Refer Out/Refer back ในระบบคอมพิวเตอร์
- ๘.๓.๑๓ ติดตามทวนสอบข้อมูล Refer In และ Refer Out/Refer back ประจำวัน
- ๘.๓.๑๔ จัดทำรายงานสถิติการ Refer ผู้ป่วย ๕ กลุ่มโรคและตัวชี้วัดตามนโยบายของสำนักงานแพทย์
- ๘.๓.๑๕ รายงานผู้บริหารเมื่อมีปัญหา Refer ตามระบบไม่ได้และรวบรวมข้อมูลปัญหาต่างๆ ที่พบในการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการประชุมคณะกรรมการระบบส่งต่อที่สำนักงานแพทย์ตามเวลาที่กำหนด
- ๘.๓.๑๖ ติดตามผลการ Refer พร้อมค้นหาความเสี่ยงเพื่อพัฒนาปรับปรุงงาน เช่น เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จากการส่งต่อหรือส่งต่อล่าช้าจนเกิดอันตรายต่อผู้ป่วย
- ๘.๓.๑๗ รวบรวมใบส่งตัวที่มีการตอบกลับส่งให้หน่วยงานที่ส่งผู้ป่วยมารับการรักษาเพื่อทราบความคืบหน้าและแผนการรักษาผู้ป่วยต่อไป

๘.๔ พยาบาลหอผู้ป่วยรับผิดชอบ

- ๘.๔.๑ ให้การพยาบาลและเตรียมความพร้อมผู้ป่วยที่อยู่ในความดูแลระหว่างดำเนินการประสานงาน Refer
- ๘.๔.๒ จัดเตรียมข้อมูลเอกสารให้พร้อมเมื่อได้รับการตอบรับให้เคลื่อนย้ายหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมกรณีได้รับการร้องขอ
- ๘.๔.๓ ให้การพยาบาลดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานของแต่ละโรค

๘.๕ ผู้จัดคิวพยาบาลรับ-ส่งต่อผู้ป่วย รับผิดชอบ

จัดพยาบาลที่มีศักยภาพเหมาะสมกับสภาพของผู้ป่วยเป็นผู้ดูแลผู้ป่วยระหว่างการเคลื่อนย้ายและเป็นทีมที่ปรึกษา ช่วยแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาของทีมการพยาบาล

๘.๖ พยาบาลรับ-ส่งผู้ป่วยรับผิดชอบ

- ๘.๖.๑ ศึกษาข้อมูลผู้ป่วยและรับ-ส่งข้อมูลอาการ การเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยและส่งต่อข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องเมื่อถึงที่นัดหมาย
- ๘.๖.๒ ตรวจสอบความครบถ้วนและพร้อมใช้ของอุปกรณ์ที่จัดเตรียมไว้ก่อนออกรถ
- ๘.๖.๓ ให้การพยาบาลดูแลผู้ป่วยตามอาการและตามมาตรฐานของโรค
- ๘.๖.๔ บันทึกสัญญาณชีพ ระดับความรู้สึกตัวและอาการเปลี่ยนแปลงระหว่างการเคลื่อนย้ายในแบบฟอร์มที่กำหนด
- ๘.๖.๕ ตรวจสอบอุปกรณ์ของใช้ส่งคืนแผนกที่เกี่ยวข้องหลังเสร็จภารกิจ

๘.๗ เจ้าหน้าที่ EMS รับผิดชอบ

ติดตั้งและตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ทางการแพทย์ในรถพยาบาล

๘.๘ เจ้าหน้าที่ขับรถพยาบาล รับผิดชอบ

จัดเตรียมและตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของรถพยาบาลและนำส่งผู้ป่วยตามจุดนัดหมาย

๘.๙ เจ้าหน้าที่ศูนย์เคลื่อนย้ายผู้ป่วย รับผิดชอบ

๘.๙.๑ ขนย้ายผู้ป่วยโดยรถนั่งหรือเปลนอนเมื่อถึงจุดนัดหมายโดย รมั้ดระวังไม่ให้เกิดการพลัดตกหกล้ม

๘.๙.๒ ช่วยจับยึดผู้ป่วยที่มีอาการวุ่นวายขณะเคลื่อนย้าย

๘.๑๐ เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ รับผิดชอบ

๘.๑๐.๑ ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิการรักษา

๘.๑๐.๒ จัดทำหนังสือรับรองสิทธิการรักษา ประสานงานกรณีมีปัญหาเรื่องสิทธิ

๘.๑๑ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน รับผิดชอบ

จัดทำเวชระเบียนผู้ป่วยนอก และจัดส่งเวชระเบียนให้หน่วยงานที่รับผู้ป่วยพร้อมลงบันทึกในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล

