基层医疗机构医保服务能力提升路径研究

秦　俭

天津市排水管理事务中心，中国·天津　300000

【摘　要】基层医疗机构作为医疗保障体系中广泛分布的重要组成部分，所提供的医保服务能力，将直接关乎参保群众的实际体验与医疗保障政策的实施成效。当前，基层医疗机构大多存在着医保服务专业人才匮乏、业务流程缺乏规范、信息化程度较低、监管力量不足等状况，这也对服务质量和效率的提升形成了阻碍。本文以基层医保服务的实际情况为依据，明确其现实意义，全面深入地分析现存问题与背后的深层次原因，搭建起“人才培养、流程完善、技术助力、监管加强、政策宣传”这五个方面相互结合的提升途径，旨在为提高基层医疗机构医保服务能力、稳固民生保障的基础提供实际操作参考与理论层面支持。

【关键词】基层医疗机构；医保服务能力；提升路径；民生保障

引言

在分级诊疗体系构建和医保制度改革推进背景下，基层医疗机构承担常见病诊治、慢性病管理、落实医保政策等核心职能，其医保服务能力是保障全民医保权益关键。当前，国内基层医疗机构数量众多、覆盖范围广泛，但大多受资源投入不足、人才储备匮乏等因素制约，医保服务存在政策执行不到位、报销流程繁琐、服务响应迟缓等突出问题，这对参保群众的就医体验和对医保政策的信任度产生了不利影响。提高基层医疗机构医保服务能力，是解决群众“看病难、看病贵”问题的关键举措，也是推动医疗保障高质量发展的必要需求。本文将聚焦基层医保服务实操中的棘手问题，探寻科学可行的提升办法，这对健全基层医疗保障服务体系具有重要现实价值。

1　基层医疗机构医保服务能力的现实意义

增强基层医疗单位的医保服务本领对于健全医疗保障系统、维护民众生活福祉有着重要价值。从政策落实视角来看，基层医疗单位是医保政策传递到最终端的关键环节，其服务水平直接影响着政策的实施成效，高质量的医保服务能够保证参保的民众精确地享有报销、慢性及特殊疾病保障等权益。从分级医疗服务的视角来看，规范且高效的医保服务能够增强基层医疗单位的吸引力，促使参保的群众在患病初诊时优先选择基层医疗机构，减轻大型医院的就诊负担，推动分级诊疗制度得以有效施行。于基金安全维度而言，增强基层医保服务的能力可使基金使用流程更具规范性，对欺诈骗保这类不良行为起到防范作用，确保医保基金能够平稳且持续地运转，进而稳固民生、保障资金防线[1]。

2　基层医疗机构医保服务能力核心问题

基层医保服务能力提升面临的首要障碍，是人才队伍建设的滞后。基层医疗机构普遍存在医保专职人员数量短缺的问题，部分机构安排医护人员兼职从事医保工作，一人身兼多职的现象较为突出。基层医务人员职称晋升渠道相对狭窄，工资待遇较低，工作压力较大，导致基层难以吸引和留住医保专业人才。同时，基层医保服务人员缺乏系统培训，对医保政策的更新情况掌握不及时，业务操作不够规范，这极有可能导致政策解读出现偏差、经办服务出现失误等一系列问题，从而影响服务质量。

服务流程缺乏规范性对服务效率的提升形成了制约。基层医疗机构在医保经办流程方面存在着诸如环节繁杂、材料过多等状况。参保群众在办理报销业务、慢特病申报业务等时，需要多次往返奔波，并且要提交重复的材料。由于部分机构未落实“一窗受理、限时办结”的机制，窗口服务缺少标准化的规范，导致业务办理所花费的时间不稳定。而异地就医备案流程、慢特病待遇申领流程等存在衔接不顺畅的问题，政策执行的标准不一致，这使得参保群众无法及时享受到相应待遇，服务感受不够好。

信息化建设水准的滞后对服务的便捷程度造成了影响。基层医疗机构的医保信息系统功能存在不完善的状况，一些地区的系统更新较为滞后，与上级医保平台的数据交互不够顺畅，数据同步出现了延迟情况。行业部门间的数据

共享通道并未完全打通，医保、医疗、民政等方面的数据无法实现高效联动，这就致使参保信息的核对变得繁琐，业务办理时需要重复进行录入。部分基层机构的信息化设备较为陈旧，网络的稳定性存在不足，医保电子凭证应用、线上业务办理等功能的推广受到了限制，很难达成让数据多流转、群众少奔波的目标。

