

医院智慧医疗结算管理初探

余舟筠,陆文俊

(武汉大学人民医院,湖北 武汉 430000)

摘要:随着信息化技术的不断发展,医院在结算管理工作中也在不断尝试先进的技术和手段。智慧医疗结算模式是充分利用互联网技术进行医院财务管理的模式。智慧医疗结算管理工作的开展能够优化患者的支付流程,提升患者的就医体验,提高医院的工作效率。目前在医院智慧医疗结算管理工作中,相关人员对智慧医疗结算模式的认知还不够充分,不能结合医院的实际情况制定相关的管理制度,医院财务人员的核算工作和退费工作中都还存在一些问题,因此医院要在实践中不断进行改进,保证智慧医疗结算管理工作高效的开展。本文就医院智慧医疗结算管理工作中存在的问题以及解决策略进行了分析,旨在更好的指导医院智慧医疗结算管理工作的顺利开展。

关键词:医院;智慧医疗结算;优化措施

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2022.26.139

1 前言

现阶段,国家为了解决老百姓看病难的问题,在不断的进行医院各项工作的改革。传统的门诊看病流程复杂,患者需要耗费大量的时间才能完成就诊。患者的就诊流程包括办卡、挂号、充值、缴费、取药等环节,要完成这些流程需要患者重复往返收费窗口和门诊之间,浪费患者大量的时间,给患者带来很不好的就医体验。随着信息技术的发展,医院急需借助信息技术的优势进行改革和创新,建设智慧型的医院。智慧医疗是充分利用互联网技术逐步提高医院的智能化水平^[1],提高患者的就医效率和就医体验,保证医院工作更加高效的开展。智慧医疗结算模式给患者提供了更多支付的渠道,使患者的支付更加方便和多样,大大节省了患者在就诊过程中的时间。在传统的医院收费窗口的基础上,在医院设立更多的自助缴费的设备,患者可以通过这些设备完成缴费。患者还可以在医院的公众号平台上进行预约挂号,通过微信、支付宝等形式进行缴费,既减轻了医院收费窗口的压力,也使患者的就医更加便捷和高效,智慧医疗结算模式的应用给医院的结算工作带来了巨大的改变。但在开展智慧医疗结算管理工作的过程中,医院的核算工作和退费工作也面临着更多的问题,随着支付渠道的增多,医院的核算工作变得更加复杂和繁琐,退费过程的风险也逐渐增加,医院要充分考虑这些问题,合理的开展智慧医疗结算管理工作。

2 医院智慧医疗结算管理的优势

2.1 优化患者支付流程

传统的医院缴费流程比较复杂,需要就医人员或者家属到收费窗口办理一系列的办卡、充值、缴费等手续,不仅会占用患者大量的时间,还会增加医院工作人员的

工作量。传统的支付流程效率不高,患者的就医体验也不好。智慧医疗结算模式是借助先进的信息技术增加了更多的支付渠道,患者可以通过手机关注医院的微信公众号,在微信公众号中完成预约挂号和缴费等流程,省去了患者排长队挂号、缴费的时间。医院还在就诊大厅安装了自助缴费机,患者可以通过微信、支付宝或者银行卡等途径完成缴费,增加了患者缴费的途径,优化了患者的缴费流程^[2]。智慧医疗结算模式还通过移动的读卡器、数卡机等设备,省去了患者在办理住院和出院手续时在住院区和结算中心反复奔跑的过程,真正实现了床前结算,优化了患者出住院的缴费流程,大大提高了患者的就医体验。

2.2 提高了医院的工作效率

医院传统的结算流程基本都是依靠人工来实现的,由于医院每天接诊的患者较多,因此,医院收费窗口的工作人员的工作量很大。工作人员要完成办卡、充值、挂号、缴费等环节的工作,这些工作依靠人工来完成,不但需要大量的人力资源,而且工作效率也不高。智慧医疗结算模式借助互联网技术建立了网上缴费、挂号的平台,大大减少了人工的工作量,还提高了医院收费工作的效率。

2.3 提高了患者就诊的满意度

智慧医疗结算模式在医院中的应用大大简化了患者的就医流程,提高了患者的就医效率。目前,患者在就医过程中存在缴费时间长,就诊时间短的现象。患者将大部分时间花在了挂号、充值、缴费、取药等环节,真正的就医过程可能就几分钟。患者在排队等待挂号、缴费等过程中会因为等候时间过长而出现烦躁的心理,在排队过程中患者之间的矛盾和纠纷情况也时常出现,患者就医体验感较差。智慧医疗结算服务,省去了患者排长队的过程,

患者通过手机就可以完成预约挂号、缴费等流程,节省了患者的就医时间,使患者有更满意的就医体验。

3 医院智慧医疗结算管理中的问题

3.1 医院智慧医疗结算机制不够健全

智慧医疗结算模式是信息化时代的产物,充分利用互联网技术手段,增加了更多患者支付的渠道,改变了传统的医院结算模式,使医院的结算工作更加高效和规范。现阶段,在医院实施智慧医疗结算模式的过程中,智慧医疗结算模式的管理机制还不够健全,一些医院只是照搬其他医院的方法,并没有针对医院自身的情况进行改进,在应用的过程中也没有针对出现的问题及时调整相关的管理制度,使智慧医疗结算不能在医院中真正发挥应有的作用。