ส่วนที่ ๒

แผนผังกระบวนการงานการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย

แผนผังกระบวนการ Refer In

เวลา (นาที)	จำนวน (คน)	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑๐-๑๕	๓	<p>มี case ขอ Refer In จากสถานพยาบาลอื่น</p> <p>ติดต่อศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>ตรวจสอบข้อมูลและประสานงานเอกสารที่ได้รับ</p> <p>ประสานงานกับแพทย์ที่ปรึกษาแผนกที่เกี่ยวข้อง</p> <p>ผลการติดต่อ</p> <p>ไม่รับ</p> <p>แจ้ง รพ. ที่ขอ Refer เพื่อติดต่อ รพ. อื่นๆ</p>	<p>๑. พยาบาลศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>๒. แพทย์ที่ปรึกษาแผนกที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ</p>
๓๐-๔๕	๒	<p>ผลการติดต่อ</p> <p>รับ</p> <p>จองเตียงที่</p> <p>จองเตียงและขอติดต่อกลับ</p>	<p>๑. พยาบาลศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>๒. แพทย์ที่ปรึกษาแผนกที่เกี่ยวข้อง</p>
๑๐-๒๐	๗	<p>จองเตียงที่</p> <p>ไม่มีเตียง</p> <p>มีเตียง</p> <p>- แจ้งกลับการตอบรับ Refer</p> <p>- ประสานงานแจ้งหอผู้ป่วยที่จะรับผู้ป่วยและประสานงานเรื่อง การรับส่งเวร</p> <p>- ประสานงานแจ้ง ER/OPD มี case รับ Refer</p> <p>- จัดทำเวชระเบียน</p>	<p>๑. พยาบาลศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>๒. แพทย์ที่ปรึกษาแผนกที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๓. พยาบาลหอผู้ป่วย</p> <p>๔. พยาบาล ER/OPD</p> <p>๕. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</p> <p>๖. เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ</p>
๓-๕	๑	<p>ลงบันทึกข้อมูล Refer In ในระบบสารสนเทศกลาง</p>	<p>- พยาบาลศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย</p>

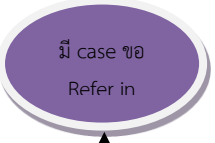
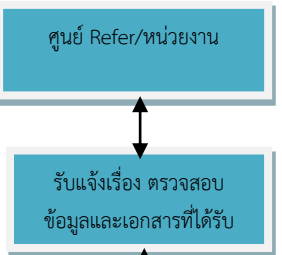
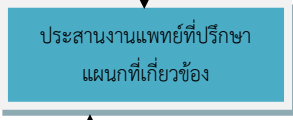
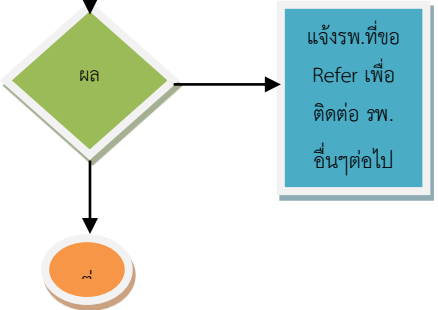
แผนผังกระบวนการ Refer Out/ Refer Back

เวลา (นาที)	จำนวน (คน)	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
๑๐-๑๕	๔	<p>มี case ขอ Refer Out / Refer Back จากหน่วยงานภายใน รพ.</p>	๑.พยาบาลศูนย์ Refer หรือ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๒.หน่วยงานที่ขอ Refer ๓.เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ ๔.แพทย์ที่ปรึกษาแผนกที่เกี่ยวข้อง/แพทย์เจ้าของไข้
๔๐-๖๐	๓	<p>ติดต่อศูนย์ Refer หรือ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>ตรวจสอบข้อมูลและประสานงาน การเตรียมเอกสาร</p> <p>ประสานงานกับแพทย์ที่เกี่ยวข้องหรือ หน่วยงานที่รับเรื่อง Refer ของหน่วยงาน</p>	๑.แพทย์ที่ปรึกษาแผนกที่เกี่ยวข้อง ๒.พยาบาลศูนย์ Refer หรือ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๓.หน่วยงานที่ขอ Refer (IPD/OPD/ER)
๑๐-๑๕	๓	<p>ผลการติดต่อ</p>	๑.พยาบาลหอผู้ป่วย ๒.พยาบาล ER / OPD ๓.ผู้จัดคิวพยาบาลรับ - ส่งผู้ป่วย ๔.พยาบาลรับ - ส่งต่อผู้ป่วย ๕.เจ้าหน้าที่หมวดยานยนต์ ๖.เจ้าหน้าที่ EMS ๗.เจ้าหน้าที่ศูนย์เคลื่อนย้ายผู้ป่วย ๘.เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ
๔๐-๖๐	๔	<p>นำผู้ป่วยส่ง รพ.ที่รับ Refer</p>	๑.พยาบาลรับ-ส่งต่อผู้ป่วย ๒.เจ้าหน้าที่ EMS ๓.เจ้าหน้าที่ศูนย์เคลื่อนย้ายผู้ป่วย ๔.แพทย์(กรณีผู้ป่วยวิกฤติ)
๓-๕	๑	<p>ลงบันทึกข้อมูล Refer out/ Refer Back</p>	- พยาบาลศูนย์ Refer หรือ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพงาน
และการติดตามประเมินผล

