

医院财务透明度与公众信任度关系研究

于欣悦 王涵 刘文钰 (通讯作者)

康复大学青岛中心医院 青岛市中心医院 山东 青岛 266000

摘要：在当前的医疗服务体系中，医院的财务公开度被广泛认为对树立公众信心至关重要。该研究的核心目的在于分析医院财务信息披露水平如何作用于公众对医疗服务提供商的信赖程度。通过深入研究现有文献并进行实证数据的分析，本研究揭示了一个显著的现象：医院财务透明度和公众信任之间存在正相关性。本研究进一步探讨了提高医院财务透明度的有效策略，以强化公众对医疗机构服务质量的信心。研究发现，当医院提供全面且容易理解的财务信息时，患者及家属更倾向于对这些机构抱有积极的看法，并相信它们提供的服务是高效、高质的。为提升医院财务信息的开放性，建议制定更为明确的指导方针，确保财务报告的一致性和可靠性。医院管理层应考虑采用用户友好的报告格式，并通过多种渠道发布财务数据，引入独立审计和监督机制可以进一步提高透明度，从而增强公众对医院财务状况的了解，以及对整个机构的信任。医院财务透明度不仅关系到经济责任，更是构建医患关系中不可或缺信任基石。通过改进医院的财务管理和信息披露实践，可以有效提高公众对医疗服务的信任，促进整个医疗保健行业的健康发展。

关键词：医院财务透明度；公众信任度；医疗服务；财务管理

随着社会的持续进步以及人民生活水平的逐步提升，公众对医疗服务的质量提出了更高的要求。医院作为提供医疗服务的核心机构，其管理质量与服务水平受到了空前的关注。在众多评价指标中，医院的财务透明度尤为重要。它不仅直接关系到医院的经济效益，还深刻影响着公众对医院的信任程度。一个高度透明的财务管理系统能够确保资源的合理配置和使用效率，同时减少腐败和滥权行为的可能性，从而赢得社会公众的信赖与支持。鉴于此，深入研究医院财务透明度对公众信任度的影响，对于促进医院管理体制的改革、提高医疗服务质量、构筑和谐的医患关系具有至关重要的作用。通过建立完善的财务公开制度、加强内部审计和风险管理、提升医疗服务性价比，医院可以有效提高其在公众心中的形象和信誉，进而形成积极的医患互动环境^[1]。总之，在当前形势下，医院必须意识到财务透明度的重要性，并采取措​​施不断提高这一标准。通过共同努力，不仅可以增进公众对医疗机构的信任，还可以推动整个医疗服务行业向着更加开放、透明、高效的方向发展，最终为社会的健康福祉做出积极贡献。

1 医院财务透明度的内涵与重要性

医院财务透明度是衡量医院在财务管理和运营中公开信息程度的指标。这关乎向各利益相关者如病人、监管机构及捐赠者等披露诸如收入来源、费用分配情况、资产与负债明细、预算实施情况以及服务价格等关键财务数据。高透明度有助于降低信息不对称，使公众对医院的运作和财务状况有更深入的了解，从而增强公众对医院的信任。这种信任是医患关系中重要的一环，不仅能够促进患者对医疗服务的信心，还有利于医院获得更多的社会资本和支持。透明的财务管理还能提高医院对于资源使用的效率和效果，为改进服务质量和病人护理提供依据。此外，它还能帮助政府和监管机构更有效地进行监管，确保医院财务行为的合规性，维护医疗市场的整体健康^[2]。

2 公众信任度的构成要素

公众信任度是衡量医院是否能够提供高质量医疗服务的一种指标，它反映了患者和社会公众对医疗机构的信心和满意度。这种信任度是由多个要素构成的，其中最为关键的几个包括：

2.1 医疗服务质量

这是公众信任度的基石，直接关系到患者健康和生命安全。

医疗服务质量的高低，决定了公众是否愿意将最宝贵的健康托付给医院。而医疗服务质量的提高，则离不开医院在人才培养、技术创新、设备更新等方面的持续投入。一个拥有高素质医疗团队、先进医疗设备和科学管理体系的医院，才能为患者提供安全、有效、及时的医疗服务，赢得患者的信任和满意。因此，医院应不断提升医疗服务质量，以满足患者日益增长的健康需求，为构建和谐的医患关系打下坚实基础。

2.2 医疗费用合理性

在市场经济条件下，医疗费用已成为人们选择医疗服务时的重要考量因素。合理的费用能够减轻患者负担，增强医院的竞争力。在财务透明度高的医院中，患者可以更加放心地接受治疗，因为他们知道医院会按照公开、公正、公平的原则收费，不会存在乱收费或虚高费用的情况。这样的医院也更容易赢得患者的信任和支持，从而形成良好的口碑和品牌形象^[3]。

