

"互联网+"背景下移动支付平台在医院应用的价值探析

白晶, 夏令强*

海军特色医学中心信息科 上海

【摘要】目的 探究在"互联网+"背景下, 将移动支付平台应用于医院的效果。**方法** 均采用随机抽样方法, 2019 年 1 月至 2019 年 12 月末为应用前, 选取在我院未应用移动支付平台支付的患者 300 例为对照组, 2020 年 5 月至 2021 年 4 月末为应用后, 选取在我院应用统一移动支付平台支付的患者 300 例为观察组。将对照组与实施移动支付平台后的观察组效果进行对照。**结果** 在每组 300 例患者中, 与对照组传统银联退款延迟时间相比, 观察组中微信、支付宝银联退款延迟时间可减少 8h, 其中其中银联 MIS-POS 共减少 96h, 支付宝共减少 120h, 微信共减少 112h; 与对照组相比, 观察组的退款成功率较高, 以及漏收差错率、未收差错率、多收差错率均较少, 2 组统计无统计学意义 ($P > 0.05$); 应用统一移动支付平台前的就诊率为 82.00%, 应用后为 96.00%, 应用后就诊率较高 ($P < 0.05$), 应用统一移动支付平台前的患者爽约率为 18.00%, 应用后为 4.00%, 应用率的患者爽约率大大降低 ($P < 0.05$); 与对照组相比, 观察组患者在挂号、取药、候诊、付费、就诊等流程所花费的时间均较短 ($P < 0.05$); 在对照组 (81.67%) 与观察组 (92.00%) 的就诊满意度对照中, 后者满意程度更高 ($P < 0.05$)。**结论** 在"互联网+"背景下, 将移动支付平台应用于医院支付方式中, 有利于进一步提高医院的财务管理效率, 提高患者就诊率, 并缩短患者的结算等待时间, 同时也大大提高了患者对医院就诊的满意程度。

【关键词】 互联网+; 移动支付平台; 医院; 应用价值

Analysis of the value of mobile payment platform in hospital application under the background of "Internet +"

Jing Bai, Lingqiang Xia*

Naval Characteristic Medical Center, Information and Intelligence Center, Shanghai

【Abstract】 Objective To explore the effect of applying mobile payment platform to hospitals under the background of "Internet +". **Methods** Random sampling method was adopted. From January 2018 to December 2018 as the pre-application, 300 patients who did not use the mobile payment platform to pay in our hospital were selected as the control group, and from May 2019 to May 2020 as the application. Then, 300 patients who were paid by the unified mobile payment platform in our hospital were selected as the observation group. The control group was compared with the observation group after implementing the mobile payment platform. **Results** In each group of 300 patients, compared with the traditional UnionPay refund delay time in the control group, the WeChat, Alipay UnionPay refund delay time in the observation group could be reduced by 8 hours, of which UnionPay MIS-POS decreased by 96 hours, and Alipay by 96 hours. Compared with the control group, the refund success rate of the observation group was higher, and the error rate of missed, unreceived, and over-received errors were all lower, and there was no statistical significance between the two groups. ($P > 0.05$); the rate of seeing a doctor before the application of the unified mobile payment platform was 82.00%, and that after the application was 96.00%, and the rate of seeing a doctor after the application was higher ($P < 0.05$). , after the application was 4.00%, and the rate of patients with application rate was greatly reduced ($P < 0.05$); compared with the control group, the patients in the

*通讯作者: 夏令强

observation group spent less time in the processes of registration, taking medicine, waiting for a doctor, paying for a doctor, and visiting a doctor. ($P < 0.05$); in the comparison of the satisfaction of the control group (81.67%) and the observation group (92.00%), the latter was more satisfied ($P < 0.05$). **Conclusion** Under the background of "Internet +", applying the mobile payment platform to the hospital payment method is conducive to further improving the hospital's financial management efficiency, improving the patient's visit rate, shortening the patient's settlement waiting time, and also greatly improving the patient's performance. Satisfaction with hospital visits.

