

HEWSシステムについて よくある質問を一部紹介します。

【Q1】

保険証のカード式又は紙用紙について、患者が保険証の汚れ・傷・パウチ等で加工した場合読取りは可能でしょうか？

a) 保険証サイズについて

3つ折り保険書やパウチされた保険証などは本システムの専用スキャナーでは物理的にサイズが異なるため挿入できませんでしたが、3つ折りの保険証は汎用スキャナーで自動読取見取を可能になりました。適用サイズは、カードサイズとパスポートサイズの2種です。

b) 保険証の汚れ、傷について

保険証を使用していて徐々に汚れ、傷、ゆがみが付いた場合の他に、低印字品質保険証（文字潰れ、文字かすれ、文字斜体、文字印刷位置ずれ等）があり記載文字が認識できない、または誤認識する場合があります。ここで言う認識とは、「照合キーワード項目」文字と「照合項目」文字認識を言います。

<上記 a) の場合の運用>

初診受付で診察申込書と保険証を提示します。ただし保険証が適用サイズ外なので診察申込書のみを専用スキャナーで読み込み、保険証は今までどおり目視で確認して、患者情報（氏名、フリガナ、性別、有効期限、保険者番号、記号、番号、生年月日）の保険証情報を医事会計システム側で入力します。これにより診察カードを発行します。再来時は自動再来機で保険証の自動照合が実施できないため、再来受付のみを行い保険証の確認のため確認窓口へ行くように促すメッセージを表示します。

<上記 b) の場合の運用>

初診受付で診察申込書と保険証を提示します。これらを専用スキャナーで読み込みます。

診察申込書の記載項目と保険証の記載項目（照合項目の他に氏名、フリガナ、性別、生年月日、有効期限）を認識し、医事会計システムでその結果を確認・訂正し患者情報を登録する事で、診察カードを発行します。

この時、保険証の照合キーワード項目がすべて検出（負担率は存在すれば）されていれば、再来時に自動再来機で保険証の自動照合が行われ、照合NGになった場合は確認窓口へ行くように促すメッセージを表示します。

また、照合キーワード項目のどれか1つでも検出できない場合は、再来時は自動再来機で保険証の自動照合ができないため、再来受付のみを行い保険証の確認のため確認窓口へ行くように促すメッセージを表示します。

パウチ加工されている保険証に関しては読取できません。

【Q2】

保険証の印刷インクや保険証の種類が多様であるために95%以上の確立で対応とありますが、完全になるのはいつ頃でしょうか？

【A2】

物理的に読めない保険証は照合できません。

また、保険証には低印字品質（文字潰れ、文字かすれ、文字斜体、文字印刷位置ずれ等）のものや背景にコピーガードを施したものもあります。

これらの保険証は照合できない（しづらい）ものもあります。

ただし、文字を誤認識しても誤読文字学習機能などのいくつかの辞書を装備しています。辞書学習すれば照合精度が向上します。

保険証は多様で先の印字品質や特殊な印刷をしている保険証も存在しますので文字は認識したとしても文字を誤認識することは避けられません。

よって、辞書学習等で精度向上を図っていますが100%の対応は現在の技術では不可能です。

【Q3】

カード式投入口に間違えて、銀行カード・他の医療機関診察券等を投入した場合磁気がついているカードは吸い込んでしまうと伺いましたがどうでしょうか？

【A3】

磁気カードの黒帯の部分がちょうどセンサにかかると、センサが反応せず、吸引して装置内部に取り込まれてしまいます。

これは排出した後の取り忘れ対策（排出後一定時間経ってもカードを取らない場合に忘れとして吸引して装置内部に取り込んでしまう）と同様です。

この場合は取り込んだ事が判るように表示して職員を呼んで取り出してもらう事になります。

【Q4】

取り忘れた場合に、別人が持ち去り悪用するケースが考えられますが何か防衛策はあるのでしょうか？

【A4】

上記③の回答と同じ

【Q5】

対応できない保険証の条件を教えてください。

【A5】

- a) 物理的サイズが適用外サイズの保険証（カード、パスポートサイズ外）
- b) 印字品質が悪い保険証（文字潰れ、文字かすれ、文字斜体、文字印刷位置ずれ等）
- c) 特殊な保険証（背景模様、コピーガード付き）

上記b) c) でも対応可能な保険証もあります。

【Q6】

住所の番地が認識不可能とのことですが、こういった運用を行えばよいのですか？

【A6】

診察申込書に手書きで書く現住所の番地以下はマンション名や部屋番号などさまざまです。よって番地以下は手入力して頂くしかありません。

【Q7】

予約・予約外の患者様が再来する場合に毎回保険証を通す必要がありますか？

【A7】

本システムでは、保険証認証するかしないかは上位システムからの指示で行いますので保険証認証するタイミングは院内ルール等によります。

【Q8】

保険証が変更になった場合は、画面上で全て自動的に認証手続きができるのでしょうか？

【A8】

本システムは「この患者の保険証はこれである」ということを認証するためのシステムです。よって、診察カード（患者ID）から以前（例えば1ヶ月前）来院した時持参した保険証と今日持参した保険証が同じかを照合し、照合OKならば保険証が変わっておらず、照合NGならば、保険証が変わったと判断して、確認受付で本システムを使って職員が介在して新しい保険証を再登録する仕組みになっています。

【Q9】

保険証の認証が完了した結果は、現在使用しているパソコン上でどのように確認がとれ、確認した結果は患者にどのように伝わるのですか？

【A9】

本システム側では保険証認証が取れた時に再来機の画面にその旨のメッセージが表示されますので、まず患者には認証がとれたことが解り、かつ医事システム側にも通信で認証がとれた年、月、日、日時が通知されますので、医事システム側では「この患者の保険証確認は何月何日に認証確認済み」と解る何らかの画面が必要となります。

【Q10】

初診受付では、貴社指定の申し込み用紙を使うと聞いていますが、文字が読み取れない場合や枠が足りない場合にはどのように処理するのですか？

【A10】

用紙サイズが同じであれば、レイアウトは変更可能です。

よって、必要な記入項目をご指定頂ければ弊社よりレイアウトの提案をさせていただきます。

ただし、正しく文字認識するためには患者が記載ルールに則って書いてもらうことが必要となりますし、また、書きやすいようなレイアウトにする必要があります。