

医院医保管理中的信息化管理探究

杜娟

空军军医大学第一附属医院 陕西省西安市 710032

【摘要】本文深入探讨了医院医保管理的信息化管理。首先，对医疗保险的基本概念和重要性进行了概述，接着分析了当前医疗保险信息化管理模式及其存在的问题。文章进一步阐述了信息化管理在医疗保险管理中的优势，并提出了一种完整的医疗保险信息化管理系统的构建方法。在最后，本文预测了医疗保险信息化管理的发展趋势，包括数据驱动的决策、个性化服务和用户隐私保护等。

【关键词】医保管理；信息化管理；效率；服务质量

Research on information management in hospital medical insurance management

Juan Du

The First Affiliated Hospital of Air Force Military Medical University, Xi'an, Shaanxi Province 710032

Abstract: This paper deeply discusses the information management of hospital medical insurance management. First, the basic concept and importance of medical insurance are summarized, and then the current medical insurance information management mode and its existing problems are analyzed. This paper further expounds the advantages of information management in medical insurance management, and puts forward a construction method of a complete medical insurance information management system. In the end, this paper predicts the development trend of medical insurance information management, including data-driven decision-making, personalized service and user privacy protection.

Key words: medical insurance management; information management; efficiency; service quality

随着信息化技术的快速发展和广泛应用，诸多行业的运营模式正在被彻底改变，医疗保险管理亦在此列。作为医疗服务体系的重要环节，医疗保险管理的效率和成效直接关系到医疗服务的整体质量^[1]。然而，由于各种因素，传统的医疗保险管理过程中存在一系列问题，如操作繁琐、效率低下等。为解决这些问题，众多医院开始尝试引入信息化技术进行医疗保险管理。本研究旨在探索信息化技术在医疗保险管理中的应用，并进一步分析此类管理方式对医疗保险管理效率、服务质量以及经济效益的影响。

一、医疗保险与医疗保险管理

（一）医疗保险概述

医疗保险是一项专门针对疾病或意外伤害所引发的医疗费用而设立的保险制度。投保人通过定期支付一定金额的保险费，一旦发生约定的保险事故，如疾病或受伤，保险公司即按照约定负责赔付医疗费用。在广义上，医疗保险是社会保险的一部分，其主要目标是为投保人提供医疗风险的经济保障，降低个人在医疗服务中的经济压力。医疗保险的制度设计主要基于风险分散的原理。由于个人在未来可能会遭遇的医疗风险和费用是不确定的，个人的医疗风险被分摊到所有投保人之中，通过保险机制将风险转移和分散，从而降低了个人承担医疗风险的压力。

然而，医疗保险涉及众多投保人，同时包括复杂的医疗服务流程，这使得医疗保险管理成为一项具有极高复杂性的任务。对医疗保险的管理包括但不限于保费收取、赔付管理、风险控制和服务质量保障等多个环节，这些环节的运行效率和质量直接影响到医疗保险的功能发挥和投保人的利益保障。

（二）医疗保险管理的重要性

医疗保险管理的核心目标是确保医疗保险的正常运行，以满足投保人对于医疗风险防护的需求。对于投保人来说，有效的医疗保险管理能够确保其在遭遇疾病或意外伤害时得到及时和充分的医疗服务，降低因疾病或意外伤害引发的经济压力，提升其生活质量和健康水平。对于保险公司来说，有效的医疗保险管理可以降低赔付风险，提高运营效率，

从而提升经济效益。医疗保险管理涉及到多个环节，包括保费收取、赔付管理、风险控制以及服务质量保障等。这些环节的管理效率和质量直接决定了医疗保险的功能发挥，对保险公司的经营效果和投保人的利益保障都有着重大影响。因此，医疗保险管理对于医疗保险的正常运作和投保人的权益保障具有关键性的作用。

此外，随着医疗科技的进步和医疗服务模式的变化，医疗保险的内容和形式也在不断地发展和变化。这就要求医疗保险管理能够适应这些变化，不断优化和提升管理方式和手段，以更好地满足投保人的需求，实现医疗保险的社会目标。例如，随着个性化医疗和精准医疗的发展，医疗服务的内容和方式发生了重大变化，这就需要医疗保险管理能够及时调整保险产品和服务，满足投保人的个性化需求。同时，医疗保险管理还需要注意防止过度医疗和医疗资源的浪费，保障医疗保险资源的有效使用。

