

## การพัฒนาระบบนัดตรวจทางรังสีวิทยานอกโรงพยาบาล ด้วยการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน Line Official

๑. หัวหน้าโครงการ พญ.ชนเดตี น้อยนาค	รังสีแพทย์ชำนาญการ
พญ.พรรณวดี รุ่งธรรมสกุล	รังสีแพทย์ชำนาญการ
พญ.รัชรีย์ ฐาปนกุลศักดิ์	รังสีแพทย์ชำนาญการ
พญ.นิธิภา จิตรระกุลชัย	รังสีแพทย์ปฏิบัติการ
สมาชิก นายสมาน แสงสุวรรณ	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ
น.ส.ธัญญรัตน์ ททรัพย์ตาเตชิต	นักรังสีการแพทย์ชำนาญการ
น.ส.ทฤทัย แก้วพวง	นักรังสีการแพทย์ปฏิบัติการ
น.ส.ธัญนิชา สุขสำราญ	นักรังสีการแพทย์ปฏิบัติการ
น.ส.แพนทอง อุ่นเจริญ	นักรังสีการแพทย์ปฏิบัติการ
น.ส.จินตนา รังผึ้ง	นักรังสีการแพทย์ปฏิบัติการ
นายณัฐวุฒิ วันทมาตย์	เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์ปฏิบัติงาน
น.ส.ทศย์รัตน์ สถาพร	เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์ปฏิบัติงาน

### ๒. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการส่งตรวจทางรังสีวิทยานอกโรงพยาบาล ได้แก่ การตรวจด้วยเครื่องสร้างภาพด้วยสนามแม่เหล็กไฟฟ้า (MRI) การตรวจเอกซเรย์หลอดอาหาร(Barium Swallow) การตรวจเอกซเรย์ลำไส้ใหญ่(Barium Enema) โดยใช้เครื่องฟลูออโรสโคปี การตรวจกระดูกทางเวชศาสตร์นิวเคลียร์ (Bone Scan) และการตรวจความหนาแน่นมวลกระดูก (BMD) เป็นต้น โดยการส่งตรวจนอกโรงพยาบาลเหล่านี้มีจำนวนผู้ป่วยส่งตรวจมากขึ้น โดยกลุ่มงานรังสีวิทยาเป็นผู้รับผิดชอบประสานงานทำการนัดหมายส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลและศูนย์รังสีวินิจฉัยในเครือข่าย จากการปฏิบัติงานที่พบเจอปัญหาคือหนังสืออนุมัติการตรวจวินิจฉัยทางรังสีวิทยานอกโรงพยาบาล ที่ผ่านทุกขั้นตอนและอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ยังตกค้างอยู่ที่กลุ่มงานรังสีวิทยาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ป่วยได้ เกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ผู้ป่วยไม่รับโทรศัพท์ เบอร์ติดต่อที่ให้ไว้ไม่สามารถติดต่อได้ พบปัญหาคู่สายโทรศัพท์ติดต่อยาก รวมถึงตัวผู้ป่วยเองไม่สะดวกและไม่เห็นประโยชน์ที่จะมาติดตามเอกสาร นอกจากนี้ยังพบปัญหา เอกสารสูญหาย การใช้โทรศัพท์สายนอกในการติดต่อผู้ป่วย ไม่สามารถเบิกงบประมาณในส่วนของค่าโทรศัพท์ที่ใช้ในการโทรติดต่อผู้ป่วยได้ และปัญหาด้านความต่อเนื่องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเอง ทางกลุ่มงานรังสีวิทยาจึงได้พัฒนาระบบการนัดตรวจ ผ่านแอปพลิเคชันที่ชื่อว่า Line@ และสร้างเป็น Line official ของกลุ่มงานรังสีวิทยา ซึ่งจะเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ป่วยได้ง่ายขึ้น ผู้ป่วยสามารถสอบถามข้อมูลที่ต้องการทราบได้ ไม่ว่าจะเป็นความคืบหน้าของหนังสืออนุมัติสิทธิ สอบถามวันนัดหมาย ข้อควรปฏิบัติและการเตรียมตัวในการตรวจ และสามารถกลับไปอ่านบททวนย้อนหลังได้ ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย เช่น smart phone, tablet เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วย สร้างความพึงพอใจในการรับบริการ และยังช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและทราบสถานการณ์นัดหมายได้ โดยไม่ต้องค้นหาข้อมูลใหม่ รวมถึงประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจทางรังสีวิทยานอกโรงพยาบาลตามคำสั่งแพทย์ผู้ตรวจทุกราย
- ๒.๒ ลดปัญหาด้านเอกสารสูญหาย หาไม่พบ หายาก สร้างความสะดวกในการทำงานของเจ้าหน้าที่
- ๒.๓ เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติได้รับความสะดวกในการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเอกสารอนุมัติสิทธิ ขั้นตอน และข้อควรปฏิบัติ อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- ๒.๔ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการใช้โทรศัพท์ของโรงพยาบาลในการติดต่อผู้ป่วย
- ๒.๕ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างต่อเนื่อง แม้ไม่ใช่เจ้าหน้าที่คนเดิมเพราะสามารถติดตามข้อมูลการสนทนาย้อนหลังได้

