

自助缴费在门诊优质服务中的应用

白忠原 衣丰(通信作者) 张杰 潘永秀 周琼瑶

518020 深圳市人民医院(南方科技大学第一附属医院、暨南大学第二临床医学院), 广东深圳

doi:10.3969/j.issn.1007-614x.2022.20.054

摘要 目的: 分析自助缴费系统对门诊优质服务的促进作用, 旨在推广自助挂号、缴费方式, 提升患者就医体验。方法: 将2018年3月门诊挂号、缴费共354 280笔设为常规组, 2021年1月门诊挂号、缴费共485 893笔设为研究组, 通过院领导的大力支持、信息化建设的同步发展、增加自助设备、扩大宣传、主动引导帮助患者使用自助设备, 对策实施2年后, 收到良好效果。结果: 研究组门诊挂号、缴费笔数较常规组有明显增加。研究组自助支付率高于常规组, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。研究组人工窗口缴费排队平均等候时间短于常规组, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。研究组在线预约率高于常规组, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。2018年3月我院医院整体满意度在全市公立医疗机构中排名第6名, 2021年1月时跃升全市第3名。结论: 在院领导的大力支持和信息化同步完善的前提下开展自助缴费服务对推动门诊优质服务起到重要作用, 同时为医院节约用人成本, 提升患者就医体验, 提高患者满意度。

关键词 自助缴费; 门诊; 优质服务; 排队等候时间; 支付方式

Application of Self-Service Payment in High-quality Outpatient Service

Bai Zhong-yuan, Yi Feng(corresponding author), Zhang Jie, Pan Yong-xiu, Zhou Xiong-yao

Shenzhen People's Hospital (1st Affiliated Hospital of Southern University of Science and Technology, 2nd Clinical Medical College of Jinan University), Shenzhen 518020, Guangdong Province, China

Abstract Objective: To analyze the role of self-service payment system in promoting high-quality outpatient services, aiming to promote self-service registration and payment methods, and improve the patient's medical experience. Methods: A total of 354 280 cost for outpatient registrations and payment in March 2018 were set as the routine group, and a total of 485 893 costs for outpatient registrations and payment in January 2021 were set as the study group. With the strong support of hospital leaders and the simultaneous development of information construction, through increasing self-service equipment, expanding the publicity, and actively guiding and helping patients to use self-service equipment, over 2 years of implementing countermeasures, good results have been received. Results: Compared with the routine group, the number of outpatient registration and payment in the study group was significantly increased. The self-service payment rate in the study group was higher than that in the routine group, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). The average waiting time in the manual window payment queue in the study group was shorter than that in the routine group, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). The online appointment rate of the study group was higher than that of the routine group, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). In March 2018, the overall hospital satisfaction of our hospital ranked 6th among the city's public medical institutions, and in January 2021, it increased to the 3rd place in the city. Conclusion: Under the premise of the strong support of hospital leaders and the simultaneous improvement of informatization, the self-service payment service plays an important role in promoting the high-quality outpatient service, and at the same time, it saves the hospital's employment cost, improves the patient's medical experience, and improves the patient's satisfaction.

Key words Self-service payment; Outpatient; High-quality service; Waiting time; Payment method

随着医改工作的不断深入, 新医疗保健制度的确立以及“互联网+”医疗时代的进展, 各级医院面临着前所未有的压力和竞争^[1]。因此在医院发展过程中, 如何了解患者的需求, 分析患者的心理特点, 找出影响门诊服务满意度的可能原因, 为患者提供优质高效的医疗服务和良好的就医体验, 成为门诊工作的重要内容^[2]。提高门诊服务质量, 以优化就诊者的主

观感受, 改变“三长一短”的现象, 特别在缴费过程中排队等候时间过长, 遇到收费员说话语气重, 语调高, 会降低患者的就医体验, 降低满意度, 进而增加投诉^[3-4]。针对缩短患者排队等候时间, 我院在2018年4月全面开展自助缴费方式, 患者通过手机、自助机挂号和缴费, 无需排队, 收到良好效果, 经过2年多的运作, 自助缴费率由12.99%提升到62.00%, 缴

