

浅议 POS 机在医院收费系统的应用

王本燕

APPLICATION OF POS MACHINE IN THE HOSPITAL CHARGE SYSTEM

WANG Benyan

【摘要】 随着信息化时代的到来,各种银行卡逐步渗透到人们的日常生活中,POS 机在医疗消费系统的使用日渐显示出它的便民、利民优势,银联卡消费成为患者付费方式的一个重要的组成部分。但在 POS 机使用过程中仍存在一些潜在的风险,就加强银联卡刷卡业务管理笔者提出了应对措施。

【关键词】 刷卡消费 医院 应对措施

doi:10.3969/j.issn.1671-332X.2014.Z2.037

伴随着我国社会经济的快速发展,人民的生活水平有了显著的提高,消费的水平也日益上升,各种银行卡逐步渗透到日常生活中,患者就诊携带现金会带来诸多不便,POS 机增加信用卡的使用逐渐成为患者付费方式的一个重要的组成部分。我院适应形势的发展,率先引进 POS 系统,POS 机使用为病人及其家属提供方便、快捷、准确的服务,颇受病人及家属的欢迎;作为从事窗口收费、结算的会计人员感受到新技术的日新月异,POS 机的使用更是让我们深切地体会到信息化给我们的日常工作带来诸多便利。

1 POS 机刷卡应用优势

1.1 方便病人就诊,改善医院服务环境

我院是三级甲等医院,就医患者较多,有的门诊患者就诊花费少则几百、多则几千,特别是占医院大部分资金流量的住院患者预交押金,无论是参保患者,新农合患者还是自费患者,都需要交大量的现金,几千元、上万元的缴款非常普遍,携带大额现金会给就诊带来诸多不便。过去经常见到有些病人因为手里持有银行卡却没有携带多少现金交不起检查费、住院费而一筹莫展;有些住院病人因为携带大额现金不小心给小偷扒走而悲切不已。自从我院启用 POS 机系统以后,患者及家属连声夸赞这项举措好,为病患提供了方便。安装 POS 机后,门诊和住院收费窗口的工作效率有了较大提高。对患者与家属来说,使用 POS 机收费既安全又方便,节省了患者及其家属的时间,同时,也避免了收取假钞的风险;另一方面,现在可以透支的信用卡发展迅速,POS 机的使用可以为持卡的急诊提供便利。

1.2 人性化服务更加到位

以患者为中心,提供人性化的窗口服务不是一句简单的话语,人性化服务是要体现在以患者为本的细节服务上。现在,就医的患者关注的不仅仅是医院医疗水平的高低,更关心医院的一些细节服务与设施。这就需要我们在细微处投入关怀,实实在在地体现对患者的关爱,把人性化服务做

得更加到位。我院适应形势的发展,率先引进 POS 系统。安装 POS 机后,现金消费过程省略,住院收费窗口的工作效率有了较大的提高,节省了患者排队等候的时间,也避免了错收费和收取假钞的风险,资金的安全性也得到了保障,窗口满意度和工作效率大大提高,真正让患者享受到便捷服务,最近我院又引进银行语音叫号系统,让病人有序交费;增加屏幕显示系统,当每一笔费用结算完毕,显示屏会自动语音提示,某某病人交多少钱,帐面余额还有多少;某某病人此次结帐应收、应返多少钱,让病人明明白白消费,同时保证了 POS 刷卡的准确性;配备引导员指导病人如何交费,住院病人根据其不同的结算方式告之其住院需要办理什么手续,结帐需要提供什么资料,收费窗口外安放几排椅子,供病人休息等待。

1.3 加速资金的周转效率,提高医院结算工作效率

医院是公共场所,也是最易交叉感染的场所,医院从患者将现金交到收费员手里到开户行打包入库需要多道程序,现金周转经过多次循环。再说,开户行每天派人到医院收取现金的方式也存在安全隐患。用 POS 机后,只需几分钟就将患者押金准确无误地从卡上划入单位账户中,既可避免收款员的差错及舞弊行为,也能保证收费及时到位,这样加速资金的周转效率,提高资金的时间价值;由于医院结算工作的特殊性,特别是门诊收费项目种类多,单笔金额小,收费员每天都需要准备大量的零钞,这样在结算的过程中容易出现差错;另外,住院病人交费金额大,携带现金会给病人及家属带来诸多不便。因此,在医院的结算中使用 POS 进行结算显得尤为必要。采用 POS 结算后,一方面避免了收费员备足零钱的负担,另一方面减少窗口排队的压力,门诊和住院部的收费窗口的工作效率都有了明显的提高。

1.4 适应社会发展,降低服务成本

减少现金使用量,增加银行卡的使用量是大势所趋,是社会经济发展的潮流,POS 机在医院的推广使用有利于医院提高服务质量的同时降低成本,采用 POS 系统与增加收费窗口和增加收费人员比较起来,其成本低得多,且使用 POS

机后在很大程度上提高收款结账的效率。

1.5 实现层级管理,有利于实现网络化的资金管理

使用 POS 机后,信息系统自动化的实现,医院院长及财务主管可以随时通过网络系统进行资金的查询,及时了解医院的各个层面的资金状况。医院主要管理者则能够在更高层次、更大范围、更短时间里获得各种数据和信息,拥有更多、更科学的决策依据,使医院管理从被动转变为主动,从而扩大了医院生存与发展的空间,获得较好的社会效益和经济效益。

2 POS 刷卡业务仍存在一些潜在的风险

网上银行 POS 机在医疗消费系统的使用,为医院财务工作人员和广大患者提供了方便,在很大的程度上提高了工作的效率、解除了现金交易带来的风险和弊端,深受消费者欢迎,但是网上银行 POS 机的使用仍存在一些潜在的风险。