3.2 医院核算过程欠规范

智慧医疗结算模式增加了患者缴费的渠道,充分利用互联网缴费平台实现了患者缴费途径的多样化。现阶段,医院的核算工作还存在一些问题,核算人员并没有将患者的缴费按缴费渠道的不同而进行分别统计和计算。一些医院的会计核算人员将支付宝、微信等网络平台的缴费统一归位其他支付途径,并没有再进行进一步的细分^[4],在核算过程中对出现的账目不符现象不能及时根据支付渠道找到问题的根源,增加了医院核算工作的工作量。

3.3 医院智慧医疗结算人员专业水平不高

医院智慧医疗结算模式是一种全新的医院财务管理模式,一些医院的财务管理人员对智慧医疗结算模式的了解还不够充分,没有掌握专业的智慧医疗结算模式的知识,在应用智慧医疗结算模式过程中对出现的问题不能进行有效的解决,导致智慧医疗结算模式不能在医院中充分发挥其价值。医院智慧医疗结算工作人员的专业水平一定程度上影响了智慧医疗结算模式的推行和实施。

3.4 退费过程中存在安全隐患

患者在就医过程中会经常出现退费的情况,传统的退费方式都是患者到退费窗口办理。智慧医疗结算模式在办理退费的过程中会根据患者的缴费途径原路退回。智慧医疗结算系统借助第三方平台进行缴费,患者在提出退费申请后会根据患者的缴费渠道原路退回,由于第三方缴费平台会存在信息延迟的现象,患者会出现重复申请退费的情况^[5],如果对这个过程没有严格的审核和管理,就可能会出现重复退费的情况,在进行财务复核的过程中就会出现账目不符的现象,因此审核过程的疏忽会使退费过程存在一些安全隐患,给医院造成一定的经济

损失。

4 医院智慧医疗结算优化措施

4.1 完善医院智慧医疗结算机制

医院智慧医疗结算模式作为一种全新的财务管理模式,一些医院在应用过程中还没有建立完善的管理机制,导致医院在开展智慧医疗结算管理工作时出现一些问题和漏洞。完善的管理及机制是智慧医疗结算模式正常运行的基础,因此,医院相关人员要制定完善的智慧医疗结算管理机制,保证智慧医疗结算模式在医院发挥真正的作用。一方面,结合医院实际情况制定相应的智慧医疗结算管理机制。目前,各大医院都在尝试着应用智慧医疗核算管理模式,在实施过程中,每个医院都有自身的实际情况,医院不能照搬其他医院的管理机制,要在相应的管理机制的基础上结合自身的实际情况进行改进,保证智慧医疗核算管理机制适合本医院的实际情况,保证智慧医疗核算管理真正发挥其作用。比如,一些地方医院,在制定智慧医疗结算管理机制时,就不能完全效仿省级医院的管理机制,地方医院和省级医院不但存在地区差异,在人员的配置上也存在一定的差异,因此,地方医院要在省级医院管理机制的基础上进行改进,防止出现管理机制不切合实际的情况,影响智慧医疗结算管理工作的正常开展。另一方面,针对实际应用中的问题进行实时改进。医院在开展智慧医疗结算管理工作的过程中,会发现一些问题,医院相关人员要及时关注智慧医疗结算管理工作的开展情况,针对出现的问题实时调整相应的管理制度,使智慧医疗结算管理工作的机制在应用中不断改进和完善,保证智慧医疗结算模式在医院中的应用中越来越高效。

4.2 规范财务核算过程

医院在开展智慧医疗结算管理工作的过程中,增加了患者缴费的渠道,给患者的就医带来了更大的便利。与此同时,医院财务人员财务核算工作需要更加详细和规范。一方面,精细化管理财务管理账户。智慧医疗结算模式增加了更多的缴费平台,如微信、支付宝、银行卡等平台。医院在进行财务核算工作时要根据缴费渠道的不同将核算工作进行精细化划分。将核算表格按照缴费途径的不同进行详细的记录和核算,保证核算过程的准确性。同时对医院账目核算过程中出现的账目不符的情况也能更快的找到问题的所在点,进行及时有效的处理,使医院的核算工作更加高效。另一方面,建立财务日报制度。医院在开展智慧医疗结算管理的过程中,要制定日报制度,要求财务相关人员对医院每日的缴费情况进行核算,建立详细的日报表格,保证医院当天的账务情况实现日报、

日结,从而提高财务管理工作的质量。总之,在医院开展智慧医疗结算管理过程中要规范财务核算的过程,采取适合医院实际情况的方式保证医院财务核算的准确性,减少财务核算中账目不符现象的出现,提高医院财务核算工作的质量和效率。