### ๔. เป้าหมาย

เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการส่งตรวจทางรังสีวิทยานอกโรงพยาบาล ลดปัญหาหนังสืออนุมัติสิทธิติดค้าง ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยที่มาติดต่อเพื่อส่งตรวจทางรังสีวิทยานอกโรงพยาบาล สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

### ๕. ตัวชี้วัด

- ๕.๑ อัตราผู้ป่วยที่ใช้งานแอปพลิเคชัน Line Official ในการนัดตรวจทางรังสีวิทยานอกโรงพยาบาลมากกว่าร้อยละ ๗๐
- ๕.๒ ผู้ป่วยที่ใช้งานแอปพลิเคชัน Line Official ได้รับการตรวจทางรังสีวิทยานอกโรงพยาบาลตามคำสั่งแพทย์มากกว่าร้อยละ ๙๕
- ๕.๓ อัตราการเกิดอุบัติเหตุเอกสารสูญหายเท่ากับ ๐
- ๕.๔ ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน Line official มากกว่าร้อยละ ๙๐
- ๕.๕ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน Line official มากกว่าร้อยละ ๙๕

### ๖. วิธีการ/ขั้นตอนการดำเนินการ

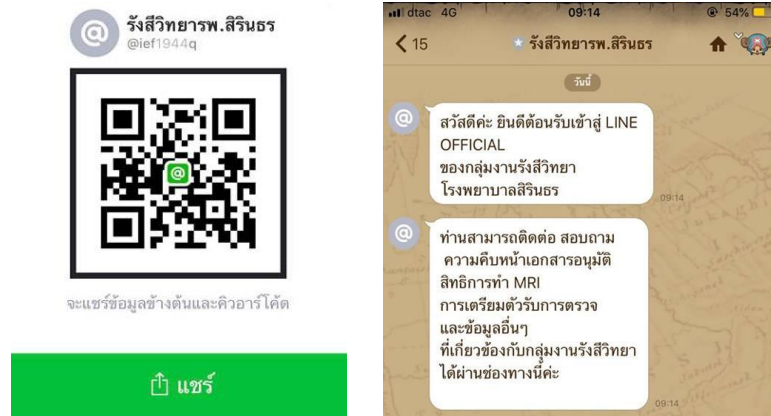
แอปพลิเคชัน Line@ จะเป็นการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ป่วย/ญาติผู้ป่วย ผ่าน Line official ที่ชื่อว่า “รังสีวิทยา รพ.สิรินธร” โดยจะมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อสื่อสารและตอบคำถามของผู้ป่วยและญาติ (ขณะนี้มีแอดมินปฏิบัติงานทั้งหมด ๗ คน) ในการตอบกลับข้อความจะเป็นการตอบกลับแบบตัวต่อตัว มีเพียงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ป่วยเท่านั้นที่เห็นการสนทนาเหล่านี้ จะแตกต่างจาก line group และแอปพลิเคชัน line แบบธรรมดา ลดการใช้โทรศัพท์ในการโทรติดต่อ ไม่พบปัญหาผู้ป่วยไม่รับโทรศัพท์ เพราะการใช้ แอปพลิเคชัน line@ ผู้ป่วยและญาติสามารถกลับมาอ่านได้เมื่อมีเวลาว่าง โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมีดังนี้

- ๖.๑ เมื่อมีคำสั่งส่งตรวจทางรังสีวิทยานอกโรงพยาบาลจากแพทย์ และแพทย์เขียนหนังสืออนุมัติการตรวจ ผู้ป่วยนำมายื่นที่กลุ่มงานรังสีวิทยา เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารเรียบร้อยแล้วจึงส่งหนังสือเข้าสู่กระบวนการอนุมัติสิทธิโดยผู้บริหาร โดยในวันที่ยื่นเอกสารให้ผู้ป่วยแจ้งเบอร์ติดต่อกลับ และทำการ add line official รังสีวิทยา รพ.สิรินธร ผ่านทาง QR code (ดังภาพที่ ๑) หากไม่สะดวกที่จะ add Line ในวันดังกล่าว สามารถนำ QR Code กลับไปและ Add มาภายหลัง โดยใช้วิธีการถ่ายภาพบัตรลำดับคิวและบัตรโรงพยาบาลส่งมาเพื่อยืนยันตัวตน

