

【DOI】10.12315/j.issn.1673-8160.2022.07.035

医院门诊收费财务风险控制研究

杨欢

(潍坊市市直机关医院,山东 潍坊 261061)

摘要:随着我国医疗卫生改革的不断深入推进,全民就医意识的提高,以及医疗卫生行业竞争的日益激烈,公立医院为了在新环境中稳健发展,不断扩大医院的规模、提高医疗水平和服务质量,在这种情况下,加强公立医院内部各环节的风险控制十分必要。而门诊收费处作为医院的第一窗口,门诊收入作为医院收入的主要组成部分,加强门诊收费财务风险控制就十分重要。本文就公立医院门诊收费可能存在的风险进行深入研究,并提出相应的解决方案,希望能对公立医院门诊收费风险控制有所帮助。

关键词:公立医院;门诊收费;财务风险

一、引言

新形势下,国民健康意识逐渐增强,对医院的医疗水平、医疗服务质量的要求也日渐提高。与此同时,社会的发展带动着科技的创新与发展,医疗卫生领域也在不断地突破之前的技术壁垒,一方面医学水平的不断提高,医学分科也更加细致、深入,医疗设备也更加先进、精准,公立医院为了自身持续发展的需求,就需要学习新技术,引进新人才,更新换代机器设备。另一方面,随着医疗卫生改革的推行,药品零加成,项目服务价格更规范、透明,加之公立医院之间、公立与私立医院之间的竞争日趋激烈,而公立医院的非盈利性质要求其以服务大众为首要宗旨,所以无论是为了发展增加人、财、物各方面的投入需要,还是为了在医疗卫生行业保持竞争优势,都需要强大的资金支持。而公立医院可支配的资金除了部分政府拨款唯有医疗服务收入,门诊收入是医院收入的主要部分。但是现阶段,公立医院门诊收费系统仍存在诸多问题影响着医院的资产安全。^[1]

门诊收费处虽然只是挂号、收费和退费,但它贯穿了医院整个经营活动,更能深层次反应医院的药品采购、经营效益、经营决策是否合理。但是由于部分公立医院的门诊收费延续着传统的管理模式,并没有把它的管理跟内部控制相联系,以至于将普通的财务制度用于门诊收费的内部风险控制。所以门诊收费处多年来一直处于惯性的原生态作业状态,缺乏相应的内部风险控制管理机制,没有规范的内控制度,门诊收费信息化建设在内控方面涉及也极少。工作中遇到一些特殊问题就会无章可循,处理问题随意性很大,又没有相互监督相互牵制的岗位设置,容易出现工作纰漏,更有甚者会利用这些纰漏以权谋私,浑水摸鱼,侵害医院财务安全。医院门诊收费处的风险控制作为医院整个内控的一部分,通过规范各项规章制度,对其存在的风险问题进行协调和控制,不仅能提高医院的经营管理能力,还能保

护医院的财务资产安全,提高医院的经济效益,更好的推进医院的发展目标和战略方案的实现。^[2]

二、公立医院门诊收费财务风险管理意义

公立医院门诊收费收入是医院收入的主要来源,是医院可持续发展的重要基础,更是医院运营管理的重要环节,所以加强门诊收费财务风险管理具有十分重要的意义。

具体体现在以下两方面:第一,加强门诊收费风险管理可以提高门诊收费工作效率和管理水平。对日常门诊收费工作进行查缺补漏,保障了医院的就医过程衔接紧凑,更确保了医院的运营管理工作的稳定高效。第二,加强门诊收费风险管理可以提高公立医院风险管理水平。在社会各方面都快速发展的当下,医院为了自身发展会引进人才、开展合作、购置医疗设备,为了避免医院盲目扩张导致发展动力不足的情况,通过科学合理的门诊收费风险管理所体现出的资金周转率、人员设备利用率、社保资金使用情况对医院的偿债能力、资源管理能力等进行科学分析,避免发生财务风险。

