

CQI

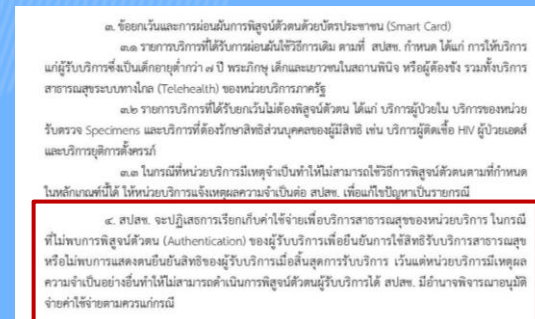
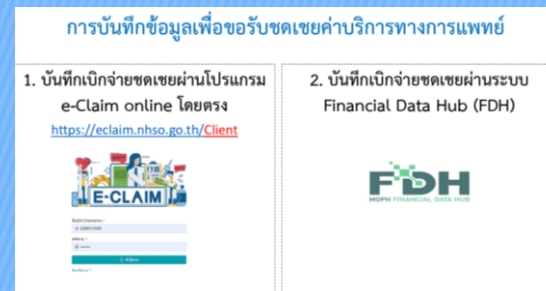
ความครบถ้วนข้อมูล การพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ
(Authentication Code) และ การแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุด
การรับบริการ(ปิดสิทธิ)

Authenมา ปิดสิทธิมี ชดเชยครบ

กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพ และ ยุทธศาสตร์

เนื่องจาก การเปลี่ยนแปลง การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดย กระทรวงสาธารณสุข ได้พัฒนาระบบศูนย์กลางข้อมูลด้านการเงิน (Financial Data Hub : FDH) จะ เชื่อมโยงข้อมูลการรักษาพยาบาล และการเงิน ให้สอดคล้องกับการเบิกจ่าย ของ สปสช. โดยมีเงื่อนไขในการเบิกจ่าย ต้องมีการพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authentication) และ การแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) ทุกครั้ง หากผู้รับบริการไม่ได้ Authen และ ปิดสิทธิ จะไม่ได้รับการจ่ายชดเชยค่ารักษาพยาบาล

พบว่า ข้อมูล การพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authentication) และ การแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) ไม่ครบถ้วน



01

ขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authentication) และ การแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) มีหลายขั้นตอน

02

ระบบการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล การพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authentication) และ การแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) โดย ใช้โปรแกรมRCM มีหลายขั้นตอน ใช้เวลาในการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล

ปัญหา

สาเหตุ

CQI

Authen มา ปิดสิทธิมี ขดเซยครบ

1. ผู้รับบริการได้รับการพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authentication) และ การแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) ถูกต้อง ครบถ้วน

เป้าหมาย

2. ลดภาระงานเจ้าหน้าที่งาน ในการตรวจสอบการพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authentication) และ การแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ)

การดำเนินงาน

1.

ทบทวนข้อมูล/วางแผนออกแบบระบบ (Plan)
สำรวจ และ สรุประเด็นปัญหา ดังนี้

1.1

ผู้ป่วยไม่นำบัตรประชาชนมา/บัตรประชาชนชำรุด

1.2

การแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) มีหลายขั้นตอน

1.3

ไม่มีระบบการตรวจสอบ การพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ(Authentication)
และ การแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ)

CQI

Authen มา ปิดสิทธิมี ขดเขยครบ

การดำเนินงาน

2.

ลงมือแก้ไขปัญหา (Do/Action) นำประเด็นปัญหา มาหาแนวทางการแก้ไขปัญหา

2.1

จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการ หรือนำบัตรประชาชนมาโรงพยาบาลทุกครั้ง