政策的宣传与解读工作落实情况欠佳。医疗保险政策覆盖人群广泛、包含项目众多，且更新换代频繁。基层医疗卫生机构在开展政策宣传时，缺乏针对性与实效性，宣传方式较为单一，多采用线下张贴公告、发放相关资料的形式，线上宣传覆盖范围有限。政策解读内容过于专业、晦涩难懂，对于参保民众关注的缴费具体标准、报销具体比例、异地就医等核心内容阐释不够透彻，导致部分民众对政策理解不够全面，办理相关业务时易产生误解，进而对政策实际享受效果造成一定影响[2]。

3 基层医疗机构医保服务能力薄弱的深层成因

3.1人才培育与激励机制缺失

基层医保人才队伍建设呈现滞后态势，其根源主要在于培育机制以及激励机制存在不完善的状况。政府方面以及基层医疗机构针对医保人才培养所进行的投入处于不足的状态，缺少具备常态化以及系统化特点的培训体系，培训内容大多集中于政策方面的宣讲，实操技能的培训以及应急处置能力的培训较为匮乏。基层医保岗位的薪酬待遇在竞争力方面表现欠缺，与工作强度并不匹配，并且，职称晋升的指标较少，晋升渠道也较为狭窄，这使得工作人员的积极性以及主动性难以得到有效的激发。

3.2政策执行与流程管控不到位

医保服务流程存在不规范问题，主要原因在于政策执行以及流程管控机制尚不完善。从上级医保部门角度而言，其对基层政策执行情况的指导与监督不够到位，部分政策在基层落实时缺乏明确细则，致使基层在执行过程中难以统一标准。就基层医疗机构而言，尚未建立完善的服务流程管控体系，经办服务各环节缺乏标准化规范及相应的考核评价机制，导致工作人员服务积极性不高，进而使流程优化动力明显不足。

3.3信息化建设资源投入不足

基层医保信息化水准处于滞后状态，其核心缘由在于资源投入不够充分以及统筹规划存在欠缺。地方财政针对基层医保信息化建设所给予的资金支持相对有限，这使得基层医疗机构在承担信息系统升级、设备更新以及技术维护等方面的费用时面临较大困难。医保信息平台建设在统筹规划方面有所缺失，各地区以及各层级的系统功能未能达成统一，数据标准也未保持一致，进而造成数据交互和共享面临重重困难。基层的医疗服务机构在专业的信息化技术人员方面处于匮乏状态，对于信息系统的日常运维工作以及故障的处置能力并不充分，这在一定程度上对系统的稳定运作以及功能的有效发挥造成了不利影响。

3.4监管与保障体系不完善

医保监管以及基金管控呈现出薄弱状态，其根源在于监管体系和保障机制存在不健全的情况。基层医保监管机构的人员编制存在短缺情况，具备专业能力的监管人才极为匮乏，这导致开展具有常态化、全覆盖特性的监管工作面临诸多困难。监管所采用的手段相对比较传统，智能化监管工具的应用不够充分，对于医保基金使用状况进行实时监控以及精准识别的能力存在一定限度。与此同时，基层医疗机构在医保基金使用方面的内部管控机制并不完善，缺少有效的自我约束以及自查自纠机制，针对基金违规使用风险的防控能力尚显不足[3]。

4 基层医疗机构医保服务能力提升核心路径

4.1强化人才培育，夯实队伍建设基础

将打造具备专业素质的医保人才团队作为提升服务效能的关键要点，应积极搭建“培训、考核、激励”一体化的人才培育体系，定时安排基层医保服务相关人员参与政策阐释、系统运用、应急处理等方面的专项培训活动，借助测试的方式来查验学习的实际效果，以此保证工作人员能够熟练地掌握政策具体内容以及业务办理流程。对人才激励体系加以优化，提高基层医保专职人员的薪资待遇水平，拓展职称晋升的通道，适度增加基层职称晋升的名额，从而激发工作人员的工作积极性。构建起人才交流的平台，促使基层和上级医保部门、医疗机构之间开展人才的双向互动交流，进而提高基层人才的专业素养以及服务能力。