กระบวนการ Refer in

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
๑		๓-๕	ญาติผู้ป่วย/สถานพยาบาลที่ขอ Refer เตรียมเอกสารการ Refer ที่เกี่ยวข้องติดต่อแจ้งความประสงค์ขอ Refer ที่ศูนย์ Refer /หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย					ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๘ (พ.ศ.๒๕๔๕) เรื่อง มาตรฐานการส่งต่อผู้ป่วย
๒		๗-๑๐	๑.รับแจ้งเรื่องและข้อมูลเบื้องต้นของผู้ป่วย เหตุผลที่ต้อง Refer เพื่อประเมินศักยภาพการให้บริการที่รวมทั้งความพร้อมของเตียง เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ ๒.ตรวจสอบเอกสารข้อมูลและตรวจสอบสิทธิทาง internet ๓.ลงทะเบียน Refer In ๔.สอบถามข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	ข้อมูลถูกต้องและครบถ้วนตามแนวปฏิบัติของแต่ละโรค	๑.การทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือข้อร้องเรียน ๒.ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องทุกเดือน	๑.พยาบาลศูนย์ Refer หรือ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๒.เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ	แบบรับแจ้งขอ Refer ผู้ป่วย	แนวปฏิบัติของแต่ละโรค
๓		๑๐-๑๕	๑.ประสานงานปรึกษาแพทย์แผนกที่เกี่ยวข้อง ๒.ประสานงานขอข้อมูลเพิ่มเติมตามแพทย์ร้องขอ หรือประสานให้แพทย์ที่ขอ Refer ได้ปรึกษากับแพทย์ที่ รับ Refer ในรายที่มีปัญหาซับซ้อนยุ่งยาก	การประสานงานเป็นตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนด	การทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือข้อร้องเรียน	๑.พยาบาลศูนย์ Refer หรือ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๒.แพทย์ที่ปรึกษาตามแผนกที่เกี่ยวข้อง		แนวทางปฏิบัติในการประสานงานกับแพทย์
๔		๒๐-๓๐	กรณีไม่รับ (ผู้ป่วยที่อยู่ในความรับผิดชอบตามสิทธิ) ๑.ประสานงานเรื่องการใช้สิทธิเบื้องต้น(กรณี Refer ตามสิทธิเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการรักษา ๒.ประสานแจ้งสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติโดยโทรศัพท์ติดต่อที่ ๑๓๓๐ เพื่อช่วยเหลือ ๓.ประสานงานให้ดูแลระหว่างรอเตียง แนะนำหรือช่วยประสานงานติดต่อ รพ. ที่มีศักยภาพในการดูแล	การประสานงานเป็นตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนด	การทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือข้อร้องเรียน	พยาบาลศูนย์ Refer หรือ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย		ระเบียบการบริหารจัดการค่ารักษาพยาบาลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

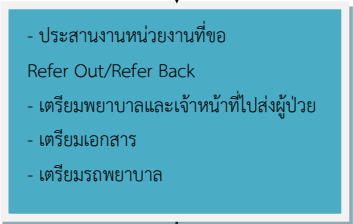
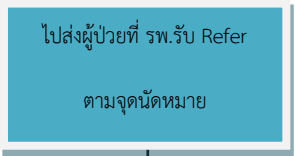

