

CQI

๑. ผลงาน ลำดับที่.....

๒. รูปแบบผลงานวิชาการประเภทCQI Non-Clinic.....

ชื่อเรื่อง “ การพัฒนาระบบพิสูจน์ตัวตน(Authentication)”

๒). ผู้จัดทำผลงาน (ไม่เกิน ๓ คน)

ผู้จัดทำผลงาน : ชื่อ-สกุล นางณัฐธิดาญจน์ เสนชู

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานเวชสถิติ ชำนาญงาน หน่วยงาน หลักประกันสุขภาพ

ผู้ร่วมจัดทำผลงาน : ชื่อ-สกุล นางสาวอาริตา สาขาหรี

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หน่วยงาน หลักประกันสุขภาพ

๓). บทนำ

เนื่องจาก ประกาศคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การดำเนินงานและการบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำหรับผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานหลักประกันสุขภาพได้มีระบบพิสูจน์ตัวตน (Authentication) เพื่อยืนยันตัวตนของผู้รับบริการทุกครั้งและผู้ป่วยมารับบริการ ข้อ ๓๑ แนวทางและหลักเกณฑ์การจ่ายค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขโดยภาพรวม ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ที่ สปสข. กำหนด และให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงบประมาณผ่านกลไกคณะทำงานภายใต้คณะอนุกรรมการ กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินงานและการบริหารจัดการกองทุน พัฒนาและทบทวนรายการและอัตราจ่ายที่เหมาะสม และกำหนดให้ รายการที่มีการจ่าย ตามรายการบริการ (Fee Schedule) มีระบบการพิสูจน์ตัวตน และการตรวจสอบก่อนจ่าย

โรงพยาบาลบางแก้วได้ใช้วิธีการยืนยันตัวตนโดยเจ้าหน้าที่ห้องบัตรจะเป็นผู้ดำเนินการแทนผู้ป่วย โดยต้องใช้เลขบัตรประชาชนผู้ป่วย พร้อมระบุเบอร์โทรศัพท์และชื่อญาติที่สามารถติดต่อได้ และใช้วิธีการให้ผู้ยืนยันตัวตนผ่านระบบ MOBILE/LINE (QR) ซึ่งการพิสูจน์ตัวตนแบบนี้ ผู้ป่วยต้องมีโทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และมีความสามารถในการใช้งานระบบ ปัญหาที่พบคือวิธีนี้จะใช้เวลานาน ข้อมูลบางส่วนไม่ครบถ้วนขาดเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ไม่มีชื่อญาติที่ติดต่อได้ ส่วนการยืนยันผ่าน MOBILE/LINE (QR) ส่วนใหญ่พบว่ากลุ่มผู้สูงอายุไม่สามารถใช้งานระบบนี้ด้วยตัวเองได้และไม่มีอินเทอร์เน็ต ปัญหาการดังกล่าว งานเวชระเบียนได้ร่วมกับงานสารสนเทศมีแนวคิดที่จะเปลี่ยนวิธีการขอ (Authentication) ผ่านระบบ API ด้วยตู้แอนโนมิตี Kioskซึ่งวิธีนี้ ลดขั้นตอนกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยได้รับการยืนยันตัวตนมากขึ้นทำให้สามารถเรียกเก็บจาก สปสข.ได้ครอบคลุมมากขึ้น

๔). เป้าหมาย :

- 1.) ผู้รับบริการได้รับการพิสูจน์ตัวตนทุกราย
- 2.) เพื่อความครอบคลุมในการเบิกจ่ายชดเชยค่าบริการจาก สปสข.

5). ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

โรงพยาบาลบางแก้วใช้ระบบพิสูจน์ตัวตน(Authentication) เพื่อเข้าใช้งานระบบตรวจสอบสิทธิประกันสุขภาพผ่านเว็บไซต์ของ สปสข. เพื่อสนับสนุนการทำงานของหน่วยบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบปัญหาการให้บริการพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้ารับบริการ ทำให้ไม่สามารถเบิกชดเชยค่าบริการ จาก สปสข.ได้ดังนี้

- 1.) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ไม่ตระหนัก ไม่รู้ความสำคัญการพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้ารับบริการ

- 2.) เจ้าหน้าที่ขาดการตรวจสอบการพิสูจน์ตัวตนในทุกวัน
- 3.) ผู้รับบริการไม่นำบัตรประชาชนมายื่นทุกครั้ง หรือ นำบัตรเก่าชำรุด หรือ บัตรอื่นๆ ที่ราชการออกให้มายื่นแทนบัตรประชาชน
- 4.) ระบบงาน สปสช. การใช้งานโปรแกรมช่วงแรกไม่เสถียร ยืนยันตัวตนตามขั้นตอนแต่ไม่เข้าระบบเมื่อตรวจสอบย้อนหลัง
- 5.) ระบบสารสนเทศความเร็วอินเทอร์เน็ตช้าและโปรแกรมไม่พร้อมใช้งานบ่อยครั้ง
- 6.) ไม่สามารถเบิกจ่ายชดเชยค่าบริการจาก สปสช. ได้เนื่องจากไม่ได้ยืนยันตัวตน Authentication

6.กิจกรรมการพัฒนา

ระยะที่ 1 ปีงบประมาณ 2566

- 7.1 ทิมรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ปัญหาและวางแผนแก้ไขปัญหาและดำเนินการแก้ไขดังนี้
 - 1.) ให้ความรู้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานห้องบัตรทั้งในและนอกเวลาได้ตระหนักถึงความสำคัญในการขอพิสูจน์ตัวตน และจัดทำแนวทางขั้นตอนการขอพิสูจน์ตัวตนผ่านหน้าเวปไซต์ สปสช.
 - 2.) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้พว้นำบัตรประจำตัวประชาชนมาโรงพยาบาลทุกครั้ง ผ่านช่องทางต่างๆ
 - 3.) ประสานงานแจ้ง สปสช.รับทราบปัญหาระบบสแกนQR Code ผ่านไลน์ สปสช. เพื่อแก้ไขปัญหาระบบไม่พร้อมใช้งาน
 - 4.) ทีมสารสนเทศดำเนินการปรับปรุงระบบ internet ให้เร็วยิ่งขึ้นและ Update โปรแกรม Authentication ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
 - 5.) ทีมสารสนเทศพัฒนาระบบAuthenticationโดยการนำ ตู้อัตโนมัติ KIOSK มาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกและความครอบคลุมในการลงทะเบียนพิสูจน์ตัวตนและลดความแออัดของผู้รับบริการ และยังสามารถลดภาระหน้างานของเจ้าหน้าที่ได้

ระยะที่ 2 ปีงบประมาณ 2567

ทิมรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์กิจกรรมในระยะที่ 1พบปัญหาที่ยังผู้มารับบริการบางรายไม่ได้พิสูจน์ตัวตนเข้ารับบริการเนื่องจากปัญหา ไม่มีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อในระบบ Mit-net ตู้อัตโนมัติ KIOSK ชัดช่องไม่สามารถเชื่อมต่อ สปสช. ผู้มารับบริการ 0-7 ปี ผู้ปกครองไม่มีสมาร์โฟน ไม่สามารถยืนยันตนผ่านมือถือได้

