

一键支付，便捷就医



深圳市龙华区人民医院 罗新乐

2017年11月25日

目录



和谐 仁爱 诚信 进取



深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN



医院简介



背景分析



实践探索



经验总结



愿景展望



医院简介

- 发展历程
- 业务概述
- 荣誉成果

发展历程



和谐 仁爱 诚信 进取



深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN



更名为“深圳市龙华区人民医院”

1976年

建院

2017年3月

2017年7月

成立“龙华区人民医院集团”



占地面积近6万 m^2
建筑面积10万 m^2
编制床位1200张



新大楼建设中
建筑面积10万 m^2
新增床位800张

业务概述



和谐 仁爱 诚信 进取

深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN



职工2077人 (高级职称15%)
博士39人 (含博士后9人) , 硕士169人



临床科室 38个 医技科室 18个
职能部门 25个 社康中心 27个



总门急诊量 **451万人次 (全市第一)**
社康总诊疗量 **269.7万人次 (全市第一)**
婴儿分娩量 **9512例 (全市综合医院第一)**

以上为2016年数据

荣誉成果



- 全国三八红旗集体 1 个
- 深圳市五一劳动奖章 1 人
- 广东省巾帼文明岗 2 个
- 广东省三八红旗集体 1 个



- 全国医院品管圈大赛 二等奖
- 全国口腔护理技能大赛 三等奖
- 广东省急救技能竞赛 团体冠军
- 广东省急救技能竞赛 个人冠军



- ◆ 建成全省首个——
全国健康促进与教育优秀实践基地
- ◆ 建成全市首个——
体验式健康教育互动空间

背景分析



- 国家政策
- 支付技术
- 群众需求
- 现有基础



国家政策
鼓励 + 支付技术
先进 + 群众就医
需求 =

实践探索
创新



刘延东：全力打好深化医改攻坚战

来源：新华社 2017-07-20 14:04 作者：新华社

【新华社北京7月20日电】

中共中央政治局常委、国务院副总理刘延东20日主持召开医改领导小组会议，听取深化医改进展情况汇报，研究部署下一阶段工作。



为群众提供便捷连续的医疗服务
以医保支付方式改革为重点
推进医保异地结算和大病保险全覆盖

韩正：医改要不断提高群众和患者的感受度和满意度

来源：新华社 2017-07-20 14:04 作者：新华社

【新华社北京7月20日电】中共中央政治局常委、国务院副总理韩正20日主持召开医改领导小组会议，听取深化医改进展情况汇报，研究部署下一阶段工作。

韩正指出，医改是关系群众切身利益的重大民生工程，要始终把群众和患者的感受度和满意度作为衡量医改成效的重要标准，不断提高群众和患者的获得感、幸福感、安全感。



【观察】本书观察：医改放大招 患者满意度纳入医生考核

来源：新华社 2017-07-20 14:04 作者：新华社

【新华社北京7月20日电】

评论：群众满意度是医改的试金石

来源：新华社 2017-07-20 14:04 作者：新华社

医改新举措·便民好服务

2017-04-20 14:04



思考和启发

如何从**支付角度**提升结算**便捷性**，提高群众**满意度**？



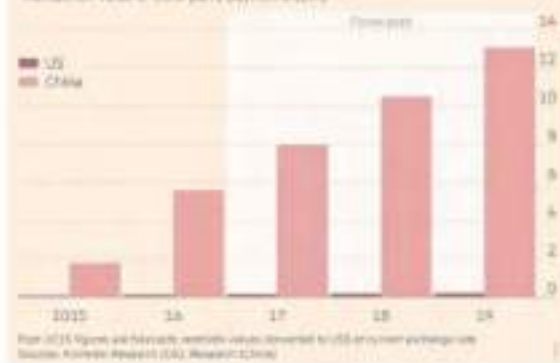
联合国重磅报告：中国的移动支付正改变世界

本报综合报道，联合国开发计划署在日前发布的《2015年世界电子政务平台和中国移动支付生态的崛起报告》，解析中国移动支付生态及其对全球政府和服务的示范作用。

联合国 2015年电子政务平台

中国 2015年

China mobile payments dwarf US
Transaction value of third-party payments (Bn)



