

Phát triển thanh toán viện phí không dùng tiền mặt tại Việt Nam: Thực trạng và giải pháp

ĐỖ THỊ BÍCH MAI*

Nhận thức rõ vai trò, tầm quan trọng của thanh toán không dùng tiền mặt (TTKDTM), Chính phủ đã ban hành Quyết định số 1813/QĐ-TTg, ngày 28/10/2021, phê duyệt Đề án phát triển thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam giai đoạn 2021-2025. Trong đó, Chính phủ định hướng thúc đẩy dịch vụ TTKDTM trong các dịch vụ công, đặc biệt trong lĩnh vực y tế. Thanh toán viện phí không dùng tiền mặt (TTVPKDTM) ngày càng phổ biến ở Việt Nam. Tuy nhiên, thực tế triển khai các hoạt động TTVPKDTM tại Việt Nam còn nhiều hạn chế cần có những giải pháp khắc phục.

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN TTVPKDTM

Để phân tích thực trạng TTVPKDTM, trong năm 2021, tác giả khảo sát ý kiến qua các phiếu điều tra đối với 100 đối tượng là chuyên gia trong lĩnh vực TTKDTM tại các ngân hàng và công ty cung ứng dịch vụ thanh toán đã từng tham gia nghiên cứu, thảo luận về lĩnh vực TTKDTM và quy trình khám chữa bệnh tại các bệnh viện, cơ sở y tế với vai trò là bệnh nhân, người nhà bệnh nhân hoặc cán bộ làm trong ngành y tế; các chuyên gia trong các viện nghiên cứu và cơ quan quản lý của Ngân hàng Nhà nước (NHNN), Bộ Y tế và các đơn vị có quan tâm đến TTKDTM nói chung và TTVPKDTM nói riêng. Phiếu khảo sát sử dụng loại câu hỏi không liên tục/câu hỏi theo thang đo Likert trong đó mỗi

nguyên nhân, giải pháp sẽ lấy ý kiến chủ quan của người được khảo sát thông qua mức độ quan trọng theo thang điểm từ 1 đến 5, ở mức 1 - Hoàn toàn không đồng ý với câu trả lời đến mức 5 - Không có ý kiến. Kết quả khảo sát cho thấy:

Các yếu tố ảnh hưởng đến sự phát triển dịch vụ TTVPKDTM

Về các yếu tố trọng yếu trong phát triển dịch vụ TTVPKDTM

Kết quả khảo sát cho thấy, hầu hết các ý kiến đều cho rằng, hoạt động TTVPKDTM phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố, như: Thói quen tiêu dùng tiền mặt trong dân cư; Khoa học, công nghệ; Con người; Tâm lý; Văn hóa... Tuy nhiên, các yếu tố trên có mức độ ảnh hưởng khác nhau đối với sự phát triển của TTVPKDTM. Phần đa số người được phỏng vấn cho rằng, Tâm lý, Văn hóa là yếu tố ảnh hưởng nhất đến sự phát triển hoạt động TTVPKDTM.

Kết quả khảo sát (Bảng 1) cho thấy, có tới 60% số người được hỏi đều cho rằng, đối với họ, thói quen tiêu dùng tiền mặt trong dân cư được lựa chọn mức độ

BẢNG 1: BẢNG TỔNG HỢP VỀ MỨC ĐỘ QUAN TRỌNG CỦA CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTVPKDTM

Đơn vị: %

Chỉ tiêu/Mức độ quan trọng	1	2	3	4	5	6	Tổng
Thói quen tiêu dùng tiền mặt trong dân cư	60	10	5	10	10	5	100
Khoa học công nghệ	10	59	5	5	11	10	100
Yếu tố con người	15	10	60	10	5	0	100
Tâm lý, văn hóa	5	61	10	9	10	5	100

Nguồn: Tác giả tổng hợp

* ThS., Ngân hàng TMCP Công Thương Việt Nam (VietinBank)

BẢNG 2: CÁC NHÂN TỐ CHỦ QUAN ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTVPKDTM

Đơn vị: %

Chỉ tiêu/Mức độ đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến
Chưa có cơ chế, chính sách phù hợp, khuyến khích TTKDTM trong đó có TTVPKDTM	0	5	25	55	15
Chưa đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, đào tạo, hướng dẫn và bảo vệ người tiêu dùng trong TTVPKDTM nói riêng và TTKDTM nói chung	10	23	28	37	2
Nguồn nhân lực còn hạn chế trong việc sử dụng các phương tiện TTKDTM vào thanh toán viện phí	15	20	30	35	0
Hệ thống công nghệ thông tin, thanh toán điện tử trong ngành y tế và ngân hàng phục vụ cho thanh toán viện phí còn yếu	7	16	33	42	2

BẢNG 3: BẢNG TỔNG HỢP VỀ CÁC NHÂN TỐ KHÁCH QUAN ẢNH HƯỞNG ĐẾN PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTVPKDTM

Đơn vị: %

Chỉ tiêu/Mức độ đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến
Thị trường TTKDTM	5	10	50	30	5
Hội nhập hợp tác quốc tế, khu vực	2	2	46	50	0
Hệ thống pháp luật	0	10	45	35	10

BẢNG 4: BẢNG TỔNG HỢP VỀ NHỮNG MẶT HẠN CHẾ TRONG PHÁT TRIỂN TTVPKDTM

Đơn vị: %

Chỉ tiêu/Mức độ đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến
Dịch vụ mới chưa được sự quan tâm và đầu tư nhiều của ngành y tế và ngành ngân hàng, nên chất lượng dịch vụ chưa cao	0	8	37	42	13
Chưa có cơ chế bảo vệ bệnh nhân, người sử dụng dịch vụ trong TTVPKDTM	0	5	46	44	5
Hành lang pháp lý cho dịch vụ chưa đầy đủ	2	10	35	35	18

Nguồn: Tác giả tổng hợp

1 (Mức độ quan trọng nhất ảnh hưởng đến phát triển TTVPKDTM). Yếu tố công nghệ và tâm lý, văn hóa được đánh giá thứ 2 và thứ 3 là yếu tố con người...

Về các nhân tố chủ quan ảnh hưởng đến TTVPKDTM

Kết quả (Bảng 2) cho thấy, có đến 80% người được hỏi đều “Hoàn toàn đồng ý” và “Đồng ý” cho rằng các cơ quan ban ngành, bệnh viện và ngân hàng chưa có cơ chế, chính sách phù hợp, khuyến khích TTKDTM, trong đó có TTVPKDTM. Có tới 2/3 số

người được hỏi cho rằng, chưa đẩy mạnh công tác thông tin, tuyên truyền, đào tạo, hướng dẫn và bảo vệ người tiêu dùng trong TTVPKDTM nói riêng và TTKDTM nói chung. Hệ thống công nghệ thông tin, thanh toán điện tử trong ngành y tế và ngân hàng phục vụ cho thanh toán viện phí còn yếu và nguồn nhân lực còn hạn chế trong việc sử dụng các phương tiện TTVPKDTM vào thanh toán viện phí.

Về các nhân tố khách quan ảnh hưởng đến phát triển dịch vụ TTVPKDTM

Các nhân tố khách quan có thể kể đến là: Thị trường TTVPKDTM; Hội nhập hợp tác quốc tế, khu vực; Hệ thống pháp luật. Mức độ đồng ý của người tham gia cuộc khảo sát được thể hiện trong Bảng 3. Cụ thể, có đến 80% đồng ý rằng, TTKDTM ảnh hưởng rất lớn đến sự phát triển TTVPKDTM tại Việt Nam, chỉ có 15% còn lại là không đồng tình. Thực chất, thị trường TTVPKDTM gần như là mới tại Việt Nam, các ngân hàng, các cơ sở khám chữa bệnh, các cơ quan quản lý chưa có hành lang pháp lý cho hoạt động này, có thể chỉ được coi như thị trường sơ khai. Hiện tại, các chủ thể tham gia, như: ngân hàng, công ty về giải pháp công nghệ và hệ thống các bệnh viện, cơ sở y tế hoạt động vì mục đích xã hội, phát triển dịch vụ công trực tuyến vì người bệnh và sự phát triển của hệ thống y tế tại Việt Nam có tính chất cộng đồng nhiều hơn, không nhằm kinh doanh, không vì mục tiêu lợi nhuận. Chiếm khoảng 50% mức độ “Hoàn toàn đồng ý” và “Đồng ý” là ý kiến, Hội nhập và Hợp tác quốc tế, khu vực ảnh hưởng đến sự phát triển của TTKDTM. Còn lại 2% số người được hỏi “Hoàn toàn không đồng ý” và “Không đồng ý” với yếu tố trên.

