

乙医院加强收费业务财会监督的措施

王敬媛 郑艳霞 杨慧

（一）建立三级职业道德教育与培养体系

收费科是医院的窗口部门，收费工作不是简单的收付现金，收费人员要熟悉医疗常识、就诊流程、医保物价政策，才能更好地为就诊患者服务，对收费人员的职业素质提出了较高的要求。乙医院建立了总会计师——财务处——收费科的“院——处——科”三级培训体系。总会计师主要围绕加强党风廉政、职业道德建设开展培训宣讲，拉红线、敲警钟，提醒收费人员筑牢思想意识防线。财务处负责制定职业道德培训的总体目标和方向，主要就《中华人民共和国会计法》《会计基础工作规范》《会计人员职业道德规范》、政府会计准则制度等法律法规政策进行解读，加强收费人员对政策的理解。收费科负责落实具体的培训方案，培训内容以医院财务职业道德和专业技能培训为主，通过聘请外部专家、内部人员以教促学、微信群答题打卡学习等方式，采用专题讲座、案例警示、实例操作等形式持续开展会计职业道德教育和培训，对如何在收费岗位落实职业道德进行专题学习和讨论，将收费人员的职业道德培养具体化、日常化。

（二）细化岗位职责，严格执行岗位轮换

1. 细化岗位，明确职责。乙医院首先按照内部控制管理要求对收费岗位进行细分，细化后的收费岗位包括窗口收费、医保结算、医保对账、医嘱

费用审核、报表管理、内部稽核、票据档案管理等，有效实现了收费业务的不相容职务相分离。其次，制定并细化收费岗位操作手册，明确各个岗位的工作范围、操作流程和相关职责。同时要求收费人员每年签订岗位责任书，年底进行对照考核，严格将责任落实到人。

2. 职责分离，岗位轮换。按照不相容职务相分离的原则，乙医院收费科将收费与稽核管理分开，收费与报表制作、档案管理分开，医疗票据管理和票据使用分开，业务环环相扣，实行闭环管理，建立了相互制约、相互监督的工作机制。除特殊岗位外，收费人员按月进行岗位轮换，避免和临床科室形成内部串通，降低舞弊行为发生的风险。

（三）建立全方位的考评体系

1. 建立360度绩效考评体系。乙医院采用360度绩效考评体系，将职业道德、专业技能、服务态度作为收费人员考核指标，通过科室内部人员、收费科领导、涉及业务往来的其他部门、患者等不同主体，对其进行量化式评分，实现收费人员全方位考评。其中将会计职业道德作为一票否决制，对考核结果差的人员进行警示教育、扣除奖金、转岗等，以此严肃财经纪律。

2. 树立模范带头榜样。通过设置“岗位标兵”“青年文明号”等方式鼓励和宣传先进工作人员，树立正面典型，发挥先进模范的带头作用，营造爱岗

敬业、廉洁自律的科室整体环境。

（四）加强全过程监督

1. 设置三级授权审核机制。乙医院将收费业务按交易金额、交易类型进行分类，实施三级授权审批制度：一级授权属于金额小、交易频繁的事项，由经办的收费人员处理；二级授权属于金额较大、交易复杂的事项，由经办的收费人员和复核人员审核后完成；三级授权属于金额大、特殊交易事项，需要收费人员、复核人员和收费科负责人审核通过后方可完成交易，实现了对收费人员的事前监督。

2. 建立统一对账信息化管理平台。乙医院上线了统一对账信息化管理平台，平台集成了每个收费人员的收费、退费、票据使用情况等所有交易记录，可以随时监督收费人员业务工作情况，通过系统设置相应的规则，实现异常数据的自动预警，通过智能化手段实现对收费人员的事中监督。

3. 加强外部科室监督。乙医院内部审计部门对收费人员进行不定期突击检查，现场检查账实是否一致、空白票据是否缺失等。财务处稽核科每日对收费人员的账务和资金进行核对，重点检查退票手续和票据使用情况。财务处会计科设置专人进行医保对账、成本核算，通过多渠道、多维度实现对收费人员的事后监督。

（作者单位：国家癌症中心/国家肿瘤临床医学研究中心/中国医学科学院北京协和医学院肿瘤医院）

责任编辑 王词