

电子发票背景下医院报销流程的数字化转型

宋晓恒

宁波大学附属人民医院 浙江 宁波 315000

摘要：文章聚焦电子发票背景下医院报销流程的数字化转型。阐述了电子发票定义及医院传统报销流程的繁琐低效，分析数字化转型在政策、医院自身发展和提升患者体验方面的必要性。从流程再造、技术应用、部门协同等路径展开探讨，并提出组织制度、技术安全、文化沟通等保障措施，旨在为医院报销流程数字化转型提供全面指导，以适应信息化时代发展需求，提升医院管理水平和患者满意度。

关键词：电子发票；医院报销流程；数字化转型

引言：在信息技术飞速发展的当下，电子发票应运而生并逐渐普及，给各行业财务管理带来变革契机。医院报销流程作为医疗财务管理的重要环节，传统模式存在诸多弊端，效率低下且易出错。随着政策推动和行业数字化趋势，医院报销流程数字化转型迫在眉睫。这不仅关乎医院自身管理效能提升，更直接影响患者就医体验。因此深入探讨电子发票背景下医院报销流程数字化转型路径与保障措施具有重要的现实意义。

1 电子发票与医院报销流程概述

1.1 电子发票的定义

电子发票是指经营活动中开具或收取的数据电文形式的收付款凭证，是信息时代发票形态及服务管理方式深刻变革的产物。与传统纸质发票相比，电子发票以电子数据形式存在，依托于现代信息技术手段，如互联网、数据库等。它突破了物理空间的限制，无需像纸质发票那样经过印刷、运输、存储等一系列繁琐环节，降低了发票的制作与流转成本。从法律效力上看，电子发票与纸质发票具有同等效力，可作为财务报销、会计核算、税务稽查等的合法凭证^[1]。在开具方面，电子发票的开具流程更为便捷高效，企业或机构可通过专门的电子发票系统，在交易完成后迅速为消费者开具发票，并通过电子邮件、手机短信等方式即时送达。消费者接收电子发票后，可自行下载、打印，或直接在电子设备上保存，以备后续使用。这种数字化的发票形式，不仅顺应了信息化时代的发展潮流，也为各行各业的财务管理和税务管理带来了全新的变革机遇，在医院报销领域同样引发了深刻的流程变革需求。

1.2 医院报销流程的传统模式

在医院报销的传统模式下，整个流程繁琐且耗时较长。患者首先需要在医院就诊过程中，妥善保存各类纸质票据，如挂号单、检查单、治疗费用清单、药品发

票等。这些票据数量众多、种类繁多，患者稍有不慎就可能出现票据丢失、损坏的情况，给后续报销带来极大困扰。完成就诊后，患者需携带这些票据前往医院的财务报销窗口或相关部门，填写详细的报销申请表格，表格内容涵盖患者基本信息、就诊信息、费用明细等。填写过程中，患者若对某些项目不熟悉，容易出现填写错误，导致反复修改，耗费大量时间和精力。财务人员收到患者的报销申请后，要对每一张票据进行仔细核对，确保票据的真实性、合法性以及与报销申请内容的匹配性。这一核对过程工作量巨大，且容易出现人为疏忽，导致审核不准确。审核通过后，财务人员还需进行一系列的账务处理，包括记账、核算等，最终将报销款项支付给患者。整个传统报销流程，由于大量依赖纸质票据和人工操作，不仅效率低下，患者往往需要多次往返医院办理报销手续，而且容易出现票据造假、审核漏洞等问题，给医院的财务管理和患者的报销体验都带来了诸多不便。

2 电子发票背景下医院报销流程数字化转型的必要性

2.1 政策要求与行业趋势

近年来，国家大力推动电子发票的普及与应用，出台了一系列相关政策，鼓励各行业积极采用电子发票进行财务管理和税务申报。在医疗领域，政策明确要求医院加快报销流程的数字化转型，以适应信息化时代的发展需求。从行业趋势来看，随着信息技术的飞速发展，数字化、智能化已成为各行业发展的主流方向。医疗行业作为关系国计民生的重要领域，也在积极探索数字化转型之路。医院报销流程作为医疗财务管理的重要环节，数字化转型是顺应行业发展趋势的必然选择。通过数字化转型，医院能够更好地与税务部门、医保部门等进行数据对接和信息共享，提高财务管理的透明度和规范性，同时也为整个医疗行业的数字化升级奠定基础^[2]。