2.2

ใช้โปรแกรม AuthenNHSO ในการพิสูจน์ตัวตน

ใช้โปรแกรม ปิดสิทธิ ในยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ

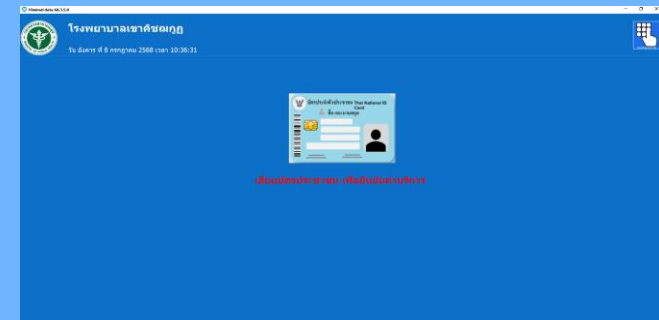


ระบบยืนยันตัวตนเข้ารับบริการ [AuthenNHSO] v1.01

ยืนยันตัวตนเรียบร้อยแล้ว

ข้อมูลบัตรประชาชน	ข้อมูลยืนยันตัวตน
บัตรประชาชน: 1270400071921	ClaimType: PG0060001
ชื่อ-นามสกุล: พิมพ์ผล พิมพ์ผล	claimCode: PP1502151670
อายุ: 25 ปี 1 เดือน 20 วัน	ที่เข้ารับบริการ: 2024-07-24T13:52
สิทธิการรักษา: (S1) สิทธิเบิกกองทุนประที	☐ Active Print
เบอร์โทรศัพท์: 0988791436	

OPD/ IPD/ PP Home Isolation Self Isolator HD UCEP PLUS



Minimal Data

CQI

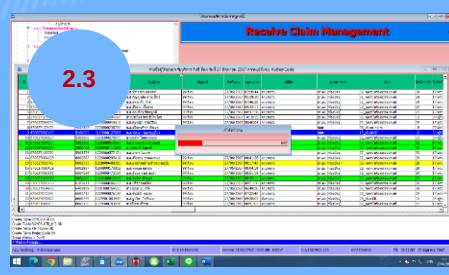
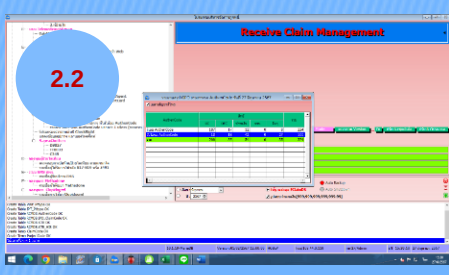
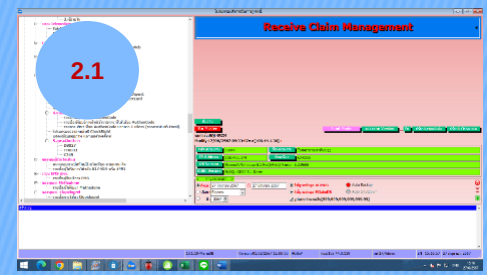
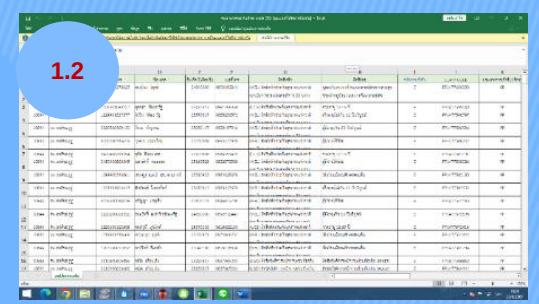
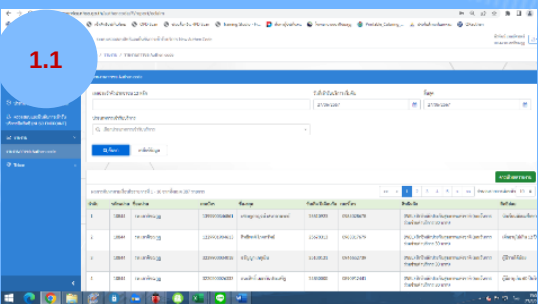
Authenมา ปิดสิทธิมี ขตเชยครบ