กระบวนการ Refer in(ต่อ)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
๕		๕-๑๐	ประสานงานขอเตียงที่เหมาะสมกับอาการของผู้ป่วยเช่นเตียง ICU หรือเตียงสามัญ และจองเตียงไว้	การประสานงานเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนด	การทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือข้อร้องเรียน	๑.พยาบาลศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๒.พยาบาลหอผู้ป่วยที่จองเตียงไว้		แนวทางปฏิบัติในการจองเตียง
๖		๕-๑๐	กรณีตอบรับ ๑.แจ้งหอผู้ป่วยเพื่อจัดเตรียมเตียง อุปกรณ์ และสถานที่พร้อมรับผู้ป่วย ๒.แจ้งสถานพยาบาลที่ขอ Refer เพื่อเตรียมความพร้อมของผู้ป่วย,ญาติ,เอกสาร และส่งเวรกับพยาบาลหอผู้ป่วย ๓.แจ้ง ER ทราบเพื่อเตรียมพร้อมตรวจประเมินให้การรักษา เบื้องต้นก่อนส่งไปดูแลต่อที่หอผู้ป่วย และส่งมอบเอกสารการ Refer ๔.ดำเนินการจัดทำเวชระเบียนโดยส่งชื่อผู้ป่วยเข้าห้องตรวจอุบัติเหตุฉุกเฉิน ๕.ประสานงานเจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพดำเนินการอนุมัติสิทธิและเก็บหลักฐานสำหรับเบิกจ่ายรักษาพยาบาล	ข้อมูลเอกสารต่างๆ ครบถ้วนถูกต้อง	การทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือข้อร้องเรียน	๑.พยาบาลศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๒.เจ้าหน้าที่รับผู้ป่วยใน ๓.พยาบาลหอผู้ป่วย ๔.พยาบาลER ๕.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ๖.เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ		
๗		๓-๕	พยาบาลศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายลงบันทึกรายละเอียดการ Refer In ในระบบคอมพิวเตอร์พร้อมตรวจสอบความถูกต้องหลังบันทึกข้อมูล	สถิติถูกต้อง ครบถ้วน	การตรวจสอบข้อมูลประจำวัน	พยาบาลศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย		

กระบวนการ Refer Out/Refer Back

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
๑		๓-๕	หน่วยงานภายใน รพ. ที่ต้องการ Refer (ตามสิทธิ, ส่งกลับเพื่อดูแลต่อเนื่อง, เกินศักยภาพ ฯลฯ)ติดต่อ ศูนย์ Referหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการประสานงาน และส่ง fax หรือ ไลน์ (Line application)			แพทย์เจ้าของไข้ หรือพยาบาลหอผู้ป่วยที่ต้องการ Refer		ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๘ (พ.ศ.๒๕๔๕) เรื่องมาตรฐานการส่งต่อผู้ป่วย
๒		๗-๑๐	๑.รับแจ้งเรื่องและข้อมูลเบื้องต้นของผู้ป่วย เหตุผลที่ต้อง Refer เพื่อเป็นข้อมูลในการประสานงาน ๒.ตรวจสอบเอกสารและตรวจสอบสิทธิทาง Internet	ข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน	๑.การทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือข้อร้องเรียน ๒.ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องทุกเดือน	๑.พยาบาลศูนย์ referหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๒.เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ ๓.แพทย์เจ้าของไข้หรือพยาบาลหอผู้ป่วยที่ต้องการ refer	๑.แบบรับแจ้งขอ referผู้ป่วย ๒.แบบสำหรับผู้ป่วยไปรับการตรวจหรือรักษาต่อ ๓.ผลการตรวจต่างๆ	
๓		๑๐-๑๕	๑.โทรศัพท์ประสานงาน โรงพยาบาลที่ต้องการ Refer ไป ๒.ประสานงานให้ข้อมูลเพิ่มเติมตามที่ร้องขอและติดตามผล	การประสานงานเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนด	การทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือข้อร้องเรียน	๑.พยาบาลศูนย์ referหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๒.แพทย์เจ้าของไข้หรือพยาบาลหอผู้ป่วยที่ต้องการ refer		
๔		๓๐-๕๐	กรณีไม่รับ ๑.แจ้งแพทย์เจ้าของไข้หรือพยาบาลหอผู้ป่วยทราบเพื่อดูแลและเตรียมความพร้อมใหม่ ๒.ประสานงานเรื่องการใช้สิทธิเบื้องต้น(กรณี Refer ตามสิทธิ)เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการรักษา ๓.ประสานแจ้งสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยโทรศัพท์ติดต่อที่ ๑๓๓๐เพื่อช่วยเหลือเพียง ๔.พยายามติดต่อ รพ. หลายๆ แห่งและพยายามติดตามผล	การประสานงานเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนด	การทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือข้อร้องเรียน	๑.พยาบาลศูนย์ referหรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๒.แพทย์เจ้าของไข้หรือพยาบาลหอผู้ป่วยที่ต้องการ refer ๓.เจ้าหน้าที่ประกันสุขภาพ		ระเบียบการบริหารจัดการค่ารักษาพยาบาลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

