

上海市医疗付费“一件事” 改革实践与思考

赵丹丹 王贤吉 张晓溪 冷熙亮 汤仲夷

【导读】近年来,随着信息技术的快速发展,各医疗机构纷纷推出自助机付费、手机扫码付费、诊间付费等,一定程度上为患者就医提供了便利。但由于相关部门数据未打通、业务流程设计欠合理等诸多原因,许多公立医疗机构特别是上海各大公立医院仍普遍存在“排队长”“常排队”“看病烦”的问题,医保患者不能做到一次性移动支付,看一次病往往要多次排队付费,耗时耗力,既影响了群众就医体验和满意度,也影响了诊疗秩序,增加了医疗纠纷发生的概率。

针对过去群众就医中存在的“排队长”“常排队”和医保患者移动支付受限等痛点堵点问题,上海市从践行“人民城市人民建,人民城市为人民”重要理念和落实国务院“放管服”改革角度出发,以推广应用国家医保电子凭证为契机,紧扣“信用就医、无感支付、不排队、少往返”,推出了医疗付费“一件事”新举措,并将其作为上海市“两张网”建设(政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”)和“一件事一次办”改革的年度重点工作。上海市全力推进落实医疗付费“一件事”新举措,打造信用就医“上海模式”,尝试建立完善就医不用带医保卡、付费不用排队、一部手机畅行医院的就医方式。随着医疗付费“一件事”全面推进,以上目标已在上海市所有公立医疗机构成为现实,大大提升就医便捷度和医改获得感,提高城市卫生健康治理整体效能。

一、上海医疗付费“一件事”改革主要做法

医疗付费“一件事”的改革举措,打造了支付聚合平台,加快了业务流程再造,市民医疗付费“一件事”从“能办”变向“好办”。在上海市委市政府统一部署下,上海市卫生健康委牵头,联合市医保、发展改革、财政等部门和上海申康医院发展中心、上海市大数据中心等单位组成的工作专班,将医疗付费“一件事”作为年度“两张网”建设改革重点任务。

针对不同医疗机构原有信息系统和业务流程不统一,患者年龄结构、文化层次、付费习惯不同等问题,组织专家开展充分调研论证,重新梳理业务逻辑,调整原有的自助机付费、诊间付费方式,

第一作者:赵丹丹,男,上海市卫生健康委员会副主任。

作者单位:上海市卫生健康委员会(赵丹丹、冷熙亮、汤仲夷),上海市疾病预防控制中心(王贤吉),上海市卫生和健康发展研究中心(上海市医学科学技术情报研究所)(张晓溪)。

实行流程设计再造和优化。以上海市大数据中心“随申办”App 统一基础平台作为医疗付费“一件事”总入口,面向医院统一接入医疗机构患者就诊信息,提供身份校验,协助付费对账;面向医保部门提供用户基础身份及参保信息校验,制定扫码支付接口规范,支持无感支付;面向第三方支付机构打造支付聚合平台,支持医疗机构与第三方支付机构每日实时对账与结算。采取分批推进方式,先期选择信息化基础好的 6 个区和 11 家市级医疗机构作为首批试点,成功后再在全市推广,确保积极稳妥。

此外,在实现一次性移动支付、脱卡支付的同时,充分发挥上海金融中心和征信体系优势,引入信用机制,依托中国银联、各大商业银行、第三方支付平台等支付通道,在“随申办”App 开通“信用就医无感支付”签约功能,群众在通过实名认证申领和激活国家医保电子凭证的同时,只要经平台评估信用,可自主自愿选择某家银行进行线上一键签约和额度授信。签约后,患者就医无需携带医保卡、银行卡,即可在授信额度内在线支付医保报销剩余部分的医疗费用。此项改革创新了就医支付理念,是名副其实的“信用就医”。

同时,坚持安全底线思维,制定医疗机构、医保、银行、信用支付业务对接技术方案和标准,避免数据安全漏洞。制定医疗付费“一件事”应急预案,指导各部门和医疗机构完善应急响应和处置机制。组建网络安全测评队伍,全力支持各医疗机构开展针对性的网络安全测试和评估,提高互联网应用环境下的安全防护能力,确保整个医疗付费过程顺畅安全,保障清算结算工作平稳有序。

二、上海医疗付费“一件事”改革的主要特色

(一) 创新医疗服务模式,探索“信用无感支付”

以上海市大数据中心“随申办”App 统一基础平台作为医疗付费“一件事”总入口,并先后开通微信、支付宝等 19 个应用入口,群众就医由原来的现场排队付现金或排队刷医保卡、银行卡、二维码,变成无论何时何地都可以自主在手机上通过惯用 App“刷信用”付费,真正实现“无感支付”,今后还可进一步实现刷脸支付、语音支付。