《华尔街日报》

报道去年中国移动支付市场的规模达到9万亿美元，美国去年的移动支付市场规模为1120亿美元。按此计算，中国移动支付市场规模几乎是美国的90倍。

英国《金融时报》于2月14日发表题为《中国的移动支付水平远超欧美发达国家》的文章



思考和启发

我国的移动支付技术和应用享誉全球，为全国人民甚至世界人民带来极大便利。

我们是否可以**从“移动支付”入手**，让不同地域、多种参保方式的居民都能在医院**一键支付，便捷就医**？

群众就医需求

和谐 仁爱 诚信 进取

深圳市龙华区人民医院
SHENZHEN LONGHUA DISTRICT PEOPLE'S HOSPITAL



辖区面积 175.58 平方公里
6 个街道\ 50 个社区工作站
108 个社区居民委员会



户籍人口 25.5万
常住人口 151.15万
管理人口 289.2万



服务人口高度密集 (1.6万人/平方公里)

外来人口比例大 (85.8%)

年轻人占绝大多数 (移动支付比例高)



思考和启发

如何更好满足“外来务工”群体的就医需求?

支付方式演变



和谐 奋进 诚信 创新



深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN



思考和启发

如何把**移动支付**范围拓展，满足更多患者就医需求？



实践探索

- 1、新农合线上实时结报
- 2、商业保险线上结报
- 3、先诊后付信用付
- 4、银医通、扫码付



新农合



和谐 共赢 诚信 连接

深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN



国家卫生和计划生育委员会 财 政 部 文件

国卫基层发〔2016〕23号

关于印发全国新型农村合作医疗异地就医 联网结算实施方案的通知

各省、自治区、直辖市卫生计生委，财政厅局，计划单列市卫生计生委、财政局，国家卫生计生委预算管理医院：

为贯彻落实《2016年政府工作报告》有关加快推进基本医保全国联网和异地就医结算工作的要求和国家卫生计生委、财政部《关于做好新型农村合作医疗跨省就医费用核查和结算工作的指导意见》（国卫基层发〔2015〕46号）精神，全面推进新型农村合作医疗（包括卫生计生部门负责的城乡居民基本医疗保险）异地就医联网结算工作，国家卫生计生委会同财政部制定了《全国新型农村合作医疗异地就医联网结算实施方案》（可从国家卫生计生委网站下载）。现印发给你们，请认真组织实施。实施过程中遇到的有关问题，建议，请及时报告。

联系人：国家卫生计生委基层司 刘伊凡、熊小荣

— 1 —

【重磅推出】农民工有福啦!!! 国务院常务会议李克强总理特别强调农民工跨省住院费用结算问题

10月13日



国务院总理李克强10月9日主持召开国务院常务会议，部署进一步做好异地就医直接结算工作，减少群众后顾之忧。更多惠及人民。会上，李克强总理明确指导下一步新农合异地就医直接结算工作重点，特别提出了农民工跨省住院费用结算问题。