๖.๒ เมื่อหนังสือผ่านการอนุมัติแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแจ้งผู้ป่วยผ่านไลน์ ว่าเอกสารผ่านการอนุมัติ ระบุการนัดหมายวันตรวจ ขั้นตอนการเตรียมตัว และขั้นตอนการรับหนังสืออนุมัติสิทธิ

๖.๓ ผู้ป่วยติดต่อรับเอกสารอนุมัติสิทธิส่งตรวจทางรังสีวิทยาออกโรงพยาบาลล่วงหน้าก่อนวันตรวจ เมื่อเดินทางไปตรวจทางรังสีวิทยาออกโรงพยาบาลตามวันนัดที่แจ้ง นำผลตรวจที่ได้มาพบแพทย์เพื่อทำการวินิจฉัยและรักษาต่อไป

โดยความรวดเร็วในการตอบกลับข้อความของแอดมิน ปัจจุบันมีระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยอยู่ที่ ๓๐ นาที



ภาพที่ ๑ แสดงชื่อ Line official และ QR code ของกลุ่มงานรังสีวิทยา (ด้านซ้าย) และ ภาพแสดงข้อความตอบรับอัตโนมัติเมื่อผู้ป่วยและญาติทำการ add Line มาครั้งแรก (ด้านขวา)

## ๗. กิจกรรมพัฒนา

๗.๑ ประชุมสมาชิกผู้ปฏิบัติงาน เพื่อวางแผน ชี้แจง ขั้นตอน วิธี และรายละเอียดการใช้งาน

๗.๒ เริ่มทดลองใช้งาน Line official ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๒ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

๗.๓ สิ้นสุดเดือนมกราคม มีผู้ป่วยมาติดต่อขอหนังสืออนุมัติการตรวจวินิจฉัยทางรังสีวิทยาออกโรงพยาบาลจำนวน ๕๙ คน ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่พบในการดำเนินการเดือนมกราคม พบว่า

- ปัญหา (๑) ด้านการค้นหาเอกสารจากรายชื่อผู้ป่วย มีความยุ่งยากในการค้นหา เนื่องจากเอกสารถูกจัดเก็บไว้ด้วยกันโดยไม่มีการเรียงลำดับ
- ปัญหา (๒) ด้านผู้ป่วย เป็นผู้สูงอายุที่ไม่ได้ใช้งาน แอปพลิเคชันไลน์
- พัฒนาแก้ไขปัญหา (๑) พัฒนาระบบบัตรคิวเป็นบัตรสีชมพู (ดังภาพที่ ๒) โดยเมื่อผู้ป่วยมายื่นเอกสาร จะได้รับบัตรคิวที่มีเลขลำดับ โดยเจ้าหน้าที่จะทำการใส่เลขที่ในเอกสาร หน้าแรกของผู้ป่วยให้ตรงกับเลขบัตรคิวที่ผู้ป่วยได้รับ
- พัฒนาแก้ไขปัญหา (๒) สอบถามผู้ป่วย ว่ามีญาติผู้ป่วยที่ใกล้ชิดดูแลผู้ป่วยอยู่ที่บ้าน และเป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Line หรือไม่ หากญาติใช้งาน Line ให้ผู้ป่วยนำบัตรคิวที่มี QR code ไปให้ญาติทำการสแกน เพื่อ add line มาสอบถามข้อมูลแทนผู้ป่วยได้



**ภาพที่ ๒** บัตรคิวสำหรับใส่เลขลำดับผู้ป่วยที่มายื่นเอกสารและมี QR code สำหรับให้ผู้ป่วยนำกลับไปให้ญาติที่บ้าน add line official เพื่อติดต่อสอบถาม

