

医院住院结算管理现状及优化路径分析

谢侃

(河南科技大学第一附属医院, 河南 洛阳 471000)

摘要: 当前,我国社会经济发展速度不断加快,市场经济体系也越来越完善,医疗行业作为社会中的重要行业,与人们的生活息息相关。医院要想在市场中获得更好的发展,充分发挥自身的公共服务职能,就一定要重视收费管理活动,尤其是住院结算管理,不断优化医院住院结算管理方式,提高结算管理水平,才能更好地保障医院经济效益。对此,本文对医院住院结算管理现状进行了分析,并提出了相应的优化路径,仅供参考。

关键词: 医院;住院结算管理;优化路径

中图分类号: F830.52

文献标识码: A

DOI: 10.12324/j.issn.1674-5221.2023.01.032

0 引言

随着医疗市场的不断完善,医院要想获得更好的发展,就一定要重视财务管理,住院结算管理作为其中的关键,对医院经济效益有着很大的影响,加强医院住院结算管理,保证医院经济效益,才能有力地保障医院的长期、稳定发展。从医院住院结算管理现状看,很多医院的住院结算管理中存在不少问题,比如工作人员职业素质参差不齐,缺乏主动性、积极性;现金风险、票据风险和信息技术风险等多个风险点相继出现;出院手续复杂、流程繁琐、等待时间长等造成患者满意度低;临床科室在计费工作中存在的问题等等,这些问题严重制约着医院住院结算管理水平的提升,对医院经济效益的提升也造成了很大影响。医院一定要不断优化住院结算管理工作,提高医疗服务水平,进而实现长远、健康发展。

1 医院开展住院结算工作的必要性

在社会经济发展中,人们的生活水平不断提升,对就医问题也有了更加深入的认识和了解,以往人们在就医过程中只是希望能够治好病,而现在越来越多的患者在就医过程中,对医院的服务品质也提出了更高的要求。因此,医院需要充分了解社会大众的真实需求,之后加强先进医疗设备等硬件设施的引进工作,更好地满足社会大众的需求。在这一过程中,医院还需要注意加强财务管理,才能更好地保障医院经济效益。患者在医院看病后,需要结算相应的治疗费用,因此住院结算管理是医院管理工作中的重要内容,医院一定要重视住院结算管理工作,针对住院结算管理中存在的问题采取有效的解决措施,才能保障医院资金安全,进而为社会大众提供更好的服务。此外,医院依托住院结算管理活动在一定程度上能够对医院经济活动进行监督和管理,其可以帮助管理人员判断医院资金使用是否安全,并充分保障医院的财务安全,进而保证医院相关

工作的顺利进行。医院住院结算管理工作中,作为管理人员一定要严格按照国家规定及行业要求开展工作,不断提升自身的专业水平,端正工作态度,保持住院结算管理在较高的水平,一旦发现结算管理中存在问题,能够及时给出相应的解决方案,降低结算管理风险,从而保证住院结算管理工作质量。

2 医院住院结算管理现状分析

2.1 住院结算人员的职业素养参差不齐

在医院住院结算管理中,与医院其他工作人员相比,部分住院结算人员的综合素质不高,日常工作中部分住院结算人员缺乏丰富的经验,也未经过专业技术培训,这就使得住院结算中很容易出现各种问题。此外,医院在传统住院结算管理工作中,对每个窗口工作量并未制定相应的量化标准,每个员工无论是工作效率高还是低,相应的工资收入基本相同,这就使得人员在工作中容易出现消极怠工的问题,很多工作人员缺乏工作积极性与主动性,进而导致患者等候时间过长,对住院结算管理工作影响较大。

2.2 现金风险、票据风险和信息技术风险等多个风险点的出现

随着国家医保改革的不断推进,医保的报销范围得到进一步扩大,报销比例也不断提高,医院业务量也不断增加,使得医院现金、票据和财务管理风险也不断加大。如果管理人员不重视风险管理,就可能给医院造成严重的经济损失。其中关于票据风险方面,主要是部分票据管理人员的专业素质不高,使得票据审核与财务处理方面很容易出现问题。当前,医院在住院结算管理中,对信息技术的应用越来越广泛,尤其是在互联网与移动支付技术的不断推广和普及背景下,微信公众号、支付宝、自助机、手机app等付费方式被大众广泛接受,但在实际应用中,相应的付费方式很容易受到网

作者简介: 谢侃(1970,9)女,河南开封,汉族,本科,经济师,主要从事负责收费方面工作。

络故障、平台故障等的影响,进而导致单边账的产生,同时,故障问题对患者的就医体验也有着很大的影响,会降低患者满意度,不仅会加大账面统计工作难度,还会给医院带来一定的经济损失。