查看全文

国家卫生和计划生育委员会办公厅文件

国卫办基层发〔2017〕6号

国家卫生计生委办公厅关于开展 城乡居民基本医疗保险（新型农村合作医疗） 跨省就医结算服务框架协议签署工作的通知

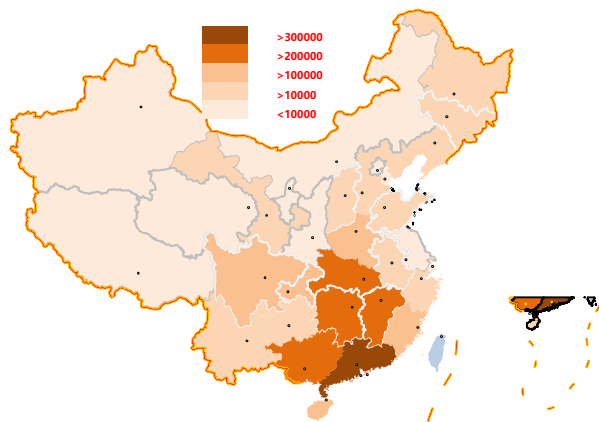
各省、自治区、直辖市卫生计生委，福建省医保办，国家卫生计生委预算管理医院：

为贯彻落实国家卫生计生委、财政部《关于印发全国新型农村合作医疗异地就医联网结算实施方案的通知》（国卫基层发〔2016〕23号）精神，协助各省份加快推进新农合（城乡居民医疗保险）异地就医联网结算工作，我委拟定了《城乡居民基本医疗保险（新型农村合作医疗）跨省就医联网结算服务框架协议》（以下简称协议，可从国家卫生计生委网站下载），并拟于近期组织开展集体签约工作。现将有关事项通知如下：

— 1 —

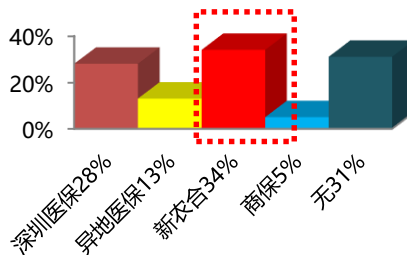


外地户籍 占比很大

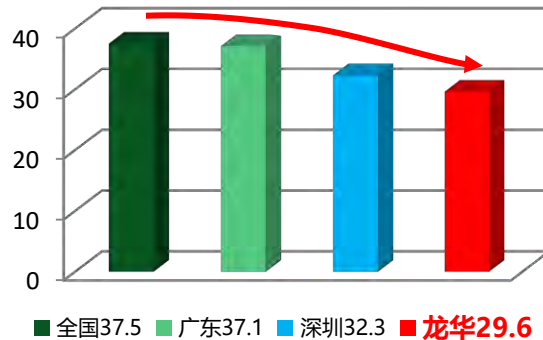


新农合 超1/3

我院就诊患者参保数据



平均年龄 < 30岁



联合的实施步骤



和谐 奋进 诚信 创新

签订协议 >>>

2017年6月初与腾讯
签订合作框架协议。
打通医院HIS系统、
腾讯微信支付和国家
平台三方之间的接口。

龙华区人民医院与腾讯互联网+（深圳）有限公司 “互联网+生态医院”合作框架协议

甲方：深圳市龙华区人民医院

地址：深圳市龙华区景龙建设路38号

乙方：腾讯互联网+（深圳）有限公司

地址：深圳市南山区科苑路15号科兴科学园C2单元15楼

为深入贯彻国家“互联网+”行动计划，推动互联网+
医疗健康服务创新发展，加快医院发展步伐，满足人民群

新农合异地结算项目启动会议记录

会议时间	2017 年 7 月 18 日	会议地点	综合楼 5 楼院长办公室																
主持人	金洪权	记录人	李文卿																
参加人员	<table><tr><th>科室</th><th>姓名</th></tr><tr><td>院领导</td><td>罗永军</td></tr><tr><td></td><td>李书</td></tr><tr><td>财务科</td><td>李书</td></tr><tr><td>信息科</td><td>金洪权</td></tr><tr><td>信息中心</td><td>李书</td></tr><tr><td>收费处</td><td>李书</td></tr><tr><td>腾讯公司代表</td><td>刘明 范磊</td></tr></table>			科室	姓名	院领导	罗永军		李书	财务科	李书	信息科	金洪权	信息中心	李书	收费处	李书	腾讯公司代表	刘明 范磊
科室	姓名																		
院领导	罗永军																		
	李书																		
财务科	李书																		
信息科	金洪权																		
信息中心	李书																		
收费处	李书																		
腾讯公司代表	刘明 范磊																		