4.3 提高智慧医疗结算管理人员的专业水平

医院智慧医疗结算管理模式是一种全新的财务管理模式,医院相关财务管理人员对智慧医疗结算模式的了解还不够充分,在财务工作中不能真正利用智慧医疗结算模式开展工作。因此,要不断提高医院财务人员的专业水平,保证智慧医疗结算模式在医院财务管理中高效的开展。一方面,加强医院财务管理人员的学习和培训^[9]。医院根据财务管理人员的实际水平定期开展相关的智慧医疗结算知识的培训和学习,丰富医院财务管理人员的专业知识,提高财务人员对智慧医疗结算模式的认知和理。医院还可以组织相关财务管理人员和同类医院进行沟通和交流,学习其他医院的管理模式,丰富医院财务管理人员的经验。比如,医院可以聘请行业的专家到医院指导财务人员开展智慧医疗结算模式的学习,不断提高医院财务人员的专业水平。另一方面,聘请专业的智慧医疗结算的人才。医院在开展智慧医疗结算模式的过程中,可以对外招聘一些专业的人才,提高医院财务管理人员的专业水平,从而保证智慧医疗结算模式在医院的实施。总之,医院财务人员对智慧医疗结算模式的认知水平和应用能力直接决定了医院开展智慧医疗结算管理工作的质量和效率,医院要重视人才的培养,组建一支专业的智慧医疗结算人才队伍,保证智慧医疗结算模式在医院的财务结算工作中发挥最大的价值。

4.4 完善退费过程的审核和管理

患者在就医的过程中难免会出现退费的现象。在医院智慧医疗结算管理工作的过程中,办理患者的退费也是其中一项重要的工作,医院相关人员要重视退费工作的开展。首先,制定完善的退费管理制度。医院要明确规定退费的流程和办理方法,结合退费过程中经常出现的情况制定合理的处理方法,保证退费过程的科学性,防止出现重复退费或者退费失败的情况。其次,设立专门的退费管理部门,明确退费工作人员的职责。智慧医疗结算管理中患者借助第三方支付平台进行支付,在发生退费时,智慧医疗结算模式会根据患者的支付途径原路退回,这个过程会因为网速或者其他因素出现延迟的现象,患者在未收到退款时会进行重复申请,导致重复退费现象的出现。医院应该根据这种情况,对退费的过程进行严格的审核和管理。医院可以安排专门的退费管理人员,对

患者的退费申请进行严格的审核,在退费出现异常的情况时要及时与患者进行沟通,防止出现重复退费的现象,给医院造成经济上的损失。最后,制定退费复核制度。医院要定期对患者的退费进行复核,安排专门的人员进行复核工作的开展。复核退费的渠道、流程、金额等,保证退费过程的正确性,及时发现退费过程中出现的漏洞和错误,并采取有效的措施进行改进^[6]。总之,医院在开展智慧医疗结算管理工作的过程中,要对患者退费的情况进行严格的管理,既要保证退费的实效,又要保证医院退费过程的准确性,不断普及智慧医疗结算管理模式。

5 结束语

随着国家对医院改革力度的不断加大,大众看病难的问题也在不断进行改善。医院的结算工作是医院重要的工作内容之一,传统的医院结算工作流程过于繁琐,患者在就诊过程中会将大部分时间浪费在结算环节,给患者的就诊带来很大的困扰。智慧医疗结算模式是利用互联网技术的手段,增加了患者结算的途径,将微信、支付宝等平台应用到医院的结算工作中,优化了患者结算的流程,节省了患者的就诊时间,给患者带来更好的就诊体验。智慧医疗结算管理工作开展过程中要不断提高相关人员对智慧医疗结算模式的了解和认知,通过学习和培训的形式掌握智慧医疗结算的流程和关键点,根据医院的实际情况制定完善的智慧医疗结算管理机制,规范医院的核算工作,根据智慧医疗结算的平台制定详细的结算表格,保证核算过程的准确性。对于医院的退费环节进行严格的审核和监控,保证退费流程的顺畅进行,降低退费过程中的风险,更好的促进医院结算工作的开展。

参考文献

- [1]吴敏华,余炜钧.“医后付”智慧医疗诊疗模式的实践与思考[J].中医药管理杂志,2021,29(18):53-54.
- [2]何婷,骆水娣,钱登科.医院智慧医疗结算管理的探索与实践[J].卫生经济研究,2020,37(12):77-79.
- [3]吴兵,吴双林.基于智慧医疗服务新模式的实践和体会[J].电脑知识与技术,2020,16(10):290-291+296.
- [4]罗斐斐,吴凯.基于智慧医疗门诊就医平台的设计与应用[J].华南国防医学杂志,2019,33(10):730-733.
- [5]蔡战英,潘传迪,陈朝伟,金明广,吴云良,陆富生.智慧医疗下出入院财务服务新模式实践与体会[J].中国医院,2014,18(10):59-60.
- [6]李光华.智慧医疗视野下移动支付医疗模式发展研究[J].商讯,2021(07):166-167.

作者简介:余舟筠(1986-),女,汉族,安徽黄山人,本科,会计师,研究方向:会计信息化。