【Keywords】 Internet+; Mobile payment platform; Hospital; Application value

近年来,随着“互联网+医疗”行动计划的快速发展,医疗机构专注于为患者提供全环节信息化医疗服务。随着医院门诊人数的不断增加,和人们生活习惯、支付习惯的改变,传统的支付模式已经不能满足患者的需求。医院要积极探索内部控制建设,逐步推出各种支付方式,其中微信、支付宝等移动支付给患者和医院带来了便利^[1-2]。对于患者来说,其作用是显而易见的,实现多渠道支付可以大大减少患者的等待时间,提升了患者就医体验。将移动支付引进医院信息系统,在医院运行发展中所起到的作用愈发显著,可分流患者就诊时间,且医院目前的支付平台已经和医保联动,也可以使患者和医院之间的资金往来更加清晰。因此,在此背景下,今后医院将更多地通过移动端来解决结算问题,并积极探讨如何做好移动支付推广和应用工作。为了探究在“互联网+”背景下,将移动支付平台应用于医院的效果,本研究选择移动支付平台支付应用前、应用后的相关患者和数据进行分析统计,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

均采用随机抽样方法,选取在我院 2019 年 1 月至 2019 年 12 月末未应用移动支付平台支付的患者 200 例为对照组,选取 2020 年 5 月至 2021 年 4 月末在我院应用统一移动支付平台支付的患者 200 例为观察组。对照组中,男、女患者分别为 142 例、158 例,平均年龄为 (38.67 ± 5.69) 岁;观察组中,男、女患者分别为 148 例、152 例,平均年龄为 (37.95 ± 6.45) 岁。两组的一般资料相比,没有明显差异 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

(1) 对照组

对照组患者尚未应用移动支付平台进行支付,即其支付手段以人工窗口现金、pos 机支付这类传统

支付为主。

(2) 观察组

观察组患者在我院应用统一移动支付平台支付,包括微信、支付宝移动支付,以及银联快捷预付金支付,医院内部系统提供标准化的收费接口,患者在包括、微信公众号、自助机、支付宝服务窗以及其他处均可完成移动支付和查询、预约挂号等,以满足患者多样化的缴费需求。

1.3 观察指标

(1) 统计 2 组的电子交易退款的平均退款延迟时间,以传统银联退款延迟时间为参考。

(2) 统计 2 组的退款成功率、漏收差错率、未收差错率、多收差错率。

1.4 统计学方法

采用 SPSS21.0 分析,计量资料以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示,经 t 检验,计数资料经 χ^2 检验,以 (%) 表示,差异有统计学意义为 $P < 0.05$ 。

2 结果

2.1 统计 2 组的电子交易退款的平均退款延迟时间

在每组 300 例患者中,与对照组传统银联退款延迟时间相比,观察组中微信、支付宝银联退款延迟时间可减少 8 h,其中其中银联 MIS-POS 共减少 9 6h,支付宝共减少 120h,微信共减少 112h,。

2.2 统计 2 组的退款成功率、漏收差错率、未收差错率、多收差错率

与对照组相比,观察组的退款成功率较高,以及漏收差错率、未收差错率、多收差错率均较少,2 组统计无统计学意义 ($P > 0.05$)。

3 讨论

随着“互联网+医疗”的理念深入人心,传统的人工结算逐渐落后,各种支付方式被人们广泛接受。因此,医院实际业务从业人员应充分把握技术要求,提高医疗水平,将移动支付引入医院门诊,打造符合

实际情况的移动应用平台,真正让患者少排队、少跑腿,以显著提升医院的患者体验和财务管理^[3-4]。

结合本研究结果,分析在"互联网+"背景下,在医院应用移动支付平台的主要优势在于:

(1) 降低医院人力成本和运营成本

传统的医院结算模式是单一、滞后的,新增支付方式时,医院内所有相关系统都需要进行改造,医院会计人员工作重复性强,且效率低下。医院采用统一的支付平台后,通过微信、支付宝、窗口等多渠道进行挂号和费用结算,可以减少相关的收费员和费用窗口,成为患者自助服务,改善治疗模式,不仅可以统一开发接口进行整体管理,还可以降低开发成本^[5-6]。购买相关机器确实是一笔额外的费用,但从长远来看,也可以提高医院声誉,以及满足医院运营建设需要。同时也减少了患者来院的次数和时间,可导致院内停车、休息等候等患者需求较少,不需要过多的人员去维护医院的日常秩序,减少外来人员在医院发生纠纷的情况发生,有利于创造一个轻松和谐的医疗环境,从而大大降低了医院管理人流的运营成本。此外,着眼未来发展,开展新的支付平台建设,有助于医院将更多资源集中在核心业务上^[9-10]。