Các văn bản điều chỉnh hiện tại là hệ thống văn bản pháp luật, pháp lý điều chỉnh chung cho hoạt động TTKDTM tại Việt Nam. Để phát triển hoạt động TTVPKDTM, đòi hỏi phải có một hành lang pháp lý để bảo vệ các chủ thể tham gia hoạt động, giảm thiểu các rủi ro cho người dùng đồng thời ổn định sẽ nâng cao ý thức và trách nhiệm của các chủ thể tham gia vào hệ thống thanh toán. Ngược lại, khi chưa có văn bản, hoặc văn bản pháp lý chưa hoàn thiện, các quy định chồng chéo hoặc còn quy định chung cho tất cả hoạt động thanh toán có thể gây khó khăn cho hoạt động TTVPKDTM

hoặc các quy định thiếu chặt chẽ có thể tạo ra kẽ hở để các chủ thể tham gia luân lách, gây thiệt hại cho người bệnh và chủ thể tham gia. Chính vì vậy, khảo sát cho thấy, có đến 80% đồng ý với yếu tố trên và chỉ có 10% ý kiến không đồng tình với yếu tố trên ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động TTVPKDTM.

Về hạn chế trong phát triển TTVPKDTM

Hoạt động TTVPKDTM tại Việt Nam còn gặp nhiều bất cập. Một số mặt hạn chế chủ yếu từ hoạt động TTVPKDTM, như: Dịch vụ mới chưa được sự quan tâm và đầu tư nhiều của ngành y tế và ngân hàng nên chất lượng dịch vụ chưa cao; Chưa có cơ chế bảo vệ bệnh nhân, người sử dụng dịch vụ trong TTVPKDTM; Hành lang pháp lý cho hoạt động chưa đầy đủ. Đa phần những người được hỏi “Hoàn toàn đồng ý” và “Đồng ý” với những mặt hạn chế đó, tỷ lệ này chiếm khoảng từ 70% đến 90% tổng số người được khảo sát. Còn lại rất ít người “Hoàn toàn không đồng ý” và “Không đồng ý”, tỷ lệ này chỉ chiếm khoảng từ 2% đến 10% trên tổng số người tham gia cuộc khảo sát (Bảng 4).

Về nguyên nhân còn tồn tại trong phát triển TTVPKDTM

Từ những số liệu thu thập và tính toán được (Bảng 5), 90% người được hỏi cho rằng: “Hệ thống thông tin giữa bệnh viện, cơ sở y tế và ngân hàng chưa đồng bộ, công nghệ thông tin và thanh toán điện tử phục vụ cho TTVPKDTM chưa phát triển là một trong những nguyên nhân TTVPKDTM chưa phát triển”; chỉ có 2% không đồng tình với nguyên nhân trên. Sự phối kết hợp giữa Ngân hàng Nhà nước, Bộ Y tế và các đơn vị liên quan trong triển khai hoạt động TTVPKDTM chưa được quan tâm nhiều; các sản phẩm, phương tiện thanh toán cho hoạt động TTVPKDTM chưa được chú ý để phát triển cũng là nguyên nhân khiến chất lượng hoạt động TTVPKDTM đi xuống (tỷ lệ đồng tình lên đến khoảng 60% đến 90%, bất đồng tình chỉ chiếm từ 2% đến 5%). Chiếm khoảng 90% tỷ lệ người được hỏi đều “Hoàn toàn đồng ý” và “Đồng ý” rằng, “Khả năng chuyên môn hóa và kinh nghiệm cán bộ cho hoạt động TTVPKDTM chưa cao cũng khiến chất lượng của hoạt động TTVPKDTM giảm sút”, chỉ có khoảng 2% số người phỏng vấn “Không đồng ý” với yếu tố trên.