๗.๔ สิ้นสุดเดือนกุมภาพันธ์ มีผู้ป่วยมาติดต่อขอหนังสืออนุมัติการตรวจวินิจฉัยทางรังสีวิทยา นอกโรงพยาบาลจำนวน ๕๘ คน ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่พบในการดำเนินการเดือนกุมภาพันธ์ ไม่พบปัญหาใดๆ การใช้งานราบรื่น กระแสตอบรับจากผู้ป่วยและญาติค่อนข้างดี และมีความพึงพอใจมาก ทางสมาชิกจึงมีความคิดเห็นให้เพิ่มแอดมินจาก ๔ คน เป็น ๗ คน และกำหนดหน้าที่ในการตอบข้อซักถามของผู้ป่วยและญาติ โดยในเวลาราชการ ให้นักจัดการงานทั่วไปที่ประจำอยู่จุดนัดและนักรังสีการแพทย์ คอยตอบคำถาม สนทนากับผู้ป่วย ตั้งแต่เวลา ๘.๐๐-๑๖.๐๐ น. หลังเวลา ๑๖.๐๐ น. เป็นต้นไป จะเป็นนักรังสีการแพทย์ที่อยู่เวรนอกเวลาเป็นแอดมินผู้สนทนาและตอบข้อซักถามและข้อสงสัยของผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย

๗.๕ สิ้นสุดเดือนมีนาคม มีผู้ป่วยมาติดต่อขอหนังสืออนุมัติการตรวจวินิจฉัยทางรังสีวิทยา นอกโรงพยาบาลจำนวน ๖๙ คน ทางกลุ่มงานรังสีวิทยาได้ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานแอปพลิเคชัน Line official เพื่อให้ผู้ป่วยที่ได้ใช้งานได้ตอบคำถาม เพื่อนำมาประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดที่ได้ตั้งไว้ และทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อใช้งานแอปพลิเคชัน Line official ในการให้บริการผู้ป่วย

## ๘. ผลการดำเนินการ

สถิติการส่งตรวจวินิจฉัยทางรังสีนอกโรงพยาบาล โดยกลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลสิรินธร

ปี	จำนวนทั้งหมด	อนุมัติและได้ไปตรวจ	ม.ป ได้รับการตรวจตามแพทย์สั่งเป็นร้อยละ	เอกสารคงค้าง**		ยกเลิก***
				สิทธิบัตรทอง,ประกันสังคม	สิทธิบัตรสังกัด	
พ.ศ.2560 (ก.ค.-ธ.ค.)	248	142	ร้อยละ 57	46	49	11
พ.ศ.2561 (ม.ค.-ธ.ค.)	602	448	ร้อยละ 74	45	97	12
พ.ศ.2562 (ม.ค.-มี.ค.)	186	156	ร้อยละ 83	17	9	4
- ผู้ป่วยที่นัดผ่าน LINE Official	65 * (34%)	64	ร้อยละ 98	1	-	-

\*อัตราผู้ป่วยที่ใช้งานแอปพลิเคชัน Line official คิดเป็นร้อยละ 34 จากจำนวนผู้ป่วยทั้งหมด (1 ม.ค.-31 มี.ค 62)

\*\*เอกสารซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการติดต่อผู้ป่วยไม่ได้,ผู้ป่วยไม่มารับเอกสาร)

\*\*เอกสารไม่ผ่านการอนุมัติ,ผู้ป่วยไปตรวจที่อื่น

## ๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ๙.๑ ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการติดตามหนังสืออนุมัติสิทธิส่งตรวจนอกโรงพยาบาล
- ๙.๒ ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อผู้ป่วยได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ใช้เวลาน้อยกว่าการพูดคุยทางโทรศัพท์
- ๙.๓ ผู้ป่วยสามารถกลับไปอ่านข้อความเต็มซ้ำได้ หากจำวันและเวลานัด หรือวิธีการเตรียมตัวไม่ได้
- ๙.๔ ลดการใช้โทรศัพท์สายนอกในการติดต่อเบอร์มือถือผู้ป่วย เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณให้โรงพยาบาล
- ๙.๕ ลดการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน เนื่องจากหากมีการติดต่อกับผู้ป่วยแล้ว จะมีข้อความการสนทนาปรากฏให้ Admin ทราบว่าผู้ป่วยรายนี้ได้รับการนัดเรียบร้อยแล้ว
- ๙.๖ กลุ่มงานรังสีวิทยาก้าวสู่โลกออนไลน์ เพื่อการเชื่อมโยงที่เข้าถึงผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ๑๐. ข้อเสนอแนะ