การดำเนินงาน

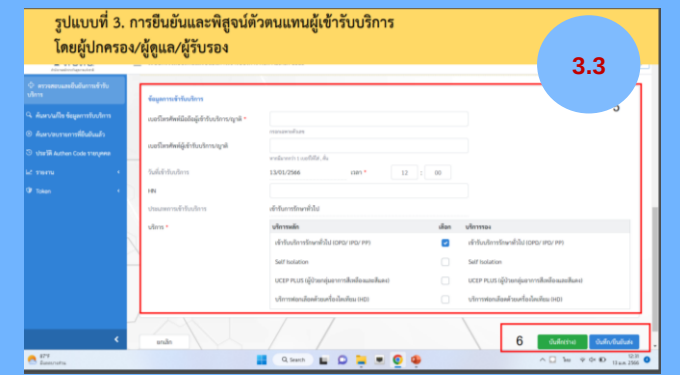
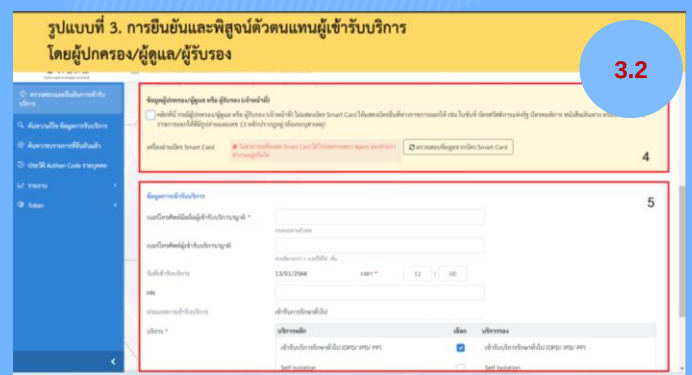
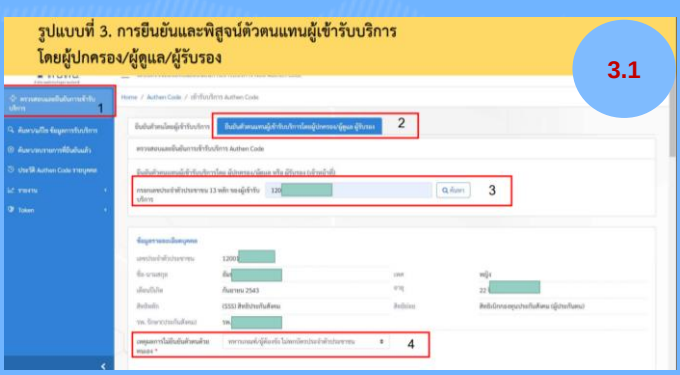
2.3 --- จัดระบบ การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล การพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authentication) และการแสดงตนยืนยันสิทธิ เมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) ใช้โปรแกรมRCM ตรวจสอบ 3 รอบต่อวัน ได้แก่ เวลา08.30 น./ เวลา15.00 น./ เวลา23.00 น.

1. ดาวน์โหลดรายงานการขอAuthenและปิดสิทธิ ที่หน้า Web New Authen

2. นำเข้าไฟล์รายงานการขอAuthen และปิดสิทธิ โดยใช้โปรแกรมRCM จะได้รายงานสรุปการขอ Authen และปิดสิทธิ



3. เข้าWeb New Auten Code เลือกรูปแบบการพิสูจน์ตัวตนโดยผู้ปกครอง/ผู้ดูแล/ผู้รับรอง เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพดำเนินการ ขอAutenCode หรือ ปิดสิทธิ



การดำเนินงาน

3.

ติดตาม ประเมินผล เรียนรู้กิจกรรมการพัฒนา (Study/Learning)

จากการ ติดตาม และ ประเมินผล พบว่า กระบวนการ การตรวจสอบความครบถ้วน ของข้อมูลการพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authentication) และ การแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) ทำให้เกิดภาระงานกับเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบ ใช้เวลานานในการตรวจสอบความครบถ้วน โปรแกรมในการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลหลายขั้นตอน อีกทั้ง ยังติดเงื่อนไขการปฏิเสธการจ่าย

4.

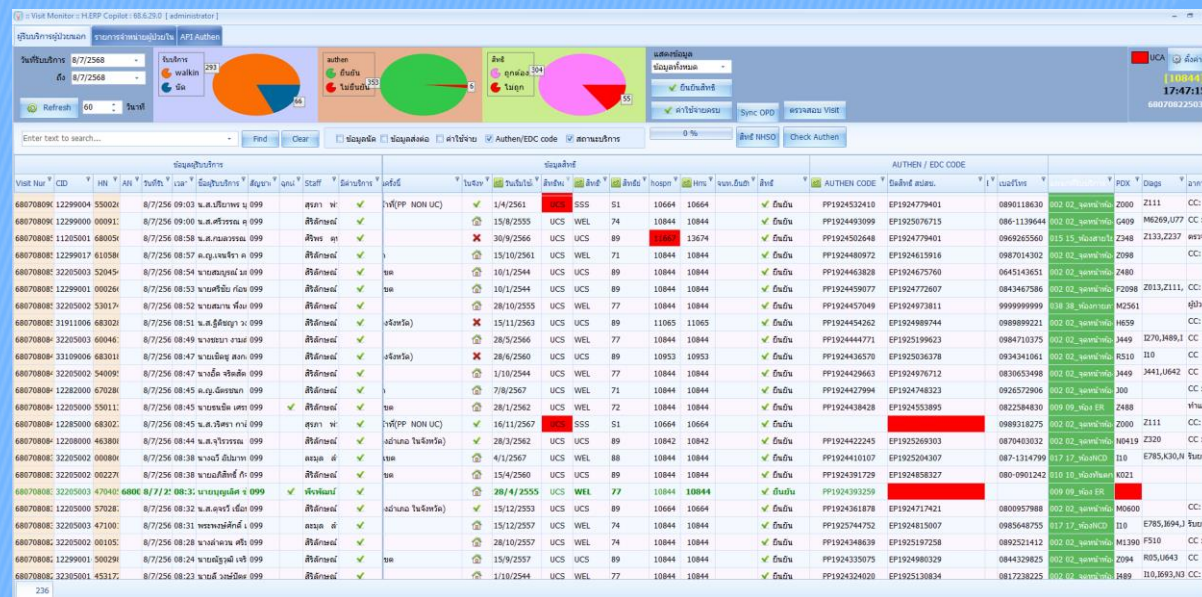
แก้ไขปรับปรุง และจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน(Act)

