

公立医院高质量发展与收费管理问题研究

刘晓鸥¹ 陈志艳² 王涛³

1. 邢台医专附属二院; 2. 3. 河北省煤田地质局第二地质队

摘要: 本文探讨公立医院高质量发展与收费管理问题。在公立医院高质量发展的背景下, 医院的收费管理方面诸多挑战。文章从完善内控制度、建立责任制度、完善对账制度、加强收费监督管理、规范退费制度等方面出发, 提出了解决公立医院收费管理问题的措施。通过应用这些策略, 可有效地提高公立医院的 management 水平和服务质量, 减少医患纠纷, 提高患者满意度, 为公立医院的高质量发展提供有力保障。

关键词: 公立医院; 高质量发展; 收费管理

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.08.197

引言

2019年7月, 财政部、国家卫健委、国家医疗保障局联合下发了《关于全面推行医疗收费电子票据管理改革的通知》, 强调医疗机构应顺应“互联网+”的发展形势, 积极推进收费管理等领域的改革。在以往的经营中, 公立医院的收入来源主要为患者的医疗费用, 在“健康中国建设”的背景下, 公立医院应重视汲取先进的管理理念, 通过改革收费管理, 寻找新的经济增长点, 有效应对市场竞争压力, 实现高质量发展。

一、公立医院高质量发展的意义

公立医院作为国家医疗卫生服务体系的重要组成部分, 承担着提供基本医疗服务、保障人民健康的重要使命。公立医院的高质量发展具有如下意义:

首先, 公立医院的高质量发展, 可提升医疗卫生服务水平。通过加强学科建设、提升人才队伍素质、优化诊疗流程, 可提高医院的医疗技术水平和服务质量, 为患者提供更安全、高效、便捷的医疗服务^[1]。

其次, 公立医院高质量发展, 可深化医药卫生体制改革。通过推进公立医院综合改革, 建立现代医院管理制度, 可促进公立医院体制机制的改革, 推动医疗卫生服务体系向更加均衡、高效的方向发展。

最后, 公立医院高质量发展, 可增强公立医院的可持续发展能力。通过加强内部管理、提高运营效率, 可提高公立医院的综合实力和市场竞争力, 实现医院的可持续发展。

二、公立医院高质量发展与收费管理的瓶颈

(一) 收费检查项目过多

很多公立医院在向患者提供医疗服务的过程中, 存在收费检查项目过多的问题, 这不仅增加了患者的经济负担, 也浪费了一部分的医疗资源。同时, 由于检查项目具有复杂性, 也易导致收费错误、争议状况频发,

影响医院的服务质量和患者满意度^[2]。造成该问题的原因主要有两方面。一方面, 公立医院收费管理制度不严谨, 在治疗时, 一些非必要的收费检查项目无法被及时剔除, 浪费了医疗资源; 另一方面, 公立医院在管理上存在漏洞, 缺乏对医疗服务质量的有效监控。

(二) 市场竞争压力较大

随着医疗市场的逐步开放, 公立医院面临着来自民营医院等竞争对手的激烈竞争。一些竞争对手常会通过价格战等手段, 争夺市场份额, 为公立医院带来较大压力, 同时, 部分民营医院在服务品质、病床数量等方面存在优势, 常会成为患者寻求医疗服务的首选, 为公立医院带来压力。如何在保证医疗服务质量的前提下, 合理控制成本, 提高市场竞争力, 是公立医院在发展中面临的一项重要问题。

(三) 缺少稳定的经济增长点

在传统收费模式下, 公立医院的收入主要来源于药品、检查费用的收入。然而, 随着医药卫生体制改革的深入推进, 药品加成政策逐步取消, 检查费用也受到严格限制, 这使得公立医院缺乏稳定的经济增长点, 导致医院难以进行有效的投资和开发, 制约医院的发展潜力。

三、强化收费管理, 促进医院高质量发展的路径

(一) 实施收费一体化制度, 加强系统培训

针对收费检查项目过多的问题, 公立医院应建立并实施收费一体化制度, 即对所有收费项目进行整合和规范, 减少不必要的检查项目和重复收费, 确保医院收费的合理性和透明度, 同时提高患者的满意度。

首先, 医院需对所有收费项目进行梳理和分类, 明确各项检查项目的必要性和合理性。对于一些非必要的检查项目, 应取消或减少, 并加强对收费标准的监管, 确保收费的公正性和合理性。