<<< 启动会议

2017年7月18日，我
院相关领导在院长会议
室与腾讯项目代表一起
召开新农合异地结算项
目启动会。

加强培训 >>>

定期组织工作人员学
习跨省就医联网结报
政策和操作规范；优
化就医结报流程。



<<< 成功上线

2017年7月25日，
全国首例，新农合
线上实时结报项目
在我院成功上线。

合线上结报情况

和谐 仁爱 诚信 进取

深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN



参合省	人次
四川省	13
安徽省	7
贵州省	7
陕西省	2
辽宁省	1
海南省	1
合计	31

结报总人数：**31** 人
结报总金额：**11.9** 万元

联合的总体流程



和谐 共赢 诚信 追求



深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN



新农合跨省异地就医联网结算
报销业务，对医院现有信息水
平要求不高。



和谐 友爱 诚信 进取

© 2004 Blackwell Publishing Ltd *Journal of Internal Medicine* 255: 105–112

© 2005 Blackwell Publishing Ltd, *Journal of Internal Medicine* 258: 103–110

央视新闻频道报道

央视经济频道专访

医保线上结报



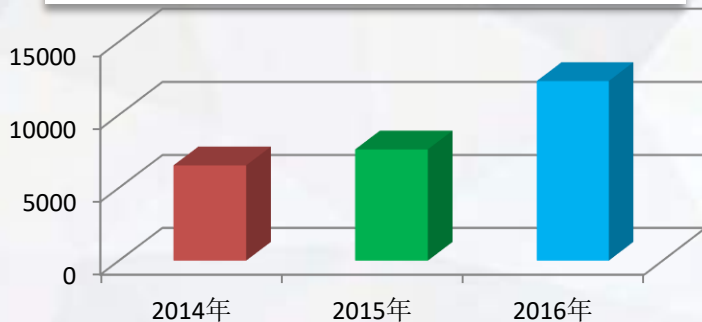
呆的数据分析

和谐 友爱 诚信 进取

深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN

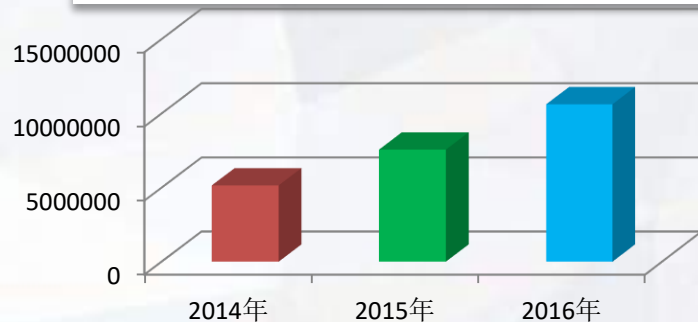
2014~2016年商保数量统计

理赔总案件数: 24800例 增长率: 23.55%



2014~2016年商保金额统计

理赔总金额: 2150万 增长率: 31.45%



传统理赔流程

1商保索赔申请单
2医疗原始单据

1~2天

线下指定
审核部门

15天

审核并理算

5天

汇款

1天

到帐

22天

上商保理理赔流程



和谐 友爱 诚信 追求



深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN



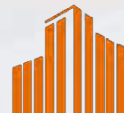
患者



医疗机构



统一支付平台



保险公司

患者就诊，
出示身份证明

产生就诊费用
费用结算

数据传输

数据接收
理算核赔

赔付金额到账

快赔通道

快赔

直赔通道

支付自费部分

即时结算

理赔结果

快赔

患者先垫付，收到理赔款需 **1~2** 个工作日

直赔

患者在出院时 **即时结算、无需垫付**

保线上理赔便捷

科技 服务 诚信 连接

深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN

【患者授权理赔】

4:21 PM 22%

授权理赔

就诊人
[头像] 商保公司: 平安寿险

就诊流水号: 005 [头像] 28871 [按钮]

[头像] 医院
就诊时间: 2017.11.02至2017.11.07
就诊原因: 意外

总金额 **¥812.50**

就诊流水号: 010c [头像] 28871 [按钮]

[头像] 医院
就诊时间: 2017.11.01至2017.11.01
就诊原因: 意外

总金额 **¥1230.00**

确认授权理赔

【患者申请理赔】

4:21 PM 22%

光速赔 历史记录

就诊时间 2017.1102 ~ 至 2017.1107 ~

就诊医院 [头像] ~

同意医疗信息收集及使用条款

申请医疗理赔

一键授权光速赔: 医疗理赔好便捷

【患者理赔成功】

4:21 PM 22%

光速赔

[图标]

授权理赔成功!