พัฒนา กระบวนการตรวจสอบความครบถ้วน เพื่อลดภาระงานเจ้าหน้าที่ **จากการตรวจสอบ 3 ครั้งต่อวัน เป็นการตรวจสอบ 2 ครั้งต่อวัน** ได้แก่ เวลา 14.00น. และ เวลา 23.00น.

และ เปลี่ยนโปรแกรม ในการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลAuthen และข้อมูลปิดสิทธิ จาก โปรแกรมRCM เป็น โปรแกรมCopilot ทำให้สามารถตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลได้ง่าย ใช้เวลาตรวจสอบน้อย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน



จัดระบบ การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล การพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authentication) และการแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) โดยใช้โปรแกรมCopilot ตรวจสอบ 2 รอบต่อวัน ได้แก่ เวลา14.00น./ เวลา23.00 น.

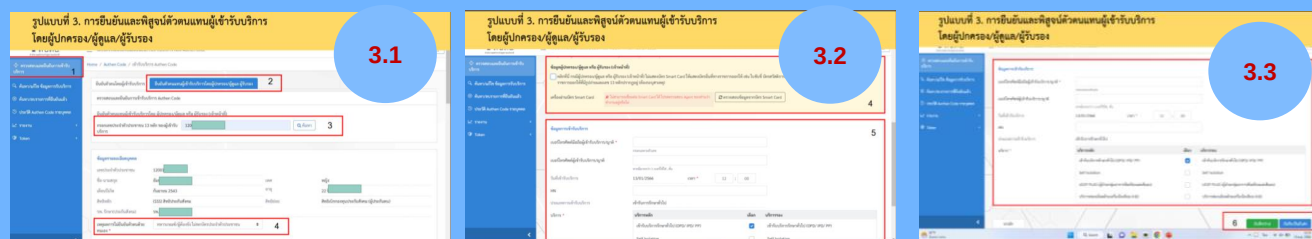


2. นำเข้าไฟล์รายงานการขอAuthenโดยใช้โปรแกรมRCM



3.2

เข้า Web New Auten Code เลือกรูปแบบการพิสูจน์ตัวตนโดยผู้ปกครอง/ผู้ดูแล/ผู้รับรอง
เจ้าหน้าที่งานประกันสุขภาพดำเนินการ ขอAutenCode หรือ ปิดสิทธิ์



