

Practice and Experience of Strengthening Hospital Price Management

Yue Lv

Department of Finance, Jilin Cancer Hospital, Changchun, Jilin, 130012, China

Abstract

There is a strong correlation between the cost of medical services and the benefit of most patients. The rational use of price policies can provide patients with very high-quality services, and it can also improve the social benefits of hospitals, and it is also an important measure of economic benefits.

Keywords

hospital; price management; problems

加强医院物价管理的实践与体会

吕月

吉林省肿瘤医院财务科, 中国·吉林 长春 130012

摘要

医疗服务收费与大多数患者的利益之间是密切相关的。对物价政策进行合理的使用可以为患者提供非常高质量的服务, 对于医院社会效益方面也具有改善作用, 也是经济效益衡量的一种重要手段。

关键词

医院; 物价管理; 问题

1 前言

医院物价管理在医院运营以及管理当中是非常重要的部分, 属于医院收费的一个基本部门, 关于医院收费情况是社会以及民生的热点话题之一。在对和谐社会全面建设的过程中, 加强以及建立健全医院的具体收费管理, 对中国医疗服务市场进行规范, 是整个社会的一种期待, 更好的保障中华民族伟大复兴以及中国梦的实现。

2 物价管理的现状

关于医院的内部物价管理, 很多医院的领导对此不是很重视, 对价格政策以及违规现象非常的忽视。医院在发展的过程中把收益作为重点追求, 在物价检查当中, 发现很多单位都存在无序收费的现象。很多医院的医生在医嘱方面也存在比较多的问题, 这些情况将会造成医院物价管理更加的混乱。有很多医生在医嘱的书写方面字迹非常潦草, 在很多情况下由于无法辨认而造成乱收费的一种现象。在一些医院操作的过程中存在遗漏现象, 比如: 在进行手术之后, 忘记进

行记录从而出现遗漏的现象, 进而造成对患者进行重复的检查以及反复的收费, 这些情况非常的不符合常规诊断以及治疗操作^[1]。卫生材料在规格, 数量以及单价方面存在非常混乱的现象。许多医院在收费方面缺乏开放性以及明晰性, 这些原因也是导致医院物价管理出现混乱的一个主要原因。在医院比较日常的运营当中, 患者以及家庭成员在这方面的知识非常的欠缺, 在使用消耗品方面和医护人员会出现分歧。比如, 很多患者认为在牙科部门的治疗过程当中, 医院应该进行提供一次性的治疗包, 患者一般会认为医院就应该免费提供一些无菌常用工具; 会认为只要这些物品出现了污染现象, 那么就应由医院进行无限次的提供, 当然还有很多患者关于医院的住院费方面表示非常的困惑以及怀疑。

3 解决对策

3.1 对物价人员制度进行完善

3.1.1 兼职人员的管理系统

关于兼职物价人员, 应该进行比较综合的素质培训, 定

期对培训的内容进行考核,使他们可以对物价的政策内容进行及时的了解,对医院最新的价格信息进行掌握,这样可以对医疗规定的收费项目进行严格的执行。

3.1.2 专职人员的管理制度

关于专职物价人员,应该对其树立一线服务的理念,对于服务管理以及监督之间的关系要进行比较妥善的处理。在医院,每月对临床科室的兼职物价人员都会进行检查,会把相应的检查结果汇报给专职物价人员。专职物价人员会在部门当中进行定期的查询,以对部门收费进行更好的了解。每一个部门都会将门诊,医疗技术以及化验室的各种物价执行情况以及发现的问题及时的向有关部门负责人进行反馈;要对临床以及医疗技术部门的物价问题进行回答。每个月月底,要对整个医院当中的检查结果进行核对,对那些出现错误,遗漏以及不正常的收费部门提出批评并及时的采取纠正措施^[2]。

3.1.3 对医院信息系统功能进行完善

可以通过比较强大的信息系统支持,在系统当中对自动控制准确性的功能进行设置,这样可以对人工输入的错误率进行减少。比如,关于护理费,每天只收取一次,每天的收取数量不可以超过最高物价。这样收费部门就不会造成收费过高的问题。如果信息系统具备提醒功能,那么收费的准确性将会很大程度上得到提高。医院在收费中需要相应的物价部门,信息中心以及临床部门之间进行互相合作,这样可以保障收费情况更加的合理以及准确,就会自觉的对医院以及患者利益进行维护。

3.2 对政策文件正确理解

医院物价管理在医院经济管理当中占据非常重要的部分。这也是更好保障国家医疗费标准以及物价政策的关键部分。直接关系到医院是否可以比较合理,合法以及规范化的进行收费,在这方面起的作用非常重要。物价管理人员要对有关政策进行比较详细的理解以及执行,大胆对临床进行指导,监督,检查以及纠正等职责。

3.3 对物价管理体系进行完善

对于医院的物价要加强管理,首先,应该具备比较规范的医疗收费标准,对医务人员的责任感进行增强,制定比较严格的价格管理制度以及对内部管理制度进行完善等。我院具体的做法①关于临床科室需要使用的医疗设备,必须首先

向一些部门负责人以及物价管理部门提出具体的申请,然后填写相应的申请表,最后会获取相应的补助费用。②临床科室如果申请使用一些消耗品,那么需要填写新的医疗消耗品申请表来进行相应的申请^[3]。部门负责人以及物价管理部门对消耗品的购买进行详细的审查之后,将会把申请提交给医院消耗品的管理委员会,以进行进一步的讨论以及决策。

