

公立医院移动支付的风险与防范分析

莎吾丽·吐尔逊别克

石河子大学医学院第一附属医院结算中心 新疆 832002

〔摘要〕随着移动支付逐渐走入人们的生活，医院的收费也逐渐从现金转换成为了刷卡、支付宝或者微信这种移动支付的模式。这种由第三方支付平台的多种结算方式，给患者就医带来了便捷体验的同时，也给医院带来了大量的风险管理问题。本文就根据公立医院移动支付的情况进行探讨，了解其中存在的优势和表现出来的突出问题，并且针对这些问题提出了有针对性的建议。

〔关键词〕移动支付；风险管理；防范建议

〔中图分类号〕R197 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2022) 10-164-02

移动支付主要是指用户使用移动电子终端和设备，通过网络的方式来对所消费的商品进行支付的一种方式。移动支付不被时间和空间所限制，他能够将终端设备、互联网、应用提供商和金融机构相互融合，为用户提供支付和缴存等金融业务。由于公立医院收支结算较为频繁，及时的将移动支付引入进来，为医务人员的工作以及患者带来了一定的方便，能够快速的使用移动支付平台进行预约和结算。

一、公立医院移动支付的优势

由于公立医院将移动支付引入进来的时间不长，但是它的便利性和快捷性得到了极大的发挥，他的优势主要体现在以下几个方面：

1. 提升医疗服务效率

公立医院所来就医的用户比较多，就一数量比较庞大，如果还是按照之前传统的挂号收费模式来进行医疗费用的结算，会使得结算窗口排长队，特别是在高峰期的时候，容易造成人流的拥堵。但是将移动支付引入进来之后，患者可以通过扫码的方式或者移动平台自动接入的方式来进行自主结算，不被时间和空间所限制，将收费结算手续进行简化，也提高了医院挂号结算人流的周转速度，减少了患者排队等候的时间，同时也将医院窗口排队的压力进行一定程度的缓解。公立医院移动支付不仅将医疗服务效率进行了大幅度提升，而且减少了大量患者集中聚集，避免产生不良影响，同时，也对诊疗环境进行优化，提高了患者就医的满意度。

2. 提高结算效率，保障资金安全

传统模式的收费由于涉及大量的人为操作，比如说现金的退找很容易产生失误，造成资金损失。而移动支付模式与传统结算方法相比较而言，移动支付模式是通过相对应的接口，分别与医保及就医医院的信息相互联系，将医疗金额自动生成结算。患者可以根据自动生成的金额来完成自主结算，不需要收费员来进行人为操作，减少了找零差错和接收假币等风险。这在一定程度上将医院收费结算的准确性提高，并且节省了人力成本的同时，更加保证了资金的安全。

3. 优化资源利用，降低运营成本

移动支付的基础是建立强大的信息化系统来完成资金的对接，全面的信息化将会减少工作人员失误带来不必要的损失，以及降低了医院的人力资源成本，比如说将收费窗口和收费人员进行减少。另一方面，依托移动支付而建立的平台，可以在这个平台上设置相应的医院动态服务和宣传窗口，对

扩大医院的影响力，提升医院的社会知名度也有一定帮助。

二、公立医院移动支付存在的风险

公立医院使用移动支付的优势，我们可以明显感觉到，但是在使用过程中，也会存在一定的风险性，它的主要风险有以下几个方面：

1. 监管风险

对于公立医院的移动支付来说，她的参与者主要就是患者、银行和第三方服务平台，但是移动支付总体的使用时间比较短，监管机制不健全，而且，针对移动支付的相关法律法规也不完善，所以造成了其监管风险比较高。对于使用移动支付的公立医院来说，无论是外部对相关支付平台的监管，还是医院内部对整个移动支付流程的监管，都处于初级阶段，而且没有成熟的体系，可以供医院来进行借鉴。尤其是对于公立医院而言，他的患者比较多，交易也比较频繁，并且涉及到了患者最隐私的信息和最核心的利益，所以说，公立医院移动支付的监管仍旧是一项比较大的挑战。

2. 操作风险

操作风险是指在移动支付使用过程中有不完善的操作流程，或者因为人员和系统等问题，从而导致医院直接或间接的损失风险。因为对于移动支付来说，大量的操作都依靠信息系统来进行完成，而公立医院独立的信息系统并不完全一致，他们所使用的第三方平台软件是否安全与医院的接口，是否能够兼容以及所使用的流程，是否能够整齐一致，并且在这个过程中是否存在特殊事项，这些事情都要一一来进行考虑。一旦某一个环节出现不兼容或者系统性问题，将会对整个流程造成重大影响，从而造成医院不可挽回的损失。除了在对系统使用和维护过程中会出现问题之外，还会存在人员操作风险，比如说授权审批不合理不相容，职务没有进行分离以及没有定期进行核对反馈等。

3. 财务风险

财务风险最主要就是体现在对账不平 and 退费去向不明上。在使用移动支付过程中，由于网络问题或者系统本身的问题，都有可能导致第三方支付平台的数据和医院系统数据不一致的情况，比如说支付宝付款失败，但是医院系统上却显示支付有效。这种情况很容易导致财务对账不平，还可能会造成漏收费或者多收费的现象。而当患者多支付费用进行退费时，一般情况下，会将费用进行原路退回，但是如果患者的信息

(下转第 163 页)

不良事件发生，导致药品风险性升高，影响患者对医院的整体评价^[3]。常规的护理管理情况下，护理人员的安全意识不强，护理管理制度不够规范化，需要优化护理管理策略^[4]。

