Lời mở đầu

Tiền mặt đã xuất hiện từ lâu và là 1 phương thức thanh toán không thể thiếu ở bất cứ 1 quốc gia nào. Tuy nhiên, sản xuất và lưu thông hàng hóa phát triển đã kéo theo các phương thức thanh toán phát triển, phương thức này là sự kế thừa và phát triển của phương thức trước đó. Khắc phục những nhược điểm của phương thức thanh toán bằng tiền mặt ( TTBTM), thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM)là phương thức thanh toán mới ưu việt hơn, đáp ứng 1 cách tốt hơn cho yêu cầu về sự phát triển kinh tế.

Trong xu hƣớng toàn cầu hóa và tự do hóa tài chính, sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ cùng các chính sách phát triển bền vững của Chính phủ đã tạo nền tảng vững chắc cho hiện đại hóa hệ thống thanh toán, thúc đẩy các phƣơng thức thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM) phát triển, từng bƣớc giúp ngƣời dân và bệnh nhân tiếp cận, sử dụng dịch vụ thanh toán qua ngân hàng một cách dễ dàng, thuận tiện. TTKDTM đã và đang trở thành phƣơng tiện thanh toán phổ biến và đƣợc nhiều quốc gia khuyến khích sử dụng, nhất là các phƣơng tiện thanh toán điện tử. Tại Việt Nam, từ khi Thủ tƣớng Chính phủ ban hành Quyết định số 291/2006/QĐ-TTg ngày 29/12/2006 phê duyệt “Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2006-2010 và định hƣớng đến năm 2020” thì vấn đề TTKDTM và phát triển TTKDTM càng đƣợc quan tâm và chú trọng tìm hiểu, nghiên cứu.

Bắt kịp với xu thế phát triển chung của nền kinh tế xã hội nhằm thúc đẩy, nâng cao chất lượng bệnh viện hơn nữa. Khi mà thanh toán tiền mặt đang là phổ biến thì việc tìm ra giải pháp cho sự phát triển TTKDTM tại BVQY354 là rất cẩn thiết, tuy rằng điều đó không đơn giản. Nó đòi hỏi phải có sự quan tâm, nghiên cứu 1 cách đầy đủ để phù hợp với mô hình quản lý BVQY. Bản thân Tôi là một kế toán trực tiếp thanh toán viện phí cho bệnh nhân, được lắng nghe những mong muốn của người bệnh khi đi thanh toán cũng như cá nhân tôi thấy sự ưu việt của hình thức TTKDTM nên tôi xin đưa ra sáng kiến:  
 ‘’ Giảm thiểu sử dụng tiền mặt khi thanh toán viện phí tại BVQY354 – thực trạng và giải pháp ‘’

Nội dung chính của sang kiến bao gồm:

Chương I: Hình thức thanh toán không dùng tiền mặt ( TTKDTM ) và phương thức thanh toán bằng thẻ

Chương II: Thực trạng và những hạn chế khi sử dụng tiền mặt trong thanh toán viện phí tại BVQY 354

Chương II: Giải pháp giảm thiểu sử dụng tiền mặt khi thanh toán viện phí tại BVQY 354

Chương I: Hình thức thanh toán không dùng tiền mặt ( TTKDTM ) và phương thức thanh toán bằng thẻ

1. Hình thức thanh toán không dùng tiền mặt ( TTKDTM)

1.Khái niệm:

Thanh toán không dùng tiền mặt là hình thức thanh toán thông qua các phương tiện khác không phải tiền mặt như tài sản, chứng chỉ có giá trị tương đương. Nghĩa rằng người tiêu dùng có thể sử dụng các giấy tờ có giá (chứng khoán, chứng chỉ tiền gửi…), tài sản hữu hình (không phải vàng, bạc) hoặc sử dụng công cụ để thanh toán, nhưng chủ yếu thông qua các tổ chức tín dụng thay vì người tiêu dùng và người bán trực tiếp trao đổi với nhau hiện nay.

1. Bản chất thanh toán không dùng tiền mặt

Bản chất của hình thức này chính là hạn chế lượng tiền mặt lưu thông trong nền kinh tế, giảm thiểu chi phí xã hội.

Hoạt động này sẽ trực tiếp làm giảm số lượng tiền mặt đang được lưu hành trên thị trường hàng hóa, dịch vụ bằng cách khuyến khích từng người tiêu dùng thanh toán không dùng tiền mặt. Họ có thể sử dụng các dịch vụ thu chi, thẻ ngân hàng, thanh toán trực tuyến mà không làm thay đổi giá trị tiền mặt tương đương. Có sự xuất hiện của tiền mặt hay không chính là sự khác biệt lớn nhất giữa hai hình thức thanh toán bằng tiền mặt và không dùng tiền mặt.

1. Lợi ích thanh toán không dùng tiền mặt

Hoạt động này sẽ mang lại lợi ích cho tất cả các bên tham gia: người tiêu dùng, người bệnh nhân, tổ chức tín dụng (chủ yếu là ngân hàng) và tổng thể nền kinh tế. Một khi người tiêu dùng thấy được lợi ích và duy trì thường xuyên thói quen thanh toán này, chắc chắn cả nền kinh tế vĩ mô cũng sẽ được hưởng lợi theo.

* *Nhanh chóng, an toàn*: Nhanh chóng thanh toán cho các giao dịch có giá trị lớn, các giao dịch ở xa. An toàn vì tránh được các rủi ro mang tiền mặt như mất cắp; an toàn vì tránh được các rủi ro vật lý như rách, mất góc không thể sử dụng.
* *Chính xác*: Chính xác số tiền cần thanh toán, nhất là khi phải trả các khoản lớn, số lẻ.
* *Tiết kiệm*: Người tiêu dùng có thể nhận nhiều khuyến mãi từ người bán cũng như ngân hàng hơn. Bạn sẽ thường xuyên được giảm giá khi thanh toán bằng thẻ ngân hàng, các [chương trình khuyến mãi](https://thebank.vn/chuyen-muc/17487-chuong-trinh-khuyen-mai) sẽ được người bán liên tục “tung” ra thị trường để khuyến khích tiêu dùng.
* *Giảm chi phí xã hội*: Giảm chi phí in ấn tiền, vận chuyển và kiểm đếm hay bảo quản tiền.
* *Giảm lạm phát*: Số lượng tiền mặt lưu thông là một yếu tố tác động trực tiếp tới lạm phát. Lạm phát là sự thay đổi về giá hàng hóa giữa hai thời điểm khác nhau.

1. Các phương thức thanh toán không dùng tiền mặt

Có tương đối nhiều kênh TTKDTM cho bạn lựa chọn bao gồm : Internetbanking, E-banking, Homebanking, Phonebanking, Mobilebanking, ATM, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng, séc, chuyển tiền điệnt ử, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thanh toán qua tài khoản cá nhân, thanh toán online, Mastercard, Visacảd..

Ở Việt Nam, hiện nay có 5 hình thức TTKDTM đó là:

+ Séc thanh toán

+ Ủy nhiệm chi

+ Ủy nhiệm thu

+ Thẻ thanh toán

+ Thư tín dụng nội địa

1. Phương thức thanh toán bằng thẻ

Nhận thấy hình thức thanh toán bằng thẻ khá phù hợp với mô hình quản lý của BVQY 354, Tôi xin đi sâu về phương thức thanh toán này để chúng ta có cái nhìn tổng quát về thẻ thanh toán,, sẽ được áp dụng trong giải pháp giảm sử dụng tiền mặt trong thanh toán viện phí tại BVQY 354.