返回光速赔

查看历史记录

保线上理赔便捷

和谐 友爱 诚信 追求

深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA, SHENZHEN



信用付



和谐 共赢 诚信 连接



深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN





就医流程复杂

通过各类医疗保险的移动支付使患者便捷很多，实惠很多，但由于就医流程复杂，患者仍需多次支付费用，多次预约项目。

社会看重信用体系



支付宝花呗风险兜底

支付宝花呗以“为世界带来微小而美好的改变”为愿景，致力于打造开放的生态系统，通过“互联网推进器计划”助力金融机构和合作伙伴加速迈向“互联网+”。

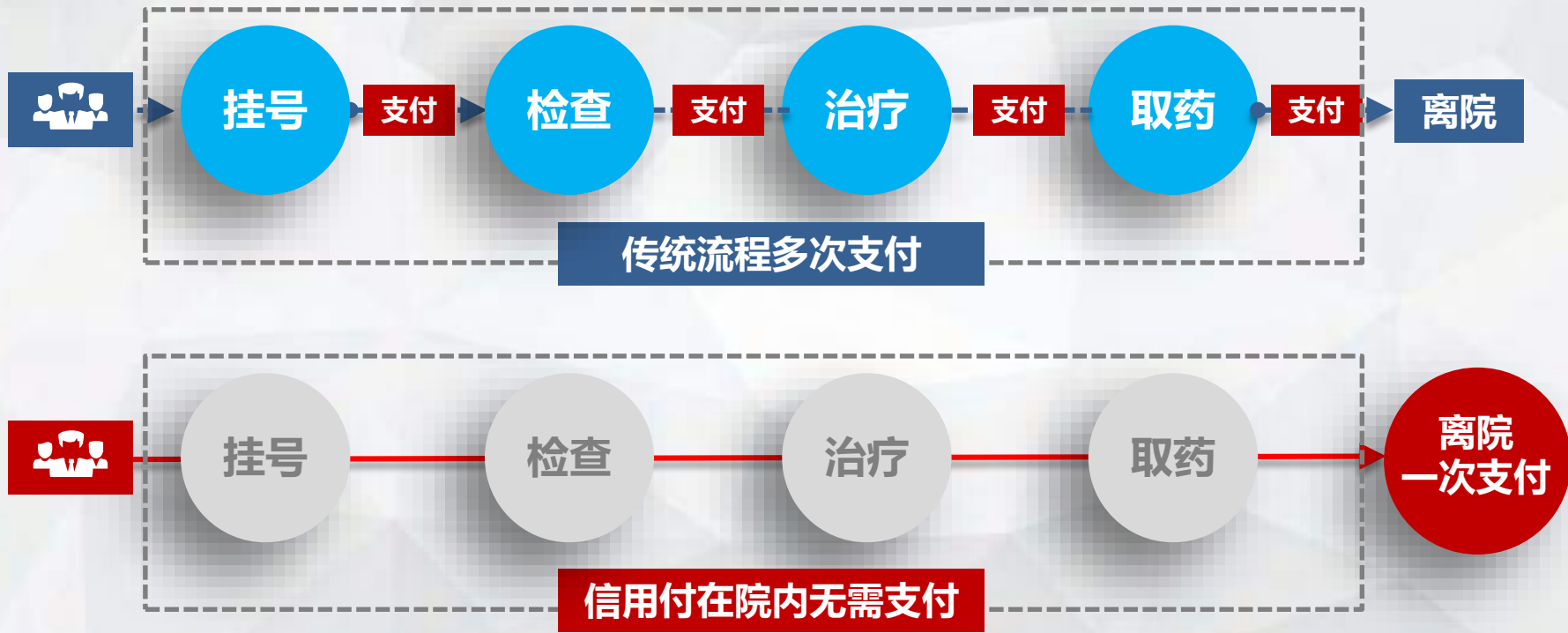
思考与启发

借助“信用付”能否推进“先诊疗、后付费”？

付与传统支付比较

和谐 仁爱 诚信 进取

深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN





1、开通先诊后付信用付



2、无需缴费直接诊疗



3、无需院内缴费取药离院

月付的服务优势



和谐 仁爱 诚信 创新



深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN



患者

减少排队缴费，改善就医体验

在线挂号，先诊疗后付费，全程贴心服务

医院

创新服务模式，提升患者满意度

先诊后付树立医院良好形象，降低缴费窗口成本，提升效率

政府

加快推进社会诚信体系建设

将信用体系用于医疗服务，与芝麻信用共建社会诚信体系

医通自助服务



和深圳农村商业银行合作开发



HIPS智能打印
管理系统



医疗专业
信息安全系统



HIS对接平台



多功能自助打印机



自助查询终端



双屏多功能一体机

扫码付

和谐 友爱 诚信 进取

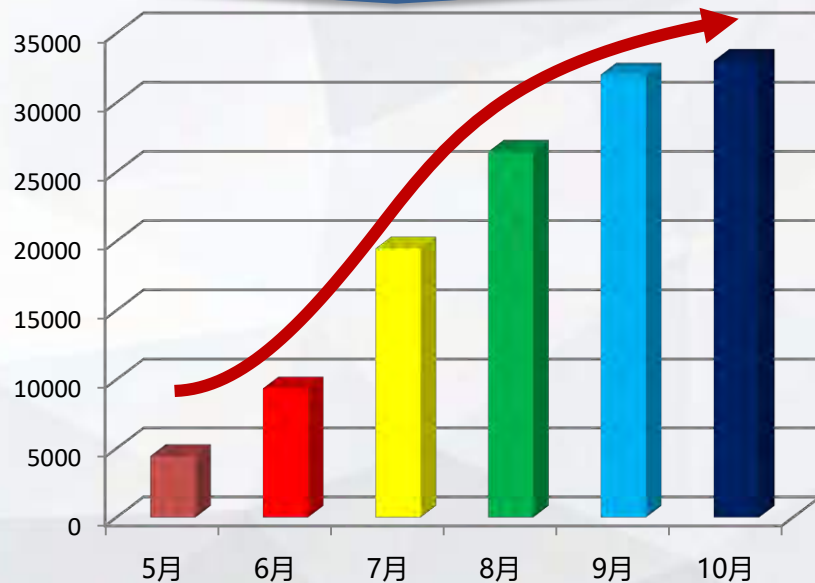
深圳市龙华区人民医院
THE PEOPLE'S HOSPITAL OF LONGHUA DISTRICT, SHENZHEN

