

医院住院处、收费处中存在的问题及解决对策探析

玉希

内蒙古林业总医院

【摘要】对于医院而言,住院处与收费处都是非常重要的组成部分,其在体现医院精神风貌与财务管理状况方面有着比较重要的地位。现如今,医院的住院处与收费处逐渐引入了计算机技术与相应信息手段,而对于这些技术的使用与适应也在不断推进中,然而,现今的医院住院处与收费处仍存在一些亟待解决的问题,本文就将探讨医院住院处、收费处中存在的问题,并给出相应的解决策略。

【关键词】医院;住院处;收费处;问题;解决策略

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2021.12.512

1. 医院住院处、收费处中存在的问题

1.1 医院住院处存在的问题

(1) 护理服务范围小,护理质量不高

改革开放以后,我国人民的生活水平一直处于持续提升的状态,使得人们对生活质量有了很大变化,这同时也对医疗护理服务提出了更高要求。因此,医院住院处的护理目标已从以往的治疗疾病转变为防治疾病,增进健康,延长生存时间。但是大多数护理人员并未意识到这种变化,仍旧认为完成传统的护理工作就是分内之事,不需要花费额外的时间与患者进行沟通,而这种落后的护理观念与现在住院处的护理工作发展并不相符。

(2) 医院住院处护理管理跟不上护理改革不断深化的脚步

现阶段,伴随着我国医疗事业改革浪潮的涌现,医院的内部和外部环境均发生了巨大的变化,而医院要想在激烈的市场竞争中立于不败之地,则应提高自身住院处护理管理水平、护理水平以及治疗水平。作为现在卫生事业改革的重要组成部分,住院处护理改革的重要性不言而喻,故需要医院领导者在新的护理管理理念的支持下科学管理护理工作,进而满足人们对护理服务的要求^[1]。

1.2 医院收费处存在的问题

(1) 收费处的专业人才匮乏

目前我国很多医院收费处的工作人员大部分没有专业的财务管理知识,导致他们的工作效率不高。

(2) 专业能力比较低

我国对财务部门的工作人员的要求比较高,要求工作人员有专业的财务技能,并且要有较高的综合素质,这样才能有效的提升工作效率,加强财务的审核和管理,但是就目前来讲,我国很多医院的收费人员专业能力比较低,并不具备胜任收费工作的能力^[2]。

2. 针对医院住院处、收费处中存在的问题的解决策略

2.1 加强对住院处护理人员职业道德的培训

院领导应定期组织住院处的护理人员参加与职业道德有关的培训,树立其正确的人生价值观,使护理人员认识到护理工作是救死扶伤的本职工作,护理服务的好坏直接影响患者的生命安全。而良好的职业道德是每一个护理人员必须自觉遵守的行为准则与信念,只有加强护理人员的职业道德才能促使其甘于奉献,爱岗敬业,全心全意的为患者付出,也只有在真诚奉献的基础上才能够与患者建立和谐有爱的护患关系,从而提高护理服务的质量。

2.2 预交金数额应有制度约束

医院在进行患者的预缴费阶段之前应当对相关的费用制度与政策做好详细精确的了解,并依据现实情况做好预缴费最低数额的制定,并交由住院处负责处理。而在医生计算预缴费时,应当尊重患者的知情权,将预缴费中的各项费用组成做好说明,使得患者能够在后续阶段更信任医院的决定,且在出现问题时也能够使用更清晰明了的解决流程。另一方面,在面对需要急诊的病患时,医院应当首先接纳病人进行治疗,而非优先讨论治疗费用。之后再进行治疗费用的催收,不仅能够展现出医院办事的人性化,增强患者家属的信任;也能在更恰当合适的氛围下陈述费用明细,有助于得到

家属的理解与认同。而当医院中出现患者欠款的情况时,住院处方应当首先向家属说明情况,再进行治疗工作的逐渐放缓进而停止,以使得院方能够尽可能减少由治疗带来的经济损失^[3]。

2.3 建立病人结算费用复核制度。

对于结算费用复核问题的处理,医院首先应当强化费用录入人员的专业水平,以使其在面对问题时能做到正确处理。而医院应当在医保科设定专门的岗位与工作人员,负责对医保工作项目的数据进行整合、更新与维护,同时其应当对政策做出及时的了解,以使得医保费用项目的目录能够及时得到更新,并与相关的政策要求相契合。另一方面,在住院处,主治医师应当给出详细准确的医嘱,并由住院处的工作人员进行核对事宜,在患者办理出院结算手续前,住院处的工作人员应当借助医嘱进行缴费项目的核实,并在确认没有问题后进行结算手续。与此同时,医院应当委派专门的工作人员进行复核工作,并严格执行国家物价政策,凡是病历没有记录的一律不得收取费用,不得比照收费项目重复收费,不得分拆收费项目进行收费,对床位费必须按照病人实际住院天数来进行计算,凡违反上述规定的,一律按多收、少收、漏收进行处罚。

2.4 完善稽核制度,加强收费监督

想要对医院收费处的收费进行有效的稽核,就要建立起完善的稽核制度,并且实施有效的监督,这样能够有效的解决收费处的收费问题,而且加强医院的财务管理。本人认为应该从以下几个方面入手:1、加强收费人员的思想提升,要求其应该有主人翁精神,树立起正确的价值观;2、对工作岗位进行明确划分,收费工作应该划分给专业的财务人员,这样才能保证收费处的各个环节都能正常的运行,并且增加了收费处的工作效率,并且加强了医院的财务管理;3、对收费人员实施监督,保证其在工作中能够保证工作效率和工作质量。通过建立稽核制度,实施严格的监督政策,能够保证医院收费处的工作更加高效,并且保证人员的工作效率。

3. 小结

综上所述,随着医疗事业的发展,对医院住院处与收费处的问题也应当更加重视,医院住院处是医院医疗工作展开的核心,而收费处则是医院经济收入的核心,只有加强住院处的工作水平与收费处的收费稽核水平,才能有效保证医院的工作合格与资金安全。所以要建立完善的制度和监督机制,对住院护理与收费进行有效的控制;并且要加强住院处护理人员与收费处工作人员的主人翁精神,增强利他的服务意识,让其在工作中保证工作的质量和效率,也对保障医院的工作水平、提升医院的资金安全,以及增强医院的财政管理有着重要意义。

参考文献

- [1] 王梓韞. 医院住院处管理存在问题及对策研究[C]//2014年“河南省肿瘤专科护士职业安全防护及新技术交流”学术会议论文集.[出版者不详], 2014: 145-148.
- [2] 刘静华. 分析医院住院收费处内部控制问题[J]. 商业故事, 2018(23): 75.
- [3] 吕青. 浅析如何提高医院住院处的工作效率[J]. 管理观察, 2019(08): 191-192.