1. **Lịch sử ra đời và phát triển của thẻ thanh toán**

Thẻ thanh toán là một phương thức thanh toán không dùng tiền mặt hiện đại và hữu ích. Thẻ ra đời vào năm 1949 do ông Frank Mc Namara, một doanh nhân người Mỹ sáng chế. Có một lần sau khi dùng bữa tối tại một nhà hàng, ông bỗng phát hiện ra mình không mang theo tiền mặt. Ông phải gọi điện cho vợ nhanh chóng mang tiền đến thanh toán. Tình trạng khó xử này đã khiến ông mày mò chế tạo một phương tiện chi trả tiền mặt trong những trường hợp tương tự như thế. Thế là lần đầu tiên Mc Namara cho ra đời loại thẻ mang tên “Diners Club”.

Từ khi đó cho đến nay, hàng loạt thẻ mới ra đời, hung hậu và phổ biến lưu hành trên phạm vi toàn cầu như Visacard, Mastercard, thẻ AmericanExpress. Các ngân hàng tạ Việt Nam cũng đều cho ra những sản phẩ thanh toán thẻ riêng.

# Khái niệm, đặc điểm cấu tạo và phân loại thẻ:

## 2.1: Khái niệm và đặc điểm cấu tạo của thẻ

2.1.1: Khái niệm:

Thẻ thanh toán là một phương tiện thanh toán không dùng tiền mặt được cung cấp bởi ngân hàng hoặc các công ty lớn. Thẻ được dùng để thanh toán tiền hàng hoá, dịch vụ mà không dùng tiền mặt. Thẻ cũng được dùng để rút tiền mặt tại các ngân hàng đại lý hoặc các máy rút tiền tự động. Số tiền thanh toán hay rút ra phải nằm trong phạm vi số dư trong tài khoản tiền gửi hoặc hạn mức tín dụng ngân hàng cho phép.

2.1.2: Đặc điểm cấu tạ của thẻ

Kể từ khi ra đời, cấu tạo của thẻ luôn được cải tiến để phù hợp và thuận lợi cho việc sử dụng, thanh toán thẻ. Thẻ được chế tạo dựa trên những thành tựu to lớn của công nghệ thông tin điện tử. Thẻ được làm bằng nhựa cứng, hình chữ nhật với kích thước 9,6 cm x 5,4 cm x 0,076 cm. Mặt trước của thẻ có in huy hiệu là tên của tổ chức phát hành thẻ (Ví dụ: Viêtcombank), số thẻ, ngày hiệu lực của thẻ, họ và tên, ảnh của chủ thẻ, số mật mã của ngày phát hành, ngoài ra còn một đặc điểm không thể thiếu, đó là biểu tượng riêng của tổ chức thẻ quốc tế (Ví dụ: Tổ chức thẻ Master Card có biểu tượng là hai hình tròn giao nhau nằm ở góc dưới bên phải của thẻ. Hình tròn bên phải màu vàng cam, bên trái là màu đỏ, có chữ Master Card màu trắng chạy ngang giữa. Phía bên trên hai hình tròn này là hai nửa hình tròn giao nhau in chìm). Riêng số thẻ, ngày hiệu lực và tên số thẻ được in nổi, Mặt sau của thẻ là một dải băng từ có khả năng lưu giữ thông tin cần thiết. Phía dưới băng từ là dải ô chữ ký của chủ thẻ.

Trên thế giới hiện nay, có nhiều loại thẻ do các tổ chức khác nhau phát hành nhưng dù là loại thẻ nào thì về cơ bản cũng có đặc điểm nêu trên nhằm đảm bảo an toàn và thuận tiện cho các bên tham gia.

## 2.2 : Phân loại thẻ

2.2.1: Phân loại theo công nghệ

- Thẻ khắc chữ nổi:

- Thẻ băng từ:

- Thẻ thông minh (Smart Card): Đây là thế hệ mới nhất của thẻ thanh toán. Thẻ thông minh được sản xuất dựa trên kỹ thuật vi xử lý tin học, nhờ gắn vào thẻ một chíp điện tử mà thẻ có cấu tạo giống như một máy tính hoàn hảo. Thẻ thông minh có nhiều nhóm với dung lượng nhớ khác nhau.

Hiện nay, thẻ thông minh đuợc sử dụng rất phổ biến trên thế giới vì có ưu điểm về mặt kỹ thuật độ an toàn cao, khó làm giả được, ngoài ra còn làm cho quá trình thanh toán thuận tiện, an toàn và nhanh chóng hơn.

2.2.2: Phân loại theo chủ thể phát hành

- Thẻ do ngân hàng phát hành: Đây là loại thẻ do ngân hàng cung cấp cho khách hàng, giúp khách hàng sử dụng linh hoạt tài khoản của mình hoặc sử dụng số tiền do ngân hàng cấp tín dụng.

Thẻ này được phát triển rộng không chỉ trong phạm vi một quốc gia mà đã phát triển trên phạm vi toàn thế giới.

-Thẻ do các tổ chức phi ngân hàng phát hành: Đây là thẻ du lịch, giải trí cho các tập đoàn kinh doanh lớn như Diners Club, Amex. Thẻ cũng được sử dụng trên phạm vi toàn cầu với các quy trình thanh toán không khác nhiều so với thẻ do ngân hàng phát hành.

2.2.3: Phân loại theo tính chất thanh toán của thẻ

* Thẻ tín dụng: Đây là loại thẻ được sử dụng phổ biến hiện nay. Chủ thẻ được sử dụng một hạn mức tín dụng tuần hoàn không phải trả lãi để mua hàng hoá và dịch vụ. Cuối tháng, khách hàng sẽ nhận được một báng sao kê (sao kê là một bảng kê chi tiết các khoản chi tiêu và trả nợ của chủ thẻ cùng lãi và phí phát sinh trong một chu kỳ sử dụng thẻ. Sao kê được gửi cho chủ thẻ hàng tháng ngay sau ngày lập bảng sao kê) do ngân hàng gửi tới. Nếu khách hàng thanh toán được hết số tiền nợ thì sẽ không phải trả lãi. Còn nếu trả được một phần (hiện nay quy định thấp nhất là 20% số tiền nợ) thì chủ thẻ phải trả lãi, trả phí hoặc bị phạt theo quy định của ngân hàng trong từng thời kỳ.
* Thẻ ghi nợ: Loại thẻ này có quan hệ trực tiếp và gắn liền với tài khoản tiền gửi hoặc tài khoản séc. Khi mua hàng hoá, dịch vụ, giá trị giao dịch sẽ được khấu trừ ngay lập tức vào tài khoản của chủ thẻ thông qua các thiết bị điện tử đặt tại nơi tiếp nhận thẻ.
* Thẻ rút tiền mặt tự động: (Thẻ ATM) : Là loại thẻ ghi nợ cho phép chủ thẻ sử dụng thẻ để rút tiền mặt từ tài khoản của chủ thẻ tại các máy rút tiền tự động (ATM) hoặc sử dụng các dịch vụ khác mà máy ATM cung ứng.