扫码支付 | 支付宝 微信支付

极速扫码，畅快支付
客户主扫，省时省力



我院5-10月扫码付数据





经验总结

- 经验分享
- 存在难题

◆ 三长一短（挂号、候诊、收费排队长，看病时间短）

◆ 医疗保险和商业保险报销难



2、探索互联网+医疗支付创新





3、跨行业多部门须紧密配合

与银行、医保、商保部门和IT行业积极合作，打通线上支付通道。



新农合跨省就医联网结报培训班

新农合跨省就医联网结报
培训班

2017年9月·广州

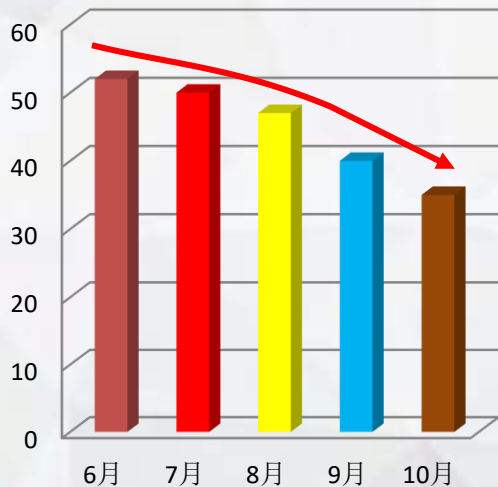
4、仅需软件接口，易于推广

9月28日，国家卫计委基层卫生司在广东召开培训班，龙华区人民医院做经验介绍发言。

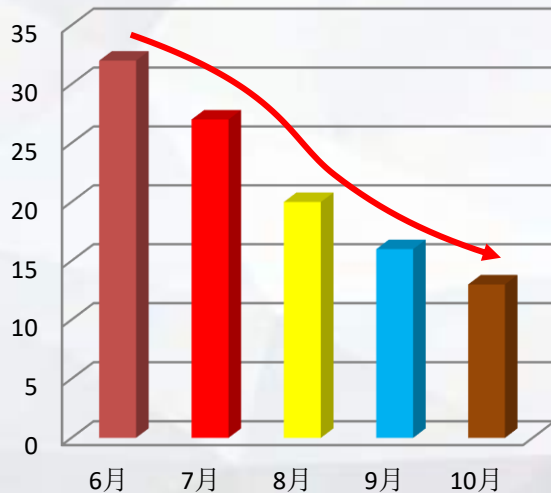


5、患者满意度随之逐渐提升，社会效益和经济效益显著

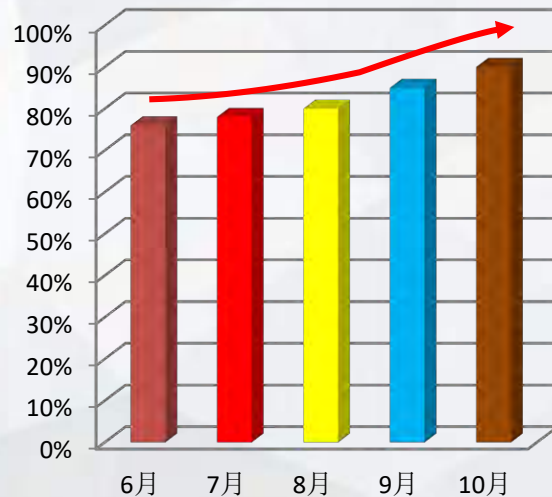
收费员人数

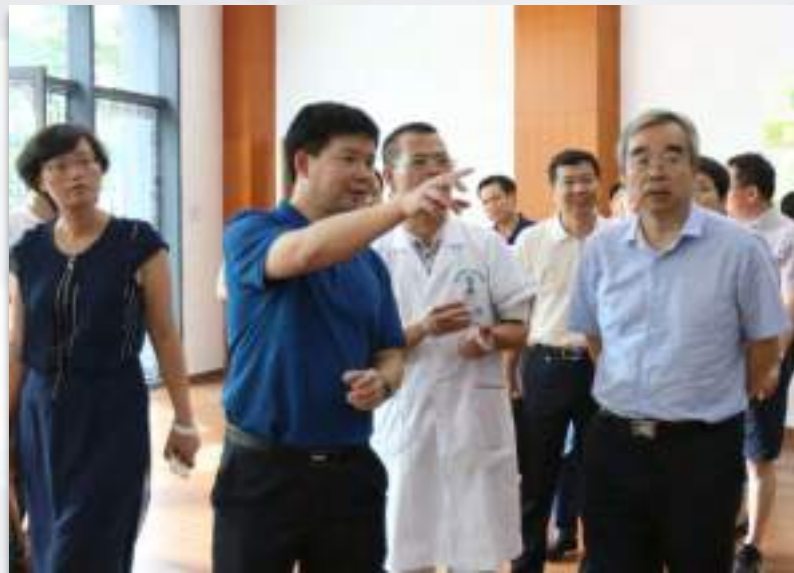


平均排队时间



患者满意度





王陇德院士和毛群安司长到我院参观指导,对我院信息化建设给予高度评价。