护理安全管理模式能够弥补传统高危药物护理管理的不足^[5]，明确高危药物规范化质量控制标准策略，提高护理人员的临床安全用药意识，对高危药物进行安全、规范、合理地管理，确保高危药物调配合理性，防范用药不合理事件发生风险^[6]。结果显示，实施护理安全管理后，高危药物护理管理质量评分、护理满意率明显更高 ($p < 0.05$)；高危药物错发、错输事件发生率更低 ($p < 0.05$)。证明，针对高危药物，做好护理安全管理，有利于针灸推拿科的护理管理质量的提高，并降低高危药物错发、错输事件发生率，让患者更满意。

综上所述，针对高危药物，做好护理安全管理，有利于针灸推拿科的护理管理质量的提高，并降低高危药物错发、

错输事件发生率，让患者更满意。

[参考文献]

[1] 刘波, 王艳萍, 段晓情. 护理人员对中医高危药品管理认知现状调查分析[J]. 中医药管理杂志, 2022, 30(06):92-93.
 [2] 潘丽霞. 高危药物安全管理在新生儿科中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29(22):142-143.
 [3] 张佳佳. 中药房高危药品质量管理存在的问题及对策研究[J]. 光明中医, 2021, 36(05):835-837.
 [4] 段宁, 张石革. 加强药物警戒降低药品不良反应风险——《合理用药与临床用药风险防范》研讨会会议纪要[J]. 中国医院用药评价与分析, 2009, 9(04):241-243.
 [5] 孙莉. 医院门诊中药房管理中存在的问题与改进方法[J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(87):214-215.

表 3 比较护理满意率

分组	患者 (例)	非常满意 (例 /%)	一般满意 (例 /%)	不满意 (例 /%)	护理满意率 (例 /%)
普通阶段	80	54/67.50	17/21.25	9/11.25	71/88.75
护理安全管理阶段	80	60/75.00	18/22.50	2/2.50	78/97.50
χ^2 值					4.783
P 值					0.029

(上接第 161 页)

97.18% 高于对照组 78.88%，且 $P < 0.05$ ，见表 2 所示：

表 2 两组患儿家属护理满意度比较 [n (%)]

组别 (n=71)	非常满意	一般满意	不满意	满意度
对照组	25	31	15	56 (78.88%)
观察组	38	31	2	69 (97.18%)
χ^2	/	/	/	11.293
P	/	/	/	<0.05

3 讨论

循证护理则是对大量临床研究文献进行审慎与分析，并结合患者实际情况、临床经验，制定科学合理的护理计划^[3]。本研究结果表明，观察组腹泻、脱水、发热等症状改善时间均短于对照组，且家长满意度更高 ($P < 0.05$)，其原因在于循证护理结合大量文献资料，并立足于科室患儿实际情

况，制定了科学、严谨的护理干预措施。其中，消毒与隔离可预防出现交叉感染的情况，避免病情恶化；加强患儿家长健康教育、生活及饮食指导，可强化其疾病认知水平，提高其配合度；注重心理护理，可消除患儿恐惧感，避免哭闹，强化依从性；加强皮肤管理，可避免病情恶化；使用留置针，可降低患儿疼痛感，也不会导致家长产生负性情绪。

[参考文献]

[1] 雷江晶, 袁金娟. 系统化护理在小儿轮状病毒性肠炎中的应用效果及对患儿家属满意度的影响[J]. 临床医学研究与实践, 2020, 5 (22) : 174-176.
 [2] 单东晨. 小儿轮状病毒性肠炎的整体护理干预方法及疗效分析[J]. 智慧健康, 2022, 8 (01) : 170-172.
 [3] 何艳. 循证护理在轮状病毒性肠炎患儿中的应用效果[J]. 中国民康医学, 2022, 34 (05) : 187-189.

(上接第 164 页)

不全或者系统出现问题，有可能会造成退费无法正常进行或者退错账户的情况发生。

三、公立医院移动支付风险防范

1. 建立相应的体制机制，完善支付法律法规

因为移动支付发生的时间较短，而且针对移动支付的法律法规信息不完善，所以建立完善的移动支付体系仍然是一项比较重要的工作。我们可以针对公立医院，移动支付，支付体系和支付规定，从而保证公立医院，移动支付的正常运行，并且对，支付过程中出现的事件进行具体分析，从而设定相关规定，对交易原则来进行规范，能够切实保护医院和患者的合法利益。

2. 构建完善的移动支付平台，健全支付流程

为了确保移动支付能够顺利进行，需要进一步将移动支付的安全性进行增加，比如说可以设置动态短信密码和指纹

等措施来进行移动支付的保护。并且医院在使用移动支付时，还需要接入医保接口，使其能够进行医保费用的扣除。医院可以根据移动支付的流程来进行平台的优化，使其加快结算的速度，降低信息泄露的可能。

四、结语

虽然移动支付成为现在主流的支付方式，但是由于其存在各种各样的风险，需要公立医院不断进行移动支付方式的改善，使其更加成熟和安全，从而更好地服务于患者，实现互利互惠，多赢的局面。

[参考文献]

[1] 崔玫, 李凤如, 王秋樵, 等. 应用移动互联技术优化医院门诊服务的探讨[J]. 中华医院管理杂志, 2014, 30(12): 902-904.
 [2] 丁梟伟, 封国生, 蔡燕. 以信息技术优化医院门诊服务流程[J]. 中国病案, 2012, 13(5): 29-31.