BẢNG 5: BẢNG TỔNG HỢP VỀ CÁC NGUYÊN NHÂN DẪN ĐẾN PHÁT TRIỂN CỦA TTVPKDTM CÒN NHIỀU HẠN CHẾ TẠI VIỆT NAM

Đơn vị: %

Chỉ tiêu/Mức độ đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến
Hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin giữa bệnh viện, cơ sở y tế và ngân hàng chưa đồng bộ	0	2	20	70	8
Các sản phẩm, phương tiện thanh toán cho dịch vụ chưa được chú trọng để phát triển	2	3	30	60	5
Sự phối kết hợp giữa NHNN, Bộ Y tế và các đơn vị liên quan trong triển khai dịch vụ TTVPKDTM chưa được quan tâm nhiều	0	5	40	30	25
Khả năng chuyên môn hóa và kinh nghiệm cán bộ cho dịch vụ TTVPKDTM chưa cao	0	2	45	45	8
Công nghệ thông tin và thanh toán điện tử phục vụ cho TTVPKDTM chưa phát triển	2	3	50	40	5

BẢNG 6: VỀ CÁC GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTVPKDTM

Đơn vị: %

Chỉ tiêu/Mức độ đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến
Hoàn thiện hệ thống thanh quyết toán trên thị trường tiền tệ, ngoại tệ liên ngân hàng	0	3	40	45	12
Phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin	0	2	40	58	0
Phát triển sản phẩm và dịch vụ	1	4	51	39	5
Nâng cao trình độ nguồn nhân lực	0	2	45	50	3
Tăng cường công tác tuyên truyền, đào tạo, hướng dẫn và bảo vệ người tiêu dùng	1	2	30	55	12
Tăng cường công tác, hội nhập khu vực, quốc tế	4	4	40	30	22
Ý kiến khác					

Nguồn: Tác giả tổng hợp

NHỮNG GIẢI PHÁP ĐỂ PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTVPKDTM

Về tính hiệu quả của các giải pháp phát triển dịch vụ TTVPKDTM

Kết quả khảo sát (Bảng 6) cho thấy, có đến 98% “Hoàn toàn đồng ý” và “Đồng ý” với giải pháp phát triển hạ tầng công nghệ thông tin và sản phẩm, dịch vụ TTVPKDTM. Bởi vì, khi hệ hạ tầng công nghệ thông tin phát triển cùng với các sản phẩm dịch vụ phục vụ cho TTVPKDTM, thì TTVPKDTM mới có thể hoàn thiện và phát triển phục vụ nhu cầu tốt nhất cho các cơ sở y tế và bệnh nhân. Không có công nghệ, không có sản phẩm tiên tiến, hiện đại, thì không thể triển khai được hoạt động này hiệu quả.

Bên cạnh đó, theo cuộc khảo sát, nhằm nâng cao chất lượng hoạt động TTVPKDTM những người dân

BẢNG 6: VỀ CÁC KIẾN NGHỊ ĐỐI VỚI CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Đơn vị: %

Chỉ tiêu/Mức độ đồng ý	Hoàn toàn không đồng ý	Không đồng ý	Đồng ý	Hoàn toàn đồng ý	Không có ý kiến	Tổng số
Xây dựng, hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, cơ chế, chính sách phù hợp, khuyến khích TTVPKDTM	4	3	33	57	3	100
Xây dựng quy chế phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực TTVPKDTM	5	7	20	23	45	100
Tăng cường trang thiết bị công nghệ, phần mềm hệ thống hiện đại, bảo mật...	3	8	25	55	9	100
Ý kiến khác	0	0	0	0	0	

Nguồn: Tác giả tổng hợp

được được phỏng vấn cho rằng, cần phải có thêm các giải pháp, như: Phát triển cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin; Phát triển sản phẩm và dịch vụ; Nâng cao trình độ nguồn nhân lực; Tăng cường công tác tuyên truyền, đào tạo, hướng dẫn và bảo vệ người tiêu dùng; Tăng cường công tác hội nhập khu vực và quốc tế. Tỷ lệ người đồng thuận với ý kiến này chiếm khoảng từ 70% đến 95%. Chỉ có khoảng 2% đến 4% không đồng tình với ý kiến kia, một số ít người (chiếm tỷ lệ nhỏ) không đưa ra ý kiến của mình.