二、信息化在医疗保险管理中的应用现状

（一）现行的医疗保险信息化管理模式

随着信息技术的发展，医疗保险管理的信息化模式在全球范围内已经成熟，并在不同层次和领域得到广泛的应用^[2]。在基础设施层面，保险公司通过借助计算机系统、网络技术和数据库技术，实现了对大量保险业务数据的有效存储、处理和管理。这些基础设施不仅提供了高效的数据处理和存储能力，而且通过自动化的流程管理，实现了保费收取、赔付管理、风险控制以及服务质量保障等环节的信息化管理，大大提高了保险业务的运行效率。

在业务处理流程方面，保险公司通过使用业务流程管理（BPM）系统和其他信息化工具，实现了业务流程的自动化和优化。这些系统和工具可以自动化执行许多日常的保险业务流程，如保费计算、保单生成和赔付审批等，大大提高了业务处理的效率和准确性。同时，这些系统和工具也提供了业务流程的监控和管理功能，保险公司可以通过这些功能对业务流程进行实时监控，及时发现和解决问题，从而提高服务质量。

在风险管理和决策支持方面，信息化技术也发挥了重要的作用。通

过大数据分析, 保险公司可以从大量的业务数据中挖掘出有价值的信息, 提升风险评估和决策制定的准确性。同时, 人工智能技术, 如机器学习和深度学习, 也被应用于风险评估和决策制定。通过这些技术, 保险公司可以建立精准的风险模型, 提高风险控制的准确性和有效性。

(二) 现行模式存在的问题

尽管医疗保险信息化管理模式在提升工作效率和服务质量方面取得了显著的成效, 但是现行的模式仍然存在一些问题。首先, 数据安全和隐私保护是一大挑战。保险公司需要处理和存储大量的投保人个人信息和医疗数据, 这就需要保险公司有足够的技术能力和管理水平, 来保障数据的安全性和投保人的隐私权益。而这方面的技术和管理挑战并未完全解决, 数据泄露和隐私侵犯的事件仍然时有发生。其次, 医疗保险信息化管理的复杂性和技术需求也是一大挑战。医疗保险业务涉及众多的投保人, 同时包括复杂的医疗服务流程和风险因素, 这就需要保险公司有强大的信息化管理能力和技术支持。最后, 信息化技术的更新换代速度很快, 这就要求保险公司能够及时跟上技术发展的步伐, 持续进行技术更新和人员培训。

三、信息化管理在医疗保险管理中的优势

(一) 提升管理效率

在管理效率方面, 信息化管理在医疗保险行业中发挥着重要的作用。首先, 信息化管理可以实现业务流程的自动化, 减少人工操作的复杂性和错误率, 提高工作效率。例如, 通过信息化系统, 保险公司可以自动化处理保费计算、保单生成和赔付审批等业务流程, 减少了大量的人工操作, 大大提高了工作效率。此外, 信息化管理还可以实现业务数据的集中管理和高效处理, 减少数据处理的时间和复杂性, 提高数据处理的准确性。例如, 通过数据库技术, 保险公司可以实现业务数据的集中存储和高效查询, 减少了数据处理的时间和错误率, 提高了数据处理的准确性^[9]。

(二) 提升服务质量

在服务质量方面, 信息化管理也在医疗保险行业中发挥着重要的作用。首先, 信息化管理可以提供实时、准确和全面的业务数据, 提高服务的响应速度和准确性。例如, 通过信息化系统, 保险公司可以实时获取和处理投保人的保单申请、赔付申请和咨询服务等请求, 提供快速和准确的服务。此外, 信息化管理还可以提供个性化和便捷的服务, 提高投保人的服务满意度。例如, 通过互联网和移动应用, 保险公司可以提供 24 小时在线的咨询服务和自助服务, 满足投保人的个性化和便捷化服务需求。

(三) 提升经济效益

在经济效益方面, 信息化管理在医疗保险行业中发挥着重要的作用。首先, 信息化管理可以减少业务处理的人工成本和时间成本, 提高公司的经济效益。例如, 通过信息化系统, 保险公司可以自动化处理大量的保单申请和赔付申请, 减少了大量的人工操作和处理时间, 从而减少了人工成本和时间成本。