2.2.4: Phân loại theo phạm vi lãnh thổ:

* Thẻ trong nước: Là lợi thẻ được sử dụng trong phạm vi một quốc gia, do vậy đồng tiền giao dịch là đồng bản tệ. Thẻ cũng có các đặc điểm như các loại thẻ khác, song điểm khác chủ yếu là phạm vi sử dụng.
* Thẻ quốc tế: Là loại thẻ được chấp nhận thanh toán trên toàn cầu, sử dụng ngoại tệ mạnh để thanh toán. Thẻ này được khách hàng ưa chuộng do tính thuận lợi, an toàn. Các ngân hàng cũng có được lợi ích đáng kể với loại thẻ này như nhận được nhiều sự giúp đỡ trong nghiên cứu thị trường, chi phí xây dựng cơ sở chấp nhận thẻ thấp hơn so với tự hoạt động...

Như vậy, mặc dù có nhiều cách phân loại thẻ khác nhau nhưng các loại thẻ trên đều có đặc điểm chung là dùng để thanh toán hàng hóa và rút tiền mặt. Do vây, một cách tổng quát người ta gọi là thẻ thanh toán.

# Quy trình phát hành và thanh toán thẻ

## 3.1: Một số khái niệm về các chủ thể tham gia vào công tác phát hành, sử dụng và thanh toán thẻ

* Ngân hàng phát hành (NHPH): là thành viên chính thức của các tổ chức thẻ quốc tế, là ngân hàng tiến hành các thủ tục để in thẻ cho khách hàng. Ngân hàng phát hành có trách nhiệm: xem xét việc phát hành thẻ, hướng dẫn chủ thẻ sử dụng và thực hiện các quy định cần thiết khi sử dụng thẻ, thanh toán số tiền trên hoá đơn do ngân hàng đại lý chuyển đến, cấp phép cho các thương vụ vượt hạn mức. Từng định kỳ, ngân hàng phát hành phải lập sao kê ghi rõ và đầy đủ các giao dịch phát sinh và yêu cầu thanh toán đối với chủ thẻ tín dụng hoặc khấu trừ trục tiếp vào tài khoản của chủ thẻ đối với thẻ ghi nợ.
* Chủ thẻ: là người có tên ghi trên thẻ, được dùng thẻ để thanh toán hàng hoá, dịch vụ thay tiền mặt. Do vậy không áp dụng chế độ uỷ quyền sử dụng thẻ cho người thứ hai. Chỉ có chủ thẻ mới có quyền sử dụng thẻ. Mỗi khi thanh tóan cho cơ sở chấp nhận thẻ, chủ thẻ xuất trình thẻ để cơ sở kiểm tra theo quy định và lập biên lai thanh toán. Ngoài ra chủ thẻ có thể sử dụng thẻ để rút tiền mặt tại các máy rút tiền tự động hoặc tại các ngân hàng đại lý.
* Đơn vị chấp nhận thẻ (ĐVCNT): là đơn vị bệnh nhân hóa, dịch vụ có ký kết với ngân hàng thanh toán về việc chấp nhận thanh toán thẻ như: cửa hàng, khách sạn, nhà hàng...Thông thừờng các đơn vị này được ngân hàng trang bị máy móc kỹ thuật để chấp nhận thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ bằng thẻ.
* Ngân hàng thanh toán (NHTT): là ngân hàng trực tiếp ký hợp đồng với ĐVCNT và thanh toán các chứng từ giao dịch do ĐVCNT xuất trình. Đối với thẻ Visa Card và Master Card thì ngân hàng thanh toán phải là thành viên chính thức của tổ chức thẻ quốc tế đó. Một ngân hàng vừa có thể đóng vai trò là ngân hàng thanh toán vừa đóng vai trò là ngân hàng phát hành.
* Tổ chức thẻ quốc tế: là tổ chức cho phép ngân hàng phát hành thẻ và làm trung tâm xử lý, cấp phép, thông tin giao dịch, thanh toán của các ngân hàng thành viên trên toàn thế giới. Mỗi tổ chức thẻ quốc tế đều có tên trên sản phẩm của mình. Khác với ngân hàng thành viên, tổ chức thẻ quốc tế không có quan hệ trực tiếp với chủ thẻ hay đơn vị chấp nhận thẻ, mà chỉ cung cấp một mạng lưới viễn thông toàn cầu phục vụ cho quy trình thanh toán, cấp phép cho ngân hàng thành viên một cách nhanh chóng.

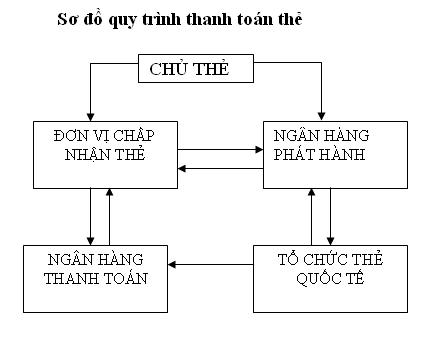
## 3.2: Phát hành thẻ

Khi muốn sử dụng thẻ, khách hàng sẽ phả tiếp cận ngân hàng để làm một số thủ tục cần thiết như điền vào giấy xin phát hành thẻ. Khi đến ngân hàng để xin phát hành thẻ, chủ thẻ cần xuất trình các giấy tờ tuỳ thân như chứng minh thư nhân dân hoặc quân đội hoặc hộ chiếu, nếu khách hàng đáp ứng đủ điều kiện thì ngân hàng tiến hành in thẻ cho khách hàng. Trước khi phát hành thẻ, ngân hàng yêu cầu chủ thẻ ký tên và đăng ký chữ ký mẫu ở ngân hàng. Sau đó bằng kỹ thuật riêng của từng ngân hàng phát hành, ngân hàng tiến hành đưa những thông tin cần thiết lên thẻ, đồng thời mã hoá và ấn định mã số các nhân (PIN) cho chủ thẻ, nhập các thông tin, dữ liệu cần thiết để quản lý sau này.

Khi ngân hàng giao thẻ cho khách hàng thì giao luôn số PIN, yêu cầu chủ thẻ giữ bí mật. Nếu để lộ số PIN thì mọi rủi ro gây nên chủ thẻ phải hoàn toàn chịu trách nhiệm.

Sau khi giao thẻ cho khách hàng, coi như nghiệp vụ phát hành thẻ đã kết thúc.

## 3.3: Thanh toán thẻ



+ Chấp nhận thẻ

Khách hàng sau khi mua thẻ có thể sử dụng ngay thẻ đó để mua hàng hoá, dịch vụ tại các ĐVCNT. Khách hàng xuất trình thẻ, ĐVCNT sẽ tiến hành kiểm tra tính hợp lệ của thẻ. Sau khi kiểm tra xong, ĐVCNT sẽ lập hóa đơn thanh toán.

+Thanh toán

Tại ngân hàng thanh toán: khi tiếp nhận hoá đơn và bảng kê, ngân hàng phải tiến hành tính hợp lệ của các thông tin trên hoá đơn. Nếu không có vấn đề gì thì ngân hàng tiến hành ghi nợ vào tài khoản của mình và ghi có vào tài khoản của ĐVCNT. Việc ghi sổ này phải tiến hành ngay trong ngày nhận được hoá đơn và chứng từ của ĐVCNT.

Sau đó ngân hàng thanh toán tổng hợp dữ liệu gửi đến trung tâm xử lý dữ liệu (trường hợp nối mạng trực tiếp). Nếu ngân hàng thanh toán không được nối mạng trực tiếp thì gửi hoá đơn, chứng từ đến ngân hàng mà mình làm đại lý thanh toán

Trung tâm sẽ tiến hành chọn lọc dữ liệu, phân loại để bù trừ giữa các ngân hàng thanh toán và ngân hàng phát hành, đồng thời thực hiện báo có và báo nợ trực tiếp cho các ngân hàng thành viên. Việc xử lý bù trừ, thanh toán được thực hiện thông qua ngân hàng thanh toán và ngân hàng bù trừ.

