

[DOI]10.12315/j.issn.1673-8160.2021.24.064

关于加强公立医院患者欠费管理的思考

贺春

(贵州省习水县人民医院,贵州 遵义 564600)

摘要:根据《政府会计制度》等有关财务制度规定,医院应加强应收及暂付款项的管理,并及时清理,不得长期挂账。由于各种原因,医院坏账、呆账大量存在,挂账金额大,部分患者欠费长期没有得到清理,会计信息失真。因此,清理往来账的工作势在必行。本文阐述了公立医院患者欠费的现状,分析了其产生的原因,并根据具体问题提出了加强公立医院欠费管理的对策。

关键词:公立医院;患者欠费管理;问题;对策

随着社会经济的发展以及人们生活水平的不断提高,人民群众希望身体健康的愿望更加强烈,加之医保政策的变化、DIP付费、先诊疗后付费的实施等,医院必须进一步加强运营管理和内部控制等。加强对患者欠费的管理是医院运营管理的一部分,是实现医院精细化管理的一个重要环节。患者医疗欠费是多年来困扰医院的急迫问题之一。本文从加强公立医院患者欠费管理的必要性对公立医院患者欠费管理的现状及存在的问题进行探讨,目的是为进一步加强医院的经济管理,明确各级人员职责,控制患者欠费规模,降低可控成本,减少经济损失。

一、公立医院欠费管理概述及加强公立医院欠费管理的必要性

(一)公立医院欠费管理概述

欠费是指门诊或住院患者在医院接受医疗服务未按时支付给医院医疗费用的行为。随着时代的进步,人们生活水平的不断提高,医保支付方式改革以及精准扶贫政策等因素影响,医院的债务关系日趋复杂,医院只有规范业务流程,明确岗位职责,进行必要的奖惩,合理管理患者欠费,方可促进医院健康持续发展。

(二)加强公立医院欠费管理的必要性

1.有利于规范医院的管理

可以降低医院成本,减少坏账、呆账的发生,减少医院的经济损失,预防国有资产的流失,真实可靠的反映医院的资产负债情况。

2.有助于进一步规范医院内部控制

明确各部门、各岗位的工作职责,上下联动,全员参与,增加其工作责任心,不断提高医院的管理水平、服务意识。

二、公立医院欠费管理的现状及存在的问题

(一)医院欠费管理制度不健全

在制度建设方面,部分医院建立了医院欠费管理制度,但未形成一个完整的链条,并未做到业财融合和全员参与。制度中未明确各部门的岗位职责,对执行不力的科室或个人没有奖惩措施,存在权、责、利不清的现象。

(二)患者欠费账龄长,清理不及时

医院患者欠费都存在一个共性的问题,那就是形成时间长、涉及的类型较多,范围广。患者欠费类型多样,管理难度

大。历年来,欠费的金额占资产负债中所在比重逐年增加,导致资产负债不真实可靠,影响资产负债率。医院患者欠费,大多数存在旧账没有结清,又产生新的欠费,账龄越拖越长,累计金额越来越大。如果不及时清理,核销困难,会导致国有资产流失。^[1]

三、导致公立医院欠费管理问题的原因分析

(一)管理层财务管理意识不强

医院管理层的财务管理意识不强,他们大多来自临床,更多的时间和精力花费在完成医院的战略规划以及年度经营计划,对患者欠费的重视度不够,没有将欠费管理与医院的资金管理有机结合在一起。

(二)科室之间信息不对称

部分医院未严格执行医院欠费管理制度,科室与科室之间信息不对称,欠费患者的信息及金额等只有财务科知晓。财务科在管理患者欠费的时候,虽设立岗位但存在无人管理的现象,工作人员责任心不强,无法及时与有关单位核实、核销,科室领导对该岗位人员的工作监督不到位,没有奖惩机制。到年末时,财务科从财务账上过滤出患者欠费明细,通过收费室交账上备注的欠费原因、行政总值班本记录、医院HIS系统收费室备注的欠费原因及担保人、打电话到住院科室等方式查找了解患者欠费的原因,进行分类,在相关会议上通报。没有偿还欠费的,也无催收措施,没有清理致使账龄越拖越长。^[2]

四、改善公立医院欠费管理的对策

(一)建立健全医院欠费管理制度

1.区分患者欠费类型

绿色通道欠费:指患者符合医院“绿色通道”规定进行救治所产生的欠费;突发公共事件欠费:指患者因突发公共事件(如重大疫情、重大交通事故、食物中毒、不可抗力等)需救治产生的欠费;疾病应急救助欠费,即身份不明、无能力支付医疗费用患者的欠费;先诊疗后付费患者欠费:推行“先诊疗、后付费”结算服务模式,患者办理住院手续时,持合医证和身份证进行登记,无须缴纳住院预交款,出院后造成的欠费;科室管理不善欠费:指因科室管理不善,在费用控制、催交等方面存在缺陷而造成的欠费;医疗纠纷欠费:指患者与医院发生医疗纠纷,经相关管理部门确认的欠费;本院职工受患者及其家

属暴力袭击欠费;本院职工因公受伤欠费;其他欠费:除上述欠费分类外的其他欠费,如经济困难欠费等。

2. 明确各相关方职责

院长办公会:听取医院各类欠费情况,至少每季度一次做出相应处置决定;负责协调、协助和指导患者欠费追讨工作。行政总值班:会同科室负责催收在院病人欠费患者费用,按时填写《×××医院病人欠费记录和催收记录》或《患者医疗欠费还款计划协议书》,收集患者、家属和担保人的身份证等相关资料复印件以及处理相关患者欠费事项。收费室/财务科:负责协同临床科室、行政总值班做好相关欠费管理工作;组织催收出院欠费患者费用,以书面和电讯等形式通知当事人;需法律途径解决的欠费,向律师提供病历、发票、费用清单和身份证复印件等资料;定期向院长办公会报告各类欠费情况,接受院长办公会监督;其他需要处理的欠费事项。临床科室:会同行政总值班催收在院病人欠费工作;欠费患者出院时,填写《患者医疗欠费还款计划协议书》,收集患者、家属和担保人的有效身份信息等相关资料复印件;对于疾病应急救助患者,及时向医教科报告病人病种,完善相关资料。^[3]

3. 加强患者欠费的管理

对绿色通道、突发公共事件欠费的管理。一是对符合绿色通道、突发公共事件,实施先救治后收费的“绿色通道”制度。科室应在第一时间报医院总值班,做好台账登记工作(送治单位或部门名称、联系人、联系电话),行政总值班填写《×××医院病人欠费记录和催收记录》,次日行政总值班联合科室积极组织催讨并填写催讨记录;若催讨无果需向带班领导提交催讨记录。二是欠费患者正常出院的,科室电话通知收费室为其办理出院手续,要求患方填写书面交款计划,科室填写《患者医疗欠费还款计划协议书》,并要求患者/家属/担保人有有效身份信息的复印件,交收费室。三是欠费患者擅自出院的,无法提供欠费相关资料,按科室管理不善处理。

对疾病应急救助欠费的管理。医教科加强对科室《需要急救患者的生命体征及急危重伤病种类》的培训,发生疾病应急救助患者欠费时,管床医生及时告知并收集相关资料报医教科,由医教科在疾病应急救助信息登记平台填报,准备审批表、收费票据、医疗费用清单、医院银行账号等相关资料并到卫健局、民政局、医保局、财政局和公安局审核盖章后交市卫健局。

对先诊疗、后付费患者欠费的管理。一是对已下达“出院”医嘱的患者及时核对医疗费用并提前通知患者及其家属办理结算手续。出院结算时确有困难的,无法一次性结清自付费用的,科室电话通知收费室为其办理出院手续,填写《患者医疗欠费还款计划协议书》,并要求患者/家属/担保人有有效身份信息的复印件,交收费室。二是欠费患者擅自出院的,无法提供欠费相关资料,按科室管理不善处理。

对科室管理不善欠费的管理。一是无法提供患者《患者医疗欠费还款计划协议书》以及相关有效身份信息复印件的,及时以书面方式通知收费室为其办理出院手续。二是科室加强对患者预交款管理,对预缴款不足且多次催收而不交的患者加强监管,并通知行政总值班,由行政总值班追踪患者信息,主动联系患者家属或其居住地村(社)委员会了解经济状

况。患者需进一步治疗的,科室主任直接向分院院长请示且同意后,继续治疗。书面方式通知收费室,走“绿色通道”记账流程。三是科室护士长加强对预出院病人的管理,提前向患者沟通办理出院事宜。^[4]

对本院职工受患者及其家属暴力袭击欠费的管理。科室立即告知行政总值班,行政总值班向带班领导及医患办报告。由医患办与肇事方对接,要求承担本院职工的医药费及承担相应的法律责任。同时向人事科报告,由人事科进行24小时工伤快报,报到工伤管理股,出具工伤救医通知书,职工出院后在网上直接报销,自费部分由单位承担。若肇事方承担一切费用的,则不再走工伤报销流程。

对本院职工因公受伤欠费的管理。科室立即告知行政总值班,向人事科报告,由人事科进行24小时工伤快报,报到工伤管理股,出具工伤救医通知书,职工出院后在网上直接报销,自费部分由单位承担。^[5]

(二)及时清理患者欠费

及时清理患者欠费,严格执行医院欠费管理制度,各部门各岗位认真履职,科室加强管理,医院兑现奖罚。提高服务意识,结算方式不断开拓创新,实行床旁结算、诊间支付等方式。采用多途径多方式解决患者欠费问题,收费室/财务科专人通过电话、到患者家中、通过法律途径进行催收;请求县医保局提供催款协助、向政府提交“解决建档立卡贫困户自付部分医疗费用报销问题的建议”提案、向卫健局请示,建议由县人民政府通过其他渠道解决、或鉴于资金追收难度大,死账、坏账由医院自行消化等等方式减少患者欠费的问题。

五、结语

本文阐述了公立医院欠费管理存在的问题,从制度建立方面分析了患者欠费问题产生的原因,并从明确患者欠费类型、科室和人员岗位职责、奖惩措施等方面提出了解决对策。为更好地加强欠费管理,促进公立医院健康可持续发展,主动适应内外部环境变化,在激励的医疗行业竞争中找到发展机遇,为人民群众提供更优质的服务,就必须加强财务管理,提高资金的使用效率,减少患者欠费,提高决策的科学性,不断提升医院的核心竞争力。

参考文献

- [1]王小宝.加强医院债权债务往来管理的研究[J].财经界,2020(09):204-205.
- [2]马艳群.医院欠费管理问题及对策探讨[J].商讯,2020(27):149-150.
- [3]尤静,徐静.论新医院会计制度下住院病人欠费的管理[J].财经界,2020(22):92-93.
- [4]林素珍,陈雯雯.医院住院医疗欠费现状与对策[J].中医药管理杂志,2016,24(18):7-8.
- [5]戴文娟,谢虹.公立医院资金管控框架构建[J].卫生经济研究,2018(08):67-69.