

基于“互联网+医疗”模式的医院网络支付方式内部控制分析

张楠

南京林业大学经济管理学院, 江苏 南京

收稿日期: 2025年5月6日; 录用日期: 2025年5月27日; 发布日期: 2025年6月24日

摘要

随着医院对健康服务重视度的加深, 为广大患者提供优质医疗服务, 适时更新了支付方式。“互联网+医疗”模式下可对医院网络支付方式开展内部控制, 提升网络支付的规范性、有效性。本文先介绍“互联网+医疗”模式下医院网络支付优势, 再通过专业研究, 探究出网络支付内部控制风险, 提出五项优化调整内部控制的有效方法, 包含打造信息化建设平台、完善系统建设、打造专业队伍、提升内部控制意识等, 提升医院网络支付内部控制质量, 保障经济效益。

关键词

内部控制, 网络支付, “互联网+医疗”, 信息化建设

Analysis of the Internal Control of Hospital Network Payment Methods Based on the “Internet+ Healthcare” Model

Nan Zhang

College of Economic and Management, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: May 6th, 2025; accepted: May 27th, 2025; published: Jun. 24th, 2025

Abstract

With the deepening emphasis of hospitals on health services, in order to provide high-quality medical services for the majority of patients, the payment methods have been updated in a timely manner. Under the “Internet+ Healthcare” model, internal control can be carried out on the online payment

methods of hospitals to enhance the standardization and effectiveness of online payments. This paper first introduces the advantages of hospital online payment under the “Internet+ Healthcare” model. Then, through professional research, it explores the internal control risks of online payment and proposes five effective methods for optimizing and adjusting internal control, including building an information construction platform, improving system construction, cultivating a professional talent team, and enhancing the awareness of internal control, etc., to improve the quality of internal control of hospital online payment, and guarantee economic benefits.

Keywords

Internal Control, Online Payment, “Internet+ Healthcare”, Informationization Construction

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

医院传统支付模式多为手工结算，不仅耗费大量时间精力，还极易出现结算错误，难以为患者提供较佳体验。随着“互联网+医疗”模式的兴起，医院结算支付模式也发生了较大改变，运用网络支付模式后，受网络风险与人员操作影响，也会出现更大失误，难以保障医院经济效益。应合理开展网络支付内部控制，精准搭建专业内部控制机制，调整网络基础架构，提升网络支付效率。

2. “互联网+医疗”模式下医院网络支付优势

一方面，“互联网+医疗”模式下的医院网络支付有效提高医院服务质量。推广普及网络方式以后，增加医保线上移动支付功能，缩减人工窗口操作强度。运用网络支付方法后，多数患者都能借助自助机、手机进行诊间缴费、挂号等。收费员无需核对现金数量与真伪等，防止出现因高强度操作形成的态度问题、操作失误，为广大患者提供更佳服务。另一方面，“互联网+医疗”模式下的医院网络支付还能优化调整患者就诊程序，节约就诊时间。传统医院就诊缴费中，患者不仅要等待较长时间，还会产生收费员出错、沟通不畅、插队等现实问题，降低患者体验感。利用“互联网+医疗”收费模式后，可有效解决上述问题。患者可依照实际情况，自行挑选网络支付方法，运用自助机、支付宝或微信进行诊间缴费，既缩减就诊时间，还有效预防因现金量过大而带来的安全风险。

3. “互联网+医疗”模式下医院网络支付内部控制风险

3.1. 信息系统安全隐患多

若想顺利实现网络支付功能，需全面依赖先进信息技术、网络环境。互联网内部存在多项不安全要素，系统结构的完整性也影响支付安全。医院内部支付交易时，存在患者个人信息，该类信息带有极强的私密性、敏感性，若系统安全防护程度不够，会出现资金非法挪用、隐私信息外泄等不良情况，使患者与医院出现隐私安全风险、经济损失。当前“互联网+医疗”模式已成为医院支付的主要方式，当信息系统产生波动隐患时，极易引发结算故障，使内部医疗服务难以保持正常秩序。

