招行验收数据统计

# 门诊、住院使用率

## 门诊量（费用统计）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **6月** | **7月** |
| 老系统 | 50,563,014.35 | 63,487,442.53 |
| 新系统 | 57,278,420.52 | 69,854,995.57 |

注：

1. 新老系统同比医院整体收入增加；
2. 随着新系统正常运行及医院业务高峰期，7月整体收入比6月增加；
3. 8月份数据不完整，暂未统计；

## 门诊量（就诊人次）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **6月** | **7月** |
| 老系统 | 150,286.00 | 194,081.00 |
| 新系统 | 151,394.00 | 188,579.00 |

注：

1. 新老系统同比医院就诊人次整体持平
2. 由于新老系统数据统计口径无法完全一致，数据存在误差；

## 预存缴费数据

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **分类** | **项目** | **6月** | | **7月** | | **8月** | |
|  | **项目** | **数值** | **占比** | **数值** | **占比** | **数值** | **占比** |
|  | 门诊人数 | 133,654.00 |  | 169,511.00 |  | 83,659.00 |  |
|  | 门诊收入（含医保） | 58,046,843.48 |  | 69,854,995.57 |  | 34,473,126.10 |  |
| 缴费金额 | 诊间缴费 | 31,119,228.18 | 53.61% | 35,939,644.11 | 51.45% | 18,602,954.31 | 53.96% |
| 人工缴费 | 19,155,643.69 | 33.00% | 24,465,524.49 | 35.02% | 11,162,332.53 | 32.38% |
| 自助机缴费 | 7,771,971.61 | 13.39% | 9,449,826.97 | 13.53% | 4,707,839.26 | 13.66% |
| 缴费次数 |  | 410,910.00 |  | 517,164.00 |  | 251,135.00 |  |
| 诊间缴费 | 282,190.00 | 68.67% | 350,436.00 | 67.76% | 171,926.00 | 68.46% |
| 人工缴费 | 92,500.00 | 22.51% | 118,159.00 | 22.85% | 56,307.00 | 22.42% |
| 自助机缴费 | 36,220.00 | 8.81% | 48,569.00 | 9.39% | 22,902.00 | 9.12% |
| 预存次数 |  | 159,272.00 |  | 181,821.00 |  | 94,336.00 |  |
| 自助机 | 134,166.00 | 84.24% | 137,745.00 | 75.76% | 78,672.00 | 83.40% |
| 窗口 | 25,106.00 | 15.76% | 44,076.00 | 24.24% | 15,664.00 | 16.60% |
| 预存金额 |  | 59,225,034.31 |  | 66,134,620.00 |  | 35,347,174.88 |  |
| 自助机 | 50,033,523.31 | 84.48% | 53,417,097.12 | 80.77% | 30,485,415.88 | 86.25% |
| 窗口 | 9,191,511.00 | 15.52% | 12,717,522.88 | 19.23% | 4,861,759.00 | 13.75% |
| 退预存次数 |  | 16,892.00 |  | 23,166.00 |  | 13,137.00 |  |
| 自助机 | 13,866.00 | 82.09% | 18,755.00 | 80.96% | 10,483.00 | 79.80% |
| 窗口 | 3,026.00 | 17.91% | 4,411.00 | 19.04% | 2,654.00 | 20.20% |
| 退预存金额 |  | 8,381,087.74 |  | 14,162,175.03 |  | 10,040,217.91 |  |
| 自助机 | 7,243,270.74 | 86.42% | 12,755,897.72 | 90.07% | 9,288,905.61 | 92.52% |
| 窗口 | 1,137,817.00 | 13.58% | 1,406,277.31 | 9.93% | 751,312.30 | 7.48% |
| 新建卡次数 |  | 128,779.00 |  | 86,303.00 |  | 38,530.00 |  |
| 自助机 | 89,462.00 | 69.47% | 61,522.00 | 71.29% | 26,747.00 | 69.42% |
| 窗口 | 39,317.00 | 30.53% | 24,781.00 | 28.71% | 11,783.00 | 30.58% |