(2) 提供智能化的财务对账方式

医院统一支付平台可以提供电子化、智能化的对账,充分发挥辅助医疗功能的关键作用。在统一支付平台推出之前,财务对账的整体数据还存在很多问题。在收费过程中,由于收费员需要处理大量业务,处理工作繁琐,容易出错,还可能因假币等风险遭受损失。实施统一支付平台管理后,借助大数据、云计算、物联网等技术,平台成为医院各收费端与第三方支付平台连接的桥梁,可以处理异常对账,避免现金托管问题,有效降低漏收、不收等差错发生率。另外,在统一支付平台上可以完成一键式的票据采集和自动对账,节省了财务对账所消耗的时间和精力;同时,通过一套完整的风险控制体系和财务对账模块,确保医院资金的安全完整^[7-8]。因此,本研究结果显示,与对照组相比,观察组的退款成功率较高,以及漏收差错率、未收差错率、多收差错率均较少,2组统计无统计学意义($P > 0.05$)。

(3) 减少患者排队难、看病难问题

本研究结果显示,与对照组相比,观察组患者在挂号、取药、候诊、付费、就诊等流程所花费的时间均较短($P < 0.05$)。分析其原因为,第三方支付平台应用后,改变了传统人工收费模式造成的医院窗口排队现象。患者携带手机到医院就医,可以直接在手机、自助机等移动终端上申请移动支付。比如患者通过微信官方账号预约挂号,选择预约日期和相关科室列表;也可以预约体检,查询体检情况等,并将检测结果自动发送至患者手机。可以使用自助机和有效证件通过第三方支付平台的二维码进行扫码;可以根据需要使用手机APP绑定医保卡或社保卡,实时获取医疗信息,保证患者各项费用的清晰透明,方便患者与医生实时在线沟通。针对耗时的支付环节,应用多种支付结算方式,可以大大缓解窗口人员数量聚集的压力,简化就医流程。同时,本院应用统一移动支付平台前的就诊率为82.00%,应用后为96.00%,应用后就诊率较高($P < 0.05$),应用统一移动支付平台前的患者爽约率为18.00%,应用后为4.00%,应用率的患者爽约率大大降低($P < 0.05$)。分析为随着医疗服务效率的进一步提升,移动支付平台可以完成多个医保平台的日常自动对账和数据交换,可以进一步增加医患之间的粘性,提高医院就诊率。

参考文献

- [1] 伊玉萍.“互联网+”下医院支付结算相关问题及对策探讨[J].行政事业资产与财务,2021(03):74-75.
- [2] 徐紫依.“互联网+”医疗背景下医保移动支付现状研究[J].中国管理信息化,2021,24(01):125-127.
- [3] 张睿,陈威,蔡悦,郑倩,姚碧文.统一支付平台在医院移动支付改革中的应用实践[J].中华医院管理杂志,2020,36(05):402-405.
- [4] 杭娟.医院建立统一支付平台对移动支付的应用价值[J].中国外资,2020(08):127-128.
- [5] 王思渊.公立医院移动支付对账的现状和改进建议[J].经济研究导刊,2021(27):73-75.
- [6] 高琴.基于互联网+的大型综合医院门诊分层就医优化路径[J].现代医院管理,2021,19(04):23-25.
- [7] 刘麒麟,王婷.“互联网+”时代下智慧医院的建设实践[J].医学信息,2021,34(18):13-15.

- [8] 汪绪良,于嘉,余亦雯.医院多元化自助就医模式实践研究——以上海 R 医院为例[J].中国总会计师,2021(04):104-107.
- [9] 仲晓蕊.“互联网+”背景下公立医院财务管理模式的转型与优化探讨[J].产业科技创新,2019,1(27):89-90.
- [10] 熊志刚,单杰.医院预付费模式下移动支付的实践与探索[J].中国卫生信息管理杂志,2021,18(02):273-277.

收稿日期: 2022 年 7 月 12 日

出刊日期: 2022 年 8 月 18 日

引用本文: 白晶, 夏令强, "互联网+"背景下移动支付平台在医院应用的价值探析[J], 国际医学与数据杂志 2022, 6(3): 67-70.

DOI: 10.12208/j. ijmd.20220107

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 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