三、门诊收费存在的财务风险

(一)人员素质能力不足导致的财务风险

公立医院门诊收费处的工作人员参差不齐,上岗前没有经过专门的业务操作、业务相关知识及医院收费员职业道德培训,所以容易出现业务操作不熟练的情况。此外,由于收费处工作内容简单,工作流程单一、重复性高、业务量大,导致收款员工作容易眼高手低,出错率高,服务质量差。有些收款员相关知识欠缺、沟通能力弱,又缺乏耐心,容易出现医患矛盾,影响医院口碑、就诊量及门诊收入。更有部分收款员利用职务便利,盗用、挪用、贪污资金问题,侵吞医院其他资产,给医院带来财务风险。

(二)门诊现金管理不完善导致的财务风险

随着社会的进步和医学的发展及医改的贯彻执行,公立医院不断扩大的规模,与日俱增的门诊量造

就门诊单日收款现金量庞大,加之医院门诊现金管理制度不健全,缺乏严格的现金管理制度跟匹配的管理人员,不能及时收缴每日门诊现金收入,或者收缴后不能及时存入银行,极易让部分收款员或者其他人员利用管理上的漏洞和职务上的便利挪用、贪污门诊现金收入。另外,门诊量的增加导致门诊收款员工作量剧增,重复性劳动跟重复性话术导致收款员心态方面容易浮躁,工作容易出疏漏,致使少收钱或多找零或收到假币等情况,给医院带来无法挽回的经济损失。^[1]

(三) 票据管理不完善导致的财务风险

票据作为缴费凭证,履行着确认缴费的职责。对缴费人来说,它是一种证明,更是后续服务或是报销的凭证,票据作为记账凭证,履行着确认收费记账的职责。对收费部门来说,它是收缴别人钱款的证明,是后续财务记账的凭证,所以无论对哪一方都十分重要,应该妥善保管。但是,公立医院巨大的门诊量所需要的票据数量也十分庞大,医院收费窗口众多,票据的领取比较零散,收回保管就更加不完善。另一方面,公立医院门诊收费信息化建设不完善,没有将发票领取、使用、作废、核销等用流程用信息系统管理起来,或者没有按照要求严格执行,都导致票据的管理,使用比较松散、混乱,容易出现重复多次打印票据、私自改动票据、空白票据流出、票据号码跟信息化建设号码不相符,甚至是退费发票无法收回等情况。

(四) 退费管理导致的财务风险

退费是公立医院门诊收费处的一项十分重要的工作,退费工作是否严谨,流程是否合理,退费制度是否符合法律法规,退费工作是否真实无误,都直接影响着医院的服务水平和财产安全。一方面,公立医院对门诊收费处退费工作不够重视,没有严谨的退费制度和合理的退费流程,没有使用信息化建设控制退费工作的权限,没有专职人员管理退费单据的审查工作,导致退费工作简单随意,漏洞多,直接影响着门诊收费处退费工作的质量和医院的财产安全。另一方面,收费处工作人员素质参差不齐,对退费工作的不重视,没有相互监督,相互制约的岗位设计,导致退费工作不受制约,容易被别有用心的人利用,直接影响着退费工作的真实有效,影响着医院的财产安全。

(五) 门诊收费信息化建设导致的财务风险

随着现代信息科技的应用,公立医院基本实现信息化管理的现状,信息化建设从最初简单的功能到现在参与医院的运管管理,人们对它的依赖和要求越来越高。而软件公司产品的稳定性、安全性、适用性、成本、售后等都有待考究,尤其现在医改的执行,对信息化建设的性能更是一种考验。另一方面,

一般公立医院信息化建设系统的成本较高,往往一次性投入会使用很多年,但信息技术的发展瞬息万变,所以很多业务是医院现有信息化建设体现不全的,而且收费工作本身就比较繁忙,业务量又大。所以收费处工作人员对门诊收费信息化建设十分依赖,日常工作会有自查不及时的情况,一旦出现现金短缺或账务不符的情况,收款员再想去清查原因就会无从下手。

