

说到就医场景，其实很容易理解，无非就是去医院看病就医，会发生支付的相关环节，以及医院看病就医完后，不在医院购药而去药店购药支付的场景，医院看病就医可以分为门诊和住院。因此，本文跟大家聊聊就医的支付场景。



一、基本名词解释

院内账户：每个人去医院就医都需要先在医院建档，类似于去理发店理发一定要办张卡才可以，院内建档时医院也会给你办张就诊卡，如果你用的社保卡的话，那么就是社保卡信息创建的账户。医院是要有卡才能够就诊的，因此有些上次办了卡，这次忘带了，可能又会办一张，那么院内同一个人就有多个账户。

预交金：预交金就是对应院内建档完成后的院内账户的余额。在 A 理发店办的卡里面的钱只能在 A 理发店用，同样的一般情况下预交金只能在院内使用（存在特殊情况）。同时，多张卡内的预交金是互相独立的，也就是如果你在院内有 abc 三个账户，但是这次用 a 卡就医，那么使用的就是 a 卡里的预交金。

医院收费窗口：提供预交金的充值、退款等人工服务的窗口。

医保账户：即参保的居民所拥有的医保账户，每个人只要参保了就会有这个账户，目前一般是发张社保卡来使用。

医保个账：即医保账户中的个人缴交的部分余额。每个人参保时，都会每个月缴交五险一金或者是新农合，个人缴交的大部分金额归到医保个账中，小部分纳入到医保统筹中。

医保统筹：即医保账户中的统筹基金支付部分。一般大家提到的可报销的金额。统筹基金的使用有相应的标准，达到一定的门槛之后才可以使用。

社保卡：目前医保账户的主要使用方式。使用社保卡去医院就医时，可以不用再办理院内就诊卡，直接使用社保卡进行就医，使用社保卡进行院内建档，不可避免，也需要往里面充值预交金。因为社保卡一个人正常就一张，可以在多家医院使用，可以关联起来，这就使得社保卡内的预交金在多个医院间通用存在可能。类似于理发店联盟，办理了联盟卡，在这些联盟店里，同一张卡都可以使用。

自费支付：指该人员在就医或者购药时，没有医保账户，或者因相关规定不可以使用医保账户余额，需要使用自己掏钱的方式支付费用。

医保支付：指该人员有参保，医保账户有余额，在就医时，可以使用医保账户进行相关费用的支付，但是根据报销比例的不同，也会存在部分金额需要自费支付。

有了自费支付和医保支付两种支付方式的存在，所以就医场景下的支付比商业场景的麻烦是不可少的，商业场景就是自费支付，可能有优惠券红包之类的，就医场景不仅仅存在自费部分，还存在医保部分，自费情况下也可能有优惠券和红包之类的，相当于一笔支付需要从两方获取支付结果才行。

二、支付环节

1. 药店购药

药店购药的支付比较简单，支付环节也就是在最后时候选了药后，去收银台付款，一手交钱一手交货的这种。与商业支付基本相同，只需要想着提供什么支付方式就好了。

2. 门诊预约挂号

去医院进行门诊看病时，都是需要先进行预约的，然后才可以去看病。根据医院的不同，在进行预约挂号时，有些需要先扣除诊查费，有些不用（福建省基本都不需要）。因为是预约挂号，所以实际就医还没有发生，正常情况下预约挂号的扣费都是需要自费支付。如

果是在线上的话，可以直接微信支付宝等线上支付；线下的话，一般需要使用你院内预交金中的余额来支付。

3. 门诊挂号

即你到达医生工作站，插卡准备让医生看病的环节，这代表着接下来医生要为你服务了。这个时候如果你是已经在预约挂号交了诊查费，那么医生就直接给你看病了。如果你没交，那么需要看看你账户内对应的预交金够不够，够的话扣除，不够的话，需要先去充值，再回来继续看病。

4. 门诊就医结算

在就医完成后，医生会进行开方，如果没什么问题，就不存在继续支付的问题。如果有问题，医生给你开各种药、检查检验的处方，那么就又存在支付的情况了。这时候医生把处方给你，如果医生工作站就可以结算的话，那么医生看你卡内预交金足够，那么直接给你把这个费用支付了，医保部分也一起处理，这就是诊间结算。

如果医生工作站不支持，或者预交金不够，医生就让你去自助机或者窗口充值后结算。或者，医生开完方后，直接和你说，你手机上确认支付就好了，这就是医保移动支付。

5. 取药/检查/检验

因为一个人的病情是复杂的，不是医生看完病就好了，还可能存在取药/检查/检验等情况。看医院规定，有些医院要求就是取药的时候支付取药费用，检查/检验的时候支付检查检验的费用，也就是把就医结算拆分到了具体的环节中支付。

6. 住院登记

病人进行住院登记时，需要预交金内的金额达到一定金额后，方可住院，即需要一大笔押金，确保医院的利益不会受损。

7. 住院每日支付

虽然住院时，已经有一大笔押金了，但是有可能病人的住院费用比较贵，每一天，医院都会计算出这预交金够不够的情况，不够就需要病人继续补交预交金来支付确认。

8. 出院结算

病人要出院了，这时候要结算所有的住院费用，系统进行统计，算出预交金部分、医保支付部分，以及仍然需要支付部分，只有钱够才可以办理出院，这里又涉及到支付了，有可能预交金不够，需要现场补足。

因此，就医的支付环节往往比商业场景多了好多环，很多过程中都涉及到了支付。同时，可使用医保账户和不可使用医保账户，有可能同时存在于一个完整的就医流程中的，在进行支付设计时，都需要进行仔细考虑。一方面，确保医院的利益不受损，一方面，确保病人可以支付顺畅简单，能用医保时就使用。

接着上部分，来讲就医场景的支付下半部分。

三、支付设计

1. 预交金通用

目前，在大多数医院就医预交金不可避免，所以针对这预交金就可以做文章了。因为就医是临时性的，且老百姓可能针对不同的病，会选择不同的医院，所以一个人就在同一个医院会有多张就诊卡，在不同医院之间又有好记账就诊卡，且每张就诊卡都有钱。

这对于老百姓来说是十分不方便的，不然每次就医都需要去窗口退钱，麻烦。这时候预交金通用，即多个医院之间的多张卡内的预交金可以共同使用，不必每次只能用固定的一张卡内的预交金，就可以解决这个麻烦。

2. 多渠道充值

既然有预交金存在，那么充值就在所难免的。以前大家拿着卡，在窗口排队进行人工充值，效率低，排队时间长，用户体验差。随着手机的普及，移动支付的来临，在医院进行相应的移动支付的建设也是必然的。通过整合线下线上，支持线下窗口和自助机的微信/支付宝/银联扫码、POS 刷卡、现金来充值，也支持线上 APP、微信公众号、支付宝生活号等门户，进行纯线上的预交金充值，这就催化出多渠道充值产品的诞生。

通过这整合传统的充值，以及支持新的移动支付及线上充值，打个比方就是类似于聚合支付，通过这么一个平台，整合了多种支付方式，使得查看记录、对账等等充值相关的事务更加方便。

3. 诊间结算

有充值，那么就有支付，在就医场景中，更多使用结算这个词。原先充值要去线下窗口充值，结算也要去线下专门的收费窗口结算，或者去寥寥几台自助机处结算，太不方便了，这充值让人排次队就算了，结算又排一次，本来看病就急，这不挑战人耐心么，所以这也是需要迫切优化的。

结算既然能在收费窗口做，那么在医生工作站能不能做啦，这就是一个道理，于是诊间结算来了。

顾名思义，诊间结算，就是在医生就诊结束后，在医生处就进行结算，就医和结算一体化，提高患者的体验。不过对于医生来说，多了一道面临结算的过程，所以，结算速度就是关键，能够和原来一样开完药后，几秒钟就结算完成的话，那么影响也是微乎其微。

因此诊间结算就需要在优化患者体验的同时，也优化医生的体验，那么在医院才推得快，医生也会乐意使用。这也是医院产品的一个特点，不仅仅需要考虑病人，也需要考虑到医院的相关使用人员。

4. 医保移动支付

又要提一句移动支付时代的来临了，这也使医院的结算方式更加多样化了。原先在医院结算，都需要带上社保卡等介质，现在这个时代，能不能像生活中其余的购物环节一样，在微信或者支付宝上就完成结算啦。那肯定是可以的，这就是医保移动支付，即在手机上可以完成就医订单的医保结算。用户在线下医院就医，可以在手机上进行医保结算。

类似于，我们在路边摊买了个驴肉火烧，在手机上进行费用的支付，不过医保移动支付，不单单是自费的支付，也包括医保的支付。涉及到医保，就需要考虑原来都是用社保卡，那么在线上，用什么来代表你的医保身份？

这就是线上的医保码了，这就是与你的医保身份对应的，有了这个，你就可以在线上进行医保移动支付了。更通俗地讲，就是把原来线下的结算，换一种形式搬到了线上去做，把卡换成码，类似于 O2O，线下就医+线上医保移动支付，完成这个场景的使用和支付。

不过因为去医院就医，中老年是很大的群体，所以医保移动支付这个新鲜事物，就像是一开始的移动支付一样，需要有一个推广和适应的过程。同时也考虑这类群体，灵活使用第三方支付，如微信和支付宝。

4. 对账

支付就离开不对账，更何况医院这么多业务和支付方式，更是需要把对账设计好。个人认为对账产品要做好的几点就是：

需要囊括医院的各个业务，能够有清楚的总账，及各个业务的账。需要囊括各种支付方式，各种支付渠道。具有一定的扩展性，毕竟医院现在信息化程度是不断发展的，有可能出现一些新的支付相关的业务或者功能，也需要能够满足。

四、支付展望

医院作为信息化建设没有那么领先的地方，在未来有更多与就医相关的发展，与就医支付也会有更多想象的空间。

1. 信用支付

信用支付，即把信用代入到就医场景中，实现在就医的时候信用支付。因为就医是临时性和突发性的可能性比较大，同时面临着许多不确定性，所以可能需要面临大额的费用支付。

当患者因为各种原因无法及时现金周转时，通过信用支付，利用个人信用在医院范围内的适用，获取一定信用方提供的信用额度，用于费用支付，完成信用就医。而信用支付在医院端的拓展，也有利于信用体系的全面建设，未来这个应该也是会有一定的发展空间的。

2. 医保在线支付

互联网医院的出现，个人可以在手机端进行疾病的诊疗、处方药品的购买，在线完成支付。目前国内尚无完整的规则，医保基金如何用于这种纯线上的支付，所以各地都在探索。

目前全国就衢州市有支持慢病的医保在线支付，不过也限于医保个人账户部分。未来，医保基金，个人账户和统筹基金应用于医保在线支付场景，肯定会是一个趋势，越早摸索出相应的建设方案及产品，越能够站在风口，享受到第一波红利。

3. 线下刷脸医保支付

刷脸支付是近年来一个火热的话题，微信、支付宝、银联纷纷试水刷脸支付。自然，在医院场景也是可以使用刷脸支付，也是值得探索的。如果仅仅是充值，或者纯自费自费，使用刷脸，那么用的是微信账户或者支付宝账户的钱，那么风险也是可控的。但是这种使用，对于就医来说不够，就医需要用到医保基金。而刷脸也是第三方支付自己建设的支付方式，与医保不挂钩，线上移动支付好歹还有码，而纯刷脸如何进行线下的医保支付，如何保障医保基金的安全，也是一个值得探讨的话题。

通过上面支付环节、支付设计、支付展望，基本讲完了就医场景中与支付有关的事情。在就医端支付，不仅仅与便利性挂钩，也与多方的资金安全挂钩，进行相应的产品设计时，需要便利与安全兼顾，实现让患者满意、医生满意、医院乐于接受、医保局和卫健委乐于推广的多方共赢局面。

同时，要足够考虑时代的发展，及时跟上技术使用，例如国家医保局就从国家级的层面，推出医保电子凭证，主动去适应时代的发展。

大体上就医场景的支付在我个人理解的范围内就讲完了，具体的细节的话，都需要实际体验，才比较吃透。毕竟，纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。

题图来自 Unsplash，基于 CC0 协议