

[DOI]10.12315/j.issn.1673-8160.2022.19.017

公立医院医疗欠款问题及对策探讨

邓红梅

(深圳市第三人民医院,广东 深圳 518000)

摘要:公立医院是社会公益的重要组成部分,是中国医疗服务体系的主体,关系着国计民生。公立医院享受国家财政拨款政策,但依然属于差额补助事业单位,社会公益属性和营利需要并存。随着社会发展和科学技术的不断运用,公立医院医疗成本普遍呈现增长趋势,医疗欠款问题影响着公立医院的正常运行,成为影响公立医院健康良性发展的一个重要因素。本文从公立医院医疗欠款的现状着手,结合实践,探究医疗欠款形成原因并提出相应对策。

关键词:公立医院;医疗欠款;问题;对策

公立医院的医疗欠款问题由来已久,既有社会层面的原因,也有一定的人为因素。公立医院管理者需要深入思考和研究医疗欠款形成的原因,并遵循事前预防、事中监督、事后处置的内部控制管理原则,强化医院运营管理质量,提高医疗欠款管理工作效率,最大程度地降低医疗欠款,始终坚持以精细化管理促进医院健康良性发展。

一、医疗欠款的定义及产生的主要原因

医疗欠款是指患者身体出现或发生疾病时,接受医院的医疗服务而未按时全额或部分支付相应医疗费用的一种经济关系,给医院造成待收款项的现象,包括结账接受医疗服务和出院之后欠款未予结清。在公立医院追求持续发展的过程中,医疗技术水平随着社会经济发展和科学技术进步而不断提升,医疗费用的提高也在所难免。在此大背景下,形成医疗欠款的概率也会随之增加。公立医院医疗欠款形成原因较为复杂,表现方式也多种多样^[1]。

(一)患者因主观恶意或经济困难形成医疗欠款

部分患者对公立医院的公益性理解上存在较大偏差,个人思想上也存在侵占医院便宜、投机取巧的不良想法,其前往医院就诊时故意不提供全部或真实的个人信息,治疗过程中也想方设法推脱敷衍,故意拖欠、逃避缴纳医疗费用。这部分患者完全具备经济支付条件,然而因为其本人或家属个人素质比较低,严重缺乏契约精神,利用医院救人至上的善意和管理上的松懈恶意拖欠、逃避医疗费用。有的患者因个人信息欠缺不全,公立医院后续无法顺利跟踪追讨医疗欠款;有的患者即使面对医疗欠款的追讨,也是千方百计耍无赖,根本不愿意偿还应付的医疗费用。

另外,由于社会发展较为不均衡,以及社会保障制度还不够完善等众多原因,一些社会低收入群体,比如从广大农村地区来城市务工的农民工、城市下岗职工、孤寡老人等因家庭经济确实困难,条件有限,竭尽所能也无法全部或部分支付其医疗费用,这

部分医疗费用的追讨事实上遥遥无期,最后也形成了医疗欠款。

(二)第三方责任事故或个人意外紧急就医后形成医疗欠款

交通事故、打架斗殴、意外伤害等第三方责任事故引发,相关伤者被110、120或路人送至医院,医院本着人道主义精神和生命至上的宗旨,在患者未缴纳或未足额缴纳医疗费用的情况下,分秒必争地进行应急救治,运用大量医疗资源全力维护患者的生命安全。医院对第三方责任事故伤者的救治,一般都会产生较大的医疗费用。如果肇事方经济条件不好,又不能通过相关保险来支付,或者主观上不想替受害方承担相关医疗费用,这种情况造成医疗欠款的可能性非常大。

“三无人员”、因病被家人遗弃人员或因醉酒、个人意外受伤等原因通过各种途径被送到医院抢救或医治,相关资料存在虚假信息或信息不全,部分患者待病情恢复或好转后,采取各种方式悄悄离开医院,导致医院进行相关治疗后无法收取到医疗费用。“绿色通道”设置的初衷,是为到医院门诊进行抢救的患者设立的专门管理方法,患者可以先得到妥善救治,抢救后再支付相关医疗费用的人性化服务行为,但是实际上也大大提高了医疗欠款形成风险。

(三)参与社会重大公共突发事件医疗保障可能形成医疗欠款

公立医院作为非营利性事业单位,肩负重要的社会责任,承担相应的社会职能,公立医院在大难当前必须充分发挥它的公益作用。当一个地区突然发生大火、洪水、地震等重大自然灾害,以及发生重大疫情、公共卫生事件和重大安全事故时,医院必须无条件服从政府的统一部署和安排,责无旁贷地承担救死扶伤、抗疫救灾的使命,在第一时间全力投入防护救治工作。医院义不容辞地履行社会责任,为提供医疗保障服务投入了大量的人力、物力和财力,因此会产生非常大的医疗费用。政府部门也会根据医