四、医院医保信息化管理模式探讨

(一) 建立完整的医疗保险信息化管理系统

医疗保险信息化管理系统的建立是医院实现高效医疗保险管理的关键。首先, 一个完整的医疗保险信息化管理系统应包含业务处理、数据管理、风险控制和服务质量管理等各个模块。在业务处理模块, 系统应能够自动化处理保费计算、保单生成和赔付审批等业务流程。在数据管理模块, 系统应能够实现业务数据的集中存储、高效处理和准确查询。在风险控制模块, 系统应能够通过大数据分析和人工智能技术, 提升风险评估和决策制定的准确性。在服务质量管理模块, 系统应能够提供业

务流程的监控和管理功能, 实现服务质量的实时监控和持续改进。

其次, 建立完整的医疗保险信息化管理系统还需要保险公司有足够的技术能力和管理能力。在技术能力方面, 保险公司需要具备系统开发、数据处理、网络技术和信息安全等多方面的技术能力。在管理能力方面, 保险公司需要具备业务流程管理、项目管理、风险管理和服务质量管理等多方面的管理能力。因此, 建立完整的医疗保险信息化管理系统是一个涉及技术、管理和人力资源等多方面的复杂任务。

(二) 医疗保险信息化管理系统的组织与运作

医疗保险信息化管理系统的组织与运作是实现高效医疗保险管理的另一个关键。首先, 保险公司需要设置专门的信息化管理部门, 负责医疗保险信息化管理系统的日常运行和维护。这个部门应包含系统运维、数据管理、业务流程管理和服务质量管理等各个职能小组, 每个小组应有明确的职责和 workflows, 以保证系统的正常运行和高效运作。

其次, 保险公司需要建立一套完整的信息化管理政策和制度, 指导医疗保险信息化管理系统的组织与运作。这些政策和制度应包括系统使用、数据管理、业务流程管理和服务质量管理等各方面的规定, 确保系统的安全、准确和高效。此外, 这些政策和制度还应包括人员培训、技术更新和问题处理等方面的规定, 以应对信息化管理的各种挑战。

(三) 面临的挑战与应对措施

医疗保险信息化管理面临多方面的挑战。首先, 数据安全和隐私保护是一大挑战。保险公司需要处理和存储大量的投保人个人信息和医疗数据, 这就要求保险公司有足够的技术能力和管理水平来保障数据的安全性和投保人的隐私权益。为应对这个挑战, 保险公司可以采取加强信息安全技术、建立完善的数据管理政策和制度, 以及提高员工的信息安全意识等措施。其次, 信息化管理的复杂性和技术需求是一大挑战。医疗保险业务涉及众多的投保人, 同时包括复杂的医疗服务流程和风险因素, 这就要求保险公司有强大的信息化管理能力和技术支持。

(四) 医疗保险信息化管理的发展趋势

面向未来, 医疗保险信息化管理将呈现出三大发展方向。首先, 大数据和人工智能的运用将更深入, 实现对保险业务流程的精准驱动。这意味着风险评估、保费设定以至赔付审批等环节将进一步实现精细化和智能化。其次, 服务个性化成为明显趋势。随着科技的发展, 保险公司有能力并有需求为客户提供更具针对性、更高效便捷的服务, 满足客户多元化的需求。最后, 随着数据保护法规的加强和公众对隐私保护意识的提升, 保险公司在信息化管理过程中, 必须高度重视用户数据的安全和隐私权益的保护, 这将成为每个参与者必须面对并解决的重要问题。

医疗保险信息化管理, 作为保险行业未来发展的重要趋势, 具有巨大的研究价值和实践意义。本文详细探讨了医疗保险信息化管理的概念、优势、挑战以及未来发展趋势, 旨在为相关研究和实践提供参考。然而, 医疗保险信息化管理还面临诸多挑战, 如数据安全和隐私保护、信息化管理的复杂性和技术需求等, 这些问题需要我們进一步深入研究。同时, 随着科技的发展, 医疗保险信息化管理将不断更新进步, 我们期待着更多的创新和突破。

参考文献:

- [1] 卜秀珠, 方亮, 王桂芹. PDCA 在医院医保管理中的应用[J]. 现代医院, 2020, 20(03): 397-400.
- [2] 余薇佳. 新时代下的医院医保管理策略探究[J]. 产业与科技论坛, 2020, 19(24): 207-209.
- [3] 杨倩. 大数据分析在医院医保管理中的应用浅析[J]. 商讯, 2020(16): 176-177.