

网络及移动支付模式下的医院财务管理

马颖徽

(黑龙江省医院,黑龙江 哈尔滨 150036)

摘要:当前国家大力推广“互联网+服务”战略,医院必须响应国家号召,积极探索互联网+技术与医院各项管理工作的深度融合,自助机和移动支付在医院财务管理中发挥着越来越重要的作用,不仅减少了患者的排队支付的时间成本,提升了患者的就诊体验,而且也将医院窗口收费人员从以往重复繁重的人工收费模式中解放出来,提高财务管理效率,与此同时也对财务对账工作提出了更高的要求。本文详尽阐述多种网络支付模式在医院财务管理中的优势及其存在的突出问题,并根据实际工作经验提出解决建议,以促进网络支付能更好的服务于患者,进而提升医院整体的财务鼓励水平。

关键词:网络支付;医院财务管理;问题与对策

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.14.108

随着网络技术的蓬勃发展,人们的消费方式、支付方式都已发生根本性的变化,支付宝、微信等移动支付日益成为大众化、主流化的支付方式,医院以往单一的现金或者银联支付已经无法满足患者的要求,自助机和各类移动支付在医院财务管理中的普及应用发挥着越来越重要的作用。

1 医院推行移动支付和自助缴费的优势

1.1 有利于减少患者的时间成本。近年来,随着人民生活水平的提高、对生活质量的要求升高,患者对医院优质医疗资源的需求增大,导致公立医院“人满为患”现象成为常态,许多患者反映排队挂号、缴费时间过长,而实际就诊时间短,为此还衍生出付费找人排队挂号即购买所谓的“黄牛票”,甚至因此上当受骗的人也不在少数。网上自助预约挂号缴费有效的解决了这个问题,极大地简化了患者挂号缴费拿药的流程,减少了患者排队等待的时间,极大地提高了患者的就诊体验。在疫情防控常态化的背景下,网络挂号、自助缴费有效缓解了医院门诊人流聚集的情形,其优势愈加凸显。

1.2 有利于精简财务收费流程,提高财务收费效率。传统的收费模式,患者需要在窗口排队缴费至少两次,一次挂号、一次缴费。如遇挂错号或者需化验完之后再开药可能次数要更多,而且每次挂号缴费都要排好久的队,排队挂号缴费的人将缴费大厅堵得水泄不通,出现医患纠纷的可能性也变大,对医院的安全存在很大的隐患。而移动支付的使用,只需患者自己去自助机上缴费或者手机扫一扫就可以看到自己的缴费信息,进行实时缴费,并实时上传至相关科室进行就诊和拿药,方便了患者同时减轻了收款人员的工作强度。

1.3 有利于提升财务管理的准确度。以往的收费方式多为现金或者银联收费,收款员面对众多排队缴费人员,工作强度大、节奏快,忙中出错时极容易出现少收、漏收、错收的情况,下班清查备用金后又无法查明具体是少收、漏收哪位患者的费用,往往需要收款人员自行垫付,极大地打击了收款人员的工作积极性。而移动支付的应用,使收款人员无需再收取患者的现金、找付患者的零钱,极大地降低了现金的使用频率,减少了收款人员的差错率,提升了收款质量。

1.4 有利于降低财务管理成本。以往传统的收费形式,主要依靠人工收费方式来满足大规模挂号缴费需要,这就需要安排大量的收款人员进行收款工作,增大了医院的人力成本,同时也加大了财务部门管理的难度。而移动支付的普及,将收费人员从重复繁重的收款工作中解放出来,精简收款人员,减少了医院的人力成本,同时减轻了财务部门管理工作。

2 自助及移动支付存在的问题

2.1 增大了财务对账工作量。目前患者在医院就诊缴费的支付

渠道有人工窗口、自助机、手机 APP 等,支付方式有现金、银联、一卡通、亿卡通、微信、支付宝等。不同的支付渠道和支付方式对对账的要求也都不一样。现金和银联对账方式比较简单,而一卡通涉及很多医院,需要在同一的对账平台中核对充值金额、消费金额、与银行实际结算金额,再与银行到账数核对。此外手机及 APP 等第三方支付则需要经过两次对账,第一次对账是患者在第三方平台缴费医疗费用时,将消费金额实时划入对应的第三方虚拟账户。因此多种支付方式,尤其是新增的支付渠道和支付方式给对账带来了新的挑战,需要财务管理人员不断地自我更新,自我学习,自我摸索,在实践中理顺工作程序。此外,还有一些移动支付平台在患者支付款项和向医院支付款项存在时间差,资金无法实时到达医院账号上也对财务工作带来一定的影响,尤其是月底和年底时,延缓了月底和年底账务处理和结账工作。