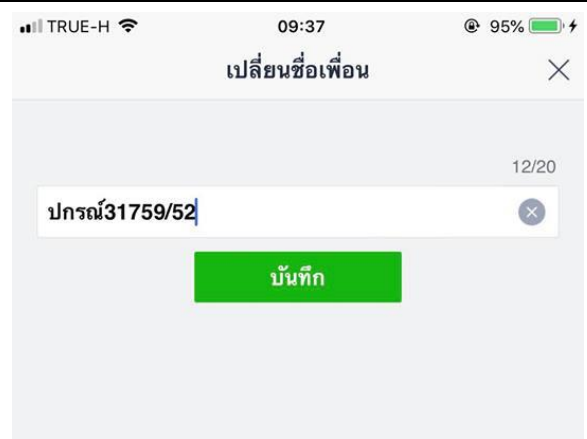
มีแผนพัฒนาต่อเนื่องโดยการจัดทำแผนพับอิเล็กทรอนิกส์และจัดทำวิดีโอขนาดสั้นๆที่อธิบายขั้นตอนต่างๆ การตรวจ วิธีการเตรียมตัวในการตรวจชนิดต่างๆ ของกลุ่มงานรังสีวิทยา เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจวิธี หลักการของการตรวจ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการตรวจ และส่งผ่านแอปพลิเคชันให้ผู้ป่วย

## ภาคผนวก ก

ตัวอย่างการใช้งานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

<p>ขั้นตอนการดำเนินการ</p>	
<p>๑).ให้ผู้ป่วยหรือญาติทำการสแกน QR CODE</p>	 <p>รังสิวิทยา รพ.สิรินธร @ief1944q</p> <p>จะแชร์ข้อมูลข้างต้นและคิวอาร์โค้ด</p> <p>แชร์</p> <p>ภาพที่ ๑ รังสิวิทยา</p>
<p>๒) เมื่อผู้ป่วย สแกน QR CODE แล้ว เมื่อกดเพิ่มเพื่อน ผู้ป่วยจะได้รับข้อความตอบรับ อัตโนมัติ ดังภาพ จากนั้นให้ผู้ป่วยพิมพ์ข้อความเข้ามา เพื่อให้ Admin มองเห็นการสนทนาในครั้งแรก (ดังภาพที่ ๔)</p>	 <p>dtac 4G 09:14 54%</p> <p>&lt; 15 รังสิวิทยา รพ.สิรินธร</p> <p>วันดี</p> <p>สวัสดีค่ะ ยินดีต้อนรับเข้าสู่ LINE OFFICIAL ของกลุ่มงานรังสิวิทยา โรงพยาบาลสิรินธร 09-14</p> <p>ท่านสามารถติดต่อ สอบถาม ความคืบหน้าเอกสารอนุมัติ สิทธิการทำ MRI การเตรียมตัวรับการตรวจ และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานรังสิวิทยา ได้ผ่านช่องทางนี้ค่ะ 09-14</p> <p>ภาพที่ ๔ รังสิวิทยา รพ.สิรินธร จะเห็นในการเพิ่มเพื่อนครั้งแรก</p>
<p>ขั้นตอนการดำเนินการ (ต่อ)</p>	

๓) ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่เป็น Admin ให้ทำการเปลี่ยนชื่อผู้ป่วยในไลน์จากให้เป็นชื่อ ตามด้วยเลข HN ตัวอย่างเช่น  
ไลน์ผู้ป่วยชื่อ  
GRAF ให้เปลี่ยนเป็น ปกรณ์๓๑๗๕๙/๕๒ (ดังภาพที่ ๕)  
\*\*\* ในการตั้งชื่อไม่แนะนำให้ใส่คำนำหน้า เพราะหากใส่ชื่อจะทำการค้นหาด้วยตัวอักษรได้ง่ายกว่า



ภาพที่ ๕ แสดงขั้นตอนการเปลี่ยนชื่อจริงและ เลข HN ผู้ป่วย เพื่อง่ายต่อการค้นหา

๔) เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวเสร็จแล้ว ผู้ป่วยที่มารับบริการจะปรากฏรายชื่ออยู่ในหน้าแสดงรายชื่อเพื่อน ดังภาพที่ ๖  
จากนั้นเมื่อเอกสารอนุมัติสิทธิ์ผ่านแล้ว ให้ทำการติดต่อตามรายชื่อที่บันทึกไว้ เพื่อนัดหมายวันตรวจต่อไป