2.2 医院自身发展需求

对于医院而言,报销流程的数字化转型有助于提升内部管理效率。传统报销流程中,大量的人工操作和纸质票据处理,不仅增加了财务人员的工作负担,还容易出现人为错误,影响财务数据的准确性和及时性。数字化转型后,通过信息化系统实现报销流程的自动化处理,财务人员可以从繁琐的票据审核和账务处理工作中解脱出来,将更多精力投入到财务分析和决策支持等高价工作中。另外,数字化转型还有助于医院优化资源配置。通过对报销数据的实时分析和挖掘,医院能够准确掌握各项费用的支出情况,发现费用管理中的不合理之处,从而有针对性地进行成本控制和资源调配,提高医院的整体运营效益。同时数字化转型能够提升医院的竞争力,在日益激烈的市场竞争中,为患者提供更加便捷、高效的报销服务,有助于吸引更多患者前来就诊。

2.3 患者体验与满意度提升

从患者角度出发,报销流程的数字化转型带来了极大的便利。患者无需再为保存和整理大量纸质票据而烦恼,电子发票可直接存储在电子设备中,随时查看和调用。在申请报销时,患者可通过医院指定的线上平台,如手机APP、微信公众号等,上传电子发票及相关报销资料,填写报销申请信息,无需再亲自前往医院报销窗口排队办理。这一过程不仅节省患者的时间和精力,还减少因往返医院而产生的交通成本。线上报销平台可实时反馈报销进度,患者能够随时了解报销申请的处理状态,增强报销过程的透明度和可控性。报销款项也能更快地到达患者账户,进一步提升患者的报销体验和满意度,有助于构建更加和谐的医患关系。

3 电子发票背景下医院报销流程数字化转型的路径分析

3.1 流程再造与优化

在电子发票背景下,医院报销流程的再造与优化是数字化转型的核心环节。首先,医院要对现有的报销流程进行全面梳理,找出其中存在的繁琐环节、重复操作和不必要的审批流程。其次,整合报销流程中的各个环节,打破部门之间的信息壁垒,实现报销数据的实时共享和流转。例如,将挂号、就诊、检查、治疗等环节产生的数据与报销系统进行对接,患者在提交报销申请时,系统可自动获取相关就诊信息,减少患者手动输入的工作量,同时提高数据的准确性^[1]。另外,建立统一的报销标准和管理规范,明确各类费用的报销范围、比例和流程,确保报销工作的公平、公正、公开。通过流程再造与优化,实现报销流程的简洁化、高效化和标准

化,提高报销工作的整体效率。

3.2 技术应用与系统建设

技术应用与系统建设是医院报销流程数字化转型的重要支撑。医院需要引入先进的信息化技术,如大数据、云计算、人工智能等,构建完善的报销管理系统。在系统建设方面,要确保系统具备电子发票的接收、存储、审核和管理功能。系统能够自动识别电子发票的真伪,对发票信息进行快速解析和分类,提高审核效率。同时利用大数据技术对报销数据进行深度分析,挖掘数据背后的潜在价值,为医院的费用管理和决策提供有力支持。借助云计算技术实现系统的弹性扩展和高效运行,确保在报销高峰期系统能够稳定运行,为患者提供不间断的报销服务。人工智能技术可用于智能客服,解答患者在报销过程中遇到的问题,提高服务响应速度和质量。

3.3 部门协同与人员培训

医院报销流程的数字化转型涉及多个部门,如财务部门、信息部门、临床科室等,部门之间的协同合作至关重要。建立跨部门的沟通协调机制,明确各部门在报销流程中的职责和权限,加强信息共享和业务协作。同时加强人员培训也是数字化转型成功的关键。针对不同岗位的人员,开展有针对性的培训课程。对于财务人员,重点培训电子发票的审核技巧、报销系统的操作方法以及数据分析能力;对于临床科室人员,培训报销流程的变更内容、电子发票的获取和使用方法等。通过培训,提高全体员工对数字化转型的认识和操作技能,确保报销流程数字化转型能够顺利推进。

