

关于印发公立医院开展网络支付业务指导意见的通知
国卫办财务发〔2018〕23号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生计生委：

为指导公立医院开展网络支付业务，进一步改善患者就医体验，我委制定了《关于公立医院开展网络支付业务的指导意见》。现印发你们，请认真学习落实。

国家卫生健康委办公厅
2018年10月15日

关于公立医院开展网络支付业务的指导意见

随着医药卫生体制改革的深入推进，一些地方和公立医院积极运用网络信息技术，探索开展网络支付业务，实行预约诊疗、提供多种缴费方式，缩短了患者缴费时间，减少了窗口排队现象，改善了患者就医体验。按照建立现代医院管理制度、进一步改善医疗服务行动计划、促进“互联网+医疗健康”发展等要求，为指导各地进一步推进开展网络支付业务，制定本意见。

一、总体要求

（一）工作目标。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，落实新发展理念，贯彻实施健康中国战略，积极推进公立医院开展网络支付业务。有条件的地方可以探索区域共享网络支付平台建设。通过提供更加便捷的支付结算服务，优化就诊流程，提高工作效率，提升服务质量，不断改善人民群众就医体验。

（二）基本原则。

便利群众、鼓励创新。坚持把服务群众作为根本出发点和落脚点，坚持问题导向，积极运用新理念、新技术、新手段，创新便捷的支付结算方式，促进群众就医体验升级。

统筹协调、稳步推进。着眼全局筹划，注重整体设计，统筹考虑开展网络支付业务需求与现有财务管理、医保结算管理、信息化系统衔接，简单起步，试点运行，逐步推开，稳妥推进。

明晰权责、规范运行。公立医院开展网络支付业务要遵守医院财务管理制度及网络支付相关规定，清晰界定各方权利和责任，健全规章制度，规范工作流程，完善运行机制。

强化监管、防控风险。建立有效的风险防控体系，加强内部监督制约，堵塞管理漏洞，把控重点环节，强化技术保障，守住资金安全底线。

二、构建科学规范的网络支付管理运行机制

开展网络支付业务涉及部门多、流程环节多、技术要求高，应当建立领导牵头、多方参与、责权明确、制度严密、流程清晰、有效监控的工作机制，确保风险可控、顺畅高效。

（一）严格账户和资金管理。医院财务部门统一负责网络支付结算银行账户使用和管理，切实履行资金存放管理责任，加强账户资金管理，保障资金安全。用于网络支付业务结算的银行账户，应当是以单位名义开设的银行账户，账户的开立和使用符合财政部门、中国人民银行和国家卫生健康委账户管理有关规定。

（二）规范对账和结算管理制度。医院应当每日对网络支付业务的账务进行核对。如有差异，要及时查明原因，及时处理，确保医院信息系统、银行结算账户账款保持一致。对于发生单边账项的情况，医院应当明确处理流程，核实交易的真实性，确认交易最终完成后，再进行相应业务操作和账务处理。

（三）强化退费管理制度。医院在提供医疗服务过程中产生退费的原因比较复杂，应当加强管理，制订网络支付业务退费管理办法及审批流程。因交易取消（撤销）、交易不成功等原因确需退回资金的，相应款项应当由原渠道返还。

（四）建立档案管理制度。医院应当真实、完整保存网络支付业务交易记录、账目核对等资料，可参照会计资料存档要求保管。

（五）完善信息系统管理制度。在开展网络支付信息化系统建设时要遵循网络安全法和卫生健康委有关要求和技术标准，要处理好数据安全、内外系统互联之间的关系，确保医院信息系统与支付平台数据传输安全稳定，内部信息系统与外部网络连接通畅。医院要制订和完善相应的信息化管理制度及具体操作规范，合理设置各岗位操作权限。信息技术人员不得修改原始数据，确保数据真实性。医院应当结合实际情况建立网络支付故障应急机制，具备必要的灾难恢复处理能力，保障数据完整性。

（六）健全内部控制制度。开展网络支付业务时，凡涉及资金管理、物资管理、收支费用等内容，其功能、业务流程、操作授权、数据校验等应当符合事业单位内部控制要求。在信息系统建设方面，确保软件开发、系统操作、维护、档案保管等不相容职务相互分离。在制订医院内部财务电子信息化管理制度和岗位责任制时，应当建立畅通的问题处理通道。

三、周密做好网络支付业务开展前的评估论证

开展网络支付业务应当切实把好安全论证关、资质审核关、合同签订关，防止盲目上马、留下隐患。

（一）对运用网络支付业务的可行性进行充分论证。医院在全面开展网络支付业务前，应当结合自身实际情况，组织相关专家及技术人员论证选用商业银行或非银行支付机构（以下简称支付机构）的信息平台是否能与现行的医院信息系统相融合，评估医院信息系统运行维护、安全技术防护等级是否达标等，充分考虑自身风险承受能力。

（二）对合作机构资质严格审核。医院应当严格审核合作商业银行或支付机构资质，依据相关法律法规选定合作机构。在与支付机构合作时，应当对其《支付业务许可证》的许可范围和有效期限进行查验，并且优先选择资质高、实力强、信誉好的机构。

（三）明确相关责任。医院应当重视网络支付业务的合同管理，组织法律、信息技术、财会、医务等人员参与网络支付服务的谈判及合同订立，应当就收单银行结算账户的设置和变更、资金结算周期、结算手续费标准、差错和争议处理等事项，与支付机构、商业银行明确权利、义务和违约责任。对于开通支付平台公众服务窗的情况，由于其中预约挂号、报告查询、线上缴费等功能涉及患者信息和医院业务数据等，应当要求服务商禁止以任何形式对外提供患者的身份及诊疗信息。

四、加强业务指导和监督管理

（一）各地应当加强对公立医院开展网络支付业务的指导，关注网络支付业务实施进展，加强监督检查，促进风险防控机制的建立和完善。

（二）在提供多样化支付方式的同时，各地要积极研究推行电子医疗收费票据的措施，确保群众能够及时快捷地获取。同时，推进网络支付业务要统筹考虑患者的不同需求，设置必要的人工服务窗口。

（三）各地要协调推进网络支付与医保结算的对接，组织开展试点，总结经验，逐步推进，方便群众。

（四）传统支付结算等服务方式的转变，将对原有岗位和职责进行调整，应当统筹谋划，做好转型准备，转变思想观念，提升业务水平，适应新形势、新任务、新要求，更好服务事业发展。

（五）对公立医院开展网络支付业务中违反相关规定的行为，严格依法依规处理。