กระบวนการ Refer Out/Refer Back(ต่อ)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
๕		๑๐-๑๕	กรณีตอบรับ ๑.แจ้งผลการตอบรับแก่หน่วยงานที่ขอ Refer Out / Refer Back ๒.เขียนใบขอใช้รถพยาบาล ระบุวัน เวลา สถานที่ ไปส่งผู้ป่วย พร้อมระบุอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์และของใช้ที่จำเป็น ส่งไปหน่วยงานที่รับผิดชอบ ๓.แจ้งศูนย์เคลื่อนย้ายขอเจ้าหน้าที่ไปกับรถพยาบาล ๔.ประสานงานผู้รับผิดชอบ จัดพยาบาลไปส่งผู้ป่วย ๕.ส่งต่อข้อมูลต่างๆที่สำคัญกับพยาบาลที่ไปส่งผู้ป่วย รวมทั้งผู้ที่สามารถติดต่อได้กรณีมีปัญหา ๖.พยาบาลที่ได้รับมอบหมายไปส่งผู้ป่วยตรวจสอบความพร้อมของใช้อุปกรณ์ที่เตรียมไว้อีกครั้งก่อนออกรถ ๗.ศึกษาข้อมูลผู้ป่วยเพื่อประเมินอาการและวางแผนให้การดูแลเคลื่อนย้าย	ข้อมูลถูกต้องและครบถ้วนตามแนวปฏิบัติของแต่ละโรค	การทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือข้อร้องเรียน	๑.พยาบาลศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ๒.แพทย์เจ้าของไข้หรือพยาบาลหอผู้ป่วยที่ต้องการ Refer ๓.พยาบาลที่ได้รับมอบหมายไปส่งผู้ป่วย ๔.เจ้าหน้าที่ศูนย์เคลื่อนย้าย ๕.พนักงานขับรถ	๑.ใบขอใช้รถพยาบาล ๒.ใบ Refer ๓.แบบบันทึกการรับ-ส่งผู้ป่วย	
๖		๓๐-๔๕	๑.ให้การพยาบาลดูแลผู้ป่วยตามความเหมาะสมสังเกตอาการเปลี่ยนแปลง ให้ความช่วยเหลือพร้อมและรายงานแพทย์เมื่อมีอาการเปลี่ยนแปลง ลงบันทึกอาการสัญญาณชีพในแบบบันทึกการรับ-ส่งผู้ป่วย ๒.ส่งผู้ป่วยที่ ER หรือตามจุดที่นัดหมาย พร้อมส่งข้อมูลอาการเปลี่ยนแปลงที่พบขณะเคลื่อนย้ายกับพยาบาลหัวหน้าเวร/แพทย์รับผู้ป่วย	ผู้ป่วยได้รับการดูแลตามแนวทางปฏิบัติของแต่ละโรค และปลอดภัยไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน	การทบทวนเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หรือข้อร้องเรียน	พยาบาลที่ได้รับมอบหมายไปส่งผู้ป่วย		
๗		๓-๕	พยาบาลศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายลงบันทึกรายละเอียด Refer Out/Refer Back ในระบบคอมพิวเตอร์พร้อมตรวจสอบความถูกต้องหลังบันทึกข้อมูล	การบันทึกถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด	การตรวจสอบข้อมูลรายงานสถิติถูกต้องครบถ้วนตามจริง	พยาบาลศูนย์ Refer หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย		

๑๑. เอกสารประกอบ

- ๑๑.๑ แบบปรับแจ้งขอ Refer ผู้ป่วย
- ๑๑.๒ แบบฟอร์มสำหรับส่งผู้ป่วยไปรับการตรวจ/รักษาต่อ
- ๑๑.๓ ใบขออนุญาตใช้รถพยาบาล
- ๑๑.๔ แบบบันทึกการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย รพ. ในสังกัดสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร
- ๑๑.๕ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ ๘ (พ.ศ.๒๕๔๕) เรื่องมาตรฐานการส่งต่อผู้ป่วย

แบบสำหรับส่งผู้ป่วยไปรับการตรวจหรือรักษาต่อ

(รพ.....)

หน่วยงานที่ส่ง..... ส่งถึง.....
 โทรศัพท์..... โทรสาร..... โทรศัพท์..... โทรสาร.....

ชื่อ-สกุล () นาย () นาง () น.ส. () ด.ช. () ด.ญ. อายุ.....ปีเดือน
 บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
 แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... โทร.....

การวินิจฉัยโรคขั้นต้น
ประวัติ.....

อาการ.....

ผลการตรวจขั้นสุดทางห้องทดลอง.....

การรักษาที่ให้ไว้แล้ว.....

ความต้องการในการส่งต่อครั้งนี้.....

หมายเหตุ ถ้าเป็นโรคติดต่อ () แจ้งความแล้ว () ยังไม่ได้แจ้งความ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและกรุณาดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป

ชื่อผู้ส่ง.....

(.....)

