

浅谈医保办公室在医院发展中的作用

戴婷婷

建湖双湖中医院 江苏 盐城 224700

【摘要】: 在我国医疗保险制度建设和完善的过程中, 医疗机构、医保机构和患者三者之间存在着明显的利益冲突。医保办公室在医疗机构中承担多重角色、发挥多重作用, 为医疗保险政策的落实保驾护航。在新医改的背景下, 医保办的核心职能为协调、监督、落实和宣传基本医疗保险制度, 保障医疗机构、医保管理部门和患者之间的和谐关系, 并推动新医改方案的制定及医保政策的开展, 管理和合理的使用医保资金。

【关键词】: 医保办公室; 医院发展; 医疗保险

Discussion on the Role of Medical Insurance System in the Development of Hospitals

Tingting Dai

Jianhu Shuanghu Traditional Chinese Medicine Hospital, Jiangsu Yancheng 224700

Abstract: In the process of the construction and improvement of China's medical insurance system, there are obvious conflicts of interest among medical institutions, medical insurance institutions and patients. The medical insurance office plays multiple roles in medical institutions to escort the implementation of medical insurance policies. Under the background of the new medical reform, the core functions of the office are to coordinate, supervise, implement and publicize the basic medical insurance system, guarantee the harmonious relationship between medical institutions, medical insurance management departments and patients, and promote the formulation of the new medical reform plan and the development of medical insurance policies, the management and rational use of medical insurance funds.

Keywords: Health insurance system; Hospital development; Medical insurance

在我国医疗机构不仅是为医保患者提供医疗服务及医疗保险服务的机构, 还是医保制度下平衡各方利益的核心部门^[1]。因此, 转变传统的医保管理观念, 加强对医保的管理势在必行, 对降低医疗成本、推动医疗机构经济效益和社会效益的提升具有重要意义^[2]。所以, 在医院管理工作中, 保障医保工作的顺利开展, 协调医疗机构、医保管理部门及患者三者关系, 已成为重要工作内容。医院通过设立的医保办公室承担管理医保工作的职能, 是做好医保工作的保障。医保工作室的主要角色为医疗服务的落实者和医保服务的管理者, 工作目标是确保医保制度顺利实施、切实维护医患双方利益、节约医保资金等。

一、医保办公室的职能

在我国基本医疗保险制度推行之初, 医保办公室尚未设立, 由财务科室承担为企事业单位患者进行医疗费用报销的职能。随着医保制度的不断发展, 城镇居民医疗保险、农村合作医疗保险、住院互助医疗等政策的推出, 仍未设立独立的医保办公室, 其医保费用报销的职能由财务科室承担, 医保宣传工作由医务科室承担。当前, 在很多医院医保办公室仍属于财务科室的下属部门, 其主要工作职能是审核、清算医疗费用、执行医保政策及处理公共关系^[3]。其中, 医疗费用清算工作包括患者医保费用的结算, 在医保审核期间负责协助患者进行申诉、说明及协调工作; 医疗费用审核是指审核患者的医疗费用避免发生医保经办机构拒付的问题; 医保政策执行包括落实医保政策、设计医保管理流程、建立医保管理制度, 通过指导、培训及宣传等措施确保医保政策顺利落实, 以及反馈和处理医保经办

机构拒付费用等相关问题^[4]。

医保办公室的主要职能包括: 医保费用的报销、缴纳、申报^[5]; 参保人员信息登记管理; 医保政策的落实及管理制度的制定; 医保报表的绘制及审核。医保办公室的设立是医保制度建立和改革的重要的推动者, 承担着为居民医疗负担、提供优质医疗保障服务的重要作用。

二、医保办公室在医院发展中的作用

(一) 促进相关人员个人素质的提升

医保政策顺利落实的前提是确保相关人员对政策的正确解读, 这就对医保管理人员的个人素质有了更高的要求^[6]。首先, 提高相关管理人员的专业能力, 通过不定期培训、业务交流等形式让相关管理人员进行系统性学习, 在提升业务能力和专业能力的基础上, 强化理解能力, 培养高素质的复合型人才, 同时, 使其对医保政策有更深刻的理解。其次, 培养相关管理人员的协调和沟通能力, 有效沟通和协调可以促进医保患者对相关工作的配合度, 获得医护人员尊重和信任, 从而提升医保管理质量^[7]。第三, 提高相关管理人员的责任心, 敬业精神和强烈的责任心能够有效促进医保政策的顺利执行。个人素质的提升可以促进医院在人才方面的有效管理。

(二) 实现规范化、制度化化管理

首先, 医保办公室不仅需要监督社保资金的安全使用, 同时还需要维护医院的利益、保障医保患者的权益, 这就需要与医保管理机构签署一系列医保协议, 并以此为基础制定与之配套的医保管理制度, 做到有据可依、有章可循、有的放矢。其次, 医保办公室还会对各项医保管理制度的

执行进行监督,例如,不定期核实患者的身份和医保信息,防止发生滥用、冒用社保资金的情况;定期对患者的病例及处方进行抽查,严格审核诊疗项目和药品的使用情况,避免发生药物滥用、超限或超范围用药、重复收费、转嫁收费等违规情况^[8]。第三,医保办公室需要加强对各个科室医保政策执行的考核管理,制定考核管理办法和评价标准,科室绩效与考核结果挂钩,保障医保政策的顺利实施。第四,医保办公室管理人员掌握着医保患者的基本情况,长期与一线医务人员接触,对医保政策与实际了解最为深入,能够对政策的优缺点有更加清晰的认识,对医保政策继续解决的问题有更准确的预期。因此,在新的医保政策出台前,为政策的修改和制定起到参谋作用,在不损害患者个人利益的前提下,保证新出台的医保政策能够使医疗机构的利益最大化,保障医疗机构稳定发展。

