

# 新形势下医疗欠费的原因及风险规避

赵宁志<sup>1</sup>, 高 茗<sup>2</sup>, 陈 新<sup>3</sup>, 庄 伟<sup>1</sup>, 赵治荣<sup>1</sup>

(1. 解放军第359医院, 江苏镇江 212001; 2. 南京军区南京总医院, 江苏南京 210002; 3. 南京医科大学附属南京第一医院, 江苏南京 210006)

[关键词] 医疗欠费; 原因; 风险规避

中图分类号: R197.322 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2008)01-0062-02

随着卫生事业的不断发展, 医疗收入的不断增长, 医疗欠费问题也越来越突出。医疗欠费已成为医院发展不容忽视的因素, 直接影响着医院的服务质量与服务水平, 甚至关系到医院的生存与发展<sup>[1]</sup>。因此, 加强医疗欠费管理和研究, 已成为一个刻不容缓的课题。

## 1 医疗欠费的原因

**1.1 社会因素** ①突发公共事件。由于交通事故、意外伤害等情况的发生, 由110、120交通警察或社会群众送来的病人, 医院经全力抢救无效后死亡, 或治愈出院, 或因患者与肇事者之间的经济赔偿由于某种原因一时无法处理妥当, 或经处理后肇事者又无力支付医药费而形成欠费。②医疗纠纷。由于医务人员服务不到位, 态度生硬, 作风拖拉或对病人缺乏同情心, 使病人住院期间, 得不到合理的服务或治疗, 少数医务人员不根据患者病情, 开大处方、大检查引起病人反感, 造成医患矛盾或医疗纠纷, 使病人拒付医疗费用。③绿色通道。为了更快更好地救治危重病人, 各医院先后建立绿色通道, 使许多危重病人重获生命。但与此同时, 医院也留下许多医疗欠费。这些被抢救的病人中, 他们大部分无力支付或根本付不起或不付医疗费用。④社会保障制度不完善。如老企业单位的离退休职工, 他们是高医疗消费人群, 本该由社会保障系统承担的费用, 却由企业承担, 企业负担不起又转嫁给医院, 形成恶性循环, 而造成欠费。

**1.2 医院因素** ①医院管理不善。医院及科室内部管理制度不完善, 是造成医疗欠费不容忽视的原因。如医务人员责任心不强, 造成预缴款不及时或医疗过程中不执行合理检查、合理用药、合理治疗等。②医疗费用过高。由于经济发展和科学技术的进步, 医疗技术水平的提高, 以及物价上涨等因素影响, 医疗费用迅速增长, 必然使一部分生活困难的家庭、下岗职工, 以及农民等支付不起高额的医疗费用, 医疗欠费必然会增长。③医保拒付。由于医保中心所实行的“总额控制, 均值管理”的医疗费用结算办法, 以及对慢性病用药范围的严格控制, 从而使医保中心拒付的医疗费用呈逐年上升趋势。

势。④收缴工作滞后。由于医院组织工作原因, 对医疗欠费的催缴不力, 致使大量欠费长期无法收回。

**1.3 患者因素** ①患者经济困难。医疗总费用的增加使部分来自生活困难家庭的病人支付困难, 导致医疗欠费。此外, 个别医生不考虑病人的经济承受能力, 滥检查、滥用药, 也是造成医疗欠费的原因之一。②恶意欠费。部分患者因自身素质和社会责任感低下, 虽有能力支付医疗费用, 但仍以种种借口和方式逃避经济负担, 治疗基本完成时恶意逃跑, 而无法追收所造成的欠费。③对正常并发症不理解。有的病人对术后效果预想过好, 对出现的正常并发症没有医学的理解, 误认为是医疗事故, 而医务人员对此解释也不到位, 造成医疗欠费。

## 2 应对措施

**2.1 提高思想重视程度** 面对竞争日益激烈的医疗市场, 医院只有通过包括全成本核算在内的经济管理手段, 降低成本、提高效益, 才能提高医院在竞争中求发展的能力<sup>[1]</sup>。科室的成本核算, 科主任、护士长应予以高度重视, 通过加强宣传教育, 使广大医务人员重视并积极参与欠费管理工作。

**2.2 完善医院内部管理制度** ①完善各个收费环节, 加强管理, 明确每一环节的责任; 并对住院病人的姓名、家庭地址、所在单位作详细记录。②住院处设立专职会计, 负责接收、审核各科室、病区送来的收费单据, 进行汇总、核对和上帐。③设立专门催款小组负责催索应收帐款, 做好应收帐的收、欠记录, 及时反映催款情况<sup>[2]</sup>。④通过“军卫一号”, 建立“医疗费用超支患者, 提示信息窗口”, “各类费别患者用药提示标志”等, 规范科室欠费管理, 以及各类费别患者按规定用药等。

**2.3 加强医德医风教育, 提高诊治水平** ①要抓住人员素质提高这根主线, 将医务人员的思想素质、政治素质、职业道德素养的提高放在首要位置来抓。全面提高广大医务人员的竞争意识、争先创优意识和服务意识。尊重患者的权益, 努力构建医患之间的平等关系<sup>[3]</sup>。②鼓励医务人员进修学习, 提高医疗技术水平, 减少医疗差错, 杜绝医疗事故, 避免医疗纠纷。要真正把“以病人为中心”的观念落实到医疗服务的全过程, 改善就医条件, 提高医务人员的职业道德水平, 提高医院