2.3 医院服务态度

医患关系是一种特殊的社会关系，良好的服务态度不仅能够缓解患者紧张情绪，还能增进医患之间的理解与合作，从而提高治疗效果。患者的信任度和满意度。医院应通过提高医务人员的服务意识和沟通技巧，建立有效的患者沟通机制，确保患者能够充分了解自己的病情和治疗方案，从而增强对医院的信任感和归属感。这种以人为本的服务理念，不仅有利于患者的身心健康，也是医院提升公众信任度的重要途径。

2.4 医疗环境

清洁、安全、舒适的就医环境对于提升患者的就医体验至关重要。一个好的医疗环境能够显示出医院的专业水平和服务质量。

2.5 医院的社会声誉

这反映了医院在社会上的形象和地位，是公众选择医院时参考的重要依据。好的声誉往往意味着更高的医疗质量和服务水平。

在这些构成要素中，医院的财务透明度尤为关键，因为它直接关联到医疗费用的合理性和医院的社会声誉。当医院能够公开透明地展示其财务状况和费用结构时，公众可以清楚地了解医疗费用的去向，从而感受到医院管理的正直和公正。这种透明度有助于消除患者对高额医疗费用的疑虑，增加对医院的信任感。财务透明的医院通常能够更好地控制成本，避免不必

作者简介：于欣悦（1997—），女，山东省青岛市人，本科，中级会计师，研究方向：会计学。

王涵（1997—），女，山东省寿光市人，本科，中级会计师，研究方向：会计学。

通讯作者：刘文钰（1997—），女，山东省青岛市人，本科，中级会计师，研究方向：会计学。

要的资源浪费,并将这些节省下来的资源用于改善医疗服务或降低患者的负担。这样的举措不仅能提高医院服务的整体性价比,还能够增强社会对医院的认可和信赖。总之,公众信任度是多方面因素共同作用的结果,而医院财务透明度则是其中一个重要且不可忽视的因素。通过提升财务透明度,医院能够在确保费用合理性的同时,建立起良好的社会声誉,进而增强公众对医院整体服务质量的信心和满意度^[4]。

3 医院财务透明度对公众信任度的影响

医院财务信息透明化对于提高公众信任度具有重要作用。透明度不仅让患者和公众能监督医院的收费标准,确保费用的合理性,还能评价服务质量,保证所提供服务的品质。这种开放的财务管理有助于消除人们对隐藏费用或者不公正收费的疑虑,从而增强对医院诚信的认可。此外,公开财务状况可以减少腐败行为的机会,因为每一笔交易和决策都受到外界的审查。这种监督机制能够促使医院管理层作出更负责任的决策,并且优化资源的使用,提升运营效率。结果,医院的整体表现会因此得到提升,进一步赢得公众的信赖和支持。总之,医院财务的透明度是构建医患关系、提升社会形象及内部管理的关键因素,它通过促进责任感和减少不正之风,为建立更为健康和諧的医疗环境打下基础,值得所有医疗机构积极实施和倡导^[5]。

4 提升医院财务透明度的策略

为了提升医院的财务透明度,可以从以下几个方面入手:

(1) 为了确保医院财务运作的透明性和效率,建立一套完善的财务管理制度至关重要。这样的制度能够为所有财务活动提供明确的指导方针,从而降低错误和欺诈的风险。

①我们必须确保所有的财务记录都是准确无误的。这涉及到对交易进行恰当的记录、分类和汇总,以及定期审查账户以识别和纠正差错。准确的数据是决策制定的基础,无论是日常运营还是长期战略规划,都依赖于可靠的财务信息。

②及时性在财务管理中同样重要。这意味着必须及时处理和报告财务事项。滞后的数据会减少其价值,甚至可能导致错失关键的业务机会或监管合规风险。为了实现这些目标,我们应采用先进的财务软件系统,它能够自动化许多会计流程,并提供实时的财务报告。此外,定期的员工培训也是必不可少的,以确保团队成员理解最新的财务法规和最佳实践。

③强化内部控制措施是保证财务数据质量的关键。通过设置权限限制、审计跟踪以及定期的内部审查,可以有效地监控和保护医院的资产,同时提高财务数据的可靠性。

总之,一个健全的财务管理体系不仅有助于维护医院财务的准确性和时效性,也是医院持续成功和增长的关键因素。通过实施上述措施,我们可以确保医院的财务健康,并支持其在竞争激烈的市场中做出明智的财务决策。