(三) 保障医疗保险政策的有效落实

医保办公室需要积极开展医保政策培训和宣传工作,加深医务人员对医保政策的理解,提高患者的医保意识,从而使医保患者直接受益,而且还能推动医疗保险视野和医院的健康发展,实现促进社会和谐稳定的作用。首先,定期组织医务人员进行医保政策的集中培训,使其理解和掌握医保政策,并进行针对性的指导和答疑解惑,从而获得广大医务人员的理解和支持,提升医务人员执行医保政策主动性、执行力和觉悟。其次,通过医院宣传栏、LED大屏、医保宣传手册等多种方式对医保政策进行积极宣传,为广大患者耐心解释医保政策规定,消除患者对医保政策的误解和抵触情绪,减少医疗保险矛盾纠纷,还可以提高患者的医保意识。第三,医保办公室还可以将医疗保险作为宣传平台,加强与医保管理部门和执行机构的沟通交流,宣传医院的经营理念、服务水平、医疗技术、功能状态,还可以获得更广泛的认可,提高医院的形象和信誉,获得更多医保经办机构合作协议,从而实现医院发展与医保落实的双向共赢。

(四) 协调医患、保患关系,促进医保管理规范化

首先,协调医患关系。患者对医疗需求具有无限性的特征,这与医保资金的有限性具有无法避免的冲突性^[9]。当患者对医保政策和支付标准认知不足时,会因报销比例、自费药物等问题向医生提出不合理要求,甚至拒付医疗费用,从而产生医患矛盾。医保办公室需要对患者进行接待,了解其反馈信息,为患者进行答疑解惑,并联系医护人员,给出合理的解决方法,协调好医护人员与患者之间的关系,保证医保患者顺利就医。其次,协调保患关系。医保办公室需要向患者提供咨询和宣传教育服务,为其讲解政策制定及相关医保措施调整的原因、目的等,加强对医保患者的宣传教育工作,提高患者的配合度。同时,医保办公室还需要根据患者的投诉医保问题进行协调、组织和处理,维护医疗保险和医保患者的双方利益。第三,加强医疗保险管理的规范化建设。对于医院发展来说,医疗保险是机遇与挑战并存。医保办公室应承担起决策参谋的职责,应发挥其预见性和前瞻性的优势,以医院的年度计划为核心,制定符合医保政策和医院利益又不损害患者权益的医保管理方案,协调医院、医保机构和患者的关系,促进医院的

规范化管理,使医保达成降本增效的目标,有助于促进医院的可持续发展。此外,由于医院的管理习惯于医疗保险管理政策之间存在一定的差异性,社保办公室需要基于医院的发展现状,思考促进医保政策的有效落实策略,完善医院的管理机制;若医保政策违背医疗常规,应积极向主管部门反应对政策进行调整,使政策的宏观指导作用得到发挥,促进医院管理和医保政策的更加和谐,才能保证发展更加良性化^[10]。

结束语

综上所述,随着医疗改革的不断深化及新医改政策的实施,作为关键的民生建设环节,医疗保险管理工作的重要性日益凸显。但是,当前医保管理方面还存在岗位职责不明确、制度规范不健全等问题,限制了医院医保管理的进一步发展。医保办公室在新医改背景下也有了更高的追求和发展方向,严格化和多样化成为其必然趋势,势必要加强医疗服务和医疗保险的管理,医保办公室的职能和功效需要进一步拓展和完善。医保办公室是医院的重要部门,也是医疗保险政策主要执行部门、监管部门和协调部门,在完成其部门职能的同时,可以通过医保管理人员的个人素质提升促进医院的人才管理,消除医务人员和患者的抵触情绪,建立医院、保险机构和患者的和谐关系,保障医院收益最大化,从而促进医院的可持续发展。

参考文献:

- [1] 周颖,梁冰,宾能海,陈凤磊,李琴,赵越,梁静雯. 医保智能监控在医院管理中的探索和应用[J]. 江苏卫生事业管理,2022,33(10):1367-1370.
- [2] 陈浩. 医保管理与绩效考核双轮驱动医院竞争力[J]. 中国医院院长,2021,17(9):74-76.
- [3] 孙延. 医保患者费用监控系统在医院的应用研究[J]. 当代医学,2020,26(3):99-101.
- [4] 李聪,李志浩,陈富超,等. 某医院基于医保控费系统重点监控药品管理模式实践[J]. 安徽医药,2020,24(1):189-193.
- [5] 詹俊琳,窦冠麟,杨广黔,等. 无纸化智能监控系统在医院医保高效能管理中的应用[J]. 现代医院,2023,23(3):418-421.
- [6] 刘佳玉,王欣,孙晶晶,等. 医疗机构医保智能审核系统的设计与应用[J]. 中华医院管理杂志,2022,38(2):97-100.
- [7] 郭金鸽. 医院管理中医保规则库的建立与应用[J]. 中国卫生信息管理杂志,2022,19(5):713-717.
- [8] 张明,喻丹,李敏,等. “十四五”时期医保支付方式改革对我国公立医院经济运营的影响与思考[J]. 中国医院管理,2021,41(3):18-20,25.
- [9] 海林,李玲,彭雯君,等. 基于医院视角浅谈如何促进医保医疗协调发展[J]. 江苏卫生事业管理,2020,31(2):200-203.
- [10] 杨彦青,黄轶,邹满花,等. 研究医保投诉及医院管理因素影响及改进对策[J]. 当代医学,2021,27(11):103-104.