VỀ MỘT SỐ KIẾN NGHỊ NHẪM PHÁT TRIỂN DỊCH VỤ TTVPKDTM

Tác giả đưa ra một số kiến nghị đối với cơ quan quản lý nhà nước tạo điều kiện thuận lợi để phát triển hoạt động TTVPKDTM tại Việt Nam. Những kiến nghị này nhận được sự đồng thuận rất lớn từ các chuyên gia, các nhà nghiên cứu, nhà quản lý... được khảo sát, phỏng vấn (Bảng 6). Có 90% người được phỏng vấn “Hoàn toàn đồng ý” và “Đồng ý” với giải pháp: Xây dựng, hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, cơ chế, chính sách phù hợp, khuyến khích TTVPKDTM; Giải pháp xây dựng quy chế phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực TTVPKDTM; Giải pháp tăng cường trang thiết bị tin học, phần mềm hệ thống hiện đại, bảo mật chiếm 80% tỷ lệ người được phỏng vấn “Hoàn toàn đồng ý” và “Đồng ý” với giải pháp này. Chỉ có khoảng 2% đến 8% những người được phỏng vấn còn lại là “Hoàn toàn

không đồng ý” và “Không đồng ý” với các giải pháp trên.

Trên cơ sở kết quả khảo sát, tác giả thấy rằng, giải pháp về xây dựng, hoàn thiện khuôn khổ pháp lý, cơ chế, chính sách phù hợp, khuyến khích TTVPKDTM là quan trọng nhất để thúc đẩy TTVPKDTM. Theo đó, Nhà nước cần lưu ý những giải pháp sau:

Thứ nhất, Chính phủ cần xây dựng một hành lang pháp lý rõ ràng. Các sai phạm, phát sinh tranh chấp cần phải có quy chế xử lý đầy đủ cho các bên liên quan. Đồng thời môi trường pháp lý tạo ra cũng phải theo quy chuẩn của quốc tế, phải có những hình thức thanh toán thích hợp để áp dụng các luật quốc tế vào nước ta.

Thứ hai, Chính phủ cần hỗ trợ cho các ngân hàng thương mại thực hiện chính sách tạo dựng một cơ sở hạ tầng thuận lợi cho hoạt động TTVPKDTM. Việc mua sắm các thiết bị máy móc hiện đại là một việc không hề đơn giản đối với ngân hàng, vì vậy Chính phủ cần có chính sách ưu đãi về thuế nhập khẩu các trang thiết bị máy móc phục vụ cho TTVPKDTM.

Thứ ba, Ngân hàng Nhà nước công nhận thẻ khám bệnh là thẻ ATM là phương tiện thanh toán để khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ của thẻ ATM làm tăng tiện ích sử dụng thẻ, khuyến khích khách hàng giữ lại thẻ khám bệnh cho các lần tái khám tiếp theo và sử dụng thẻ khám bệnh như một thẻ ATM bình thường để tham gia mua sắm các hàng hóa dịch vụ khác.

Thứ tư, Ngân hàng Nhà nước tăng cường công tác tuyên truyền người dân sử dụng TTKDTM dưới các hình thức thẻ, thanh toán online, dịch vụ internet banking... Xây dựng môi trường hệ sinh thái giúp người dân có thói quen này dần thay đổi nhận thức của người dân về ý thức sử dụng hình thức thanh toán tại các khu công cộng, dịch vụ công cộng, các dịch vụ tại đơn vị cung cấp... □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ (2012). *Nghị định số 101/2012/NĐ-CP, ngày 22/11/2012 về thanh toán không dùng tiền mặt*
2. Chính phủ (2016). *Nghị định số 80/2016/NĐ-CP, ngày 01/7/2016 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 101/2012/NĐ-CP, ngày 22/11/2012 về thanh toán không dùng tiền mặt*
3. Ngân hàng Nhà nước (2014). *Thông tư số 46/2014/TT-NHNN, ngày 31/12/2014 hướng dẫn về dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt*
4. Đặng Công Hoàn (2015). *Phát triển dịch vụ TTKDTM cho khu vực dân cư tại Việt Nam*, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế, Đại học Quốc gia Hà Nội