วันที่

ตามที่ท่านได้ส่งผู้ป่วยมาเพื่อดำเนินการตามประสงค์นั้น ขอส่งรายละเอียดเพื่อทราบ ดังนี้

(๑) ผลการขั้นสุดที่สำคัญ

(๒) การวินิจฉัยโรคขั้นสุดท้าย

(๓) การรักษา ที่ให้.....

(๔) ขอให้ดำเนินการต่อ ดังนี้.....

ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ขออนุญาตใช้รถพยาบาล

โรงพยาบาล.....

วันที่ เดือน พ.ศ.....

เรียน (ผู้มีอำนาจสั่งใช้รถ).....

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

ประจำหน่วยงาน..... ขออนุญาตใช้รถพยาบาลประเภทรถ นอน นั่ง

ในวันที่..... เวลา.....น. เพื่อ รับ ส่ง ผู้ป่วยชื่อ.....

HN.....สิทธิ ประกันสังคม ประกันสุขภาพ ต้นสังกัด อื่นๆ.....

อุปกรณ์ที่ใช้ ๑. เสื้อผ้า ๒. Ventilator ๓. Defibrillator ๔. Bedside ๕. Pulse Oximeter ๖. BP digital

๗. O_๒ mobile ๘. Suction ๙. กล้องยา CPR ๑๐. กระจกเป่า airway ๑๑. Crib/ ตู้อบเด็ก ๑๒. infusion pump

(baxter – terumo) ๑๒. อื่นๆ.....

ลงชื่อ.....ผู้ขออนุญาต
...../...../.....

(ลงนามผู้มีอำนาจสั่งใช้รถ).....
...../...../.....

บันทึกการใช้รถ

รถหมายเลขทะเบียน..... พนักงานขับรถชื่อ

ออกเดินทาง วันที่..... เวลา

ระยะ กม./ไมล์ เมื่อรถออกเดินทาง

กลับถึงโรงพยาบาล วันที่..... เวลา

ระยะ กม./ไมล์ เมื่อรถกลับถึงโรงพยาบาล

รวมระยะทาง

หมายเหตุ

แบบบันทึกการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาล.....

ชื่อ-สกุล..... อายุ.....ปี เพศ ชาย หญิง
 Dx..... HN..... สิทธิ.....
 พยาบาลผู้ รับ ส่ง.....ประจำหน่วยงาน..... โทร.....
 รับ - ส่ง ผู้ป่วยที่ รพตึก/หอ อาคาร..... ชั้น.....
 ออกรถวันที่..... เวลา..... ถึง รพ.ที่ รับ ส่ง เวลา กลับถึง รพ. เวลา.....
 ประวัติการเจ็บป่วย.....

สภาพผู้ป่วยปัจจุบัน

ระดับความรู้สึกตัว รู้สึกตัวดี ไม่รู้สึกตัว อื่นๆ

Neuro sign E..... V..... M..... pupil: RT..... + - LT..... + - Motor

บาดแผล ไม่มี มี (ลักษณะ/บริเวณ).....

respiration room air on TT. Tube on ET. Tube No..... ลีท.....

ออกซิเจน T- piece.....lit/min canula.....lit/min mask.....lit/min
 box.....lit/min Ventilator setting.....

อุปกรณ์อื่นๆ ICD yes no F/C yes no NG yes no อื่นๆ.....

ยาและสารน้ำที่ให้ในปัจจุบัน.....

อุปกรณ์ ๑.เสื้อผ้า ๒.Ventilator ๓.Defibrilator ๔.Bedside ๕.Pulse Oximeter ๖.BP digital ๗.O_๒ mobile ๘.Suction ๙.กล่องยา CPR ๑๐.กระเป๋ายา airway ๑๑.Crib/ ตู้อบเด็ก ๑๒.infusion pump (baxter - terumo) ๑๓. อื่นๆ.....

เวลา	BP	P	R	GCS (E,V,M)	O _๒ sat	Nurse note	ผู้บันทึก

มีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นระหว่างเคลื่อนย้ายดังนี้

- | | | |
|------------------------|--------------------------|--|
| ๑. ไม่มี | ๘. hypothermia (T<๓๖.๕ | ๑๕. มีการเปลี่ยนแปลงของสัญญาณชีพที่วิกฤติ |
| ๒. เกิด cardiac arrest | ๙. hyperthermia (T>๓๗.๕) | ๑๖. มีการเปลี่ยนแปลงระดับกำลังกล้ามเนื้อ |
| ๓. cardiac failure | ๑๐. hypoglycemia | ๑๗. มีการเปลี่ยนแปลงของระดับความรู้สึก |
| ๔. hypovolemic shock | ๑๑. hyperglycemia | ๑๘. Coma score ลดลงจาก.....เป็น..... |
| ๕. cardiogenic shock | ๑๒. pulmonary edema | ๑๙. คลอดระหว่างส่งต่อวันที่..... เวลา..... |
| ๖. RE-MI | ๑๓. pneumothorax | ๒๐. การมีเลือดออกซ้ำ (Re bleeding) |
| ๗. dislocation of ETT. | ๑๔. Eclampsia | ๒๑. อื่น ๆ..... |

หมายเหตุ

ติดต่อ Case ไว้กับคุณ ผู้ส่ง..... ผู้รับ.....