กิจกรรมพัฒนา

- 1.)ทีมสารสนเทศได้พัฒนาระบบให้ตู้อัตโนมัติ KIOSK สามารถเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ได้ในกรณีที่ผู้มารับบริการไม่มีเบอร์โทรศัพท์ในระบบ Mit-net และออกแบบหน้าจอให้ผู้มารับบริการให้ใช้งานง่าย เข้าใจได้ เหมาะสมกับผู้ใช้ทุกกลุ่ม มีขนาดตัวอักษรที่ชัดเจน มีสีแยกแผนกบริการ มีปุ่มกดที่ใหญ่พอสมควร และมีเสียงแนะนำทุกขั้นตอน
- 2.)เพิ่มตู้อัตโนมัติ KIOSK เพื่อให้มีตู้พร้อมใช้งานตลอดเวลาและ ลดระยะเวลาารอคอย ณ ช่วงเวลาเร่งด่วน ผู้มารับบริการสามารถเลือกใช้บริการได้ 2 ตู้ กรณีที่มีบัตรประชาชน
- 3.)ออกแบบคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ห้องบัตรตรวจสอบข้อมูลการพิสูจน์ตัวตน 2 ครั้งต่อวัน ในเวลา 08.30 และเวลา 15.30 น.กรณีไม่มีเลขยืนยันตัวตน Authentication เจ้าหน้าที่ห้องบัตรจะยืนยันตัวตนโดยเจ้าหน้าที่ผ่านหน้าเวปไซต์ สปสช.

๗. ผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ป่วยที่ได้รับการพิสูจน์ตัวตน

ระยะเวลา	จำนวนผู้มารับบริการ	Athen (คน)	ร้อยละ
ไตรมาส 1	21170	20636	97.47

(ตุลาคม 2566 – ธันวาคม 2566)			
ไตรมาส 2 (มกราคม 2567 – มีนาคม 2567)	19138	19025	99.04
ไตรมาส 3 (เมษายน 2567 – มิถุนายน 2567)	19732	19568	99.16

จากตารางพบว่าร้อยละของผู้เข้ารับบริการได้รับการพิสูจน์ตัวตน Authentication ในไตรมาสที่ 1 เท่ากับร้อยละ 97.47 ไตรมาสที่ 2 เท่ากับ 99.04 และ ในไตรมาสที่ 3(เฉพาะเดือนเมษายน) เท่ากับ 99.16 ยังพบว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลา ไม่ปฏิบัติตามแนวทางการขอพิสูจน์ตัวตน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลไม่ผ่านการตรวจสอบจากสปสช.เนื่องจากไม่พบข้อมูลการ Authentication (ติด C349)

เดือน	จำนวนผู้มารับบริการ	C349	ร้อยละ
ไตรมาส 1 (ตุลาคม 2566 – ธันวาคม 2566)	21170	5	0.02
ไตรมาส 2 (มกราคม 2567 – มีนาคม 2567)	19138	5	0.02
ไตรมาส 3 (เมษายน 2567 – มิถุนายน 2567) *(เฉพาะเดือนเมษายน)	19732	1	0.005

จากตารางพบว่าร้อยละของการติด C349 ไม่พบข้อมูลการ Authentication ในไตรมาสที่ 1 เท่ากับร้อยละ 0.02 ไตรมาสที่ 2 เท่ากับ 0.02 และ ในไตรมาสที่ 3(เฉพาะเดือนเมษายน) เท่ากับ 0.005 ซึ่งการเบิกจ่ายที่ติด c349 น้อยลงแต่ไม่สามารถเบิกชดเชยค่าบริการ จาก สปสช.ได้ทุกราย

๘. โอกาสพัฒนา หรือข้อเสนอแนะ

- มีการพัฒนาระบบพิสูจน์ตัวตนเข้ารับบริการ ใช้ตู้อัตโนมัติ KIOSK ให้สามารถคัดกรองอาการเบื้องต้นภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้สามารถเข้ารับบริการได้ทันที

9. ปัญหาและอุปสรรค

- 1.) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลา ไม่ปฏิบัติตามแนวทางการขอพิสูจน์ตัวตน
- 2.) เว็บไซต์ สปสช. เชื่อมต่อขัดข้องในช่วงเวลาเร่งรีบเวลา 7.00-8.30 น. ทำให้ตู้อัตโนมัติ KIOSK ไม่สามารถตรวจสอบสิทธิได้