(二) 创新医疗付费管理,灵活付费全面覆盖

各医疗机构按照平台业务对接技术方案,全面梳理门急诊和住院收付费相关业务流程,进行流程再造和优化,实现“脱卡信用付费、诊间移动支付、窗口托底付费”的付费方式全覆盖,由患者根据自身情况进行自愿选择,同时安排志愿者为老年人提供使用指导。

(三) 创新卫生行业治理,共商共治共享共赢

医疗付费“一件事”由政府主导,上海市卫生健康委牵头,医保、发展改革、财政等部门和上海申康医院发展中心、上海市大数据中心共同参与,同时调动中国银联、各大商业银行和第三方支付机构的积极性,在有效回应社会关切的同时,充分体现了共商共治、共享共赢。

三、上海医疗付费“一件事”改革的主要成效

首先针对国家医保电子凭证尚未覆盖 18 岁以下儿童青少年的问题,充分挖掘“随申办”App

的“亲属随申码”功能,在全国率先推出“儿童医保电子码”的申领和使用,实现全年龄段参保人群全覆盖。针对部分群众无信用卡或信用卡限额不足的情况,由中国银联协调各大商业银行,同步上线数字信用卡申请和信用卡提额功能,为签约群众提供更加丰富、优质的信用服务。

其次,除“随申办”App 医疗付费“一件事”总入口外,还依托上海市大数据中心统一基础平台功能,先后开通微信、支付宝等 19 个应用的入口渠道,一方面充分发挥各应用的资源优势,满足各类用户的不同使用习惯和服务体验需求;另一方面使不同应用入口互为应急备选方案,确保医疗付费“一件事”入口通顺流畅,运行有序。

此外,医疗付费“一件事”不仅为群众提供线上、线下就医付费便利,更丰富和拓展了“互联网+医疗健康”服务内涵。通过与“随申办”App 医疗付费“一件事”入口对接,目前上海市 39 家互联网医院已实现线上预约挂号、线上复诊开方、在线付费等互联网医疗服务功能,群众看病更为顺畅便捷;上海交通大学医学院附属瑞金医院、仁济医院等更是试点整合了电子票据业务流程,实现患者从线上挂号、在线付费到电子取票全流程线上服务,解决了外地患者报销难题,进一步提升群众就医体验。

目前,全市所有 417 家公立医疗机构 2 037 个执业点均已纳入医疗付费“一件事”范围,群众就医时可畅享安全、快速、免排队的“信用就医无感支付”,实现“脱卡信用付费、诊间移动支付、窗口托底付费”的付费方式全覆盖,并且自愿选择付费方式。患者从前由挂号到取药常常需要排队七八次,而实施“信用就医”后则可以“一次队都不排”。自上线之日起,截至 2020 年 12 月 31 日,所有医疗机构的医保五期交易笔数及其金额分别为 17 662.60 万人次、446.45 亿元,采用医保电子凭证交易的笔数及其金额分别为 121.46 万人次、1.46 亿元,“随申办”移动端信用就医的签约数为 14.12 万人次,各级医疗机构信用就医的交易笔数及其金额分别为 3.58 万人次、200.22 万元。

四、上海信用就医模式创新的思考

目前,经由工作专班统一设计和组织协调,专班已通过易拉宝、宣传单等发放物料方式引导群众了解和掌握“移动支付不排队”的便捷就医方式;联合报纸、电视、互联网和新媒体渠道,适时发布相关信息,讲好医疗付费的故事,向患者推广此项便民措施,增强市民获得感。未来,工作专班应继续指导各级医疗机构举措并举开展宣传推广、培训医务人员和志愿者,对使用过程中产生的疑问进行科学引导和及时解答,正确引导患者预期,积极回应百姓关切。同时,工作专班还应严格完善制度,保障稳定运行,各级医疗机应严格落实应急响应机制,提高风险防范意识,强化制度供给和技术支持,共同编织好安全防护网,全力保障系统高效运转,付费过程顺畅安全,清算结算平稳有序。

上海医疗付费“一件事”新举措,践行了以人民为中心的思想,构建了数字惠民新应用、精细化管理新样板,各大医院排队状况得到初步缓解,提升了群众办事的便捷度、体验度和满意度。这一新举措,符合国家“互联网+医疗健康”发展战略导向,成功打造了具有显示度、感受度、符合超大型城市特点的医疗付费“上海模式”,是上海市卫生健康领域贯彻落实党中央提出的推进国家治理体系与治理能力现代化的有效创新实践与经典应用场景。

稳扎稳打,善作善成。上海市医疗付费“一件事”改革作为惠及民生的改革创新举措,为医疗卫生服务模式的数字化转型提供了现实模版。在守牢网络安全的底线基础上,随着相关制度的进一步完善、支付方式和范围的进一步拓展,医疗付费“一件事”改革将进一步成为“互联网+”医疗服务的重要支撑。上海信用就医模式创新的实践探索,为解决人民群众“看病难”问题提供了现实突破路径,促进了医疗服务效率的整体提升,为向人民群众提供更加便捷、高效、优质的健康服务迈出了重要的一步。

科学出版社