Ngân hàng phát hành khi nhận thông tin, dữ liệu sẽ tiến hành thanh toán. Định kỳ trong tháng, ngân hàng phát hành lập bảng sao kê báo cho chủ thẻ các khoản chủ thẻ đã sử dụng và yêu cầu chủ thẻ thanh toán (đối với thẻ tín dụng).

Chương II: Thực trạng và những hạn chế khi sử dụng tiền mặt trong thanh toán viện phí tại BVQY 354

* 1. Thực trạng sử dụng tiền mặt

Hiện nay, khi thanh toán viện phí tại BVQY 354 người bệnh 100% sử dụng tiền mặt. Lượng tiền mặt thu chi dùng thanh toán viện phí ngày càng tăng, do nhiều yếu tố:

- do dịch bệnh bùng phát nên lưu lượng bệnh nhân đến khám ngày đông

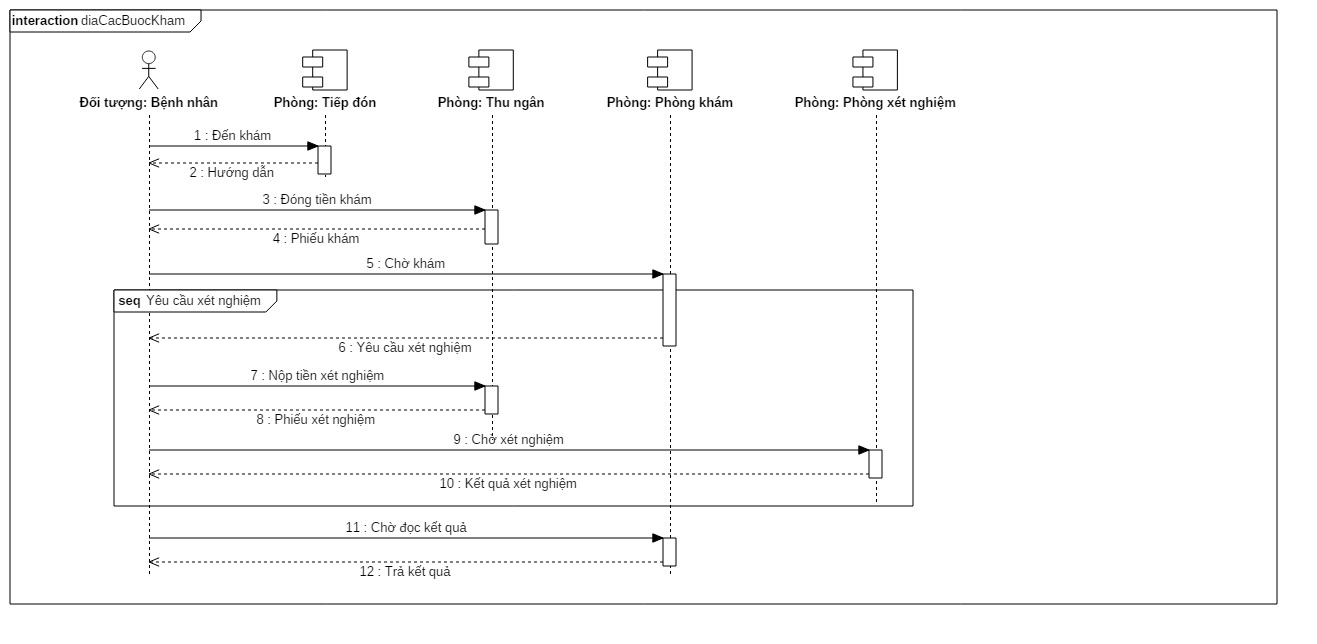
- trình độ chuyên môn của các bác sỹ được nâng cao, tiếp cận nhiều máy móc trang thiết bị hiện đại có thể điều trị những ca bệnh khó, có những chi phí tương đối cao.

- bệnh viện mở rộng quy mô khám chữa bệnh, có thêm nhiều phòng khám dịch vụ, tự nguyện và chuyên khoa thu hút được nhiều bênh nhân

( biểu đồ thu chi viện phí của 3 năm gần đây nhất )

* 1. Hạn chế khi sử dụng tiền mặt

2.1 Hạn chế trong quy trình khám



Sơ đồ trình tự của Quy trình khám dịch vụ

Chi tiết quy trình khám gồm các bước như sau:

* 1. **Bệnh nhân** tới khám được bộ phận **Tiếp đón** hướng dẫn làm thủ tục, hồ sơ.
  2. *Bệnh nhân* tới quầy **Thu ngân** đóng tiền khám ban đầu và lấy **Phiếu khám** (số khám).
  3. *Bệnh nhân* tới **Phòng khám** tương ứng với phiếu khám. Sau khi khám lâm sàn, bệnh nhân có thể được yêu cầu thực hiện một số xét nghiệm.
  4. *Bệnh nhân* qua *Thu ngân* để đóng tiền xét nghiệm. *Thu ngân* đưa cho *Bệnh nhân* phiếu xét nghiệm.
  5. *Bệnh nhân* tới các **Phòng xét nghiệm** và chờ lấy kết quả.
  6. Sau khi có kết quả, *Bệnh nhân* quay lại *Phòng khám* ban đầu. Tại đây, bệnh nhân có thể được yêu cầu thực hiện một số xét nghiệm khác nữa, khi đó các *Bệnh nhân* sẽ lại thực hiện bước (d) và (e).
  7. Sau khi hoàn tất khám bệnh, *Bệnh nhân* nếu nhập viện sẽ qua *Thu ngân* đóng trước một phần viện phí và cầm giấy nhập viện tới **Phòng bệnh** tại các khoa. Kết thức quy trình khám.
  8. Với các trường hợp khác, Bệnh nhân được coi như kết thúc quy trình khám.

=🡺Từ sơ đồ trình tự quy trình khám dịch vụ ở trên, có thể thấy rằng khâu nộp lệ phí đều phải thực hiện trước tất cả các bước khám, xét nghiệm +CLS của bệnh nhân. Điều này dẫn tới việc quá tải ở bộ phận tài chính, kéo theo đó là quá trình xếp hàng dài chờ đợi của bệnh nhân. Bệnh nhân phải đi lại nhiều lần để đóng tiền.

