

醫院管理局

未清繳醫療費用的管理

撮要

1. 過去五年的情況
2. 迄今採取的行動
3. 考慮中的進一步改善收取費用的措施

1.過去五年的情況

— 截至二零零六年八月三十一日五年內的欠繳費用

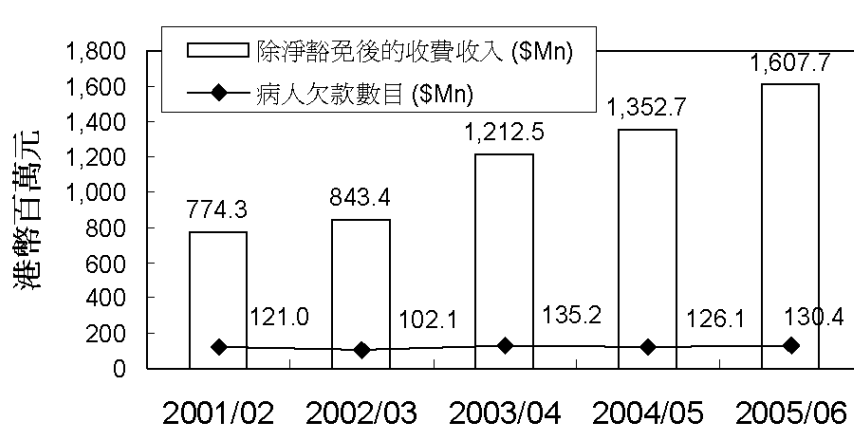
欠繳費用的個案數目	病人數目 (a)	欠繳的費用款額			每名病人平均欠繳 費用款額 (e) = (d) / (a) (\$)
		五年內註銷 (b) (\$'000)	截至二零零六年八月三十一日仍未清繳 (c) (\$'000)	總計 (d) = (b) + (c) (\$'000)	
符合資格人士	160,875	31,549	67,317	98,866	615
非符合資格人士	36,624	122,962	100,028	222,990	6,089
符合資格人士和非符合資格人士	197,499	154,511	167,345	321,856	1,630

來源: 審計署長第四十七號報告書(第五章)表格十九

1. 過去五年的情況(續)

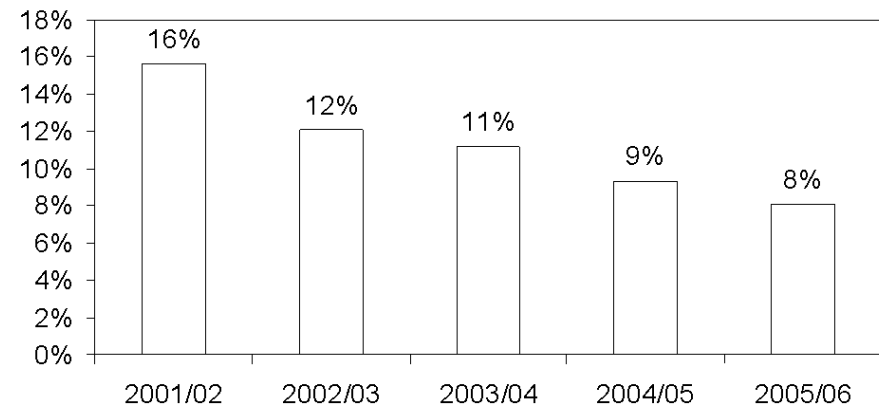
- 五年來收取的費用增加超過一倍
- 每年年底的欠款數目仍然維持相若水平
- 欠款的比例逐年下降

總收費收入及病人拖欠的款額



3月31日 年度終結	2001/02	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06
應收帳周轉率	57 日	44 日	41 日	34 日	30 日