2.3 患者欠款现象部分存在

在医院管理活动中,住院结算管理是重要工作内容,对医院经济效益有着很大的影响,但在住院结算管理中,一些病人因一些原因会拖延缴费或拒绝缴费,进而造成欠款问题,对医院住院结算管理工作的顺利开展有着很大的影响,容易给医院造成经济损失^[1]。

2.4 出院手续复杂、流程繁琐

目前,医院患者出院需办理的手续较为复杂,流程较为繁琐,这就使得住院结算管理中很容易出现高峰期排队长的问题。具体的住院结算管理中,早上医生查房,护士站记账人员进行费用审核,并确认无误后,然后开具出院证明、诊断证明和出院通知单,之后患者才能到收费处办理结算。根据相关数据统计,通常上午的结算量占全天的95.32%,10:00左右的结算量则占上午的75.18%,这使得上午10:00左右成为排队高峰期。另外,在办理出院结算过程中,患者需要提供“预收款”收据,但很多患者都存在“预收款”保存不全,甚至丢失的情况,进而导致患者无法办理出院结算。此外,医院收费处的窗口通常有着明确的分工,具体划分也较为细致,相应的窗口包括办理入院、收预交金、自费病人结账、医保病人结账等不同的窗口,由于患者情况不同,这就容易导致不同时间段的不同窗口患者数量不同,有些窗口空闲,有些窗口则较为繁忙。

2.5 临床科室在计费工作中存在问题

临床科室在对患者费用记账过程中,部分临床科室人员受到多种因素的影响,记账中存在疏忽问题,这就导致记账中很容易出现错记、漏记、误记等情况。而一旦出现相应的记账问题,医院往往在患者办理完出院手续一段时间后会才发现,给医院和患者带来一些不必要的损失,影响患者的住院体验^[2]。

3 医院住院结算管理工作优化路径

3.1 促进住院结算管理人员的专业能力提升

在医院相关工作中,收费处是主要的服务窗口,一定程度上代表着医院的整体形象,因此,医院一定要重视收费窗口工作人员的培养,提升相关工作人员的专业水平^[3]。收费处的工作较为单调、枯燥,但收费处工作人员的专业素养直接反映了医院的管理水平,因此,医院一定要重视收费处工作人员的培养,强化“一切以病人为中心”的服务理念,转变传统被动工作思路,提升工作人员

的主动性,让每位工作人员能够“想患者所想,急患者所急”,激发工作人员的工作积极性,端正工作态度,才能为患者提供更好的服务。在收费处相关工作中,医院应要求工作人员熟记各项结算政策,不断提升自身的业务水平,充分利用现有资源,以更好地满足患者就医需求。同时,医院应当加强工作人员的技能培训,可以每两周举办一次经济大讲堂,或是召开一月一次的收费处例会,让收费处工作人员相互交流、相互学习、取长补短,提升收费处工作人员的能力。医院还需要制定合理的激励方案,并将其与服务质量、工作量和绩效挂钩,以更好地激发工作人员的工作积极性和工作热情。

3.2 加强现金管理、票据管理

医院在财务管理活动中为进一步降低财务风险,一定要加强现金管理工作。而为保证现金管理活动的顺利进行,医院需要建立健全相应的现金盘点制度、财务稽核制度和退费制度。在收费处现金管理方面,需要给每位收费员按照医院实际情况备足备用金,以便收费员在日常工作中找零和周转;要求收费员在日常工作中,需要将每日收到的现金量与HIS报表中的汇总数进行核对,做到日清月结^[4]。医院财务科与审计科要经常对账表进行盘点和抽查,以防收费人员违规问题。医院还应加强票据管理,收费处制定相应的票据管理制度,安排专人进行管理,做好票据的购买、领用与核销工作。此外,当前很多医院基本使用了电子票据,与传统纸质票据相比,采用电子票据方式,可以保证相应票据的自动保存、实时查看,如有需要可以进行票据下载,且不用担心票据遗失,不仅方便了患者,也为医院票据管理提供了保障。因此,医院应当要求收费人员做到每天核对账目;稽核人员则每天要进入第三方平台,并要核对HIS和第三方平台数据,而对于单边账的处理工作,要将已处理的异常账单和未处理的异常账单统计出来,以此保证支付的真实性和准确性。

3.3 完善患者欠款制约机制

在医院住院结算管理中,患者欠款问题是结算管理中常见的问题之一,如果不能及时处理这一问题,就很容易给医院造成经济损失,因此,医院需要采取一定的措施,加强患者欠款问题解决。对于在院患者,病区护士应当每天查看患者的消费明细,如果余额不足500元,护士站就需要提醒患者缴费或催款^[5]。此外,为方便临床科室及时掌握出院病人欠费情况,收费处每3个月统计一次,并打印出院病人欠费催款通知单,送到病区,通知科室主任和护士长及时催款。

(下转第94页)