* 1. : Hạn chế trong các tình huống
  + Với các trường hợp bệnh nhân không mang đủ tiền mặt sẽ gây chậm trễ trong quá trình khám bệnh, có khi bệnh nhân không làm hết được các chỉ định CLS để bác sỹ chuẩn đoán bệnh chính xác hơn.
  + Kể cả với các trường hợp mang đủ tiền mặt thì thời gian kiểm đếm, rà soát cũng là vấn đề kéo theo thời gian phục vụ chậm đi ( đặc biệt với những bệnh nhân phải thanh toán chi phí viện phí với số tiền lớn có khi lên tới cả 100 triệu đồng)
  + Có không ít bệnh nhân đã đóng tiền nhưng chưa làm những chỉ định CLS vì lí do cá nhân hay do sốt ruột khi phải chờ đợi, đã dừng khám và muốn lấy lại tiền, 1 lần nữa bệnh nhân phải quay lại bộ phận tài chính để xin hủy và lấy tiền. Thao tác này khiến bộ phận thu viện phí luôn hiện bút toán đỏ và tài chính phải giải thích lí do cũng như phải thu hồi đủ biên lai đã thu tiền của bệnh nhân.
  + Có những rủi ro trong giao dịch bằng tiền mặt ( như thu phải tiền giả, thu hoặc trả thiếu tiền do nhầm lẫn…)
  1. Hạn chế trong quản lý
  + Chi phí cho việc in ấn biên lai, quản lý giấy tờ là rất lớn.
  + Không đồng hóa đươc chi phí của bệnh nhân vừa thăm khám ngọai trus vưà điều trị nội trú trong bệnh viện

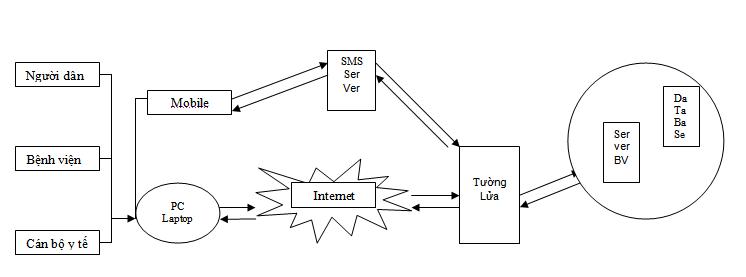
Chương III: Giải pháp giảm thiểu sử dụng tiền mặt khi thanh toán viện phí tại BVQY 354

1. Xây dựng cổng thông tin bệnh viện

Cổng thông tin điện tử bệnh viện là hệ thống thông tin trực tuyến mới nhất hiện nay cung cấp nhiều tính năng hỗ trợ công tác quản lý thông tin, cung câp các thông tin đầy đủ và cần thiết nhất về chăm sóc sức khỏe và phòng trừ bệnh tật với người dân. Là nơi tiếp nhận các thông tin hỏi đáp thắc mắc về bệnh tật và là nơi tiếp nhận các thông đăng ký trực tuyến về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chữa trị và chuẩn đoán bện tật.

Một số tính chất mà cổng thông tin bệnh viện đem lại:

* + Khả năng mở rộng kết nối: Có thể kết nối thông tin với các trang thông tin khác ngoài bệnh viện, kết nối hiển thị dữ liệu kết quả tim kiếm với Phần mềm Quản lý bệnh nhân, Quản lý viện phí của bệnh nhân
  + An toàn và bảo mật thông tin:
    - Hệ thống được đảm bảo an toàn, bảo mật theo nhiều mức: mức mạng, mức xác thực người sử dụng, mức cơ sở dữ liệu.
    - Có cơ chế theo dõi và giám sát, lưu vết tất cả các hoạt động cho mỗi kênh thông tin và toàn hệ thống.
    - Toàn bộ các dữ liệu cần quản lý phải được lưu trong cơ sở dữ liệu được mã hóa và phân quyền truy cập chặt chẽ.
  + Quản lý chuyên môn
    - Các Tổ chuyên môn của Bệnh viện trao đổi thông tin thông qua các hình thức trao đổi: Gửi nhận giấy mời, thông báo. Tổ chức sinh hoạt chuyên môn. Gửi, nhận báo cáo
  + Hệ thống thư điện tử nội bộ cho đơn vị Bệnh viện (Trao đổi gửi nội dung thông tin tài liệu)
  + Giao lưu, hỏi đáp và góp ý trực tuyến: Cung cấp dịch vụ trao đổi trực tuyến giữa Bệnh viện, người dân …
  + Tìm kiếm thông tin
    - Tìm kiếm thông tin theo các tiêu chí lựa chọn: thông tin cá nhân, lịch sử giao dịch nạo tiền, theo dõi thu chi
    - Hỗ trợ người sử dụng trao đổi thông tin, dữ liệu với cổng trên mạng Internet theo các chuẩn về an toàn thông tin.



Sơ đồ trang bị và giải pháp

1. Xây dựng cổng thanh toán trực tuyến

Để đảm bảo an toàn và thuận tiện cho các giao dịch thương mại điện tử, ngày càng nhiều đơn vị chọn giải pháp tích hợp cổng thanh toán cho website của mình. Việc lựa chọn tích hợp cổng thanh toán không chỉ là giải pháp an toàn, hiệu quả mà còn giúp khẳng định uy tín của chính bệnh viện.

Về bản chất, cổng thanh toán là dịch vụ cho phép bệnh nhân thực hiện thanh toán trực tuyến tại các website thương mại điện tử. Cổng thanh toán cung cấp hệ thống kết nối an toàn giữa tài khoản thanh toán của bệnh nhân (tài khoản thẻ, ví điện tử) với tài khoản của website bệnh viện, cho phép bệnh nhân thanh toán và nhận tiền trên internet một cách nhanh chóng, tiện lợi và được bảo vệ an toàn!

Trong bối cảnh yếu tố bảo mật đã và đang được ưu tiên hàng đầu, cổng thanh toán hiện nay đã trở thành lựa chọn tối ưu cho các giao dịch thanh toán trực tuyến nhờ những tiện ích vượt trội so với các phương thức thanh toán thông thường:

Cổng thanh toán cung cấp hình thức thanh toán đơn giản, nhanh chóng và an toàn: Bệnh nhân lựa chọn hạng mục và thanh toán ngay trên website. Giao dịch chuyển – nhận tiền được thực hiện chỉ với vài thao tác click chuột. Một cổng thanh toán luôn có sẵn kết nối với các kênh thanh toán online phổ biến (thẻ ngân hàng nội địa, thẻ quốc tế, ví điện tử,…). Điều này đồng nghĩa với việc website sẽ được tự động kết nối với các kênh thanh toán này. Việc kết nối cổng một mặt tạo ra cho bệnh nhân nhiều lựa chọn hơn về phương thức thanh toán, mặt khác lại giản tiện cho bệnh viện khi chỉ cần mở một tài khoản để nhận tiền.Quản lý hoạt động giao dịch dễ dàng: các cổng thanh toán cung cấp tiện ích xử lý giao dịch, báo cáo trực tuyến và tự động. Với tiện ích này sẽ giúp việc quản lý các giao dịch một cách khoa học và tiết kiệm thời gian.Tăng uy tín hoạt động của bệnh việc: Các cổng thanh toán chất lượng thường được vận hành bởi các công ty chuyên về giải pháp thanh toán, có tiềm lực vững chắc về tài chính và kết nối chặt chẽ với hệ thống ngân hàng. Điều này như một sự đảm bảo vững chắc cho hoạt động kinh doanh của website có kết nối cổng.

* 1. **Lựa chọn cổng thanh toán**

Hiện nay trên thị trường có khá nhiều sự lựa chọn: Smartlink, Cổng thanh toán VNPAY, Banknet, Onepay (các cổng thanh toán kết nối trực tiếp với ngân hàng); Ngân Lượng, Bảo Kim, Payoo, 123pay, Sohapay,… (không kết nối trực tiếp với ngân hàng mà sử dụng cổng thanh toán qua bên thứ 3). Mỗi cổng có những ưu điểm và quy trình hoạt động riêng. Để đảm bảo việc lựa chọn được cổng thanh toán phù hợp với website của của bệnh viện, bạn cần cân nhắc các yếu tố sau:

Uy tín: Hãy chắc chắn rằng phải lựa chọn cổng thanh toán được cung cấp bởi một công ty có uy tín lâu năm trên thị trường về lĩnh vực giải pháp thanh toán.