4.2优化服务流程，提升经办服务效率

以便利民众、服务大众为指引方向，全方位对医保经办服务的流程予以规范并进行优化。实施“在单一窗口集中受理，在规定时间内完成办理”的机制，将医保经办服务

的各个环节加以整合，对办理事务所需的材料进行精简，剔除不必要的证明性材料，实现高频业务“一次办结、就近办理”的目标。拓展“代为办理、协助办理”的服务模式，对于像老年人、残疾人这类特殊的群体，指派专门的人员前往其住所协助办理医保相关业务，从而化解特殊群体在办理事务时所面临的难题。使政策执行标准达成统一，清晰界定异地就医备案、慢特病申报等业务的办理流程以及办理时限，强化各个环节之间的衔接，以保证参保群众能够在规定时间内顺利享受医保待遇。

4.3推进信息化建设，强化技术赋能支撑

将信息化建设作为关键着力点，推动医保服务的便捷程度以及智能化水平得以提升，大量投入资金用于基层医保信息化建设方面，更换已经陈旧老化的设备，对网络环境加以优化，确保医保信息系统能够稳定地运行，开展医保信息平台一体化的建设工作，促使县乡村五级医保服务的数据通道得以打通，达成与上级医保平台、政务服务平台的数据共享与交换，全方位推行医保电子凭证的应用，将线上服务的功能进行优化，实现参保缴费、报销查询、异地就医备案等业务在线上整个流程完成办理，切实达成数据多流转、群众少奔波的目标[4]。

4.4健全监管机制，保障基金安全运行

着手构建具有全面性的医疗保障监管体系，从而强化对基金安全的管控，着力加强基层医疗保障监管力量的配置增添专职监管人员数量，配备监管所必需的设备以及用于执行监管任务的交通工具，提升监管覆盖范围与实施力度，施行智能化的监管模式，依靠医保信息平台来构建实时监控系统，对基层医疗机构的诊疗行为、基金使用状况开展全程性的监控，精准辨别出像过度诊疗、违规报销之类的不当行为。构建基层医疗机构针对医保基金使用的自查自纠体系，定时开展有关基金使用的专门检查工作，立即对现有的问题进行整改，稳固基金安全的保障防线。

4.5创新宣传方式，提升政策知晓水平

优化医保政策的宣传与解读模式，确保政策深入人心，构建线上与线下相结合的全方位宣传网络。在线下方面，借助赶集日、各类文化活动等时机，组织开展大规模的政策宣讲活动，运用简洁明了、易于理解的语言对缴费标准、报销比例这类核心政策内容进行详细解读；在线上方面，通过微信公众号、电子显示屏等媒介，推送政策理解分析、业务办理指引等相关信息，根据不同参保人群的具体需求开展精确到位的宣传活动，着重强化对老年人、灵活就业人士等群体开展政策讲解工作，以此增强政策宣传的目标指向性与实际效果，降低群众在理解政策方面可能出现的误差，提升参保群众对医保政策的知晓程度以及满意水平[5]。

5 结论

完善医疗保障体系、保障参保群众的民生福祉、推动分级诊疗体系切实落地，提升基层医疗机构医保服务能力是一项极为关键的举措。当前基层医疗机构在医保服务能力建设方面，依旧遭遇着诸多突出难题，像人才匮乏、流程缺乏规范、信息化发展滞后、监管力度薄弱等，追本溯源，此类问题的产生缘由在于培育机制存有缺失、资源投入不够充裕、制度保障不够完备。本文所构建的由“人才培育、流程优化、技术赋能、监管强化、政策宣传”构成的五位一体提升途径，能够切实化解基层医保服务中存在的痛点与难点。未来，要不断地大力强化基层医疗保障服务能力方面的建设工作，以参保人民群众的具体需求作为立足点，对服务的供应情况进行优化，对基金的使用加以规范，合理促使基层医疗机构的医保服务朝着便捷、规范并且优质的方向不断进步，切切实实地筑牢医疗保障在民生方面的底线，进而为医疗保障实现高质量的发展打造稳固基础。

参考文献：

[1]左学,陈善正,李昶,等.”健康娄底”视域下基层医疗服务能力提升路径[J].湖南人文科技学院学报,2023,40(6):71-75.

[2]秦彩凤,曹小霞,王霞.基层医疗卫生机构医疗服务能力的现状及提升途径[J].中国卫生产业,2025,22(3):209-212.

[3]芦思彤.协同治理视域下基层医疗卫生机构医疗保险服务存在的问题及对策[J].中国农村卫生,2024,16(10):67-70.

[4]严娟.提升医保治理能力加强经办管理与公共服务建设[J].中国医疗保险,2021,000(012):17-18.

[5]王满纯.浅谈基层卫生院医保资金管理规范[J].中国经贸,2024(9):160-162.