四、门诊收费存在的财务风险的改进建议

(一) 加强对门诊收费工作人员管理

公立医院门诊收费窗口是医院的第一窗口,收款员职业素质、工作质量、服务质量直接影响着医院的社会形象和声誉,收款员的职业操守直接影响着医院的财务安全,所以加强现有收款员人员素质、工作能力、专业知识技能十分必要。这就需要定期对收费处工作人员基于基本的财务知识、财务法律法规和门诊收费的规章制度组织培训,通过专业知识、专业技能、职业操守,以及法律法规的学习,提高其职业素质、工作质量,面对日常工作可以得心应手,对于突发事件也能应对自如,还能使自己的行为在法律法规及规章制度的支持下,更好的维护医院财务资金安全。对于即将上岗的新人,一方面要做好岗前培训,不仅包括基本的岗位工作流程,岗位工作相关知识,科室内及院内规章制度,还包括熟悉院内环境、各科室及隶属关系。另一方面可以采用竞争上岗制,通过考试检验相关知识、现场操作及特殊情况处理是否符合岗位要求,上岗后也要跟随老员工一起参加定期教育。^[4]

(二) 加强现金的日常管理

随着信息技术的发展,人们健康意识的增强和医疗改革的进行,公立医院的门诊量与日俱增,随之增加的还有门诊收费处的各种支付方式及现金收入,为了更好的保障资金安全,提高现金的利用率,加强管理必不可少。在遵循财务收款方面的法律法规制度下,根据医院收款处的实际需要,建立健全现金管理规章制度,用制度约束收款员本身及其他工作人员按财务收款的规章制度办事;建立健全现金日清表,收款员按要求填制,并将每日现金收入如数上缴,禁止公款私用,坐支现金等行为。规范收款员日常操作,减少错账、假币等工作失误,做到账实相符;收款员按要求定期盘存现金备用金,保证备用金安全、无误;设置监管人员,由其按现金日清表数额收缴收款员日常现金收入,并确保将收缴现金如数存入本医院开户行,更要不定期抽查并记录收款员备用金情况,如有不符,协助其查明原因,必要时及时上报财务负责人。

(三) 建立健全医院门诊收费票据的管理

公立医院的门诊收费票据作为一种原始凭证,

它记录着经济业务的发生和完成,还具有明确经济责任的作用,所以建立健全公立医院票据的管理。第一,依据《会计法》的有关规定,结合本医院的实际情况,制定门诊收费票据管理制度,用于规范门诊收费票据的领用、使用、作废、回收等流程。第二,收款员自觉遵守门诊收费票据管理制度,领用时,核对票据号码,做好登记;使用时,确保票据号码与HIS系统号码一致,不得跳号、空号,如有发生,及时上报处理;作废票据及时收回,做好登记;对于病患退费又遗失票据的,要严格根据票据管理制度,将原始票据记账联进行复印,由病患本人做出书面说明,经上级领导签字后做好登记,以备查看;使用完毕的票据,核准无误后移交票据监管员,如有遗失、被盗票据,由收款员本人编制书面说明,一并移交监管员,做好登记以备查验。第三,设立门诊票据监管员,负责门诊收费票据的入库、领用、回收、保管、核销等工作,并编制台账用于门诊收费票据的登记跟查阅,门诊收费票据购入后,通过HIS系统入库,收款员领用票据时,监管员在HIS系统放号,并不定时抽查收款员的票据号跟HIS系统号码是否一致,对跳号、空号要及时处理,对于作废、遗失、被盗票据,由收款员本人编制书面说明经上级主管部门审查核实后,监管员做好登记以备查对;监管员调离岗位时,须认真办理移交手续。第四,门诊收费票据须妥善保管,纸质存根联应保存5年,其他登记凭证应保存15年,一年清缴一次,需经相关的财政部门查验后清缴,清缴记录移交财务部存档。