Mức phí tích hợp cổng thanh toán, phí duy trì hàng tháng, năm và phí giao dịch: chọn cổng thanh toán với mức phí tối ưu phù hợp với quy mô kinh doanh và ngân sách của bệnh viện.

Kênh thanh toán: Phần lớn các cổng thanh toán đều chấp nhận thẻ/tài khoản của các ngân hàng nội địa qua hình thức kết nối trực tiếp với ngân hàng hoặc sử dụng cổng thanh toán trung gian khác. Một số cổng chấp nhận thẻ quốc tế, ví điện tử.

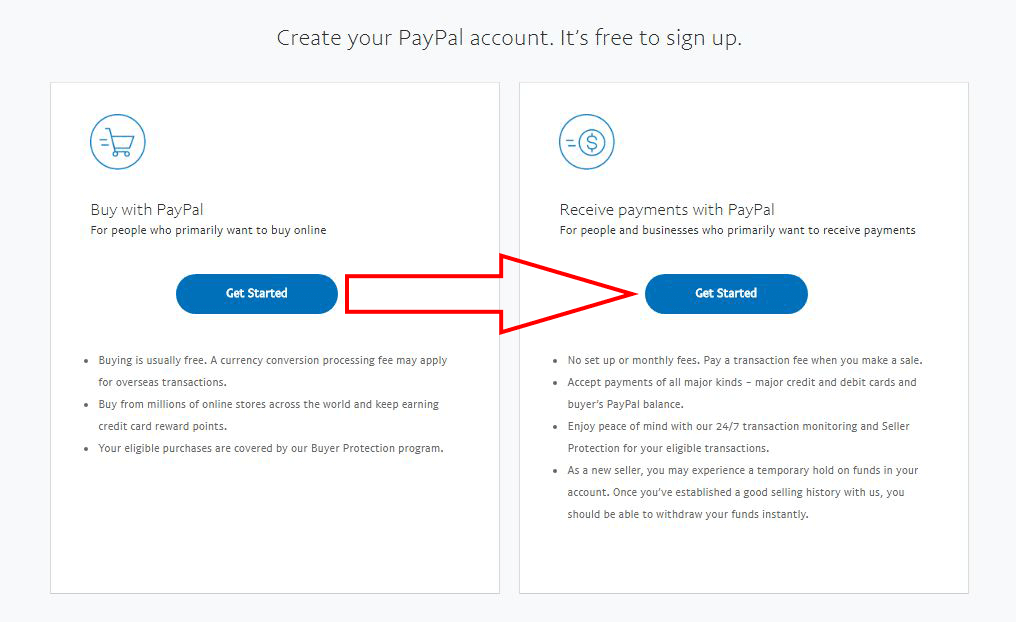
Quy trình thanh toán: bệnh nhân sẽ hài lòng với một quy trình thanh toán đơn giản; tốc độ xử lý giao dịch và tỉ lệ giao dịch lỗi cũng là vấn đề mà bệnh viện nên quan tâm.

Chất lượng các dịch vụ hỗ trợ mà các cổng thanh toán cung cấp (báo cáo trực tuyến, quy trình giải quyết giao dịch nghi vấn,…) sẽ giúp bệnh viện tiết kiệm được rất nhiều thời gian quản lý hoạt động kinh doanh.

* 1. Tích hợp cổng thanh toán
     1. Thanh toán online bằng paypal

Tích hợp tính năng thanh toán PayPal vào website. Để tích hợp thanh toán qua Paypal vào website bạn cần thực hiện như sau:

* Đăng ký tài khoản Paypal tại đường link https://www.paypal.com/vn/webapps/mpp/account-selection. Bạn chọn Get Started trong phần Receive Payments with PayPal và điền các thông tin được yêu cầu.



Chọn Get started

Nhập thông tin đăng ký

* Sau khi đã có tài khoản Paypal thì bạn cần phải có thẻ tín dụng quốc tế và tài khoản ngân hàng để có thể rút tiền từ Paypal về Việt Nam. Và bạn cũng cần phải nâng cấp tài khoản lên Paypal Business.
* Bạn lấy các thông tin cần thiết như: API Username, API Password, API Signature

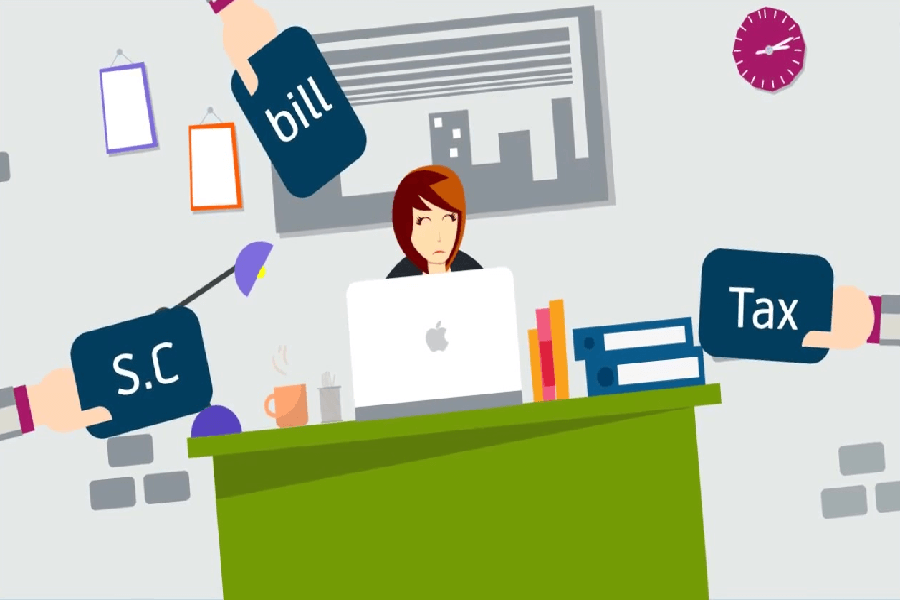
Sau khi đã có tất cả các yếu tố trên thì bạn có thể tiến hành tích hợp thanh toán Paypal vào website theo các bước sau:

* Bước 1: Truy cập trang quản trị website, click vào Cấu hình -> thanh toán.
* Bước 2: Tại trang cấu hình thanh toán, bạn di chuyển chuột xuống phần Paypal -> Thiết lập.
* Bước 3: Trong bảng hiện ra thực hiện nhập các tham số cần thiết để đăng ký website tích hợp với Paypal.
* Bước 4: Click vào nút Lưu.

Sau khi đã kích hoạt thành công thì hình thức thanh toán bằng Paypal đã được tích hợp vào website và được hiển thị trong trang thanh toán cho khách hàng lựa chọn. Hiện nay, tất cả các ngân hàng nội địa của Việt Nam đều đã khai thác dịch vụ thanh toán Paypal với nhiều phương thức khác nhau cho khách hàng lựa chọn:

* Thanh toán paypal online bằng thẻ ATM
* Thanh toán paypal online qua hình thức Internet banking
* Chuyển khoản tại cây ATM hoặc quầy giao dịch của Ngân hàng

Có thể nói rằng, Paypal là một dịch vụ thanh toán online thông minh nhận được sự tin cậy của đông đảo khách hàng trên toàn thế giới.