3.2. 资金管理落后

医院网络支付的主要形式多将付款平台当成支付媒介，快速处理内部现金流，该方式在实际操作中

存在较大风险。一方面，网络支付功能对付款平台的依赖性较强，若在支付时产生网络延迟、系统卡顿等不良现象，使相关款项没能在规定时间内到账，难以顺利开展后续工作。网络故障极易增加少收费用或多收费用情况，给医院与患者都带来较大风险[1]。另一方面，付费平台在进行款项结算时存在网络延迟，其结算方式多为“T+1”模式。款项到账过程中，由于网络支付操作平台属中间媒介属性，业务量与周转金较大，资金流转操作时，若产生支付平台违规占用或倒闭等情况，极易给医院带来资金损失。

3.3. 管理机制未完善

良好的管理系统可规范约束医院员工行为，若在管理机制设计中存在问题，在实际执行中也会出现风险问题。网络支付为全新支付方式，医院在运用该支付方式时，虽然增强了便利性，但由于普及推广时间不长，未能全面规范网络支付管理机制，缺乏专业指导文件约束，即在网络支付中产生风险控制难度较大等不良情况[2]。互联网环境下，由于网络支付方式的更新速度过快，提升支付操作的隐蔽性，给项目监管带来较高难度，要持续规范管理机制，有效管理内部风险。

3.4. 缺乏专业内部控制意识

多数医院都采用了网络支付模式，且逐渐搭建了专业的网络支付系统。在运营操作中，随着使用范围的扩大，一线城市医院已显著改变了支付模式。在支付结算内部控制中，部分医院未能开展改革更新，未能在实践操作中认识到网络支付监督管理、安全性的必要性，未能对相关管理机制形成有效约束。医院部分结算人员在运用网络支付模式时，没能在安全管理中采取必要措施，增加内部控制风险管理隐患。

4. “互联网+医疗”模式下医院实现网络支付内部控制的有效方法

4.1. 完善信息化建设平台

医院网络支付内部控制中，为顺利实现“互联网+医疗”模式应用效果，需全面完善信息化建设平台，提升网络数据的安全性。医院管理层完善创新信息化建设平台时，要合理引入全新数据技术软硬件，通过规范网络基础设施提升网络系统操作的安全性。比如，某医院在完善调整信息化建设平台时，管理层适时分配网络系统负责人，详细划分信息化平台内部操作责任，将相关责任落实到具体的人，提升人员操作的准确性。信息化建设平台在实际操作中需处理大量数据，极易出现数据增加、删除、更改等，要加强数据安全管控，积极调整数据处理过程，明确数据处理标准，若数据处理出现异常情况，除了要积极处理相关数据，确保网络系统数据处理安全，还要及时追究相关人员的操作责任。此外，医院网络支付开展信息化建设期间，还要增强交易数额、用户身份信息监管力度，若在实际操作中相关数据产生异常，要快速处理该类隐患，提升网络支付安全性。若相关人员在支付时产生异常状况，要搭建运用支付异常对应系统。在操作支付异常对应系统时，要利用该系统全面监管支付过程，若出现支付异常等不良情况，要利用异常对应系统设计出合适的支付方式，提升支付系统运行安全性、稳定性。表 1 展现了当前某医院在应用信息化建设平台时的具体情况[3]。在实际操作中，若产生网络崩溃或系统故障等不良情况，要依照信息化建设平台系统启动应急操作，及时恢复和支付相关的数据、服务、途径等，全面分析检查引发异常情况的实际原因，在整改并追究相关责任人后，确保网络支付操作安全。

Table 1. The specific situation of a certain hospital when applying the information construction platform
表 1. 某医院在应用信息化建设平台时的具体情况表