ประกาศกระทรวงสาธารณสุข
ฉบับที่ ๘ (พ.ศ. ๒๕๔๕)
เรื่อง มาตรฐานการส่งต่อผู้ป่วย

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดการส่งต่อผู้ป่วยให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐานและเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ป่วยให้พ้นอันตรายและมีความปลอดภัย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ และมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ อันเป็นพระราชบัญญัติที่มีบทบัญญัติบางประการเกี่ยวกับการจำกัดสิทธิและเสรีภาพของบุคคล ซึ่งมาตรา ๒๙ ประกอบกับมาตรา ๕๐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้กระทำได้โดยอาศัยอำนาจตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขโดยคำแนะนำของคณะกรรมการสถานพยาบาลออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“สถานพยาบาล” หมายความว่า สถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน

“การส่งต่อผู้ป่วย* หมายความว่า การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากสถานที่หนึ่งเพื่อไปรับการรักษาต่อยังอีกสถานที่หนึ่งโดยสถานพยาบาลเป็นผู้นำส่ง

“ยานพาหนะ* หมายความว่า ยานพาหนะของสถานพยาบาลหรือที่สถานพยาบาลว่าจ้างหรือจัดหาเพื่อใช้ในการขนส่งผู้ป่วยไม่ว่าจะเป็นการขนส่งโดยทางบกทางน้ำ หรือทางอากาศ

ข้อ ๒ ผู้รับอนุญาตและผู้ดำเนินการสถานพยาบาลต้องส่งต่อผู้ป่วยด้วยยานพาหนะและวิธีการที่เหมาะสมปลอดภัยโดยคำนึงถึงโรค อาการ และความรุนแรงของโรค

ข้อ ๓ การส่งต่อผู้ป่วยจากสถานพยาบาลหนึ่งไปยังสถานพยาบาลอีกแห่งหนึ่งต้องมีการสื่อสารประสานงานแจ้งสถานพยาบาลที่จะรับไว้ล่วงหน้าพร้อมข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยตลอดจนข้อมูลทางการแพทย์ที่จำเป็น

ข้อ ๔ การส่งต่อผู้ป่วยที่ยังมีภาวะอาการของโรคที่ต้องอยู่ในความดูแลของผู้ประกอบวิชาชีพจากสถานพยาบาลต้องกระทำโดยสถานพยาบาล

ข้อ ๕ ผู้รับอนุญาตและผู้ดำเนินการสถานพยาบาลต้องจัดให้มีผู้ประกอบวิชาชีพหรือบุคลากรที่มีความสามารถในการดูแลผู้ป่วยที่เหมาะสมกับโรคและความรุนแรงของโรคไปพร้อมกับผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยมีความปลอดภัยในระหว่างการส่งต่อ

ข้อ ๖ ยานพาหนะในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยตามข้อ ๔ ต้องมีลักษณะดังนี้

๖.๑ มีเปลนั่งและนอนสำหรับใช้เคลื่อนย้ายผู้ป่วย

๖.๒ มีอุปกรณ์ช่วยชีพที่จำเป็น เช่น ชุดใส่ท่อหายใจ, ชุดให้สารละลายทางโลหิต, ชุดช่วยหายใจ, เครื่องดูดเสมหะ, ชุดให้ออกซิเจน, เครื่องวัดความดันโลหิตและหุฟ่ง, เวชภัณฑ์และเครื่องมือแพทย์ที่จำเป็น เป็นต้น

๖.๓ มีอุปกรณ์สื่อสารกับสถานพยาบาลระหว่างการเดินทาง

๖.๔ มีขนาดพื้นที่เพียงพอสำหรับผู้ป่วยและบุคลากรที่จะกระทำหัตถการได้โดยสะดวกพอควร

๖.๕ ยานพาหนะจะต้องมีลักษณะและได้รับอนุญาตตามประกาศและข้อกำหนดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

๖.๖ ยานพาหนะต้องมีความมั่นคงแข็งแรงและมีความสะดวกสบายต่อผู้ป่วยในการเดินทาง ไม่ทำให้โรคหรืออาการรุนแรงมากขึ้น

๖.๗ ยานพาหนะได้รับการบำรุงรักษาเหมาะสมกับการใช้งานได้อย่างปลอดภัยและมีการควบคุมการติดเชื้อ