2.2 系统问题导致的单面账增多。医院支付结算涉及患者、医院、医保部门、银行以及第三方机构,结算信息完全依靠系统的稳定性,一旦系统出现故障就容易出现断网、系统故障或者人为操作失误导致交易失败,重复收费等问题导致单面账发生,而系统却无法及时查询账款是否已到达医院账号,往往会要求患者登记相关信息后,再一次缴费,等后续相关对账人员和相关机构对账完成后,再进行后续处理。而不同机构的对账期间不同,银联可能只需要几天而医保至少要一个月之久,时效极低。而如果遇到患者不配合工作,可能会引发医患纠纷,增大沟通成本,甚至会使医院遭受损失。

2.3 退费流程不能完全适应新型支付方式。医院支付方式和支付渠道的多样化,对医院退费流程也提出了新的要求。传统的退费流程无法满足现在的需要,但目前仍有很多医院采用传统的人工窗口退费流程,患者手持自助机缴费凭证前往人工窗口退费,窗口人员据此打印发票后交于就诊医生签字确认后,财务退费人员根据不同的支付方式选择相应的退费方式;若患者缴费凭证丢失,退费流程将更加繁琐。部分医院可实现自助退费,但系统的不稳定经常导致出现单面账,医院大部分单面账都是由于自助机退费造成的。单面账的退款期间较长降低了患者对医院的满意度。

3 对策与建议

3.1 引进先进的对账系统、加强对账分析。引进先进的对账系统,实现医院与第三平台的自动对账,通过系统对账,重点关注异常交易的信息并找出原因,及时进行处理,提高对账的时效性。同时紧密加强与移动支付平台的对账沟通,可以制定医院对账工作流程,通过财务科、信息科、软件开发商的联合协作,保障对账工作整个流程的有效运转。

3.2 强化系统维护和更新。移动支付正常运行的基础是系统的

正常运行。因此医院要加强与软件开发商沟通,通过收款人员在实际操作过程中存在的问题以及可能的原因跟工程师及时反馈,同时将新增需求反映给工程师,还要不定期对患者对于移动支付过程中存在的问题进行分类汇总,及时反馈给工程师。工程师根据患者和医院需求对系统进行及时的维护和更新,以满足医院实际需要,使移动支付发挥它最大的价值。

3.3 优化退费流程。通过程序设计优化退费流程。可通过程序设计,先由就诊医生在系统中发起退费流程,之后其他部门和人员才能执行相应的退费操作。同时其他执行部门取消执行后医生才能发起退费,保证医生和其他部门在退费环节相互制约。加强退费复核制度,确保退费和复核工作分设两人,确保不相容岗位相分离原则。同时遵循原路退款原则,防止套现等风险的发生。

4 结论

网络移动支付的普及,顺应了时代发展的潮流,极大地便利了患者就诊,改善了医院的管理流程,降低了医院的人力成本。作为医院的财务管理人员,必须加强业务学习,同时要认真分析移动支付给财务管理带来的新问题,积极寻求相应的解决方案,从整体上提高医院的财务管理水平。

参考文献

- [1]陈友娴.《移动支付在医院结算中的应用优势及挑战》[J].现代经济信息,2018(22):287.
- [2]刘艳,许路明.《以移动支付技术促进结算服务优化》[J].中国卫生信息管理杂志 2017,12(5):508-510+514.
- [3] 胡争胤.《从财务角度探讨支付宝移动支付业务对医院的挑战与

对策》[J].财会学习,2019(23).

作者简介:马颖徽(1974-6),女,民族:汉,籍贯:,作者单位:黑龙江省医院,职称:高级会计师,学历:本科,研究方向:医院财务管理。