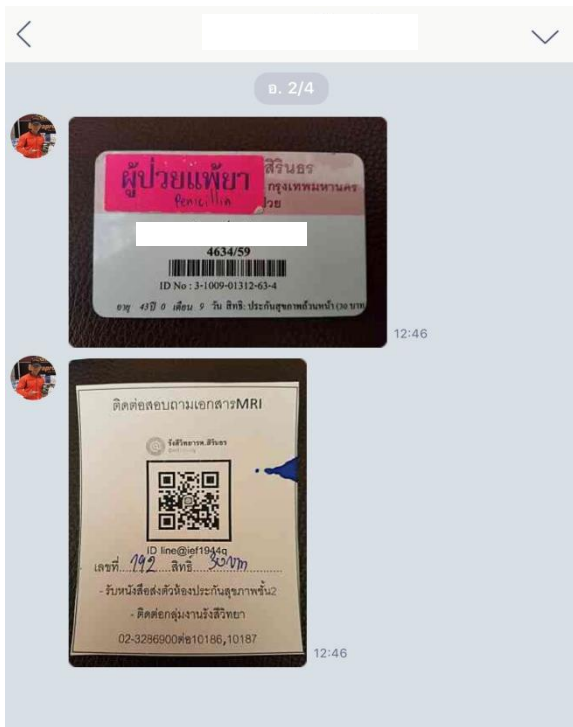
ภาพที่ ๖ ชื่อผู้ป่วยที่ทำการแก้ไขแล้วจะปรากฏในหน้ารายชื่อเพื่อน

สถานการณ์	ข้อความที่ใช้
เมื่อเอกสารผ่านการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว	เอกสาร MRI ของท่านอนุมัติแล้ว หากเห็นข้อความนี้โปรดระบุวันที่ต้องการไปตรวจ ได้ตั้งแต่วันที่...เป็นต้นไป กรุณาระบุวันแล้วตอบกลับผ่านช่องทางนี้
เมื่อผู้ป่วยที่มารับบริการเลือกวันที่ต้องการไปตรวจแล้วทางเจ้าหน้าที่จะทำการนัดหมายให้และแจ้งกลับเพื่อยืนยัน	ท่านได้คิวตรวจ MRI ที่โรงพยาบาลจุฬารัตน์๓ วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เวลา ๑๐.๐๐ น. โปรดมารับเอกสารที่ห้องประกันสุขภาพชั้น ๒ อาคารบริการ โรงพยาบาลสิรินธร ภายในวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ <i>(หากเป็นสิทธิ์ต้นสังกัดให้มารับเอกสารที่กลุ่มงานรังสีวิทยา)</i>
หากเอกสารยังไม่ผ่านการอนุมัติ แล้วผู้ป่วยติดตามสอบถาม	ตอบกลับผู้ป่วยด้วยถ้อยคำสุภาพ เช่น เอกสารอยู่ระหว่างการดำเนินการ หากเอกสารอนุมัติแล้วจะติดต่อกลับท่านโดยเร็วที่สุด
ในกรณีที่ผู้ป่วยสอบถามขั้นตอนการเตรียมตัว	นักรังสีการแพทย์ที่เป็น Admin จะเป็นผู้ตอบ โดยมีแผนพัฒนาต่อเนื่องด้วยการทำแผ่นพับอิเล็กทรอนิกส์ ส่งให้ผู้ป่วย หรืออาจมีการจัดทำวิดีโอขนาดสั้นๆที่อธิบายขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจง่าย และส่งผ่านแอปพลิเคชันให้ผู้ป่วย

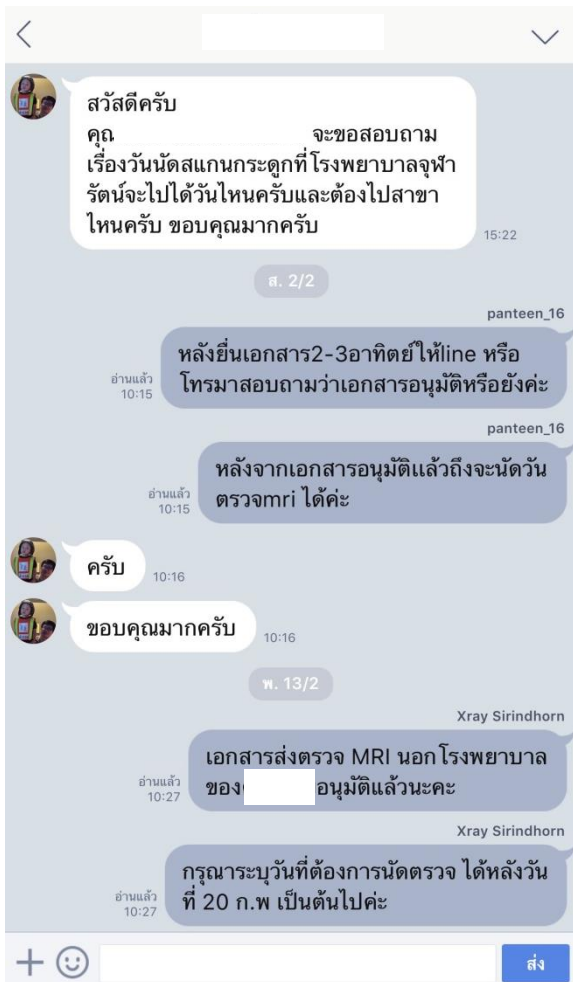


## ภาคผนวก ข

ภาพจากการใช้งานแอปพลิเคชัน Line official ในการนัดส่งตรวจทางรังสีวิทยาของโรงพยาบาล