3.4 建立服务收费公示制度以及查询制

①可以在医院病房,门诊室以及电梯房等比较显眼的位置对液晶显示屏以及自助查询机进行安装,这样就可以对医疗服务价格进行及时的公布;②可以设置各种各样的自助查询设备,这样对于患者而言,可以按照发票号以及住院号对价格进行查询,使患者比较方便对药品以及医疗服务等收费进行了解,这种形式也可以保障内容的准确以及真实性。如果关于医疗药品的价格发生了一些变化,那么就需要对宣传内容进行及时的调整,然后按照更改之后的价格对患者完成收费。③清单系统:医院可以通过微信公众号以及客户端将每天的消费清单以及检查结果等信息准时的向患者进行发送。如果患者将要办理出院,那么医院就可以把出院清单打印出来,出院清单就是每日费用的一个总和,这样可以保障内容的真实性以及准确性^[4]。④要具备比较完善的投诉体系:如果患者对医院进行投诉,那么将会对医院在社会形象方面产生非常不利的影响,这些在价格管理的过程当中也可以进行尝试。为此,医院需要建立比较严格以及完整的流程,客户服务中心在收到投诉以及反馈后,会及时的向相关部门进行报告,然后会为此做出回应。

3.5 价格调整程序以及审批制度

医院的临床部门以及科学技术部门一定要按照实际情况向财政部门进行汇报。每一个部门都需要配备专业人员进行审查,在审查完成之后,要按照程序向每个部门进行逐级汇报。医院的物价专员可以按照物价局给出的比较专业的物价清单对各部门上报的具体物价预算进行调整。在信息系统当中,物价人员对物价负责进行调整,然后再通知给每一个临床部门,医疗技术部门以及收费站,进行相应的实施,对医院价格管理系统当中的相关收费项目进行及时的检查。

3.6 保障管理人员的数量

物价管理一定要由主管以及会计人员进行协调,以保障

可以正确的进行。医院不仅要安排一些人员对物价政策进行解释以及宣传,还应该安排一些专职人员对收费项目进行申报以及维护,最后制作成医疗报表。这些内容看似比较简单,但实际上都比较繁琐,需要很大的人力作为支撑。如果关于这些工作,没有足够的人力资源来支持,那么将会造成医院物价管理无法正常运行的现象。除此之外,每一个部门都要选出比较出类拔萃的人才,来从事相应的物价管理,以更好的对医院日常物价管理进行辅助^[5]。

3.7 完善知识结构

物价管理人员在财务以及临床知识方面都要比较的精通。但是,从中国医院物价管理的现状来讲,从事物价管理的工作人员在知识结构方面相对来讲比较的简单,缺乏综合性能力比较强的人才。针对这种情况,医院可以在内部对这类人才进行选择,然后在临床知识方面进行培训,改善其原有的知识体系,最终通过轮班制来进行日常工作的安排。

3.8 加强人员培训

医院物价管理的负责人需要对那些兼职人员提供比较专业的知识培训。特别在关于新医疗服务价格进行执行时,加强对新政策的全面宣传是非常有必要的,要把新旧收费价格的具体相同以及差异部分进行分析,这样非常有助于兼职物价管理人员对新物价体系更好的理解以及吸收,非常便于后续工作的推进以及实施。除此之外,对于兼职物价工作人员的相关岗前培训工作,医院必须要高度的重视,可以建立文件,以更好的对物价建设人员的相关准入标准进行规范,并严格按照具体标准对物价管理人员进行评估。只有通过评估的物价人员,才具备上岗的前提。在工作执行期间,应该继续相应的培训工作,以保障他们在专业领域获得更多的知识结构^[6]。

3.9 强化监督力度

首先,我们应该强化监督力度。物价局以及卫生局等部门应当该对医院进行定期的物价管理方面的专项检查,在检查过程中可以提供一些指导,对违规行为要严格处理;第二,关于医院收费的监督,可以通过监控系统进行执行。最后,

应该为患者建立专门的投诉举报渠道,比如投诉热线以及投诉信箱等。医院物价的管理人员要进行定期的检查以及抽查,关于临床收费要进行比较全面的监督。

3.10 完善激励制度

如果在内部以及外部监控过程当中发现了一些违规收费行为,比如患者投诉的一些没有经过授权的收费以及物价监督局在检查过程中发现的没有经过授权的收费,医院对于这种行为要进行比较严格的调查。核实之后,要根据医院规定进行处罚。同样,对于一些比较积极的行为,医院可以提供相应的比较激励的措施,这样可以以激发员工工作积极性。只有这样,才可以保障员工激励机制具备一定的效果性,进而会保障医院的物价管理变得更加的规范。

4 结束语

医疗服务和生活以及健康是息息相关的,也是人们非常关注的一个问题。关于医院服务的具体消费一直是人们最关心的一种民生问题。因此,迫切的对中国医疗服务体系当中的物价管理工作进行规范是非常有必要的。当然建立以及完善医务管理部门的相关制度,也可以更好的保障中国的医患关系。

参考文献

- [1] 张群,张怡.加强医院物价管理的实践与体会[J].中华医院管理杂志,2016(7).
- [2] 于华,邓英杰,朱晓麟,etal.完善医院物价管理的实践与体会[J].活力(07X):153-153.
- [3] 杨林,安海蓉,姜晓明.完善医疗服务价格管理的实践与体会[J].中国医院管理,2017,26(8):34-34.
- [4] 范晓静.医改下加强公立医院物价管理的实践策略[J].企业改革与管理(02):193.
- [5] 陈锬.加强医院收费处资金管理的实践与体会[J].重庆医学,2018,37(10):1142-1142.
- [6] 王泽泳.医院物价管理的实践与探讨[J].时代经贸旬刊,2017,6(S8):121-122.