

医院挂号收费管理与服务质量规范化相关问题分析

贺晶晶, 慕磊*

武警北京总队医院 北京

【摘要】 医院挂号收费管理、服务质量的规范化是一个系统化的过程,旨在确保医院在提供医疗服务的过程中,其挂号、收费以及服务环节都遵循既定的标准与流程,以提供高效、准确、人性化的服务体验,对于保障医疗安全以及促进医患和谐都具有重要意义。文中分析了医院挂号收费管理与服务质量规范化重要性,包括有助于提升患者满意度、维护医院形象与信誉、优化资源配置、减少财务错误与纠纷、促进医患和谐、符合法律法规要求等。同时提出了目前医院挂号收费管理与服务质量规范化中存在的问题,并讨论了提高医院挂号收费管理水平与服务质量规范化的方法,旨在为医院挂号收费管理与服务质量相关研究提供参考,如下。

【关键词】 医院挂号收费管理; 服务质量; 规范化

【收稿日期】 2024年10月22日

【出刊日期】 2024年11月19日

【DOI】 10.12208/j.ijcr.20240488

Analysis of issues related to hospital registration and fee management and standardization of service quality

Jingjing He, Lei Mu*

Beijing Armed Police General Hospital, Beijing

【Abstract】 The standardization of hospital registration and fee management and service quality is a systematic process aimed at ensuring that hospitals follow established standards and procedures in the process of providing medical services, in order to provide efficient, accurate, and humane service experiences. This is of great significance for ensuring medical safety and promoting doctor-patient harmony. The article analyzes the importance of standardizing hospital registration and fee management and service quality, including helping to improve patient satisfaction, maintain hospital image and reputation, optimize resource allocation, reduce financial errors and disputes, promote doctor-patient harmony, and comply with legal and regulatory requirements. At the same time, the problems existing in the current hospital registration fee management and service quality standardization were raised, and methods to improve the level of hospital registration fee management and service quality standardization were discussed, aiming to provide reference for research related to hospital registration fee management and service quality, as follows.

【Keywords】 Hospital registration and fee management; Service quality; Standardization

前言

医院挂号收费管理与服务质量的规范化是指通过制定并执行一系列的标准、流程、制度,确保医院在挂号、收费、服务等方面达到一定的质量和效率要求。但是从实际情况来看,医院挂号收费管理与服务质量方面存在问题与不足,不能在最大程度上提升医疗服务效率和质量。需对存在的问题进一步分析,积极采取改进措施,以降低运营成本和风险,为社会大众提供更为满意的医疗服务,促进医院可持续发展。

1 医院挂号收费管理与服务质量规范化重要性

1.1 有助于提升患者满意度

规范的挂号收费管理和高质量的服务能够减少患者的等待时间,提高就医效率,减少因排队、缴费等繁琐流程造成的不便和焦虑,从而提升患者对医院服务的整体满意度。

1.2 有助于维护医院形象与信誉

良好的挂号收费管理和服务质量是医院管理水平和服务质量的重要体现,直接影响医院的公众形象和声誉。规范化的管理能够增强患者对医院的信任,有利于医院口碑的建立和维护。规范化的管理有助于医院

*通讯作者: 慕磊

建立公信力, 确保患者在就医过程中的权益得到保障^[1]。透明的收费流程和清晰的服务标准能够消除患者的疑虑, 增强患者对医院的信心。优质的服务质量是医院品牌的重要组成部分。通过提供优质的挂号收费管理和医疗服务, 医院能够树立良好的品牌形象, 吸引更多的患者前来就医。

1.3 有助于优化资源配置

规范化的管理可以确保医院资源的合理分配和使用, 通过制定明确的收费标准和流程, 医院能够更精确地预测和规划资源需求, 从而避免资源的浪费和短缺。规范化的管理要求医院对各项服务进行精细化管理, 包括挂号、收费、诊疗等各个环节, 这有助于医院及时发现和解决资源使用中的问题, 提高资源的使用效率。

1.4 有助于减少财务错误与纠纷

规范的收费管理能够减少因收费错误、漏费、多收等引起的财务纠纷, 保护医院和患者的经济利益, 提升财务管理效率。

1.5 有助于促进医患和谐

清晰、透明的收费流程和良好的服务态度有助于构建和谐的医患关系, 减少因费用问题导致的误解和冲突, 提升医疗服务的人文关怀。另外, 规范化的管理有助于医院建立完善的质量管理体系, 保证医疗服务的质量以及安全性, 这有助于提升整体治疗效果, 减少医疗差错和事故的发生, 进一步促进医患和谐。