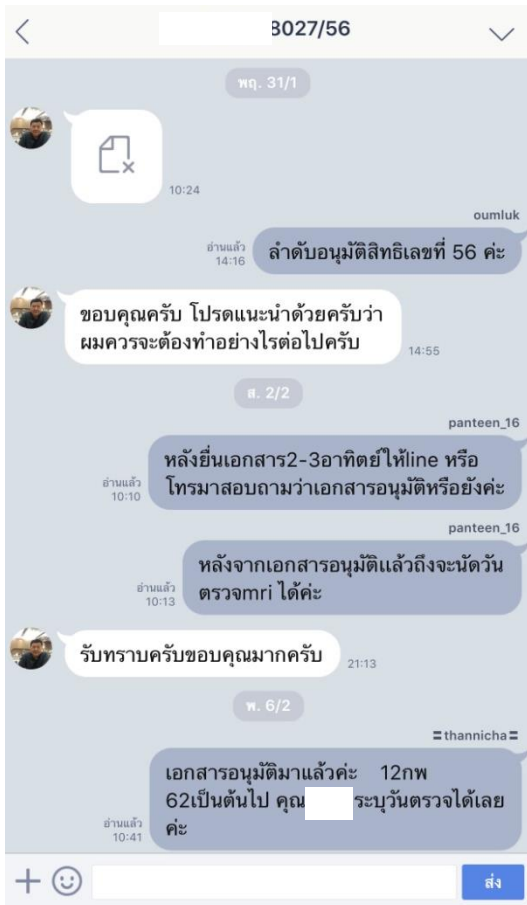
ภาพที่ 7 แสดงการสนทนาครั้งแรก โดยทางแอดมิน จะให้ผู้ป่วยหรือญาติถ่ายภาพบัตรคิวสีชมพูและบัตรโรงพยาบาลส่งมาเพื่อแสดงตัว



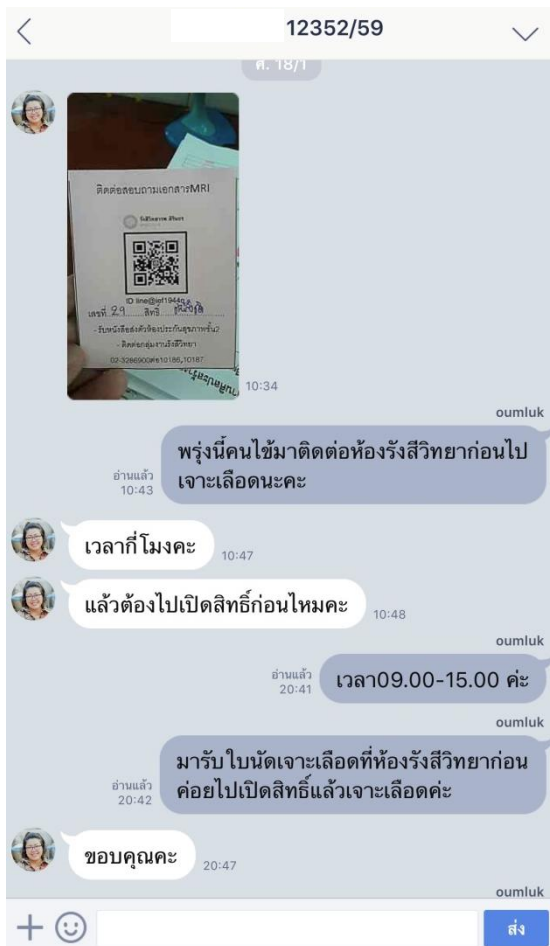
ภาพที่ 8 เมื่อเอกสารส่งตรวจนอกทางรังสีนอกโรงพยาบาลได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ทางเจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อไปยังผู้ป่วยและญาติเพื่อรับทราบขั้นตอนการรับเอกสาร

## ภาคผนวก ข (ต่อ)

ภาพจากการใช้งานแอปพลิเคชัน Line official ในการนัดส่งตรวจทางรังสีวิทยานอกโรงพยาบาล



ภาพที่ 9 หลังการยื่นเอกสารเพื่อขออนุมัติสิทธิสามารถติดตามสอบถามความคืบหน้าของเอกสารได้ทั้งในและนอกเวลาราชการ

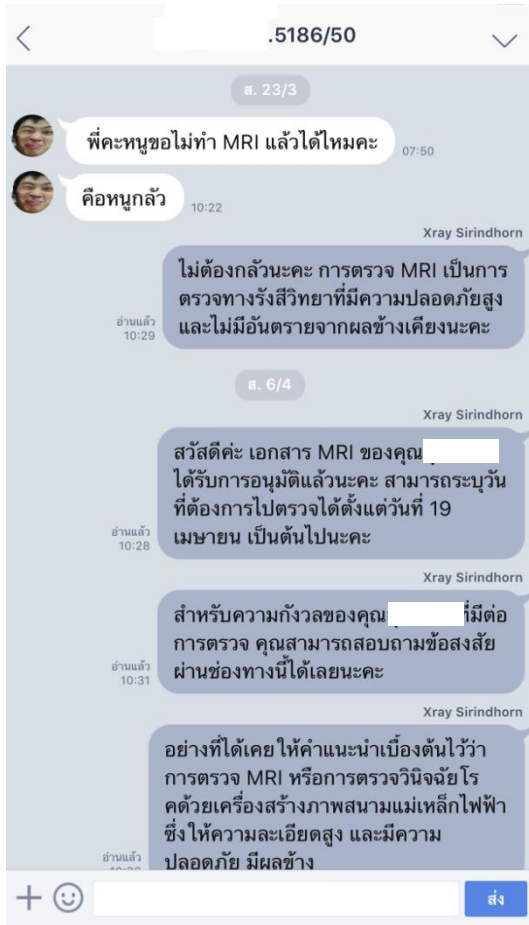


ภาพที่ 10 สอบถามขั้นตอนการรับเอกสาร นัดหมายการเจาะเลือดเพื่อนำผลไปประกอบการตรวจทางรังสีวิทยาออกโรงพยาบาล



## ภาคผนวก ข (ต่อ)

ภาพจากการใช้งานแอปพลิเคชัน Line official ในการนัดส่งตรวจทางรังสีวิทยาออกโรงพยาบาล



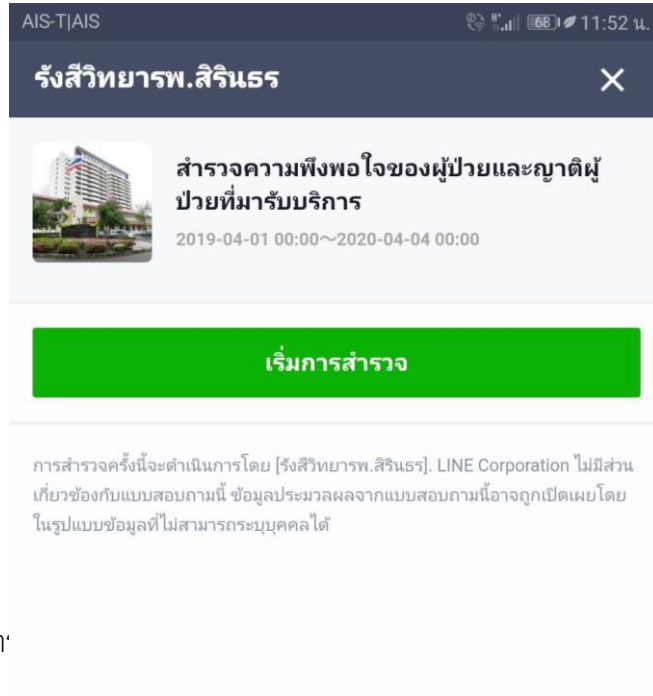
ภาพที่ 13 หากมีข้อสงสัยหรือความกังวลใดๆ เกี่ยวกับการตรวจทางรังสีวิทยา สามารถซักถามและปรึกษาได้ เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยคลายความกังวล



ภาพที่ 14 ความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการที่ให้การตอบรับในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการนัดและการใช้งาน Line official

## ภาคผนวก ข (ต่อ)

ภาพจากการใช้งานแอปพลิเคชัน Line official ในการนัดส่งตรวจทางรังสีวิทยานอกโรงพยาบาล



ภาพที่ ๑๕ หน้าการสำ

เคชั่น Line official