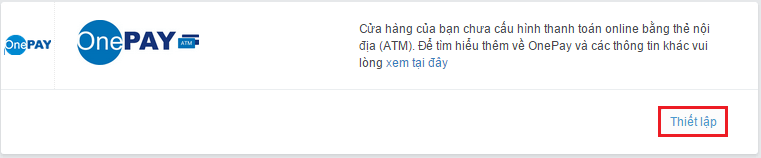
* + 1. Tích hợp thanh toán bằng thẻ quốc tế thông qua cổng OnePay

Ký hợp đồng với OnePay: Trước tiên, bạn cần phải liên hệ với nhà cung cấp OnePay và hoàn thiện các mẫu đăng ký gồm: Quy trình triển khai, mẫu hồ sơ đăng ký. Sau khi hợp đồng được ký kết, OnePay sẽ cung cấp cho bạn một số thông tin sau: Mã Hashcode, tài khoản merchant, Access code.

**Kích hoạt cổng thanh toán cho website**, Bạn cần thực hiện các bước sau:

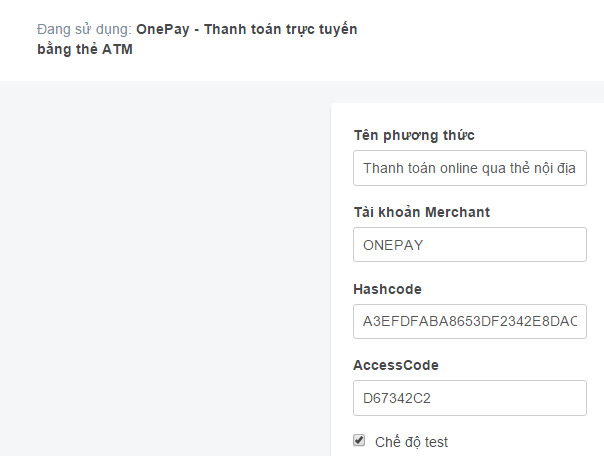
Bước 1: Truy cập trang quản trị, click vào cấu hình và chọn mục thanh toán

Bước 2: Trong trang cấu hình thanh toán, bạn tìm hình thức thanh toán qua cổng OnePay, click vào mục thiết lập.



Thiết lập hình thức thanh toán qua cổng Onepay

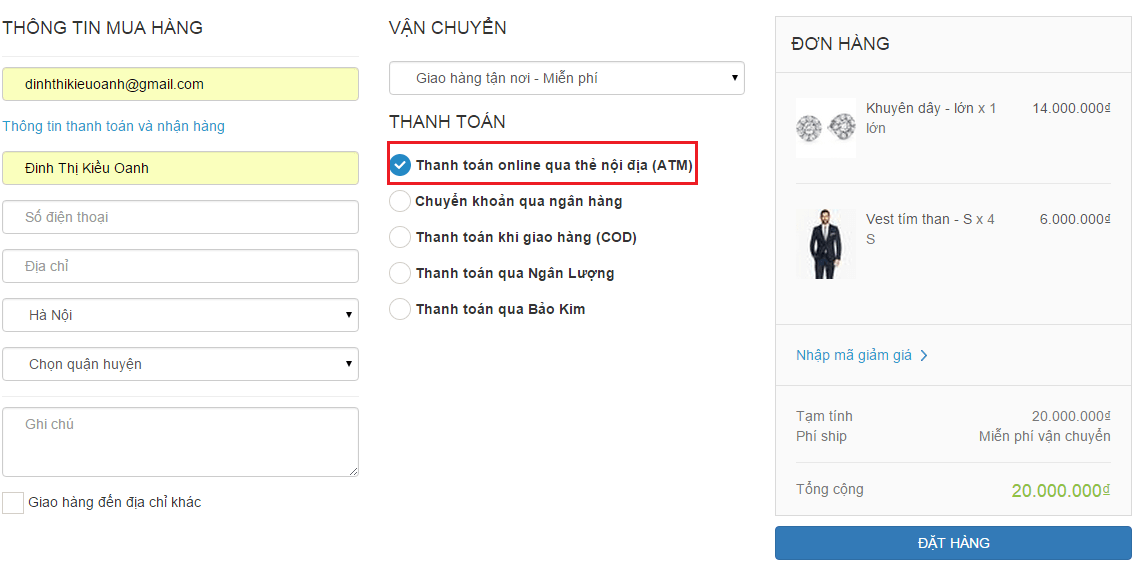
Bước 3: Trong bảng hiện ra, bạn nhập các mã do OnePay cung cấp vào các ô tương ứng.



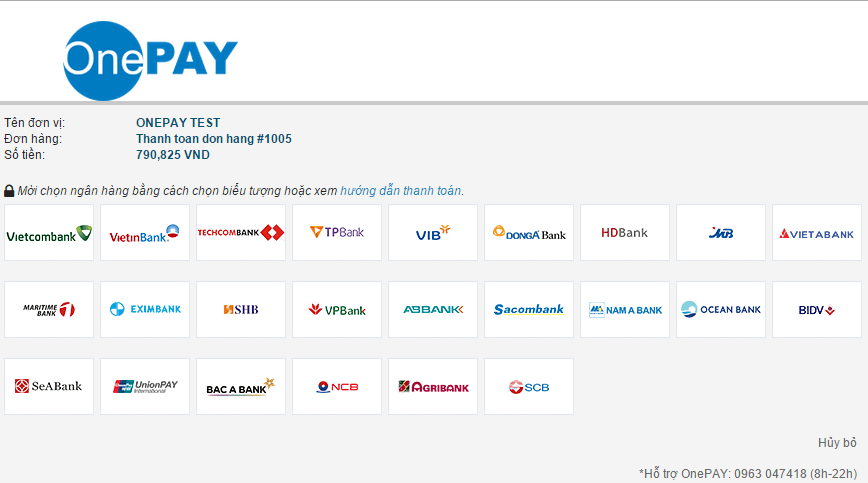
Nhập thông tin theo form

Bước 4: Click chuột vào nút Lưu.

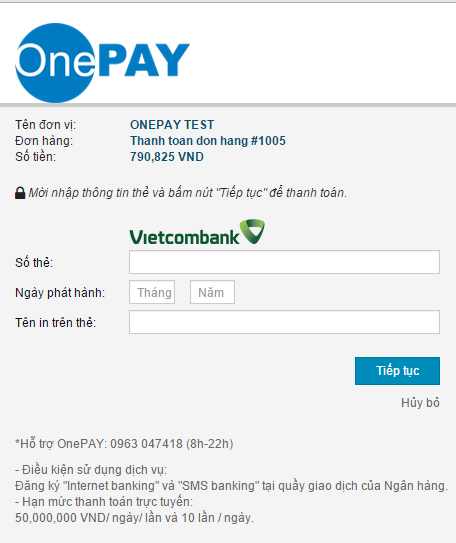
**Đặt hàng và thanh toán qua OnePay**: Sau khi đã kích hoạt thành công thì hình thức thanh toán bằng thẻ quốc tế đã được tích hợp vào website và được hiển thị trong trang thanh toán cho khách hàng lựa chọn.



Lựa chọn phương thức thanh toán và đặt hàng



Chọn Ngân hàng thanh toán



Nhập thông tin thẻ và tiến hành thanh toán

**Kiểm tra giao dịch trên OnePay:** Khi có đơn hàng thanh toán thì quản trị website sẽ truy cập vào hệ thống OnePay để kiểm tra giao dịch. Nếu giao dịch thành công sẽ tiến hành xác nhận.

