

信用就医争取叫好又叫座

## 老年患者呼吁：申请流程再简化些

“先诊疗、后付费”，免去挂号、就诊、取药等多个“非医疗”环节的缴费排队，让患者在就诊期间安心看病。近年来，信用就医这一新模式已来到百姓身边。目前从北京市范围看，石景山、丰台、海淀等区都在推进信用就医，呈加速覆盖之势。不过，信用就医如何既叫好又叫座儿，现阶段仍需各方一起努力。

信用就医：“先诊疗、后付费”的“信用+医疗”服务模式，患者凭信用，可享初始信用就医额度，一次就诊一次缴费，免除挂号、检查、检验、取药等重复排队缴费，大大缩短患者就医时间。信用就医服务是为守信患者提供的一项增值服务。北京市医保状态正常且无严重失信记录（失信被执行人）的常住居民均可自愿申请，签署信用承诺书后即可成为信用医疗用户。



患者正在使用信用就医服务。（图片来自网络）

## ■ 体验 医院就诊只需缴费一次

“第一次使用信用医疗，整个就医环节只需挂号时缴一次费，省时省力！”家住北京海淀黄庄的秦先生一手握着印有“信用就医”字样的挂号条，一手提着刚从信用就医发药窗口取出的药正准备离开中关村医院。过年期间，他肠胃的老毛病又犯了，这次来就诊，从挂号、验血、检查脏器到取药，原本

需要4次缴费被压缩成一次，节省近半小时。

在中关村医院门诊大厅，写着“‘医保+信用’就医结算新模式”的横幅悬挂在大厅正中间，自助机旁立起好几张信用就医的海报，不少使用自助机挂号缴费的市民，都会留心看上一眼。

秦先生说，他先关注了医院公众号，点击首页

的“信用就医”按钮，跟随指示操作，申请页面便会出现“审批中”的字样。“审批就几秒钟！审批完成后，主页就会出现可用额度，我的额度是1万元。”申请完成后，秦先生使用自助机挂号，选择进入“信用就医”就诊流程。机里吐出的挂号条与常规挂号条不同。“拿着这张写着‘信用就医’的挂号条，检测、拿药不用提前缴费，畅通无阻！”秦先生说。

70多岁的杨阿姨挺感兴趣。“以后看病就不用来回往缴费窗口跑了。”她每月都要来医院拿药，最怕的就是排队和跑腿。

## ■ 测算 就诊时间约节省40%

“开通信用就医模式的初衷，正是让患者省去中间的缴费环节，把精力放在医患交流、检查、化验、拿药等看病环节上，获得更好的就医效果。”中关村医院副院长韩永鹏说，1月10日，“信用就医”模式在医院落地，通过银行预先授信的方式，实现患者就医“一次就诊，一次缴费”。

多位医护人员都表示信用就医作为新事物，普及度还在提升中，但使用过的患者普遍觉得方便。

根据医院测算，使用信用就医，时间节省了40%。

石景山医院2021年12月推行信用就医，至今已运行一年多。近日，记者到医院探访。49岁的患者王先生拿着两张印有“NH信用”字样的单据说：“拿着这个可以省去缴费环节，凭单据到窗口取药、到输液室注射，全部完成后一并结算费用。”

信用就医的推出，缩短了患者在医院停留的时间。在提升就医效率方面，医院方面也进行过测

算。石景山医院负责人告诉记者：“如果今天医院只有一位患者看病，在做检查和开药方前分别去窗口或自助机器上缴一次费得20分钟，人多时耗时更久。如果省去中间两步缴费环节，最后直接一步到位，大约能节省40%的时间。”

石景山医院是北京市范围内首批开通信用就医服务模式的医院之一。石景山医院计算机中心主任张文博介绍，信用就医上线以来，妇产科和儿科成为享受到便利的主要科室。“孕妇走来走去不方便；而带着生病的孩子跑来跑去不光家长累，孩子也难受。”目前来看，这两个科室是使用信用就医患者人数比较多的。

## ■ 改进 子女可添老人信息

少排队、少跑腿、省时间，信用就医的显著优势吸引着老年群体的关注。然而，通过手机端申请开通信用就医，先要关注医院公众号，找到“信用就医”按钮，点开填写个人信息、支付信息，并进行人

脸识别，阅读并签署服务协议等步骤。对老人而言，此类“新玩法”真有点“玩不转”。

一位老年患者对记者说：“我用的不是智能手机，没法申请。”

中关村医院针对老年人申请注册困难的问题，也想到了解决办法。“我们开通了子女申请，老人享受子女授信额度的方式。老年人不用自己申请，依然可以享受到信用就医带来的便利。”韩永鹏表示。

帮他人申请注册信用就医的流程与本人申请的流程一样，仅需添加一名就诊人信息就可以。“这是我母亲的信息，她以后带着医保卡来挂号就能直接用我的额度了。”钱先生说。

## ■ 建议 简化流程提高使用率

尽管信用就医能为患者带来明显的便利，但如何进一步让更多患者用起来，提高使用率，同样是一道亟须破解的难题。记者了解到，从石景山医院的情况看，到目前为止使用这项服务的患者并不算多，人群仍在逐渐培育和增长中。

申请流程繁琐、就医习惯固化等问题，都影响着患者使用“信用就医”。以就医习惯为例，人们习惯了先缴费再取药，而信用就医是患者先取药，离院前在自助机上刷卡完成医保费用的自动分解，再还款。业内人士认为，传统就医流程的惯性，使得一些患者在使用信用就医时遇到困难。

记者也发现，老年患者对信用就医普遍不太理解。记者在中关村医院询问几名老人对信用就医的看法，不少老人听到“信用”或者“先诊疗、后付费”，都显得迟疑，下意识以为“信用就医”就是办信用卡，先向银行借款再还款，因此不太能接受。

除接受新鲜事物需要一个过程外，信用就医系统还面临一些难点：比如，有不少患者临走时忘了缴费，回家后收到短信账单才想起来这事儿，只好再来一趟医院。“最好能实现线上分解缴费。”

此外，银行授信模式显得也不够简便。由于信用就医模式不断在升级迭代，如石景山医院使用的

早期版本，患者每次就医都得重新操作一次信用授信，这对患者来说不太方便。

目前，具有信用就医结算服务的医疗机构数量在全市占比较低，致使能享受到信用就医便民服务的患者覆盖面小。未来，随着信用就医结算服务在北京医疗机构中的加快覆盖，并不断优化升级由银行、保险等金融机构组成的多渠道矩阵式授信体系，在信用就医的基础上，联通“互联网+医保+商保”的医疗服务新模式，就有望实现体验更好的惠民就医模式。

业内人士也呼吁，信用就医模式的加快覆盖，仍需要激励、引导有先进理念和技术优势的多方企业共同参与推动，形成政府统筹一体管理，药企、医院、保险机构、银行等共同参与的生态，并加快形成示范案例。

来源：北京晚报