其次，公立医院需加强对医护人员和收费人员的培训。在医院中，医护人员是直接面对患者的医疗服务提供者，他们需了解收费标准和流程，明确各项检查项目的必要性，以便在提供医疗服务时，能够准确告知患者相关费用情况，并准确、完整地记录患者的病情和诊疗方案^[3]。而收费人员则是直接面对患者的窗口人员，他们需熟悉收费流程和操作技巧，了解医保政策及相关法律法规，以便快速、准确地为患者服务，在遵守相关规定的前提下，合理维护患者的权益。另外，收费人员还需掌握良好的沟通能力和服务意识，以便与患者进行有效的沟通和交流。为了提高培训效果，公立医院可采取多种形式的培训方式，如现场培训、在线培训、模拟操作等，通过精准培训，切实提升医护人员及收费人员的业务水平。

最后，公立医院还需建立完善的监督机制和反馈机制。通过定期对收费情况进行监督和检查，及时发现、纠正问题，通过收集患者和医护人员的反馈意见和建议，不断改进收费一体化制度，提高患者的满意度，为公立医院的高质量发展提供有力保障。

（二）使用信息化技术，重塑医院收费流程

利用信息化技术，公立医院可重塑医院收费流程，实现收费的自动化、智能化。通过建立电子病历系统和医疗收费系统，可实现“医生开医嘱”、“护士执行医嘱”、“收费员收取费用”的无缝对接。这样不仅可减少人为错误和漏费现象，还可提高收费效率和患者的满意度。

为了实现这一目标，公立医院需采取以下措施：

首先，要建立电子病历系统和医疗收费系统，实现信息共享和交互。其中，电子病历系统可记录患者的诊疗信息和医嘱信息，并将其提供给医生和护士，以便其为患者提供服务。医疗收费系统则可根据电子病历系统中的医嘱信息，自动计算费用，并生成账单，供收费员收取费用。

其次，要加强信息技术培训。提高医护人员及收费人员使用电子病历系统和医疗收费系统的能力。医护人员需了解系统的操作流程和规范，掌握电子病历的填写和审核方法，收费人员需了解医疗费用的计算和收取方法。通过培训，可提高医护人员的技能水平和工作效率，减少人为错误的发生。

最后，要加强与第三方支付平台的合作，实现线上支付，进一步提高收费效率和患者满意度。例如，医院

要加强支付宝、微信、PDA扫码等收费渠道的建设，方便患者缴纳医疗费用，同时减少医院内部的工作量，提高工作效率和管理水平。

（三）完善内控制度，规避收费管理的风险

建立完善的内控制度，是规避收费管理风险的重要手段。医院收费管理的风险主要包括人为错误、漏费现象、收费不公等，这些问题不仅会影响医院的财务状况，还会损害患者的利益和医院的声誉。因此，建立完善的内控制度，是促进公立医院高质量发展的必要条件。

首先，要对收费人员的操作权限进行严格限制，防止未经授权的人员进行收费。对于每个收费项目，都要设置相应的操作权限，确保每一名收费人员的操作范围和权限得到明确规定，减少人为错误和漏费现象的发生。

其次，要建立二级收费管理与确认制度，即由科室负责人对收费项目进行二次审核和确认，确保收费的准确性、合理性的制度。通过建立该制度，可减少收费错误和争议情况的发生，提高收费管理质量^[4]。医院要加强内部审计工作，定期对收费情况进行监督，及时发现和纠正问题。

再次，还要建立完善的票据管理制度。对于门诊和住院的收费票据，要进行分类管理，建立相应的管理制度和操作规范。对于票据的领取、使用、核销等环节，要严格把关，防止出现票据遗失或被盗用的情况。医院要加强对于票据信息的核对和监督，对于出现问题的票据，要进行追溯和调查，并及时采取措施加以纠正。

最后，要建立风险评估与预警机制，对可能存在的收费管理风险进行评估和分析。例如，政策变化、市场变化等，就会对收费管理产生影响。因此，要及时了解政策和市场变化，制定应对措施，加强风险预警和管理，规避风险的发生。

（四）建立责任制度，确保责任落实到个人

建立完善的责任制度，也是保证收费管理质量的关键措施。一个健全的责任制度，可明确各岗位的职责和权限，避免出现权力交叉和管理空白，同时也可对出现问题的岗位和个人进行问责，确保责任落实到个人，从而促进收费管理的规范化和精细化发展。