应用风险	设备异常	数据丢失	数据遗漏	业务处理失误	交易数额异常
使用状态/%	15	15	20	30	20

4.2. 完善系统建设

4.2.1. 严格规范支付程序

为保障医院网络支付内部控制效果，要严格规范“互联网+医疗”模式操作状态，完善支付内部控制系统。当前医院网络支付的主要环节为挂号缴费、诊间缴费、出院缴费结算。

(1) 挂号缴费。在开展该环节系统建设时，医院领导层要主动联系网络支付相关的提供商，并持续开展紧密合作，创建可网上挂号的全新方式。在开展网络预约挂号时，要严格按照挂号审核工作，利用实名制严格规范人员信息，并根据实际情况调整改变挂号源，并合理设计挂号费用退还机制，利用该举措增进患者挂号的顺利性，提升整体操作效率。

(2) 诊间缴费。患者在挂号、问诊以后，要进行用药与化验，“互联网+医疗”网络平台要合理审核、验证药物提取记录、检查报告内容指标、收费记录、诊疗信息等，随着该类信息的确认，引导患者快速付款，增进诊间缴费效率。在日常操作中需将医院内部信息系统和付款确认数据精准结合，使相关患者可在最短时间内获取并运用药物，提升资金运用安全性，防止医院资产损失。表 2 展现了患者诊间缴费状态[4]。

Table 2. Payment status of patients in the consultation room on the online platform
表 2. 网络平台中患者诊间缴费状态表

患者序号	报告内容	收费记录/元	诊疗信息
患者 A	健康程度佳	180	-
患者 B	需问诊	580	药物治疗
患者 C	需问诊	860	药物治疗

(3) 出院缴费结算。在该阶段要全面检查患者所有医疗支出，根据相关数据与问诊情况开展医疗保险结算。医院网络支付内部控制在实践操作中，要适时连接网络支付平台、医保系统、信息系统等，利用各系统精准连接提升信息数据交互性，在相关屏幕中可完整查看付费数据、医保保险数据、诊疗数据等，确保 3 项数据保持一致，为患者就医缴费提供便利性。

4.2.2. 明确网络支付程序

医院“互联网+医疗”模式下的网络支付内部控制操作需明确支付结算程序，严格落实结算对账机制。医院领导层在日常操作中要增加和内部审计部门、财务部门、信息部门沟通交流频率，增进彼此间了解，明确规范网络支付结算操作步骤与程序，设计支付系统不同环节操作权限，精准落实执行不同岗位授权机制，若在实践中出现信息泄露、重复退费、资金套现等风险，要依照实际情况制定风险应对方法。医院领导层要定期检查支付业务情况，核对账务数据变化范围，若在数据核对过程中发现支付业务存在异常交易，要及时找出异常数据的位置、部门，详细问询引发异常数据的原因，确保支付业务操作规范性。为提升该类业务操作的科学性，医院领导层要派遣专业人员核对该数据，精准检查银行对账单、支付平台流水、系统交易数据等，做到三项数据保持一致[5]。在进行对账操作时，若发现单边账，要增加和支付平台负责人的沟通次数，详细核对该类交易的精准性。若在业务数据核对过程中发现系统交易数据出现模糊性指标，要利用信息技术全面优化调整信息系统，可有效遏制上述风险问题。若存在少收费或多收费情况，要及时联系此前缴费患者，开展补缴费或退费程序，在最短时间内处理单边账，提升医院网络支付准确性，为医院网络支付内部控制搭建较好环境。

4.3. 打造专业人才队伍

医院网络支付内部控制操作中，若想提升该类操作整体水平，要提升人才素质，打造专业人才队伍。

首先，随着网络支付方式的推广普及，应适时转变会计核算观念，更新财务软件。医院网络支付内部控制操作中，要更为重视财务审计，提升财务人员信息素质，定期更新运用全新财务软件，再适时开展专业技术培训，利用全面业务培训提高财务人员专业素质[6]。其次，打造专业人才队伍的过程中，要适时观察内部科技环境、网络环境。常规收费模式中，信息人员重要操作为强化系统合理运转，网络支付下，要全面打造稳定、安全的线上支付环境，优化调整财务人员对账方式、结算方法。要全面招收信息技术、财务专业等人才，并将该类人才运用到内部控制工作中，提升网络支付内部控制操作有效性。最后，为更好地留住专业人才，相关部门要开展专门的业务技能培训，除了要传授基础的信息技术、财务处理方法外，还要加强内部控制教育，引导参训人员学到真正内部控制知识，为内部控制实现打下较佳基础。医院网络支付内部控制操作中，还要利用绩效考核强化技能培训、日常学习内容，将绩效考核结果与员工薪酬相挂钩，利用该举措提升人员业务能力，避免网络支付内部控制操作中出现相关风险，满足专业人才队伍建设需求[7]。