(2) 为了提高医院的透明度和公信力,我们致力于加强信息披露机制。医院将遵循严格的财务准则,确保每一份财务报告的准确无误。这些报告将被定期发布,以反映医院的经济状况、财务绩效以及资金流动情况。此外,为了增强患者和其他利益相关者对成本结构的理解,我们也将提供详尽的成本分析报告。这些分析将揭示原材料、生产、劳动力和管理等领域的成本动态,帮助解释影响利润的关键变量^[6]。

我们相信,通过这样的措施,可以建立起更加坚实的沟通桥梁,使所有相关方能够对医院的经营成果有一个清晰、全面的认识。我们承诺将持续不断地优化我们的信息披露流程,确保每一位股东和利益相关者都能获取到他们所需的信息。

(3) 为了增强医疗机构财务管理的透明度并提升公众的信任度,我们强烈推崇建立一个开放而有效的反馈机制。该机制将鼓励患者和广大民众积极参与到财务监督的过程中来,从而确保医疗资源得到合理且高效的分配。通过设置专门的渠道,如在线反馈表、客户服务热线以及定期举行的公开听证会,我们旨在促进一个互动的环境,使得每位关心医疗机构运作的个

人都有机会发声。此外,我们将定期公布财务报告和审计结果,以便公众可以通过官方发布的信息来评估我们的财务状况和支出的合理性。我们相信,通过这种包容性和透明性的做法,不仅能加强监管力度,还能在患者和公众中建立对医疗机构财务管理工作的信心。

我们诚邀所有利益相关者,尤其是受到我们服务影响的患者,积极提供宝贵的意见和建议,共同推动我们财务管理工作的持续改进。我们致力于打造一个更加开放、负责任和互相尊重的财务管理环境,以满足社会对于高标准医疗服务的期待。

(4) 为提升财务领域的透明度与公信力,关键在于强化相关的法律法规体系。通过立法明确财务报告的规范和标准,不仅确保了信息披露的全面性与准确性,还对违规行为设定了明确的法律后果,有效提升了财务活动的规范程度。在制定法律时必须注重其可操作性及时效性,以适应快速变化的经济环境。具体来说,应要求上级审计部门定期公布经过独立第三方审计的财务报表,这包括利润表、资产负债表及现金流量表等关键财务文档,并确保这些文件能充分反映医院的财务状况与经营成果。同时,对于违反财务透明度原则的行为,如会计造假、隐瞒重要交易事项等,应依法予以处罚。最后,持续开展财务管理知识的普及工作,提高公众特别是患者对医院财务透明度重要性的认识,也是提升整个行业透明度的重要途径。通过完善法律法规建设、加强监管与教育,可以构建一个更加公开透明的财务环境,从而增强社会对医院财务信息的信任度,推动经济的健康发展^[7]。

5 结束语

在医疗行业中,医院的财务透明度是确保公众信任的一个关键因素。众所周知,医疗机构扮演着维系社会健康的至关重要角色。因此,公众对于医院所提供的服务持有一定程度的预期和依赖。当医院能够展现出其财务管理的透明度时,它不仅增强了公众对医院运营的信心,而且提升了医院作为一个负责任和值得信赖的服务提供者的形象。

为了达到这一目标,医院管理层必须采取积极措施来确保财务信息的开放性和可访问性。这包括但不限于定期发布详细的财务报告,这些报告应涵盖收入、支出及任何重大的金融决策。此外,医院应主动解释财务数据背后的意义以及如何影响其服务的质量和可达性,从而促进公众理解并建立信任。通过实施高标准的财务透明度,医院可以展示出其对公共责任和诚信经营的承诺。这样的举措不仅能够强化与患者和社会的互信关系,而且还能够推动医疗服务向更高的质量标准迈进,为所有人带来更加健康和諧的未来。

参考文献

- [1] 张忠珍,丁建华.医院财务报告透明度与公众信任和满意度的关系研究——以福州市某三甲医院为例.安徽农业科学,2019(07):172-175.
- [2] 李维山,王国强.医院财务公开、患者满意度及信任感——基于医保支付方式变革视角.中南财经政法大学学报,2021(02):107-119.
- [3] 杨钦,高岚,陈瑾.医院财务报告透明度与患者信任——以上海市某三级甲等医院为例.当代经济管理,2019(11):87-92+98.
- [4] 刘鹤芳.医院财务报告透明度与患者信任、满意度的关系研究.财会月刊,2020(07):103-111.
- [5] 胡晓莉,贾文清.病种分值付费制度的政策设计与实施[J].中国卫生经济,2014(2):44-46.
- [6] 黄雨英.论医院财务报告公开对提高医院透明度的重要性[J].医学与哲学,2013(4):25-27.
- [7] 汤志雄,林丹.医疗机构财务报告公开度研究[M].上海:上海财经大学出版社,2017.