年底時的欠款比例

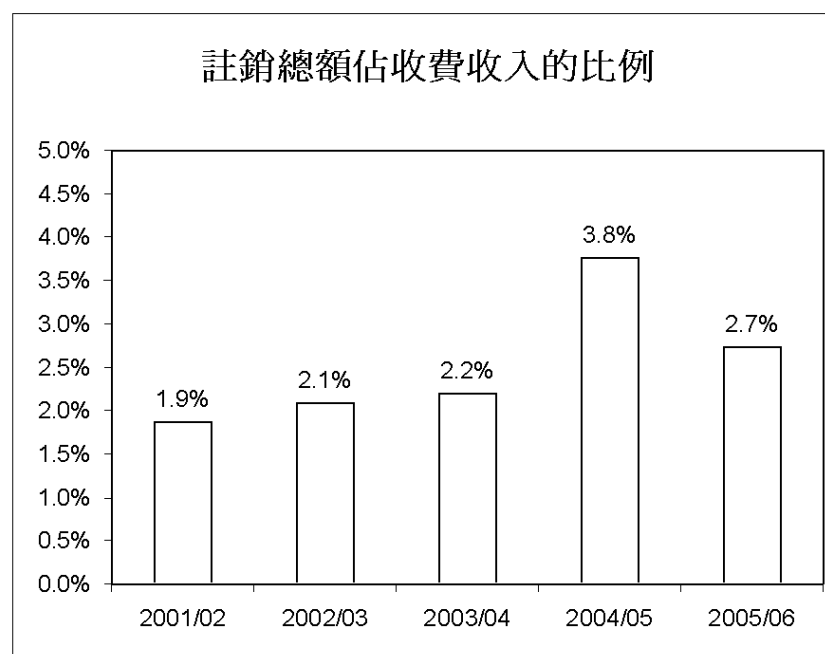
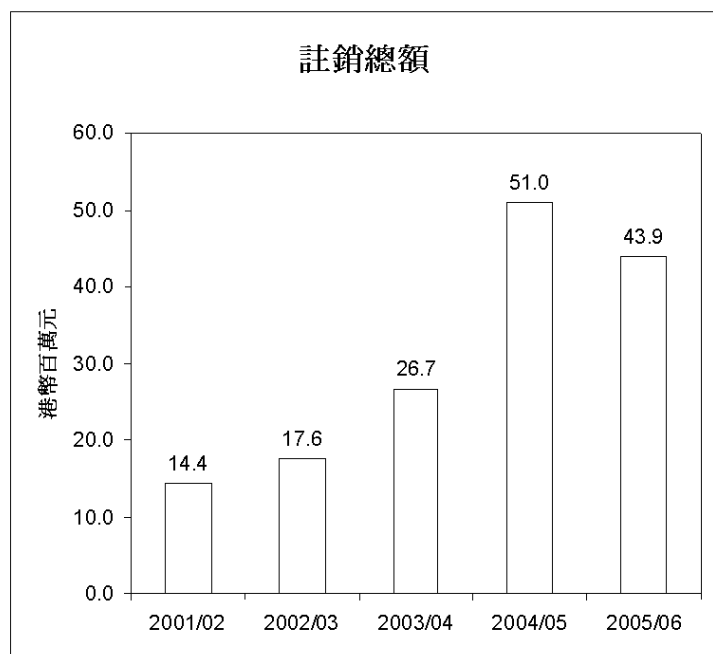


於二零零六年三月三十一日欠款過期時限分析

逾期 (月數)	<=3	>3-6	>6-9	>9-12	>12-24	>24	總計
佔總收入百分比	4.2%	1.8%	0.9%	0.5%	0.5%	0.2%	8.1%