2.1 操作不规范

在银联卡刷卡过程中,经常出现以下操作方面的问题:一是患者银行卡密码输入错误或余额估计不足而导致刷卡不成功;二是收费员在刷卡失败后没有及时检查确认是否系统故障而重复刷卡;三是由于银行刷卡终端机故障、医院的银行刷卡电话线路故障而占线刷卡;四是患者不知道要在商户存根联上签字并交回,而收费员出于忙碌等理由也忘记收回存根联等等。

2.2 管理不完善

在收费员上缴日报表时,将所有的存根联混合汇总一起上交。而银行结算单是在每日下班时在各台终端机上打印后,第二天上交出纳。出纳分别收到存根联与结算单,进行汇总核对,往往出现两者金额不一致。这是由于实际工作中,多位收费员共用一台刷卡终端机,以及一位收费员可能在多台刷卡终端机上收费,因此需要几位收费员共同汇总存根联金额与结算单金额核对比较,由于没有具体操作规定,当收费业务繁忙时容易疏忽遗忘,所以由出纳来检查把关。也正因为如此,出纳收到的存根联是杂乱无序的,一旦出现不足查找原因时效率很低。通常发生银行存根联与结算单金额不一致的缘由包括:收费员在刷卡时没有收回存根联;收费员上交日报表时忘记把存根联或结算联一同上交;收费员把银行刷卡业务结算之后收到的存根联也提前上交;出纳没有及时核对入帐,产生存根联或结算单据遗失等等。

3 加强医院银行刷卡业务管理

3.1 建立规章制度,规范刷卡流程

建立规章制度,制定标准的银行刷卡业务制度与考核。对于刷卡过程中的工作差错,如重复刷卡、存根联遗失等情况;以及违规行为,如刷卡套现等活动,制定相应处罚标准,实现奖惩有据,规范刷卡操作流程。要求收费员在刷卡时应坚持逐笔收费,仔细输入刷卡金额,刷完卡后要求病人及家属在银行账单上签字时,注意核对好金额、卡号,尽量避免由于收费员的失误,造成账实不符,并在刷卡并签字后收回商户存根联,避免忙中出错。在 POS 机提醒输入密码时要准确、快速地输入,以免造成刷卡失败,当收费员提醒再次刷卡时,一定要查余额,避免 POS 机显示失败,但卡里的

钱有可能已被扣除的现象发生。收费员在每日缴款前应立即轧帐,核对银联刷卡存根金额、张数是否与报表一致。

3.2 加强单据核对,确保资金安全

将银行存根联与结算单的核对工作,由出纳处改为收费处负责,既能当场解决收费处产生的不足,又能提高出纳工作效率。我院财务处设置总收费员 2 名,其中 1 名负责将每个收费员上缴的现金、支票等汇总交存银行;另一名总收费员则负责票据的预领、每个收费员上缴的结算单据的核对,其中包括银联刷卡存根联的核对工作。每天要求收费员在包帐缴款时,根据终端号分别汇总存根联,并分别标注上收费员工号、分类金额、终端机号、收费日期等信息;同时收费员包帐时即打印结算单,注明收费员工号、分类金额、终端机号、收费日期等,分类金额的合计应等于本张结算单金额,从而确保每张结算单都与存根联核对一致,总收费员如果在核对时发现不符就可以从分类存根联中快速查找,即时发现问题即时处理。总收费员还要及时将交易回单交付医院会计人员,加强医院收费部门、会计部门和银行三者的数据核对,以确认医疗收入和入途结算现金,及早发现问题并督促银行通过银联公司及时核对。

3.3 改良设备,实现系统升级换代

为提高银行刷卡效率,进一步加强对银行刷卡业务的管理与监督,我院收费系统已经率先实现银行 POS 机与医院 HIS 系统之间的联网,从而使医院收费系统具有收银一体机的功能,省去银行刷卡单据间核对、以及医院与银行对帐等工作,从而大大改善收费人员工作效率。最近我院又引进了中国银行升级版 POS 系统,实现了凡是银联的磁卡都可以在医院消费,从而改变过去那种只有几家银行卡可消费的状况,更加方便了病人的就医,深受广大病友们欢迎。

4 结束语

随着银行卡业务的普及深入,医院信息系统将进入一个新的发展阶段,医院应进一步改善刷卡业务流程,有效规范医院的银行刷卡操作与管理,防范银行刷卡业务风险。同时加强收费员业务培训,娴熟使用 POS 机,在做好窗口服务工作的同时,不断拓展创新,将服务内容、服务方式、服务理念内涵化、系统化、延伸化,伴随着医院管理信息系统技术的进步和更新,我院的收费系统将更加完善,适应不断发展的医院管理。

参考文献

- [1] 王 聪,桑 博,郭怀蕾.浅析门诊信息系统的应用与改进[J].现代医院,2013,13(2):134-136.
- [2] 徐 明.医院银联刷卡的会计处理初探[J].卫生经济研究,2012(10):61-62.
- [3] 周慧琴.浅谈银行 POS 机在我院的应用和体会[J].临床医药实践,2010(1):78-79.
- [4] 倪君文.利用信息技术改善医院现金管理内部制约的若干深思[J].卫生经济研究,2011(7):48-49.
- [5] 徐 华.对加强医院银行刷卡业务管理的思考[J].管理观察,2011(36):182-183.
- [6] 狄海涛.医院 POS 机刷卡收费的管理与控制[J].卫生经济研究,2013(10):58-59.