(四)加强门诊退费管理制度

门诊收费票据退费管理是公立医院收费管理的重要组成部分,由于门诊退费占比较小,所以对它的关注度不高,但要加强门诊收费管理,保障医院资金安全,完善门诊收费票据的退费管理必不可少。第一,根据财务法律法规的中心思想,结合本院的基本情况,制定合理的门诊退费基本制度和门诊退费流程,规范工作人员的退费行为。第二,非因门诊收款员操作失误造成的退费,需由接诊医生开局退费申请单,详细填写退费项目、退费原由,药品类需经药剂科核实药品数量等相关信息,检查治疗类科室需核实退费内容,准确无误后在HIS端确认退费;再由收款员核准退费单据是否齐全,单据号是否一致,单据金额是否相符后确认退费,对于当日退费,应按收费方式钱款原路径返回;对于隔日退费,钱款无法原路径返回退付现金的,需留书面说明并由退款人签字;对于退费且遗失原收费票据的,需复印原收费单据后由退款人做书面说明,并留存其证件复印件后方可退费。第三,因机器设备故障、系统故障、收款员失误等原因需退费的,由收款员本人填制退费申请单,说明原因,并由收款处负责人审核签字方可退

费。第四,退费业务结束后,收款员将留存的退费单据与门诊日清单一并上缴,收款员应及时核对,对于不符合规定的要及时查明原因,严谨舞弊行为,其他各科室应认真对待退费行为,协助并监督退费行为,积极参与医院的运营管理中,保障医院的各项权益安全。^[5]

(五)加强医院门诊收费信息化管理

门诊信息化建设的应用对于日益壮大的医院管理和门诊数据管理,确实助益不少,但信息化的当下,各种技术层出不穷,且越来越方便,使用人群越来越扩大化,这也要求医院的信息化建设应顺应发展,达到事半功倍的效果。第一,严格把控软件开发公司及产品,并且完善医院内部服务器、局域网等硬件的支持,在软件开发前做好规划,使门诊收费信息化建设不仅成为记账的工具,更应该成为医院运营管理的帮手。第二,医院应配备专业的信息技术人员,在保障信息安全的基础上,能够在服务器等发生故障时及时处理,保障医疗收费工作进行,还能在医保系统数据接口变换时及时分析处理,保障医保报销工作不被延误。第三,信息化建设应完善各种支付方式的数据接口,减少人为干预的可能,减少差错账的发生,保障数据准确,用信息化建设数据检验收款员的工作准确度,更能防止舞弊行为的发生,保障医院资金安全。

五、结语

综上所述,随着医改的贯彻执行,医疗卫生行业竞争更加激烈,而公立医院若想在新医疗环境下稳健发展,加强内部风险控制、降低医院运营成本、保障医院内部工作的高效运行十分必要。内部风险控制是一个过程,是实现目标的手段,是与管理过程相辅相成的过程,是一个不断发现问题解决问题的循环往返的过程。它可保障医院经营的效率和效果,财务报告的可靠性,以及适用法律法规的遵循性,更是为了应对未来环境政策变化带给医院风险的一种战略目标。所以,加强门诊收费财务风险管理,对于医院的可持续发展具有十分重要的意义。

参考文献:

- [1]梁丽云.公立医院财务风险控制研究[J].财会学习,2020(08):23-24.
- [2]黄戈.公立医院财务风险控制及防范研究[J].现代经济信息,2019(15):262.
- [3]陈立.公立医院财务风险控制探讨[J].商讯,2019(29):22+24.
- [4]骆陈城.浅谈公立医院门诊收费风险及应对策略[J].现代经济信息,2018(12):76-77.
- [5]王晓丽.浅谈医院门诊收费管理在医院内部控制中的重要性[J].纳税,2018(04):141.