作者简介: 赵宁志(1964-), 男, 江苏南京人, 硕士研究生, 副院长, 从事军队医院管理工作。

的社会认知度和社会的认同感。

**2.4 严格欠费审批制度,实行责任到人** 医院必须建立严格的欠费审批制度,明确专人负责,归口管理。病人提出书面申请,并附注切实可行的还款计划,主治医生书写病情,由科主任同意后上报医务部(处),经主管院长批准后方可生效。对没有领导批准的欠费,要实行责任到人,谁经办谁追问、谁造成谁负责。

**2.5 实行定期通报和处罚制度** 在医院周会和《医院管理简报》上定期通报各科室欠费情况。建立完善的欠费考核奖惩制度,制定严格的考核指标,对照考核指标,按月、季、年定期对医护、收费人员进行考核。对于各科室由于执行欠费管理措施不到位造成的欠费,与科室奖金挂钩,并作为对科室负责人的考核指标之一。对未按照医保的相关规定执行,给医院造成医保结算亏损的,由科室和个人承担责任。

**2.6 强化医疗服务环节的控制与监督** 要合理检查,坚决杜绝为检查而检查,为利益而检查的不规范行为。要合理用药,加强对处方的管理,控制药品比,制止不正当药品促销;对医保病人的用药,不在医保范围或自付比例较高的药品,事先要征得病人的同意并签字<sup>[4]</sup>。要坚持抓好基础、环节和终末质量管理,将以岗位责任制为中心的各项规章制度、基本诊疗常规和各项操作规程落到实处,努力提高治愈率,缩短平均住院日,减少病人费用,真正做到抓管理出效益,抓服务出效益,抓质量出效益,树立医院健康的、积极的和良好的外部形象<sup>[5]</sup>。

**2.7 建立预收医疗费“警戒线”制度** 医院根据各自的实际情况,制定医疗预收费“警戒线”,当病人预收费余额接近“警戒线”,病区应及时通知病人筹备费用;当病人费用的预交金余额低于“警戒线”时,收费员应及时送出“催款通知单”,通知病人立即补交预交金,除抢救外,各科(室)应停止一切用药、治疗、检查等,以免发生欠费<sup>[6]</sup>。

**2.8 加强医务人员政策法规的学习** 认真学习国家各级政府医疗改革的政策、法规及相关法律,深刻领会其精神,严格按照规章制度办事。教育广大医务人员一定要严格按照医保的有关规定对患者合理施治,在医保规定的范围内对患者进行检查,合理用药。对执行过程中出现的问题和建议,要与医保部门积极沟通,引起重视,寻求解决途径。合规操作,避免由于在政策执行上的误解和偏差给医院造成欠费而导致经济损失<sup>[7]</sup>。

**2.9 借助法律手段,加大清欠力度** 医院要拿起法律武器来维护自身利益,维护医院的正常医疗秩序,要专门聘请资深律师,对欠款数额大、催收难度大的单位或个人(包括一些无视法律、一贯赖帐的单位和个人),应运用法律手段,通过经济仲裁机关迫使他们归还。

## 参考文献

- [1] 甄忠利. 住院病人医疗欠费形成的原因及对策[J]. 中国卫生经济, 2004, 23(5): 201-202.
- [2] 邱鸿钟, 吴俊平, 李雁. 解决医疗欠费问题的医院管理对策[J]. 中国卫生事业管理, 2007, (4): 25-26.
- [3] 解正林. 医疗欠费成因与管理对策探讨[J]. 中华中西医杂志, 2005, 2(24): 43.
- [4] 刘艳芸. 浅谈对医疗欠费的管理[J]. 华北煤炭医学院学报, 2004, 6(5): 652.
- [5] 张昕昕. 医疗欠费成因及对策[J]. 解放军医院管理杂志, 2005, 12(1): 67-68.
- [6] 芮洁, 柯舜刚. 加强欠费管理 提高两个效益[J]. 中国卫生经济, 2003, 22(7): 25.
- [7] 文立慧. 对医保“拒付”问题的分析与思考[J]. 中国卫生事业管理, 2003, 19(10): 603.

(收稿日期: 2007-10-25)

(本文编辑 孙军红)

# 努力抓好病区服务管理工作 不断提升医院建设质量水平

张鑫

(解放军73841部队卫生处, 江苏南京 210003)

[关键词] 医院, 病区; 服务管理

中图分类号: R197.322 文献标识码: C 文章编号: 1672-271X(2008)01-0063-03

病区服务管理是医院建设的基础性工作,其质量如何直接关系到医院的整体发展水平。实践也证明,病区工作抓好了,医院建设就能打牢根基稳步发展,反之就会受到影响和制约。

作者简介:张鑫(1971-),女,山东青岛人,大学;研究方向:医院管理。

## 1 要统一思想,提高认识,切实增强做好病区服务管理工作的责任感

### 1.1 病区服务管理是医院抓基层打基础的经常性工作<sup>[1]</sup>

病区是医院的重要组成部分,是住院病人接受诊疗、生活的场所,也是医院全面开展医疗、教学、科研的场所,医务人员的业务能力和技术水平在这里集中反映出来。可以说,病区