费最长等待时间由原来的30 min降为10 min,提升了门诊量、患者满意度和就医体验。

资料与方法

将2018年3月门诊挂号、缴费354 280笔设为常规组,2021年1月门诊挂号、缴费485 893笔设为研究组。

方法:常规组缴费方式主要以人工收费为主,仅有2台试用自助缴费机,手机在线支付刚刚开通。研究组于2018年4月开始在全院推广自助缴费,具体实施内容包括:①简化患者预约诊疗流程,患者关注医院微信公众号服务号后可进行预约挂号,预约成功后直接在线继续缴费,或者预约排号后不需要现场取号,可直接在候诊区等待就诊,减少甚至避免重复治疗和检查。有医保卡的患者可绑定医保卡,并在就诊当日0:00后通过手机医保支付诊金和专科检查费;自费患者通过手机支付医疗费用。每个微信账号可在医院微信公众号中添加10位就诊者,这就为无微信的老人提供了便利,能够由家人代为预约、挂号。②采购75台自助挂号、缴费、预约、查询机,医保患者使用医保卡、自费患者使用微信和支付宝自助缴费。③门诊1-7楼增加自助挂号缴费机35台,有当日挂号、预约取号、缴费、预约、购买病历本、退费等功能。预约取号为患者提前预约但未缴纳诊金和专科检查费,医保患者10 s、自费患者30 s即可缴费成功并取得排队号凭条,非常便捷。当日挂号为未提前预约提供挂号、缴费功能:除大病医保等特殊情况均可通过输入门诊号、处方编号、插入医保卡、识别身份证、扫描处方检查单编号、健康卡等多种途径再自助缴费。④病区增加自助机40台,方便患者直接到病房找医生复诊使用,医生在门诊医生工作站点击病区号源,自动弹出4位密码告知患者,患者就可在自助机或手机挂号缴费,减少到门诊人工窗口排队挂号缴费。⑤信息科开发微信公众号预约、病区号源、诊间预约、电子现场加号单等多种新的预约功能,为各类不同患者提供预约就诊途径。⑥门诊每层楼设置自助服务区,设有专人引导患者使用自助机或手机挂号、

预约、缴费,宣传手机绑医保卡、自助机及手机线上支付。⑦设置激励机制鼓励医生出门诊,预约率、自助支付率纳入绩效考核,在院周会、专项培训会向中层干部及全院职工普及、推广预约挂号,使用自助方式支付。

观察指标:比较全面实施自主缴费前后自助支付率、人工窗口排队缴费等候时间、预约率、医院整体满意度排名、人工收费窗口数量和收费员人数。

统计学方法:采用SPSS 25.0统计学分析系统展开数据处理;计量资料用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示,采用 t 检验;计数资料用 $[n(\%)]$ 表示,采用 χ^2 检验;以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

结果

两组自助支付率、排队缴费等候时间、在线预约率、满意度排名比较:研究组门诊挂号、缴费笔数较常规组有明显增加。研究组自助支付率高于常规组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。研究组人工窗口排队缴费平均等候时间短于常规组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。研究组在线预约率高于常规组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。2018年3月我院医院整体满意度在全市公立医疗机构中排名第6名,2021年1月时跃升全市第3名。见表1。

人工收费窗口数量和收费员人数比较:与2018年3月比较,2018年5月时,本院关闭门诊楼1楼14个人工收费窗口,减少10位收费员,为医院节约用人成本,空出占地面积67平方米。

讨论

推动自助缴费首先院领导应重视并大力支持,引进设备。我院在开展自助缴费前全院进行培训,扩大宣传。开展第1周,全院职能部门派出50名工作人员做引导员,帮助患者使用自助设备挂号、缴费。信息化建设要与缴费同步进展,出现问题及时完善信息化。开始推行阶段至少每周与信息科、自助机、微信公众号工程师一起开协调反馈会,将存在不能支付的异常情况和漏洞进行查找原因、修补漏洞。对使用流