院提供的医疗服务针对性地给予相应的财政补贴,但有时候并不能完全弥补医疗费用的支出,而医院又无处追缴,从而形成另一种形式的医疗欠款^[2]。

(四) 医疗纠纷引发医疗欠款问题

医疗服务牵涉到很多方面的因素,情况相对比较复杂。公立医院在对外开展医疗服务活动过程中,由于患者个人特殊体质等客观因素或者医院医疗水平有限,导致治疗的效果不太理想或未满足患者和家人对于治疗的预期,以及因为患者本人不太了解医疗过程而对医院的治疗行为产生误解,部分患者因而对医院或医务人员产生强烈不满情绪,从而引起一些医患矛盾和纠纷,导致了在之后的治疗过程中,出现医疗费用未能及时支付等问题。另外,医院虽然不断规范管理,提升医务人员医疗技术水平、职业荣誉感和工作责任心,但医疗事故还是时有发生,不仅给患者带来身体上的痛苦和精神上的负担,给医院声誉造成极度不好的影响,同时也导致患者或家属拒绝支付医疗费用。当然,也有部分患者或家属故意借助医疗纠纷的形式,用来达到减免个人医疗费用的目的。

(五) 公立医院内部管理不完善导致医疗欠款问题发生

医疗欠款形成原因复杂,公立医院内部管理不完善是导致医疗欠款问题频频发生的一个重要原因。部分医院针对医疗欠款的内部控制管理制度不够健全,各部门之间岗位职责规定不够明确、岗位权限划分不够清晰、沟通协调不够及时,与医疗费用相关的防范措施、监管机制、奖惩制度等落实不到位,最终可能都会导致医疗欠款问题的发生。目前,很多公立医院各诊室内还没有设置专员来负责医疗欠款的跟踪处理,而是全部交给财务部门集中统一管理,但实际上医疗费用从入院到出院都是经由各科室产生的,财务部门只是负责记账环节与最后的收款,从而使得医疗欠款在管理是没有形成清晰的权责,也没有相关责任人可以追溯。另外,医护人员因工作上的疏忽或者沟通不及时而造成漏记、错记的情况,尤其是转科室的患者,等到患者办理离院手续之后医务人员才发现漏记、错记了医疗费用,导致医疗费用未及及时支付,从而形成医疗欠款。

二、有效治理医疗欠款的相关对策

(一) 双管齐下,充分运用法律手段和诚信机制治理恶意医疗欠款问题

医院与患者之间的关系,本质上是一种医疗服务合同关系。医院根据患者的病情为其提供了相应的医疗服务,但有的患者具备经济能力却千方百计逃避支付医疗费用的义务,这是一种典型的民事违约行为。这种行为形成很坏的社会影响和不良导向作用,更不利于医院的长远发展。对于少数有经济

来源但恶意拖欠医疗费用的患者,医院可以依据内部控制管理流程,先派专人与患者联系沟通、追缴医疗欠款。如果患者确因个人主观因素拒不支付相应医疗费用的,医院可以通过法律途径将其告上法庭,坚决维护医院的合法利益,对其他恶意医疗欠款者形成强有力的震慑。

患者确因家庭条件困难无法支付相应医疗费用的,可以发挥社会救助的补充作用。通过新闻媒体等方式引发广大社会民众对患者的关爱和关心,汇聚社会组织、民间团体、广大民众和医院的共同力量,让患者得到妥善的救治和帮助。同时,政府应该与时俱进不断完善医疗保障体系,加大医疗保障力度,将一些大病和药品纳入医保范围,切实减轻患者的经济压力;鼓励和支持社会救助体系,加强与妇联、残联和红十字会等团体的联系协作,设立大病救助基金,解决贫困家庭出现重大疾病时医疗费用严重不足的问题。在多方共同努力之下,贫困家庭仍有医疗欠款情形时,医院根据实际情况和相关制度可以适时启动减免机制,与患者协调沟通减免事宜、商定分期还款计划,充分发挥医院的公益属性,减轻老百姓的经济负担,让老百姓切切实实体会到我国社会主义制度的优越性。

(二) 加强联系配合,努力解决第三方责任事故或个人意外后紧急就医时引发的医疗欠款问题

患者因交通事故、打架斗殴、意外伤害等第三方责任事故原因被110、120、路人等送到公立医院,医院需秉承救死扶伤的人道主义精神,开辟绿色通道对伤病人员全力进行救治。同时,为保证能够及时收到相关医疗费用,医院需要加大与交警、公安等公共安全职能部门的协作,建立良好的合作关系。在发生重大意外时,一方面要及时联系伤者家属,另一方面需与公共安全职能部门保持紧密的联系沟通,将医疗费用结算纳入责任事故处置的流程和范畴里,在公共安全职能部门对责任事件做出处置时,确保责任方当事人能够将医疗费用结算完毕。如果等到第三方责任事故处置完毕后再去追讨相关的医疗费用,则会面临很多困难,很容易形成医疗欠款。