CQI Authenมา ปิดสิทธิมี ขดเชยครบ

เปรียบเทียบขั้นตอนการดำเนินการ ระหว่าง ระบบเดิม และ ระบบที่พัฒนาขึ้น

ระบบเดิม	ระบบที่พัฒนาขึ้น
1.การพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authen) โดย <u>โปรแกรม AuthenNHSO</u> 2.การแสดงผลยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) โดย <u>Web New Authen</u>	1.การพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authen) โดย <u>โปรแกรม AuthenNHSO</u> 2.การแสดงผลยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) โดย <u>โปรแกรม ปิดสิทธิ</u>
2.ระบบการตรวจสอบการพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ(Authen) และ การแสดงผลยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) <u>ใช้โปรแกรมRCM ตรวจสอบ 3 ครั้งต่อวัน</u> ครั้งที่ 1 ในเวลา 08.30 น.(ตรวจสอบข้อมูลเวลา00.00-08.00น.) ครั้งที่ 2 ในเวลา 15.00 น. (ตรวจสอบข้อมูลเวลา08.00-15.00น.) ครั้งที่ 3 ในเวลา 23.00 น. (ตรวจสอบข้อมูลเวลา15.00-23.00น.)	2. ปรับ กระบวนการ ตรวจสอบการพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ(Authen) และ การแสดงผลยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ) <u>ใช้โปรแกรมCopilot ตรวจสอบ 2 ครั้งต่อวัน</u> ครั้งที่ 1 ในเวลา 14.00 น. (ตรวจสอบข้อมูลเวลา00.00-14.00น.) ครั้งที่ 2 ในเวลา 23.00 น. (ตรวจสอบข้อมูลเวลา15.00-23.00น.)
3.<u>ขั้นตอนการใช้โปรแกรมRCM</u> ในการตรวจสอบ 3.1 ดึงรายงานจาก Web New Authen 3.2 นำรายงานการขอAuthenและปิดสิทธิ เข้าโปรแกรมRCM 3.3 ประมวลผล ความครบถ้วนของข้อมูล 3.4 เมื่อพบว่า ไม่มีข้อมูลการขอAuthen หรือปิดสิทธิ ต้องพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ(Authen) หรือปิดสิทธิ โดยเจ้าหน้าที่ ในWeb New Authen	3.<u>ขั้นตอนการใช้โปรแกรมCopilot</u> ในการตรวจสอบ 3.1 เปิดโปรแกรม Visit Monitor ของโปรแกรมCopilot ตรวจสอบ ความครบถ้วนของข้อมูล 3.2 เมื่อพบว่า ไม่มีข้อมูลการขอAuthen หรือปิดสิทธิ ต้องพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ(Authen) หรือปิดสิทธิ โดยเจ้าหน้าที่ ใน Web New Authen

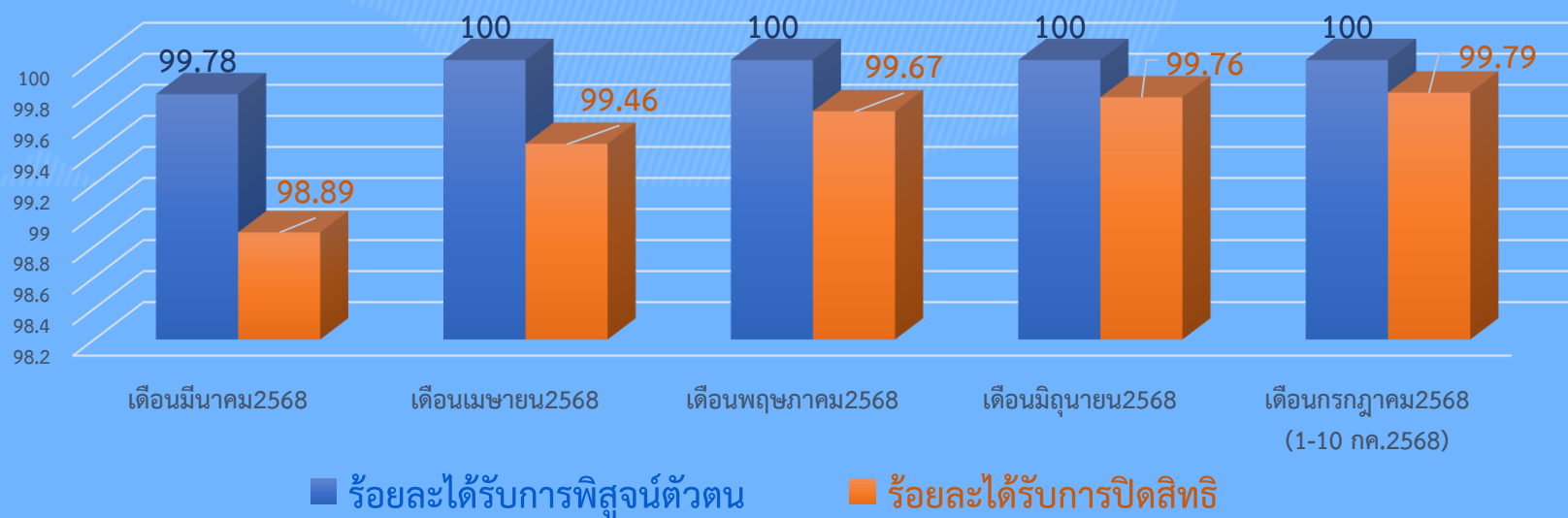
CQI

Authen มา ปิดสิทธิมี ชดเชยครบ

การวัดผล และ
ผลของการเปลี่ยนแปลง

เดือน	มีจำนวนผู้ป่วยสิทธิ UC	ร้อยละได้รับการพิสูจน์ตัวตน	ร้อยละได้รับการปิดสิทธิ
เดือนมีนาคม 2568	903	99.78	98.89
เดือนเมษายน 2568	1,495	100	99.46
เดือนพฤษภาคม 2568	1,493	100	99.67
เดือนมิถุนายน 2568	1,245	100	99.76
เดือนกรกฎาคม 2568	471	100	99.79