表1 两组自助支付率、排队缴费等候时间、预约、满意度排名比较

组别	支付笔数	自助支付率 $[n(\%)]$	排队缴费平均等候时间 $(\bar{x} \pm s, \text{min})$	在线预约率 $[n(\%)]$	满意度排名
常规组	354 280	46 023(12.99)	30.72±6.45	194 854(55.00)	6
研究组	485 893	301 265(62.00)	10.37±3.18	398 433(82.00)	3
χ^2		202 965.042	2 658.924	71 982.534	
P		0.000	0.000	0.000	

程不断优化,以患者使用方便、操作简单为原则来改进,提供优质、快捷、放心及满意的服务^[5]。号源统一管理,将手机、自助机、人工窗口号源情况同步。由医院信息科后台统一管理号源情况。针对个案进行具体分析,找出不能自助缴费项目的具体原因,排查存在问题。取消手写开单,全部电脑系统开单,能在医生工作站系统找到开单记录,同时使用自助支付方式支付。建立微信群,与现场引导人员时时沟通,反馈不能自助支付单,再让后台工程师及时找出原因并改进。我院暂时还存在大病医保等特殊项目不能医保自助缴费,还需要逐步完善。

优质服务已经成为医院不可或缺的一部分,而作为医院窗口的门诊部,必须加强门诊管理中的优质服务。自助缴费的实施将使医院各辅助信息系统的应用更加流畅,进一步推进数字化医院建设,提高了医院的整体工作效率,促进了医院资源有效利用及智能化管理水平,对实现医院管理现代化起到了积极作用,为医院内各个系统实现信息共享起到了穿针引线的作用^[6]。

门诊优质服务应围绕优化患者主观感受开展工作,变被动为主动,学会把握就诊者在门诊医疗活动中的心理变化特点,针对不同年龄层次的患者,实施针对性的缴费方式引导,以全新的模式赢得患者的信赖^[7]。针对平均5 000~8 000人次/d的门诊流量,我院采取了积极的措施,有效分流了患者,缩短了患者在医院的停留时间,充分利用自助缴费系统,不断优

化流程,持续推出各种形式的自助便民措施,提高了医疗服务质量和规范化管理,减少了投诉,取得了一定的社会效益和经济效益。

以方便病人为中心开展自助缴费服务,体验挂号、缴费无需排队,必须在人工窗口缴费者也大大缩短排队等候时间,提高患者满意度,提升就医体验。自助缴费模式值得推广和使用。

参考文献

- [1] 佟凌,朱小军,刘珊,等.新医改视角下公立医院诊疗卡管理实践探析[J].中国医药导报,2020,17(9):191-193.
- [2] 张永光,张艳梅,王晓峰.我国医改现阶段价值伦理审视与未来价值取向前瞻[J].中国卫生经济,2017,36(2):8-12.
- [3] 骆雪.北京市某三甲医院门诊挂号应用京医通自助服务的功能探讨[J].中国病案,2019,20(9):31-33.
- [4] F Regist.Medicare and Medicaid programs:hospital outpatient prospective payment and ambulatory surgical center payment systems and quality reporting programs; Hospital Value-Based Purchasing Program; organ procurement organizations; quality improvement organization[J].Federal Register, 2013, 78 (237):74825-5200.
- [5] 许明姬,韩顺实.优质服务在门诊护理管理中的应用[J].中外医疗,2011,30(29):129.
- [6] 张春艳.“一卡通”预缴费系统在门诊便民服务中的应用[J].医院管理论坛,2012,29(6):20-21
- [7] 邱瑞娟.开展优质服务提升护理品牌[J].护理管理杂志, 2016,5(1):518-519.