1.6 符合法律法规要求

医疗机构需遵循国家关于医疗服务价格管理、医保结算等方面的法律法规, 规范化的管理有助于确保医院运营的合法性, 避免因违规操作导致的法律风险和处罚。

2 目前医院挂号收费管理与服务质量规范化中存在的问题

2.1 信息不对称

医院内部各部门之间可能存在信息传递不畅的情况, 导致挂号收费信息、服务质量要求等未能及时传达给相关员工, 造成信息不对称。医院与患者之间的沟通渠道可能较为单一, 仅限于面对面的窗口服务或电话沟通, 缺乏多样化的沟通方式, 导致信息传递不及时或遗漏。患者可能对挂号收费流程、服务质量要求等不够了解, 导致在就医过程中产生信息不对称的情况。

2.2 排队时间长

患者数量众多, 挂号流程过于繁琐, 需要患者多次排队、填写信息、缴费等, 导致效率低下。医院在高峰期缺乏有效的疏导措施, 如增设临时挂号窗口、引导患

者分流等, 导致患者集中排队。医院信息系统可能存在不完善的情况, 如挂号系统卡顿、信息更新不及时等, 导致患者无法及时获取挂号信息或进行预约。

2.3 服务质量参差不齐

不同医院、不同科室之间的服务质量存在差异, 部分医院可能存在服务态度不佳、沟通不畅等问题。医院工作人员在挂号收费管理和服务质量方面的培训可能存在不足, 导致他们在处理患者问题时出现失误或不当行为^[2]。医院在挂号收费管理和服务质量方面的制度可能存在不完善或执行不严格的情况, 导致服务质量参差不齐。

2.4 收费不透明

医院作为服务提供者, 通常对各项医疗服务的成本、定价机制有较为全面的了解, 而患者作为消费者, 往往难以获取这些详细信息。在挂号收费过程中, 如果没有清晰、明确的价格标签或指示, 患者可能难以了解各项服务的具体费用, 导致收费不透明。医疗服务涉及多个项目和环节, 包括挂号费、检查费、治疗费、药品费等, 这些费用项目繁多且复杂, 容易使患者在理解上产生困难^[3]。相关部门对医院收费的监管可能存在不到位的情况, 导致医院在定价和收费方面存在不规范行为。

2.5 缺乏有效监管

现有的监管机制可能存在漏洞或不足, 无法全面覆盖到医院挂号收费管理与服务质量的各个方面^[4]。例如, 监管部门可能缺乏足够的资源或技术来实时监督医院的收费行为, 或者监管政策可能过于笼统, 缺乏具体的操作细则。医院在收费和服务质量方面的信息不透明, 使得监管部门难以准确评估医院的实际情况。例如, 医院可能未按照要求公开收费标准和价格信息, 或者未建立完善的内部管理制度来规范收费行为。在某些情况下, 医院或医生可能出于经济利益考虑, 采取不规范的收费行为。例如, 通过分解项目、重复收费等方式增加患者负担。这种利益驱动的行为可能导致监管难度加大。随着医疗技术的不断发展和医疗市场的变化, 现有的法律法规可能无法及时跟上这些变化, 导致监管依据不足或不明确。

3 提高医院挂号收费管理水平与服务质量规范化的方法

3.1 加强信息化建设

将挂号、收费、预约、查询、电子病历等系统整合为一个统一的信息平台, 实现数据的实时共享和互通^[5]。利用人工智能、大数据等先进技术, 对医院的数据

进行深度挖掘和分析,为医院管理决策提供科学依据。例如,通过智能分析患者的就医行为和费用支出,可以优化医院的收费策略,提高收入管理的效率。在信息建设过程中,必须高度重视信息安全问题。建立完善的信息安全管理制度,加强数据备份和恢复能力,防止数据丢失和泄露。