**3.**3 Thanh toán bằng chuyển khoản ngân hàng

Hình thức thanh toán chuyển khoản được thực hiện thông qua thẻ ATM hoặc giao dịch trực tiếp tại ngân hàng. Người nhà sẽ chuyển sang tài khoản của bệnh nhân một số tiền trước khi làm các thủ tục.

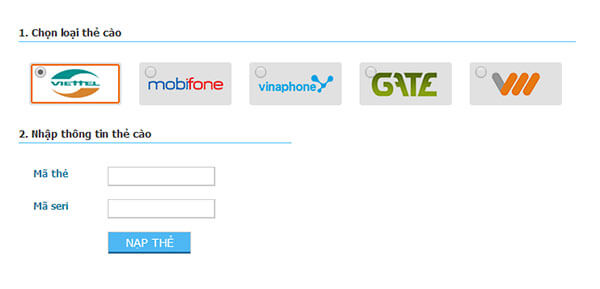
Hình thức thanh toán này chỉ nên thực hiện khi bệnh nhân phải có sự tin tưởng người nạp. Hình thức thanh toán này rất hiệu quả trong những trường hợp bệnh nhân và người nạp ở cách xa nhau.

3.4 THANH TOÁN ONLINE BẰNG THẺ CÀO ĐIỆN THOẠI

Thanh toán trực tuyến bằng thẻ cào điện thoại là một hình thức mới cho phép khách hàng thanh toán hoặc nạp tiền vào ví điện tự của mình một cách thuận tiện và nhanh chóng.

– Chọn các loại thẻ nạp tiền phù hợp.

– Nhập mã số thẻ cào và nhấn nạp thẻ để hoàn tất quá trình.



Thanh toán trực tuyến bằng thẻ cào điện thoại

Quy trình Nạp tiền vào thẻ điện tử: Chỉ mất khoảng thời gian là 30 giây, bệnh nhân đã có tiền trong thẻ của mình mà không cần phải đến ngân hàng và chờ đợi nhân viên hoàn tất thủ thục chuyển khoản.

– Mua thẻ cào điện thoại và lấy dãy số sử dụng

– Đăng nhập vào hệ thống ví điện tử

– Nhập mã số thẻ cào cho đến khi bằng giá trị số tiền muốn giao dịch

– Xác nhận quá trình giao dịch bằng các điền mã OTP nhận được để hoàn thành giao dịch.

1. Xây dựng hệ thống điện tử

Tiến hành kết hợp hệ thống thanh toán trực tuyến và phát hành thẻ làm cầu nối giữa bệnh nhân và bệnh viện.

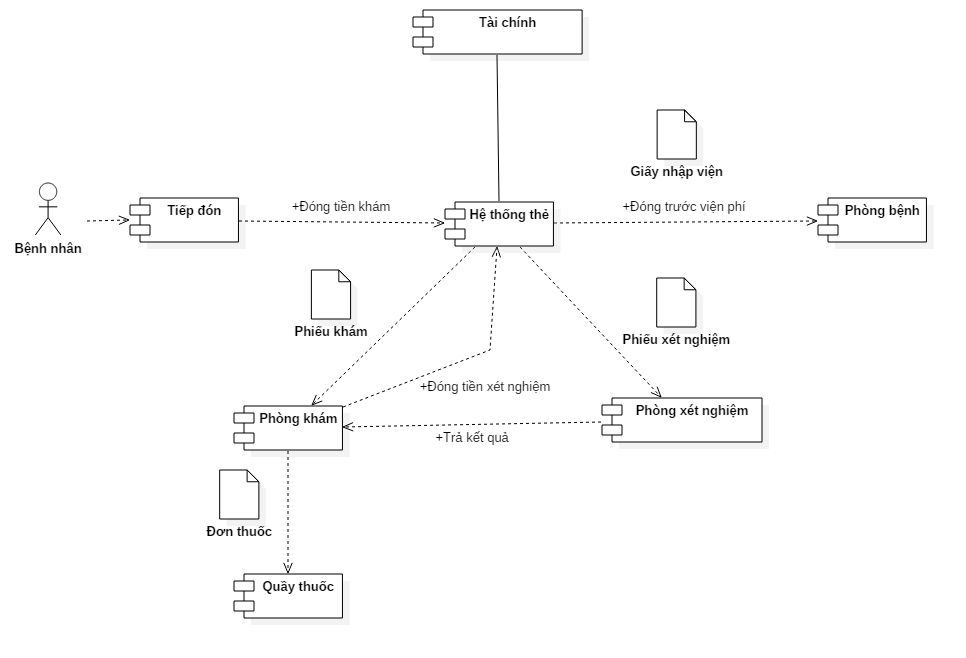
* 1. Quy trình phát hành và quản lý thẻ khám bệnh

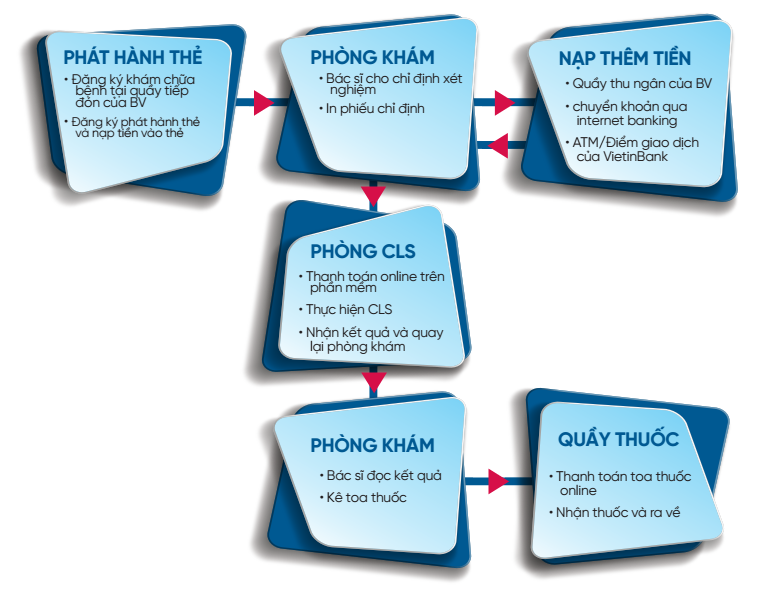
Cấp mới thẻ khám bệnh

* + Bước 1: BN, người nhà BN điền thông tin vào Phiếu khám bệnh kiêm đề nghị phát hành Thẻ khám bệnh
  + Bước 2: CB BV nhập thông tin BN vào phân mềm BV, liên kết số Thẻ khám bệnh với Mã BN
  + Bước 3: CB BV in thông tin BN lên Thẻ khám bệnh
  + Bước 4: phát hành thẻ

Cấp lại thẻ khám bệnh

* + Bước 1: BN điền thông tin vào Phiếu đề nghị phát hành lại Thẻ khám bệnh
  + Bước 2: CB BV tra cứu thông tin mã BN trên phần mềm BV, hủy gắn số TKB cũ với Mã BN, thực hiện gắn số TKB mới với mã Bệnh nhân
  + Bước 3: CB BV in thông tin BN lên Thẻ khám bệnh
  + Bước 4: phát hành thẻ
  1. Quy trình sử dụng thẻ khám





* 1. d