4 电子发票背景下医院报销流程数字化转型的保障

4.1 组织与制度保障

医院报销流程数字化转型是一项系统且复杂的工程,为保障其顺利推进,需构建严密的组织架构与完善的制度体系。成立由医院高层领导挂帅的数字化转型领导小组至关重要,高层领导的权威性与决策力可统筹各方资源,协调不同部门间的工作,从宏观层面把控转型方向,制定长远规划,确保转型工作与医院整体发展战略相契合。领导小组下设项目实施小组,该小组聚焦具体项目,承担规划、建设与运营职责,将转型蓝图细化为可操作的步骤,保障项目按计划有序开展。制度建设方面,需制定涵盖电子发票全生命周期管理的电子发票管理制度,明确电子发票的开具、接收、存储等规范;制定报销流程操作规范,细化各环节操作步骤与标准,减少人为误差;制定数据安全保密制度,保障患者与医

院敏感信息不被泄露。明确各部门与人员在转型中的职责边界与行为准则，避免职责不清导致的工作推诿。建立监督考核机制，定期对项目进展与实施效果评估考核，通过量化指标衡量转型成效，如报销处理时长缩短率、患者满意度提升度等。

4.2 技术与安全保障

在电子发票推动医院报销流程数字化转型进程中，技术与安全保障是核心支撑。医院需持续加大技术投入，构建稳定可靠的报销系统。一方面，要紧跟技术发展潮流，定期对系统进行技术升级，优化系统架构与功能模块，确保系统具备高效的数据处理能力与良好的兼容性，以应对日益增长的报销业务量与复杂的数据交互需求。另一方面，加强系统维护，建立7×24小时的系统监控机制，实时捕捉系统运行异常，及时进行故障排查与修复，保障系统稳定运行。安全保障上，鉴于报销数据涉及患者隐私与医院财务机密，需构建多层次安全防护体系。定期开展系统安全检测与漏洞扫描，利用专业安全工具排查潜在安全风险，及时修复漏洞，抵御网络攻击。采用先进的数据加密技术，对报销数据在传输与存储环节进行加密处理，确保数据即使被截获也无法解读。建立完善的数据备份与恢复机制，制定科学备份策略，定期对数据进行全量与增量备份，存储于异地数据中心，防止因自然灾害、人为误操作等导致数据丢失。严格访问控制，依据最小权限原则，为不同用户分配不同访问权限，实施身份认证与授权管理，保障数据安全，为数字化转型筑牢技术安全防线。

4.3 文化与沟通保障

医院报销流程数字化转型不仅是技术与流程的变革，更是医院文化与沟通模式的重塑。营造积极的数字化文化氛围是转型成功的关键。医院应通过内部培训，针对不同岗位员工开展数字化转型专题培训，从技术操作到理念转变，全方位提升员工数字化素养，使员工认识到转型对医院发展与个人职业成长的重要意义；利用宣传栏展示转型成果与案例，激发员工参与热情；召开

会议，让员工共同探讨转型问题与解决方案，增强员工对转型的认同感与归属感^[4]。鼓励员工积极建言献策，设立意见反馈渠道，对有价值的建议给予奖励，形成全员参与、共同推进的良好局面。沟通方面，医院内部需建立高效畅通的沟通机制，打破部门壁垒，加强信息共享与协同合作。定期召开跨部门沟通会议，及时解决转型过程中出现的部门间协作问题。同时重视与患者的沟通，通过医院官网、微信公众号等平台，以图文、视频等多种形式，向患者宣传电子发票报销流程的变化与优势，设置在线客服解答患者疑问，收集患者反馈，不断优化报销服务，提高患者对数字化转型的接受度与满意度，为医院报销流程数字化转型营造良好的内外部环境。

结束语

电子发票背景下医院报销流程的数字化转型是顺应时代发展的必然选择。通过流程再造、技术应用、部门协同等多方面的努力，以及组织制度、技术安全、文化沟通等保障措施的有效实施，医院能够实现报销流程的高效化、便捷化和规范化。数字化转型不仅能提升医院内部管理效率，优化资源配置，还能显著改善患者报销体验，增强患者满意度。未来，医院应持续推进数字化转型，以适应不断变化的医疗市场环境。

参考文献

- [1]张艺琳.数字经济背景下电子发票报销风险防范的内控措施[J].中国产经.2023(07):84-86.
- [2]潘思思.全电发票时代对企业财务管理创新的思考[J].现代营销(下旬刊).2023(06):121-123.
- [3]杨小强,孙于依然.电子发票与涉税数据保护[J].重庆邮电大学学报(社会科学版),2024,36(5):47-59. DOI:10.3979/1673-8268.20230906001.
- [4]叶飞扬.三甲医院电子发票的推广与挑战[J].泰州职业技术学院学报,2024,24(3):94-96. DOI:10.3969/j.issn.1671-0142.2024.03.026.