首先，医院需明确各岗位的职责和权限，针对不同的岗位，制定相应的职责和权力范围，这样可避免出现权力交叉和管理空白，同时也可方便管理者对每个岗位

进行监督和管理。

其次，医院需建立责任追究制度。当某个岗位或个人出现问题时，应及时进行问责和处理，这样可确保责任落实到个人，提升各岗位工作人员的责任感，避免出现推诿扯皮的现象。同时，此举也可对其他岗位和个人起到警示作用，使其认识到自己的行为和责任所在，从而更加认真地履行自己的职责。

最后，还需加强对员工的职业道德教育，使其增强对工作的认真度和投入度，通过培训和教育宣传，提高员工的专业水平和工作能力，使其更好地适应工作岗位的要求，更好地为患者服务，提高医院的形象和服务质量。

（五）完善对账制度，加强收费的监督管理

在公立医院收费管理中，对账制度和收费监督制度，是确保收费准确性、规范性的必要制度。通过完善对账制度，可及时发现和纠正收费过程中出现的问题，保证医院财务的准确性、真实性，提高收费效率，降低患者投诉率。

首先，完善对账制度。对账制度是确保医院财务准确性的重要保障。通过定期核对财务账目，可及时发现和纠正收费过程中出现的问题，确保账目的一致性和真实性。对账人员要将收费情况和财务状况，及时反馈给相关部门，以起到监督作用。

其次，要加强收费的监督管理。医院应规范医护人员与收费人员之间的信息传递流程，确保医嘱与收费项目一一对应。医院可借助计算机软件，监督各项收费情况，提高收费效率和准确性。通过开发相应的软件模块，可实现医嘱与收费项目的自动匹配和自动化管理，对医院的各项收入进行合理的分配和使用，提升医院资源的利用效率。

（六）生成严格退费制度，规范患者的退费

患者退费问题，是医院收费管理的重要组成部分。在临床工作中，因医生开具的医嘱与患者的实际需求不符，或因其他原因造成的退费现象时有发生，但由此产生的退费流程不规范、退费审批手续不健全等问题，也为医院带来了诸多经济损失及管理难题。因此，应建立完善退费制度，并严格执行该制度，明确退费流程及责任人，使用计算机软件进行退费审核，活用电子病历的记录保存等功能，减少因人为因素导致的退费问题，同时减少因退费问题产生的医患纠纷。

首先，应建立完善的退费制度。医院应明确退费的

流程和责任人，规定退费的审批手续和时限，确保退费过程的规范化和高效性。在制度中，要明确标明，因患者个人原因造成的退费，需患者备齐材料，与医生协商写明退款原因，与药方收费人员做好沟通。如退费项目牵涉医疗技术，经办人员还应仔细审核各单据并签字确认。对于违反退费制度的行为，医院应进行严肃处理，避免因违规操作为医院带来经济损失和不良影响。

其次，应使用计算机软件进行退费审核，通过应用电子病历的记录保存功能，实现信息的自动化管理，减少人为因素的干扰，提高退费管理的效率。实际应用中，计算机软件可对医嘱信息和患者信息进行实时跟踪，方便医生、护士和收费人员进行信息传递，减少因信息不对称导致的退费问题。

最后，在医院的信息平台中，要向患者提供查询收费信息的功能，方便患者查询、核对个人信息及费用情况，减少因信息不对称导致的医患纠纷，提高患者满意度，为公立医院的高质量发展提供有力保障。

结语

综上所述，随着社会经济的发展，人民生活水平日渐提高，公立医院作为社会公共服务的重要机构，其发展水平直接牵涉人民群众的健康水平和生活质量。近年来，公立医院在发展过程中，取得了一定的成绩，但也暴露出一些问题，尤其体现于收费管理方面。通过采用本文列举的措施，可有效地提高公立医院的管理水平和服务质量，推动公立医院高质量发展。在未来，需继续关注收费管理问题，不断完善相关制度，以适应医疗体制改革的深入发展。

参考文献

- [1] 吴月朦. 智慧医院背景下公立医院收费处优化服务的方法探讨[J]. 质量与市场, 2022, (06).
- [2] 陈超. 信息化视角下公立医院收费管理内部控制存在的问题与对策探讨[J]. 质量与市场, 2022, (01).
- [3] 王宏. 以财务管理推进医院综合管理改革的策略研究[J]. 金融文坛, 2022, (05).
- [4] 梁小芬, 郑海莹, 李敏清. 从物价视角下探讨公立医院收费材料的管理[J]. 财经界, 2022, (10).

课题项目：2023年度邢台市社会科学事业发展研究课题：公立医院高质量发展与收费管理问题研究，课题批准号：XTSKFZ2023129 一般课题。