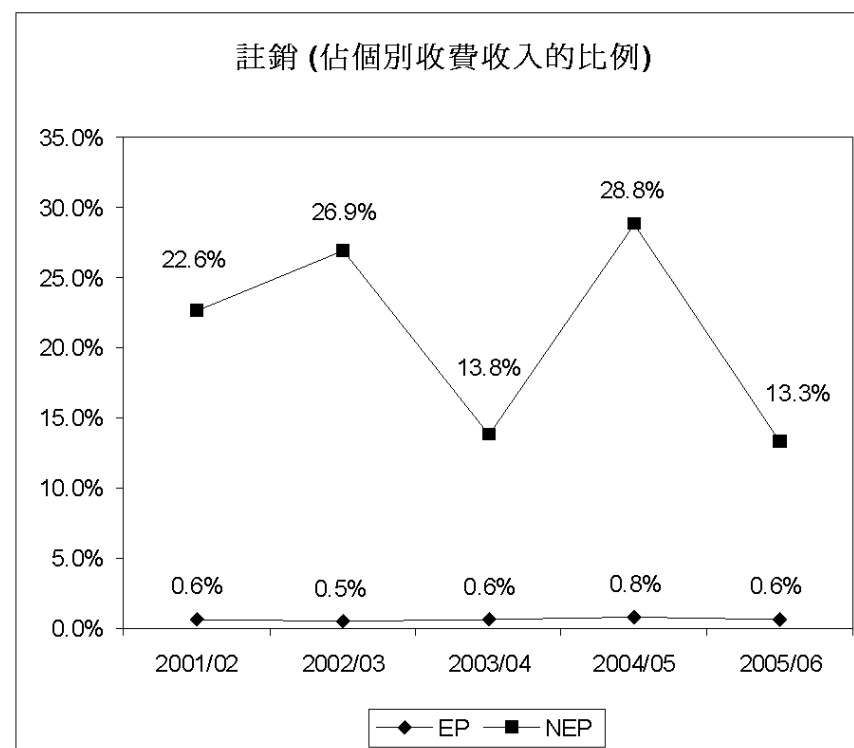
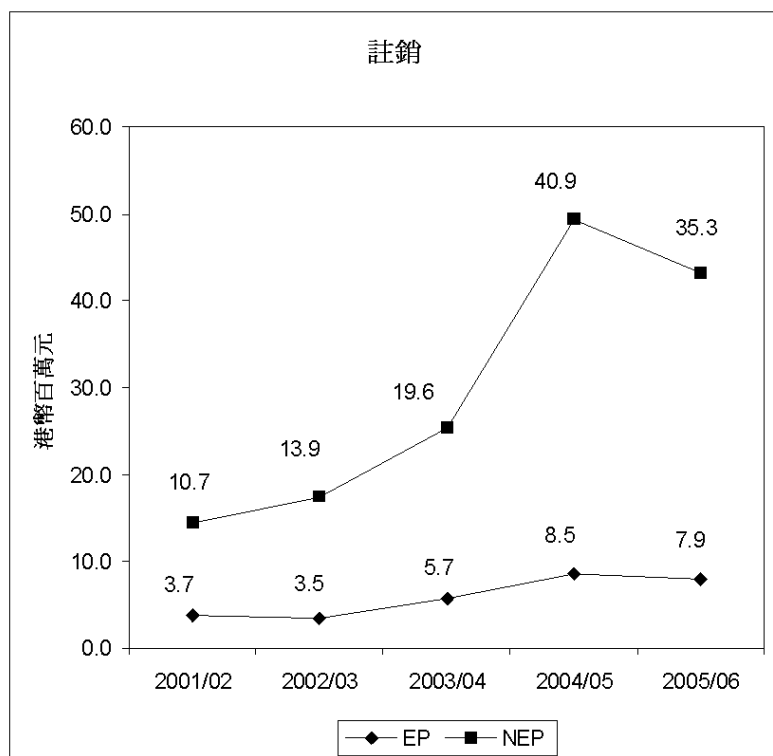
1. 過去五年的情況 (續)

- 但因應以下情況，註銷的數額及比例則有增加：
 - 2003/04年度增加收費 (延遲12個月註銷)
 - 港人的非居民配偶從2003年4月起被分類為非符合資格人士
- 去年在減少註銷方面已取得一些成績 (由5,100萬元減至4,390萬元)



1. 過去五年的情況 (續)