因醉酒、受伤等个人意外原因,或者“三无人员”、因病被家人丢弃人员通过各种途径被送到医院,医院同样要责无旁贷地履行社会责任,全力对患者进行抢救或医治。一般情况下,医院都会与当地民政部门建立良好的协作机制,可以定期依据公安、街道和民政部门的证明,以及医疗费用明细清单向民政部门进行相关申报,争取拨付一定的补助款项,用于弥补医疗欠款。对于醉酒、个人意外受伤的患者,在进行救治的同时,一方面要通过公共安全职能部门尽可能多地获取患者的个人信息,以便日后对医疗费用进行追讨;另一方面要积极联系患者家属

或所属单位,及时解决医疗费用的问题。

(三) 全面统计、及时申请,有效化解重大公共突发事件医疗欠款问题

当一个地区突然发生大火、洪水、地震等重大自然灾害,或者发生重大疫情、公共卫生事件和重大安全事故后,医院听从当地政府的统一部署和安排,对伤病人员全力进行救治,或者全力投入抗疫救灾工作。医院在认真做好重大公共突发事件医疗保障的同时,也要安排专人对医院参与医疗救治情况进行跟踪统计,详细完整地记录医院在人力、物力和财力方面的支出,以及每一个患者的相关信息和医疗诊治情况。等待重大公共突发事件处置完毕以后,医院财务部门经过统计审核,根据医疗诊治记录、医疗费用清单和其他支出凭证,积极向财政、民政等相关部门申请特殊医疗补充经费,用以弥补重大公共突发事件引发的医疗欠款问题和其他必要支出。

(四) 积极处置,主动化解医疗纠纷引发的医疗欠款问题

医院积极主动地化解医疗纠纷,是解决医疗纠纷引发医疗欠款问题的关键。当前,尽管医院不断地加强管理,规范医疗行为,努力提升医疗的服务质量和医务人员的职业道德素质,但因种种原因医疗纠纷依然时有发生。医患纠纷不仅给医院形象蒙上一层阴影,损害医患关系,也会直接导致医疗欠款问题的发生。医院应建立医疗纠纷处置机制,多角度、多层次积极主动地处置相关问题,加强医患沟通协调,做到进退有据,有效化解医患矛盾和医疗纠纷,防止问题进一步深化扩大、久拖不决。

同时,医院也要根据医疗纠纷的不同情形,认真剖析、举一反三、引以为戒,通过规范管理、加强医务人员医疗技术水平的培养和职业道德素养的教育,坚决防止类似问题再次发生。

(五) 完善内部控制管理制度,全方位治理医疗欠款问题

医院管理者必须高度重视医疗欠款管理工作,结合医院的实际情况,制定和完善医疗欠款管理制度,明确各相关科室的职责范围,让各方都能清晰责任、协同发力,从患者看门诊开始到出院结算全面实行以预防为主的事先控制、以监督为主的事中控制和以处置为主的事后控制,针对医疗欠款问题进行全方位、全过程的规范管理^[3]。

医院应成立专门医疗欠款管理部门,负责本院医疗欠款的清缴或催讨、特殊欠款申请医疗救助、与公共安全职能部门协调沟通等后续处置方面工作,并定期召集相关责任部门对医疗欠款进行分析、查找原因,尽可能减少医疗欠款的形成。医疗欠款管理部门应当设置有清欠小组,定期通过电话、上门服务、法律途径等诸多方式来进行合理合法催收,并且

定期上报清欠进展情况。对于长期恶意欠款的情况,应当在法律期限内报告医院管理层进行处理。

公立医院可以充分利用社会资源和政府资源,大力加强与卫生管理部门、财政管理部门、交通管理部门和医保中心等政府职能机构的协调与协作,为意外伤害、急重症、贫困家庭等特殊欠款患者申请相应的医疗救助基金、爱心医疗扶贫基金等,帮助医院减轻医疗负担。

三、结语

近年来,国内公立医院针对普遍存在的医疗欠款问题运用了诸多积极有效的管理措施,管理效果较为明显。公立医院需要构建一个可持续发展有效机制,积极开展医疗欠款管理优化工作,坚持以预防为主的原则,建立健全贯穿事前、事中、事后的内部控制管理制度,全面提升医务人员的工作责任心和医疗技术水平,对患者在治疗过程中的欠款风险环节进行重点管控,做到未雨绸缪,防患于未然,最大程度地减少医疗欠款,增加医疗机构现金流入量,为公立医院整体发展奠定坚实而稳固的基础。

参考文献:

- [1] 张志学. 浅论医院常见医疗欠款形成原因及应对策略[J]. 中国市场 2017(13):264+266.
- [2] 刘丽萍. 浅谈公立医院医疗欠费管理[J]. 商讯, 2022(4):172-174.
- [3] 陆雁. 浅谈公立医院欠费原因及优化对策[J]. 行政事业资产与财务, 2021(22):46-47.