注：

1. 新系统上线后，诊间结算占比超过50%，大大方便了患者，不用诊室收费窗口来回跑；
2. 办卡、预存、退费业务基本都在自助机上完成，占比分别达到70.08%、80.51%以及89.89%;
3. 随着系统稳定，整体业务量及收入在逐步增加；

# 节约多少时间

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **老系统历史门诊数据** | | | **新系统门诊数据** | | |
| 序号 | 星期 | 就诊时间（老） | 缴费时间（老） | 候诊时间（新） | 就诊时间（新） | 缴费时间（新） | 候诊时间（老） |
| 1 | 星期一 | 2.87 | 153.47 | 54.63 | 3.47 | 22.38 | 166.35 |
| 2 | 星期二 | 2.95 | 115.57 | 52.38 | 3.85 | 20.04 | 162.28 |
| 3 | 星期三 | 3.01 | 132.37 | 51.25 | 3.68 | 19.02 | 158.64 |
| 4 | 星期四 | 2.93 | 141.54 | 50.3 | 3.52 | 19.57 | 159.72 |
| 5 | 星期五 | 2.97 | 142.38 | 46.95 | 3.54 | 20.69 | 149.19 |
| 6 | 星期六 | 2.75 | 64.98 | 50.54 | 5.42 | 21.03 | 150.26 |
| 7 | 星期日 | 3.03 | 115.57 | 0 | 3.82 | 29.97 | 0 |

注：

1. 新系统上线后候诊时间、缴费时间明显降低；
2. 就诊时间增加，医生花更多的时间给患者看病；
3. 从整体数据分析，新系统上线后有效的解决了患者看病“三长一短”的问题；

# 患者满意度及投诉率

当前系统暂无客户满意度及投诉率统计数据，针对自助机收集到客户反馈主要集中在如下几点：

* 自助机功能全面，可预约、预存、缴费、查询及打印报告等，解决了很多排队问题，节省了很多时间；
* 机器对于普通患者（尤其是年纪较大以及州县上来的患者）来说是新鲜事物，不会操作，需有人指导；
* 银行卡退款可及时到账，方便了广大患者，但存在误操作，导致退款失败情况，退款失败处理时间较长；

# 其他经营指标

## 自助机数据（招行）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **发卡量** | **预约数量** | **预存次数** | **预存金额** | **现金预存次数** | **现金预存金额** | **银行卡预存次数** | **银行卡预存金额** | **信用卡预存次数** | **信用卡预存金额** |
| 6月 | 52637 | 31523 | 42857 | 21715937 | 30173 | 6448186 | 9808 | 11986364 | 2876 | 3281387 |
| 7月 | 35982 | 37441 | 53625 | 25191567 | 38543 | 6562870 | 11631 | 14290869 | 3451 | 4337828 |
| 8月 | 13529 | 14595 | 24736 | 11084348 | 17952 | 2774540 | 5350 | 6598072 | 1434 | 1711736 |
| 总计 | 102148 | 83559 | 121218 | 57991852 | 86668 | 15785596 | 26789 | 32875305 | 7761 | 9330951 |

注：

1. 自助机7月环比预约、预存都有所增加，发卡量减少，表明随着系统的逐步稳定，使用自助机进行预约、预存业务逐渐被患者接收，同时就诊的患者已发卡比率增加；
2. 8月份数据不完整，只统计到8月13日数据；

## 住院POS数据（招行）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **月份** | **6月** | **7月** | **8月** |
| **金额** | **286,500.01** | **9,981,942.00** | **7,512,375.00** |
| **交易量** | **56** | **1,506** | **1,110** |

注：

1. 住院POS业务随着上线病区增多，环比快速增长；
2. 住院业务对比门诊业务单笔交易额较大；