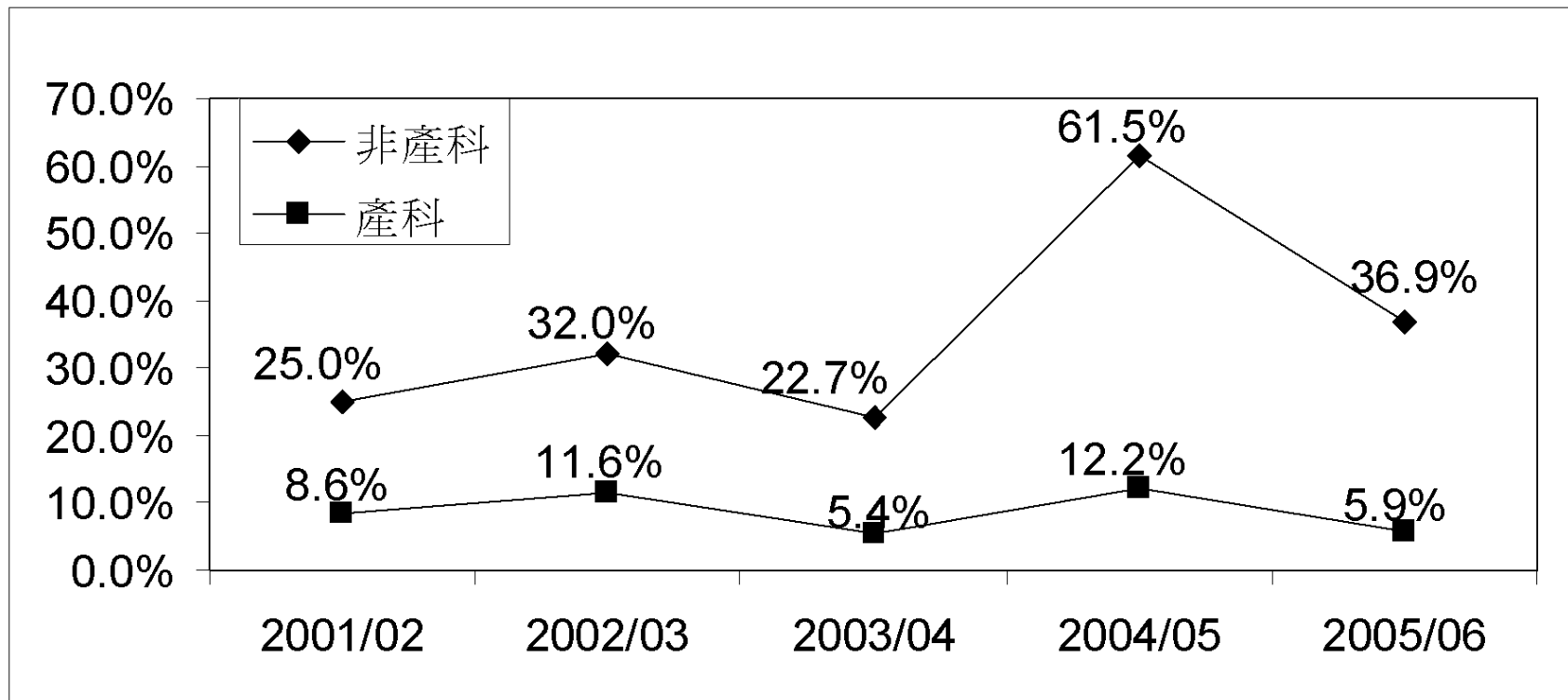
— 主要問題是非符合資格人士



EP 符合資格人士
NEP 非符合資格人士

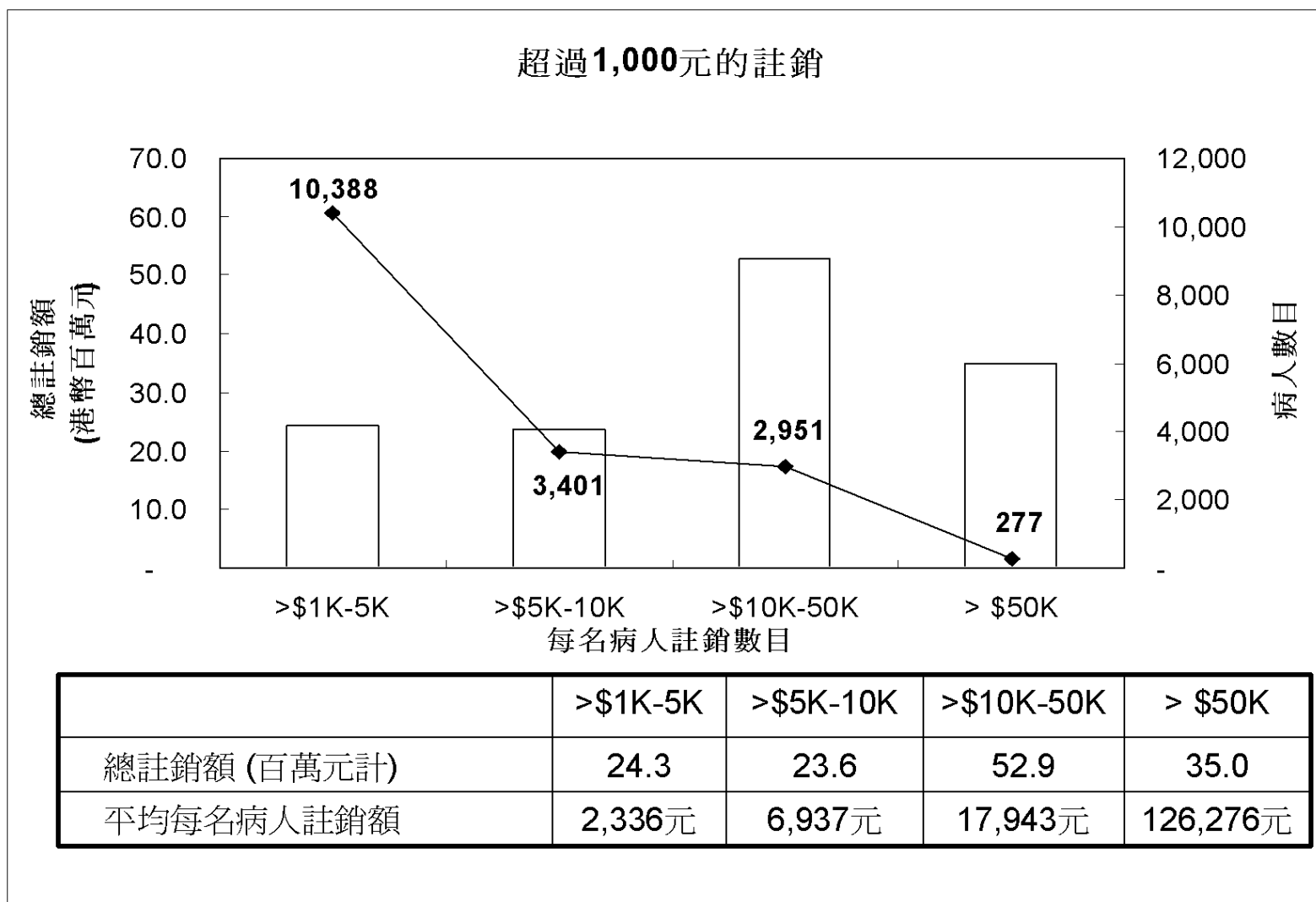
1. 過去五年的情況 (續)