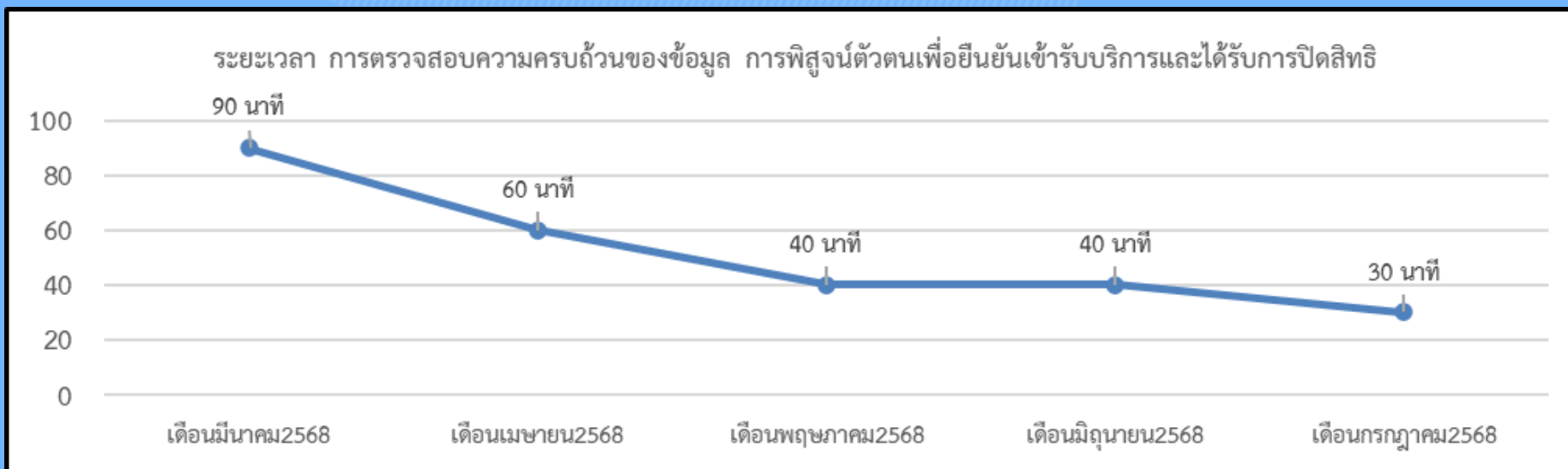
ร้อยละผู้ป่วยสิทธิ UC ที่ได้รับการพิสูจน์ตัวตนและได้รับการปิดสิทธิ



การวัดผล และ ผลของการเปลี่ยนแปลง

เดือน	ระยะเวลาการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล
เดือนมีนาคม 2568	90 นาที
เดือนเมษายน 2568	60 นาที
เดือนพฤษภาคม 2568	40 นาที
เดือนมิถุนายน 2568	40 นาที
เดือนกรกฎาคม 2568	30 นาที

ระยะเวลา ใน การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลการพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authentication Code) และ การแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ)



CQI

Authen มา ปิดสิทธิมี ชดเชยครบ

บทเรียนที่ได้รับ

การ ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลการพิสูจน์ตัวตนเพื่อยืนยันเข้ารับบริการ (Authentication Code) และการแสดงตนยืนยันสิทธิเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ (ปิดสิทธิ)

เป็น**การทำงานร่วมกัน** ระหว่าง เจ้าหน้าที่ห้องบัตร และเจ้าหน้าที่งานหลักประกันสุขภาพ มีการ**กำหนดหน้าที่ตรวจสอบ ติดตาม และ ปรับปรุง**ความครบถ้วนของข้อมูลอย่างชัดเจน อีกทั้ง **นำเทคโนโลยี**ที่เอื้อต่อการทำงานมาใช้ ส่งผลให้ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และ ได้รับการชดเชยเงินจากสปสช.ครบถ้วน



กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพ และ ยุทธศาสตร์
ขอขอบคุณค่ะ