践中,金融机构可以提供生态资产权益抵押服务,或投入更多的时间和精力,切实加强碳与碳排放权交易平台合作。(4)在制度与机制创新方面,生态系统生产总值(GEP)核算为生态产品价值衡量奠定了基础。机制的创新涵盖的内容非常宽泛,比如有价值核算、评估等方法学创新;另外,我国也可以借鉴国外的先进经验,并结合我国国情,创新生态补偿资金的使用。(5)在技术创新方面。通过使用更先进的技术和工具,进一步增强对生态产品价值相关数据获取能力,然后对数据进行分析处理,从而为银行掌控价值变动情况提供支持。在这一过程中,金融机构也要研发更有发展潜力的技术,提升自身技术操作能力。

2022年6月,中国银保监会印发了《银行业保险业绿色金融指引》,将银行业保险业发展绿色金融上升到战略层面,同时提出银行业保险业应将环境、社会、治理(ESG)要求纳入管理流程和全面风险管理体系,被视为中国绿色金融发展的重要里程碑。银行保险机构作为国家金融体系重要组成部分,将在促进经济社

会全面绿色转型过程中扮演重要角色。

6 结语

在生态文明建设的大背景下,我国生态金融建设也在有序推进。生态金融建设作为生态文明建设中的一个重要组成部分,必须发挥好其对生态文明建设的重大促进作用。多措并举、全面发力,为生态金融建设保驾护航。

参考文献

- [1] 邱兆祥,刘永元.以绿色金融推动生态文明建设[J].理论探索,2020(6):7.
- [2] 张小溪.上海金融生态建设与创新[J].城市,2020(4):9.
- [3] 王遥,张笑.生态文明视域下的生态金融建设[J].中国特色社会主义研究,2015(2):5.
- [4] 罗爱明,王懋雄.对金融支持生态示范区生态产品价值实现的思考[J].西南金融,2021(11):12.
- [5] 张力.水专项:中国环保的“两弹一星”[J].世界环境,2009(2):2.
- [6] 刘德春.解读金融生态[J].全国流通经济,2006(7):32-33.
- [7] 张俊雄.生态产品价值实现机制研究[J].知识经济,2019(12):3.

(上接第91页)

3.4 以患者为中心优化出院流程

针对患者办理出院流程复杂的情况,尤其是患者往往会在高峰时段办理出院手续,医院就需要做好高峰时段的排班工作,可以采取弹性工作制,或是增加相应的收费窗口,安排更多的收费人员,保证患者顺利办理出院手续^[6]。同时,对于部分患者“预收款”收据保存不全或丢失情况,医院可以持患者身份证进行复印办理。此外,对于医院收费处原有的窗口划分较为细致、不同时间段不同窗口的业务量不同等情况,医院可以将不同窗口的业务整合,开设入院、预交、出院的综合窗口,以便患者能够一站式办理出院手续。

3.5 建立住院结算退费管理制度

病人住院期间,各临床科室就应注意进行HIS系统的合理操作,以免出现非正常退费情况。在病人出院过程中,各病区管理人员要严格落实《出院患者费用审核制度》,及时进行费用审核,以免在病人出院后发生退费情况。针对部分患者办理完出院结账手续后的退费情况,医院应要求相应的主管医生填写《撤销结账申请单》,持发票原件、患者身份证复印件,到收费处办理撤销结账手续,然后由病区完成退费操作,重新提交出院申请,收费处办理二次结账手续。

4 结语

医院住院结算管理工作是医院管理工作中的重要组成部分,对医院的运营有着重要的影响,提高医院住院结算管理工作效率,不仅能够提升医院医疗服务水平,还能有效提升医院经济效益。因此,医院一定要重视住院结算管理工作,结合发展现状,加强住院结算管理人员的专业技能培训和能力提升;完善制度,加强现金管理、票据管理和财务管理;完善患者欠款制约机制,减少欠款问题发生率;以患者为中心优化出院流程;建立严格的病人结算退费管理制度,防范违规退费。通过不断优化住院结算管理,才能有效地促进医院的健康发展。

参考文献

- [1] 何秋容.公立医院住院收费管理优化探讨[J].会计师,2021(16):100-101.
- [2] 林珊.浅谈如何完善医院住院收费的管理[J].经济师,2021(07):238+240.
- [3] 徐琦.医院住院结算管理现状及优化路径[J].中国卫生产业,2020,17(17):44-46.
- [4] 李丹丹,王悦新.浅议医院住院结算存在的不足和提升方向[J].纳税,2019,13(35):214.
- [5] 郭淑萍.大型医院住院结算中心如何提高工作效率、优化服务质量[J].智慧健康,2019,5(35):195-196.
- [6] 康思源.浅谈医院住院收费窗口如何提高医疗服务质量[J].现代经济信息,2019(08):90.