3.2 优化服务流程

推广并优化在线预约挂号平台,使患者可以随时随地通过手机 APP、官方网站或微信公众号进行预约,减少现场排队等待的时间。系统应支持自助选择医生、时间段,并提供清晰的挂号指南和费用预估。支持多种支付方式(如微信支付、支付宝、银行卡等),并在显著位置提供支付二维码,方便患者快速完成缴费,减少窗口排队现象。对于成功预约的患者,通过短信或电子邮件发送提醒,包括就诊时间、地点、所需准备材料等,减少因记错时间而迟到或错过就诊的情况。减少不必要的证件检查和信息重复录入,优化窗口布局,设置不同功能区域(如自费、医保、特殊病种等),提高处理效率^[6]。根据医生的专业领域、擅长治疗病种及患者需求,合理安排每日接诊量,实施分时预约制度。

3.3 加强医护人员培训

组织定期的专业技能培训,包括挂号收费政策、业务流程、沟通技巧等,确保医护人员能够熟练掌握相关知识和技能^[7]。通过模拟挂号收费场景,让医护人员实地操作,提高应对各种情况的能力。鼓励医护人员分享成功案例和失败教训,从中学习和借鉴经验,提高服务质量。建立考核机制,对医护人员的培训成果进行评估,确保培训效果。

3.4 加强监管和考核

根据医院的实际情况和行业标准,制定明确的监管标准,包括挂号收费流程、收费标准、服务质量等方面^[8]。设立专门的监管部门或岗位,负责监督挂号收费工作的执行情况和质量,及时发现和纠正问题。定期对挂号收费工作进行全面巡查,检查各项工作的执行情况和质量,发现问题及时整改。引入第三方审计机构,对医院的挂号收费工作进行全面审计,确保各项工作的合规性和规范性^[9]。将挂号收费工作纳入医护人员的绩效考核体系,根据工作表现进行奖惩,激励医护人员提高服务质量和效率。定期对患者进行满意度调查,了解患者对挂号收费工作的评价和建议,及时调整改进措施。

3.5 加强宣传教育

制作宣传手册、海报、视频等宣传资料,向患者介绍挂号收费流程、收费标准、服务质量要求等,提高患

者的知情权和参与度。利用医院网站、微信公众号、APP 等网络平台,发布挂号收费相关信息,方便患者随时查询和了解^[10]。定期举办宣传活动,如讲座、义诊、健康咨询等,向患者普及医疗知识和挂号收费管理规范化知识。鼓励患者提出意见和建议,通过投诉电话、意见箱、网络反馈等方式收集患者的反馈意见,并及时回应和处理^[11]。

4 总结

针对医院挂号收费管理与服务质量方面出现的信息不对称、排队时间长、服务质量参差不齐、收费不透明、缺乏有效监管等问题,可通过加强信息化建设、优化服务流程、加强医护人员培训、加强监管和考核、加强宣传教育等措施,有效提高医院挂号收费管理水平与服务质量规范化水平,提升患者的就医体验和满意度。

参考文献

- [1] 朱倩敏. 医院挂号收费服务的管理探讨[J]. 现代经济信息,2021,159(17):78-79.
- [2] 安然. 门诊挂号收费中 HIS 系统的应用分析[J]. 商情,2022,8(48):158-160.
- [3] 张静. 加强医院收费管理的内涵建设研究[J]. 大众商务,2022,16(6):172-174.
- [4] 田春华. 出院患者满意度调查在改善医疗服务质量中的价值[J]. 中国医药指南,2020,18(3):382.
- [5] 刘玉洁,张金凤,罗敏辉,等. 医院服务体系在改善患者就医体验中的应用研究[J]. 中国卫生标准管理,2023,14(7):106-110.
- [6] 童俊. 基于微服务架构智慧门诊建设提升医院医疗服务质量[J]. 数字技术与应用,2021,39(7):129-131.
- [7] 朱雯煜,李青,于波. 品管圈在医院智能化支付模式中的运用探索[J]. 经济师,2021,9(10):260-262.
- [8] 应红雨. 医院挂号收费管理与服务质量规范化相关问题的研讨[J]. 经济师,2022,10(1):267-268.
- [9] 张云. 医院挂号收费处的收费管理及其票据管理[J]. 财讯,2023,15(2):205-207.
- [10] 迟越. 医院自助挂号收费管理探讨[J]. 临床医药文献电子杂志,2020,7(4):184-185.
- [11] 孙又子,石钦杰. 加强挂号收费人性化管理的措施研究[J]. 行政事业资产与财务,2020,10(15):65-66.

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS