

## 第一組

下列是我們在系統分析階段要面試的人的名單:

1. 提摩太·鐘斯 (醫生)
2. 安妮塔·達文波特 (行政主管)
3. 佛萊德·布朗 (會計助理)
4. 宋麗莎 (負責預約的職員)
5. 蘇珊·吉福德 (負責病例的職員)
6. 湯姆·開普勒帝 (負責醫保的職員)

### 面試總結

#### 問題: 提摩太醫生

---

請概述一下你的辦公系統

#### 回答: 提摩太醫生

---

在新世紀裡(可能是現在，也可能是這家診所的名字)，我們要處理病患、醫師(這裡的



Provider 指的是醫師)、醫療程序和醫療服務，這四個部分。我們的醫師有 4 位醫生、4 為物理治療師和 3 位護理師，它們提供要付錢錢的服務給病患。這間診所有幾間只有單一功能的房間，像是測試和治療用的(圖一)、X 光室和物理治療室。其他間則是可以做其他任何事情，像是看診。

每個我們提供的醫療服務都有遵守美國醫學院(AMA)出版的現代操作手續(CPT)。現代操作手續是個會定期修改的醫療準則。每個操作的手續代碼是由 5 個數字再加上 2 碼組成的。

每當一個病人要掛號時，他會被安排在特定的日期和時間，由一位專門的醫生和一間看診室。雖然掛號後只會有一個病患和醫生，但可以同時有很多醫療程序。有時候會看診前就會知道，但其他時候會在圖一的小房間檢查或治療過程中確定需要多少的醫療程序。

## 第二組

#### 訪問問題: Anita Davenport

你和你的員工會處理到那些有關病患、預約與付款的報告或表單，而頻率是每天、每個星期亦或是每個月，請描述每個月建立病患報告的過程。

#### 回答: Anita Davenport

每天，**Lisa Sung** 都會把每個提供者輸入一個隔天的預約名單。他也會輸入一個後天的通話名單。舉例來說，如果今天是星期二，那 **Lisa** 就會準備個別提供者的星期三預約清單及星期四的預約通話清單。開始星期三早晨的第一件事，所有在星期四通話清單上的病患都會接到電話提醒他們的預約。當病患已經順利連絡上，我們會從通話清單上畫掉他的名字。**Lisa** 處理最多的通話，但其他的員工有時候會協助她。

當預約完成後，醫生、護士或是治療師會在一張紙上寫下診療過程的代碼編號。提供者會將這張紙和病患的檔案一併給 **Lisa**。如果病患想要立即支付服務費，**Lisa** 會計算出總費用，並在服務帳單上做筆記，準備收據交給病患。病患的檔案接著會傳給 **Susan Gifford**，負責記錄所有病患歷史紀錄上的新資訊。如果病患有保保險，**Susan** 會將檔案給負責處理所有保險索賠表的 **Tom Capaletti**。當 **Tom** 做完檔案，會回傳給 **Susan**，讓她重新送出。接到服務帳單後會給我或是我的會計助理 **Fred Brown**，所以我們能維持提供者的服務和收費的紀錄。

每個星期二，**Fred** 都會準備一份星期二晚上的每週會議用的提供者報告。這個報告簡單地列出 11 個提供者個別的本月初至今(MTD)跟本年初至今(YTD)的費用。**Tom** 也會準備一個員工會議用的每週報告，這個報告是保險公司報告。這包含了每家保險公司，也會顯示出寄給各公司的 MTD 與 YTD 總金額、收到各公司付款的 MTD 與 YTD 總金額以及尚未支付的餘額(已寄給各公司但尚未付款的總金額)。除了保險公司報告之外，**Tom** 還需要準備每月索賠狀態概要，裡面顯示所有已經向各保險公司提出索賠但尚未收到付款的服務以及是怎麼逾期的。**Tom** 試過每個月都提交此報告，但他能做到的最好時間是每兩個月一次，因為這個工程太浩大了。我知道員工們都想看到此報告製作的更頻繁一點。

### 第三組

我們每個月會準備的報告書寄給病人，在辦公室裡的每一個人都會幫助準備報告書。但在我解釋月報告書之前，我必須解釋一下家庭的情況。每個我們稱之為家人的病人。每個家庭都有一個戶長負責支付帳單。戶長不一定是病人。戶長可能是被一家提供員工來自保險公司的醫療保險保險的公司僱用。

我們的患者記錄實際上是由家庭提交的。我們每個家庭都有一個文件夾。在一個文件夾中，我們將為每個屬於該家庭的患者單獨保留患者的檔案。我們還為整個家庭保留一份收費和付款記錄。每月的報表是為一個家庭準備的，但前提是

- (1) 當月為家中的患者提供服務，
- (2) 當月從任何家庭成員收到付款，
- (3) 當月從該家庭的保險公司收到付款，或者
- (4) 這個家庭有一個正的當前應付餘額

然後，聲明郵寄給家庭的負責人。

這個說明文件有一種預先規定好的格式。說明文件最上面的區域，也就是在打孔上面的部分，稱為頁首。這個部分包括日期、家族姓氏以及地址，前幾個月的收支平衡、家族本月至今的總支出、本月至今的總花費、截至目前為止的收支平衡。當說明文件被正確的折疊而且放入有透明紙窗的信封內，名字和地址將會通過透明紙窗被看見。

說明文件的底部列出了該月的每項活動，按日期排序。對於執行的每項服務，都有一行顯示患者姓名、服務日期、服務說明和服務費用。每收到一次付款，都會有一行顯示日期和金額。如果付款是從保險公司收到的，則在行上標註來源。最後，每條活動線上都會顯示運行的餘額。

以下是典型的每月報表樣本：

新世紀健康診所  
加利福尼亞州 富勒頓 法院街 407 號 99690  
999-123-4567

給： 安德魯·史蒂文斯  
99690  
加利福尼亞州  
富勒頓 東梅蘭巷 65 號  
  
帳戶 13224

日期: 2/28/07  
上期未付金額: 125.50  
費用: 220.00  
支付: -280.00  
這期未付金額: 65.50

-----  
請將上半部分連同您的繳費交回，保留下半部分的紀錄

日期	病人	代碼	服務	費用	結餘
					125.50
2/2/09	瑪麗亞·史蒂文斯	99201.00	新的患者評估	100.00	225.50
2/2/09	瑪麗亞·史蒂文斯	92283.00	色覺視力檢查	25.00	250.50
2/19/09			保險付款	CR 80.00	170.50
2/23/09	安德魯·史蒂文斯	93015.00	心血管壓力測試	95.00	265.50
2/23/09			病人付款	CR 200.00	65.50

## 第四組

### 訪問問題：Fred Brown

你的主要職責是什麼？你為診所同事提供什麼樣的報告？

### 回應：Fred Brown

我主要的職責是保管診所帳簿，我使用的是從診所開業時就實行的人工複式簿記會計系統收費功能與我們的患者和保險系統相互關聯，我跟 Anita Davenport 以及其他同事討論以獲取報告所需的資訊，包含了月初到現在以及今年以前供應商的報告以及月報表。我也處理其他日常的會計程序，例如總帳，應付帳款，以及工資單在每年的季終和年終，我與一間外面的會計事務所合作，為該診所準備納稅申報單和利潤分配表。

### 訪問問題：Lisa Sung

你如何安排預約？

你是如何準備預約清單的？

預約清單中包含什麼資訊？

多久準備一次預約清單？

你如何準備電話簿的？

電話簿中包含什麼資訊？

多久準備一次電話簿？

## 第五組

### 回應：Lisa Sung

我負責預約簿的部分。事實上，我們有八本預約簿，每位醫生和治療師都各一本。一本預約簿以半小時為一格列出整天的時間。當我知道他們不在工作崗位時，例如午餐時間、休息日、假期、會議等，我會在那位醫師或治療師的書中劃掉該區塊。其餘時間可用於預約。

當病人打電話預約時，我會拿出病人的檔案。如果患者現場預約掛號，那麼我會從治療者處獲得病歷。然後，查看病歷記錄，查看病人平常看診的醫生或治療師是誰，並檢查他是否有空看診。我通常與醫生或治療師核對病患的療程。一旦我們定下了日期和時間，我會在預約書上劃出適當的時間，然後在空白處寫上預約患者的姓名和療程代碼。

每天我都會輸入預約名單，每位醫生或治療師都會在下一個工作日看到病人。預約清單只列出了所有預定的看診時間和患者姓名，伴隨著療程代碼。

當一天即將結束的時候，我會將第二天在預約名單上的病人之所有相關病例文件準備好。在醫生或治療師當天結束最後一項看診預約之後，我會丟掉當天的預約列表，張貼第二天新的預約列表，並為每位醫生或治療師把病人記錄放在一起。儘管我們在星期六不安排醫療看診，但一些患者療程剛好落在星期六。由於星期六我休假，所以在星期五時我必須輸入並發布預約名單，並準備好星期六和星期一的預約看診病人病歷。

## 第六組

以下是一個典型的預約名單樣本：

新世紀健康診所

預約名單

日期: 2/16/09 看診人員: 加西亞醫生

時間:	病人	服務
上午 8:00	John Frick	99385 – 初始保養評估
8:30	Amelia Johnson	97022 - 電療法治療
9:00	Jan Riley	99450 – 基本生活測驗
9:30	Susan Creighton	99401 - 預防醫學諮詢
10:00	醫院會議	
10:30	" "	" "
11:00	" "	" "
11:30	" "	" "
12:00	" "	" "
12:30	" "	" "
晚上 1:00	Bill Monroe	97022 - 漩渦治療
1:30	Janet Jacobs	93015 - 心血管壓力測試
2:00	Janet Jacobs	97110 - 治療程序
2:30	Wilma Ross	99272 - 確認諮詢
3:00	與系統分析師會面	
3:30	" "	" "
4:00	Jacob Jenkins	99201 - 新的患者評估
4:30	Renee White	73721 – 核磁共振, 膝蓋
5:00	Teresa Hartman	73615 – X 光 , 腳踝
5:30	Dictate reports	
6:00	" "	" "

我每天還會審查所有的預約登記，然後打一份電話清單，其中包含所有患者的姓名，電話號碼和下一次的預約時間。預約登記簿中只會有姓名和時間，所以我必須從病人檔案中取得電話號碼。我會在星期一製作預約星期三的電話清單，星期二製作星期四的...以此類推。而星期四當天是比較特別的，因為我要同時製作星期六和星期一的電話清單。而這份電話清單還會包含當天的預約，包括星期六和星期一。當我每天早上上班時，我把前一天準備的電話清單放在電話旁邊。我會在當天嘗試聯絡上所有病人，提醒他們今天的預約。有時候我很忙然後同事們有空時，其中會有一個或兩個同事幫忙聯繫病人，當聯繫上病人時，我們會將名字從電話清單中刪除。如果聯絡完全部的病人，我們會將電話清單丟棄。

## 第七組

### **面試問題：Susan Gifford**

如何維護病人的檔案？患者檔案中包含哪些信息？家庭文件夾中包含哪些信息？您是否準備了任何特殊的患者報告？如果是這樣，這些報告的內容是什麼，他們多久準備一次？

### **回應：Susan Gifford**

患者文件存儲在家庭文件夾中，以前由 Anita Davenport 描述。家庭文件夾按照戶主姓名的字母順序保存。每個文件夾內有三種不同的文件或記錄。首先簡單的是一張紙，上面的戶長、老闆或是保險公司（如果有的話）的名字跟住址，還有工作或家裡的電話都是打印出來的。然後列出屬於該家庭所有患者的列表。列表包括姓名，出生日期，日間電話號碼以及與戶主的關係。如果戶主是我們的病人之一，那麼這個人就會被列入清單。會顯示患者的全名，因為姓氏不一定相同。

第二種記錄是家庭收費/付款記錄。每當我們治療任何家庭成員時，我都會輸入一個顯示患者姓名，日期，服務，費用和新的當前餘額的條目。如果家庭有保險，我會在我們向保險公司提出索賠的任何收費的地方打勾。

當我們收到適用於家庭的付款時，我在家庭收費/付款記錄中輸入顯示來源，日期，金額和新的當前餘額的記錄。付款僅適用於帳戶。也就是說，就家庭記錄而言，我們不會將支付與任何特定費用聯繫起來。然而，湯姆確實將保險公司的每筆款項都支付給他記錄中的特定索賠。

## 第八組

在資料夾中的第三個物品是每一位在該戶的病歷。資料內有病患的歷史紀錄，我列出對病患的治療程序、治療時間以及負責的人員。負責人所繪的病患圖表以及其他紀錄也在病歷中。



在病患預約的日子來之前，我或 **Lisa** 會先拿病患資料。在看診結束時，負責人或其中一個護士會將病歷帶來並放在我或 **Lisa** 的桌上。最後 **Lisa** 傳給我，我會再放回適當的資料夾中。假如 **Lisa** 給我之前沒有紀錄收費，我會順便補上。再來我會確認保險給付。如果有，我會把整個資料傳給 **Tom**。當 **Tom** 處理完時，他會再傳回來給我。無論如何，我會把新資訊和收費紀錄到病歷之中。然後我會再歸檔回整個資料夾，並且交給 **Fred Brown**。

我個人比較在意的只有回報。我要維護所有病患的名單。每個病患的格子上寫著病患的名字，旁邊是戶名。當我需要找某個病患的病歷時，我查閱這個清單來確定病人被歸檔在哪一戶。新病人我通常手寫在現在的清單上。當清單太亂了或是我有空閒時，才會打一份新的病患清單。

我們的病患大多會接受定期檢查或治療。我持續追蹤他們最後來的日子。每個月我會寄兩次預先寫好的明信片，去提醒他們該預約檢查了。舉例來說，假如我們看到有個病患再一個月或一季就該來時，我就會寄提醒的明信片給他。通常我會在第二周或第三周剛開始時寄。我們沒有製作地址標籤的方法，所以我只能手寫地址。我希望有個系統能讓這份工作簡單點。

### 面試問題：Tom Capaletti

你會保留哪一種保險公司的紀錄？

你要如何準備理賠申請書？

理賠申請書裡應該要有甚麼資訊？

你要如何準備每個禮拜的保險公司報告？

這份保險公司報告裡應該要有甚麼資訊？

你要如何準備每個月的理賠狀態總結？

這份理賠狀態總結裡應該要有甚麼資訊？

## 第九組

### 回應：Tom Capaletti

我們的病患們是由 34 間不同的保險公司中的一間投保。我有一份檔案記錄了在每家保險公司我提交的索賠、付款的詳細資料。

我也有一份檔案記錄我們的病患上班的公司，包括完整的公司名、地址以及他們的保險所涵蓋的方案的分組號碼。

每天 Susan 給我那疊我要準備保險索賠的資料夾，首先我會看表單確認是哪間公司然後拿一張空白表單。我保持表單空白的樣子給每個與我交易的公司。這就是我們所稱的大多數公司允許的標準形式。但有些公司有自己特別的形式。每個申請表看起來不一樣，但是他們全部都會在表單某處的資訊有同樣的要求。他們都需要新世紀健康診所的公司名跟地址；戶長的姓名跟地址；病患的姓名；戶長跟病患的關係；雇主的名字、地址和群組號碼。我要列出所有提供的服務，包括手續編號、說明以及費用。然後記下申請單總量。在我已提交索賠的檔案旁邊的服務單上畫上標記，然後將家庭檔案和服務單交還給 Susan。每晚在我回家的路上，我停在郵局寄出所有當天準備的保險索賠單。

## 第十組

每個星期二，我都會準備每週一份的保險公司報告，報告每個到期的索賠狀況。對於我們處理的每家保險公司，我計算我提交的索賠的 MTD 和年迄今總額。我還總計了我們從該公司收到的月迄今和今年迄今為止的付款。最後，我計算了該公司尚未支付的所有索賠。同事們喜歡看這些數據，弗雷德布朗需要它來準備他的會計分錄。

還有一份報告對我來說是一個問題 - 索賠狀態摘要。這顯示了所有未付的索賠以及他們多久的未付款項。我應該在每個月的第一個工作日準備這份報告，但這份報告非常耗時，而且我一直無法跟上。每個人都對此非常滿意，說如果我不能每個月都拿出報告就行了，但我知道他們真的很想每月報告一次。

索賠狀態摘要包括每個保險公司的一頁。每一頁開始看起來像保險公司報告，因為我必須計算 MTD 和年至今所提交的索賠總額和收到的付款。然後，我還必須列出每個未付的索賠。對於每一項索賠，我都會顯示程序代碼，說明，病人姓名，戶主名稱，費用和日期。然後，我通過將其放入四個老化括號中的一個來顯示聲稱的年齡：當前（意味著零到 30 天），超過 30 天，超過 60 天，超過 90 天。在頁面底部，我顯示了保險公司在這四個老化括號中的每一個所欠的總金額。我當然希望新的電腦系統能讓事情變得更輕鬆！