ข้อ ๗ ในการรับผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ ผู้ป่วยที่มีสัญญาณชีพอันตรายอยู่ในภาวะช่วยเหลือตนเองไม่ได้ มีอาการเข้าสู่ภาวะวิกฤติ ต้องใช้อุปกรณ์ช่วยฟื้นคืนชีพ ผู้รับอนุญาตและผู้ดำเนินการสถานพยาบาลต้องจัดให้มีผู้ประกอบวิชาชีพมาดูแลผู้ป่วยโดยทันทีและต้องได้รับการรักษาที่เหมาะสมโดยเร็ว จะปฏิเสธการรับผู้ป่วยมิได้

ข้อ ๘ ผู้ป่วยหรือญาติมีสิทธิเลือกสถานพยาบาลหรือสถานที่ที่ต้องการให้สถานพยาบาลนำส่งรวมทั้งวิธีการนำส่ง เว้นแต่เป็นการเกินขีดความสามารถของสถานพยาบาลที่นำส่งหรือการนำส่งของสถานพยาบาลนั้นอาจเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย ให้สถานพยาบาลผู้ส่งสามารถเลือกสถานพยาบาลที่อื่นรวมทั้งวิธีการนำส่งที่เหมาะสมได้

ข้อ ๙ ผู้รับอนุญาตและผู้ดำเนินการสถานพยาบาลต้องจัดให้มีการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยหรือญาติเกี่ยวกับเหตุผลและความจำเป็นในการส่งต่อ

ข้อ ๑๐ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันถัดจากวันประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๕

สุดารัตน์ เกียรติพันธ์ุ

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

คู่มือการปฏิบัติงานระบบการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย

จัดทำโดย คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานระบบการส่งต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลในสังกัด สำนักงานการแพทย์

ที่ปรึกษา นายสมชาย จึงมีโชค **รองผู้อำนวยการสำนักงานการแพทย์**

รายชื่อคณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานระบบการส่งต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาลในสำนักงานการแพทย์

นายศุภราช	สุวัฒน์พิมพ์	รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล	โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
นางอ้อยทิพย์	จงจิระศิริ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
นางสาวรชนี	หอมวัฒนวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
นายคมสัน	โสธางกูร	เภสัชกรชำนาญการ	โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
นางศิริวิภา	จันทร์บุรณ	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการพิเศษ	โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
นางสาวศันสนีย์	เฉลิมมีกล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลกลาง
นางสาวปาหนัน	หวนไธสง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลกลาง
นางสาวสุชญา	ชินชัยพงษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลตากสิน
นางสาวสุภาภรณ์	รอดดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลตากสิน
นายเพทาย	ต้นโสภาลักษณ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลตากสิน
นางสหัสพร	ยีนบุญ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินธโร อุทิศ
นางสาวพรรณนิภา	เอกสมุทรชัย	นายแพทย์ชำนาญการ	โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี
นางมะณี	ฉาสนิท	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี
นางสังวาล	เวฬุวนารักษ์	นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ชำนาญการ	โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี
นางสาวณัฐฐา	ศรีเสนห์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
นางสาวพีรยา	เลิศไพศาล	นายแพทย์ปฏิบัติการ	โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
นางสาวธันยา	ปิตียะกุลชร	นายแพทย์ชำนาญการ	โรงพยาบาลราชพิพัฒน์
นายโกสินทร์	นันทปญญุกำพงษ์	นายแพทย์ชำนาญการ	โรงพยาบาลราชพิพัฒน์
นางปรานี	ก่องคำ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	โรงพยาบาลราชพิพัฒน์
นางสาวมณีเนตร	ดีแสน	นักรังสีการแพทย์ปฏิบัติการ	โรงพยาบาลราชพิพัฒน์
นางนิอร	ไชย์นิตย์	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	โรงพยาบาลสิรินธร
นางสาวบุญพา	ยอดโสวรรณ	นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการพิเศษ	โรงพยาบาลสิรินธร
นางสาวอินทิรา	อุทัยพัฒนานนท์	นายแพทย์ชำนาญการ	โรงพยาบาลสิรินธร
นางวารุณี	มินสาคร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลสิรินธร
นางสาวอาภาศรี	สงวนวงษ์	เภสัชกรชำนาญการ	โรงพยาบาลสิรินธร
นางสาวธัญญรัตน์	ทรัพย์ธาดาเดชิต	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ	โรงพยาบาลสิรินธร
นายชุตินันท์	อัครารณประดิษฐ์	นายแพทย์ชำนาญการ	โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน
นางสาวศิยาฉัตร	สำคัญรัตน์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน
นางสาวทิวาภรณ์	สร้อยคำ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	โรงพยาบาลคลองสามวา