4.4. 提升内部控制意识

内部控制意识会对医院网络支付内部控制状态形成较大影响，需在运用“互联网+医疗”模式中不断提高内部控制意识，合理调整内部控制细节，确保网络支付安全性、稳定性。一方面，要适时完善网络付款内部控制系统，明确内部控制标准与网络付款程序，提升内部控制精准性。建设完善网络付款内部控制操作平台，需依照平台内部的各项功能确认网络付款基础职责，将相关职责分配到各部门，细化内部控制各项基础职责，提升网络付款整体安全。同时，在完善调整网络付款内部控制机制时，要利用信息网络技术合理设计可评估相关业绩的技术模型。不同类型业绩配置方法会给员工工作状态带来较大影响，提高人员操作质量与质量，使内部控制更具可行性。医院内部控制操作需做到全员参与，利用合适的业绩配置方式，提高相关人员内部控制参与动力，保障内部控制整体质量，避免内部控制操作中相关失误[8]。另一方面，为全面提升工作人员内部控制意识，在日常操作中还要开展业务风险评价。例如，某医院应用“互联网+医疗”模式期间，医院运用了网络支付方式，搭建运用专业网络支付平台。该网络平台在实践操作中受人员操作技术、网络操作环境影响较大，未能进行全面规范，极易出现缺陷风险。成立内部控制机制以后，可在业绩评估模型中进行风险评价，及时发现探究风险等级与产生的危害，再积极调整相关风险，确保内部控制执行有效性。表 3 展现了业绩评估模型操作状态[8]。医院工作人员需全面提升内部控制意识，利用该思维开展网络支付操作，保障“互联网+医疗”运作稳定性。

Table 3. Operation status table of the performance evaluation model

表 3. 业绩评估模型操作状态表

业绩评估类型	较差	差	一般	佳	较佳
评价指数	1	2	3	4	5

5. 总结

综上所述，信息系统安全隐患多、资金管理落后、管理机制未完善、缺乏专业内部控制意识等为当前全新模式下医院网络支付内部控制风险，要利用专业管理机制进行科学规范。医院网络支付内部控制需适时打造信息化建设平台，严格分析网络支付操作状态，利用人员业务素质优化提高内部控制认知，确保医院“互联网+医疗”模式运用效果，满足网络支付内部控制现实需求。

参考文献

[1] 赵亭亭. 经济新常态下第三方支付企业的内部控制及管理模式探究[J]. 中国科技投资, 2024(35): 58-60.

-
- [2] 徐浩然. 基于 AI 的 SH 银行支付清算体系优化研究[D]: [硕士学位论文]. 长春: 吉林大学, 2024.
 - [3] 陈苗苗. 虚拟经济环境下企业财务管理的挑战与应对策略[J]. 现代企业文化, 2024(30): 24-26.
 - [4] 杜陇海. 医保支付方式改革视角下优化医院财务管理的路径探析[J]. 中国科技投资, 2024(28): 53-55.
 - [5] 陈文华, 叶剑青, 梁妤. 探究互联网付费方式的医院财务对账管理平台[J]. 财会学习, 2023(2): 13-15.
 - [6] 许涵飞, 赵蓉. “互联网+”下医院支付管理的探究[J]. 财会学习, 2022(26): 48-50.
 - [7] 张一娜, 王丹. 网络支付视角下公立医院收费内部控制研究——以 J 医院为例[J]. 锦州医科大学学报(社会科学版), 2022, 20(4): 38-40.
 - [8] 武镒, 于大江. “互联网+”理念下的医院资金安全监管平台系统建设[J]. 卫生经济研究, 2022, 39(8): 89-93.