為非符合資格人士而註銷的收費金額 (佔有關類別病人收費的比例)



1. 過去五年的情況 (續)

– 針對大額欠款更為有利



2. 迄今採取的行動

– 改善出院前清繳費用的情? (離院前結帳)

- 入院時要求病人提供地址證明
- 入院時向非符合資格人士及私家病人收取按金 (緊急個案除外)
- 於出院前跟進尚未繳付按金的個案
- 增加非符合資格人士的按金，由**19,800** 元增至**33,000**元。
- 增加向非符合資格人士發出帳單的頻密次數(相較於符合資格人士)。
- 於病房內向病人發出帳單 (於所有大型醫院內)。
- 口頭提醒住院病人須於離院前清繳費用，以及在發給病人的出院摘要上加上提示。

– 為病人提供更方便的繳費辦法

- 推行多種不同繳款方式，例如易辦事、繳費靈、八達通、信用咭 (包括人民幣付款咭)
- 於繳費處停止辦公後，利用**24**小時服務的急症室向非符合資格人士收取費用及按金

2. 迄今採取的行動 (續)

— 跟進持續欠款人士

- 向未清繳費用的病人發出最後通知及最後警告信
- 當提供錯誤地址的病人再度求診時，利用電腦系統提示前線人員重新查核地址
- 當欠款的病人再度求診時，利用電腦系統向登記人員提示病人欠款的情況，以便登記人員提醒病人清繳費用
- 於門診收據上顯示尚欠帳額及催繳通知
- 醫管局會視乎勝訴機會及成本效益，於恰當級別的法院展開法律訴訟及執行判決

3. 考慮中的進一步改善收取費用的措施

A. 入院前／登記

- 加緊執行病人須提供地址證明的規定
- 拖欠款項的非符合資格人士除非有生命危險，否則不會獲提供其他治療（例如：專科門診求診、非緊急入院等），直至費用清繳為止。醫管局將於稍後考慮向符合資格人士實施相同措施。

3. 考慮中的進一步改善收取費用的措施 (續)

B. 住院期間

- 加緊執行收取按金的規定
- 職員於病房內跟進大額收費／高風險而又有欠款紀錄的病人
- 增加發出中期帳單的頻密次數
- “被遺棄個案”
 - 引入個案管理系統
 - 與有關機構安排送返原居地
- 考慮向符合資格人士收取按金

3. 考慮中的進一步改善收取費用的措施 (續)

C. 出院時

- 於出院時催交費用
- 為辦公時間以外的預知出院個案預先備妥帳單
- 引進逾期繳款的附加費／行政費用
- 引進自助繳款站

3. 考慮中的進一步改善收取費用的措施(續)

D. 出院後

- 收緊跟進行動的時限
- 於清繳欠款後方向出生登記處提供出生資料
- 考慮外判追收欠款工作
- 自動櫃員機 + 便利店付款 (招標工作進行中)
- 於聯網工作表現報告中加入更多主要表現指標及基準
- 招標具信譽的國際收數公司跟進高風險非符合資格人士的壞帳

2006年12月6日