

新形势下军队医院提升医保服务质量的探讨

马 婷

西京医院 陕西西安 710032

摘要: 我国经济水平飞速发展的同时,也推动了科技和医疗的发展,军队医院也应该随之做出创新和改变,为广大人民子弟兵提供更加优质的医疗服务。部队医院紧随时代的脚步是形势所趋,医保服务质量更是应该放在首位。为了将军队医院的医保改革创新工作顺利做好,本文对此进行了全面的总结,对目前军队医院医保服务中存在的弊端问题进行分析,提出几点提升军队医院医保服务策略希望能够为军队医院提升医保服务提高帮助。

关键词: 军队改革; 军队医院; 医疗保险; 问题对策

Discussion on improving medical insurance service quality in military hospital under new situation

Ma Ting

Xijing Hospital, Xi'an, Shaanxi, 710032

Abstract: The rapid development of China's economy also promotes the development of science and technology and medical treatment. Military hospitals should also make innovations and changes to provide better medical services for the masses of people's army. Military hospitals follow the pace of the Times is the trend of the situation, and the quality of medical insurance service should be in the first place. In order to carry out the medical insurance innovation and reform of military hospitals smoothly, this paper makes a comprehensive summary, analyzes the disadvantages existing in the medical insurance service of military hospitals, and puts forward several strategies to improve the medical insurance service of military hospitals, hoping to improve medical insurance service for military hospitals.

Keywords: Military reform; Military hospitals; Medical insurance; Problems countermeasures

在我国国防部提出的深化改革下,军队医院的工作中心也发生了改变,更侧重于医疗保障方面,与此同时更加促进军队医疗卫生的综合发展。所以,在军队改革过程中,军队医院作为部队的定点医疗机构,为了相应部队医疗改革全局,顺应新形势的发展,规范军队医院的内部管理,提高医保服务质量,将更好的医疗服务提供给有需要的军民。

1 军队医院医保部门应具备的职责

1.1 将人民健康放在工作的第一位

军队医院医保部门作为服务军民的部门,首先应该做好本职工作,将广大人民健康放在第一位,利用好手里的权利,提升军队医院的医保服务质量。身为一名部队医院的医保工作人员,更是要关注人民的健康问题,建立完善的军队医院的医保服务相关的规章制度,对医院医务人员进行规范的医疗服务培训,提高军队医院医

保部门的综合服务能力和专业能力,明确化、正规化医保收费标准。军队医院医保部门内部要有明确的工作分工和责任划分,积极完成和协助部门内的工作。除此之外,在人员配备上一定要齐全,设立专门的医保管理人员,不仅要有良好的管理经验和能力,还要有一定基础的临床工作经验,并对其定期进行培训,提高医保管理人员的专业能力和专业素养。

1.2 做好医院内部的协调工作

军队医院医保部门除了本职工作之外,还要协调、处理好与医院其他部门之间的关系,如挂号收费处、医疗器械部门、药剂科等他们之间应建立良好、有效的工作联系,便于对医疗器械、医疗项目收费标准和药品的维护与升级,处理好患者在就医过程中遇到的各种困难。医保部门可以组织和质量管理部门、药剂部门联合办公,做到信息共享,医保部门根据信息系统了解医保患者的

就医情况,对一些模糊的医疗方案和用药,可以及时与科室领导或者主治医师进行沟通,并明确治疗方案和用药,对一些出现歧义的问题要出面阻止,直到出现明确的解决办法。与医院的质量管理部门和收费办公室联合检查,对临床相关的各个科室就医保等问题进行日常检查,一旦发现违规现象,势必严惩不贷,共同拟定申诉材料,共同把关,既可以让神书材料更加全面和准确,提高申诉的成功率,又能提高申诉材料权威,让各个科室以及个人信服。另外还要加强医保部门与医院其他部门之间的联系,实时掌握医院内部的变动,例如人员变动、医疗团队变动、部门职能变动和收费标准变动等,方便军队医院更好服务军民,在遇到突发事件时,能够协调和调动好医院的资金和设备等相关医疗资源,做到统筹全局,服务人民。

1.3 实事求是,追求真理

军队医院的医保部门的另一重要责任就是监管医疗行为。医保部门的日常工作就包括了对病人病历的实时动态监控和病历审核,一旦出现不规范的诊疗行为和收费标准,应及时叫停并责令整改,出院病历的标准要达到医师医嘱、就医记录、治疗结果和收费清单相匹配。在发生医保违规操作情况发生时,医保部门负责人应该做好协调处理工作,对涉事的科室或个人处理过程中,尽量避免影响到患者正常就医。医保部门也可以发挥网络科技的力量,利用科学技术,设计个性化的电子地图,方便患者能够准确找到需要就医的科室或者部门,避免浪费掉过多的时间和精力,例如患者在就医过程中,在个性地图上输入需要就医的科室就能找到科室所在的具体位置、值班医师和就医时间等重要信息,必定会为患者减少大量的就医时间。在这基础上,考虑老年人对职能服务的使用,在老年病等门诊设置特色就医服务,设置专人为老年人利供便利服务,方便老年人就医。

2 目前军队医院医保服务存在的主要问题

2.1 面对两种体制改革的严峻挑战,医保服务工作不能满足政策需要

随着军队改革的深入,部队医院的工作重心逐渐转向了医疗保障方面,我国有关部分对军队医疗保障工作提出了更高的要求。我国军队医院在医疗卫生领域的竞争中,面临着不断缩小的市场份额压力。政府应对军队医院的政策造成的损失进行补偿。扩大人员配置,推进收入分配体制改革,提高基层卫生服务质量,提高卫生服务质量。军队医院人数较少,在人才竞争中处于不利

地位。很多竞争环境的改变使得军方很难与地方卫生保健改革的政策和市场相协调。在新的医疗服务模式下,不能与当地医院在平等的条件下进行竞争与发展。

2.2 对政策的认识不清、主体意识薄弱

“军民融合”指的是根据地方医院的建设标准进行医院的建设与经营,对于怎样将医保进行整合和区别,有些人对军方和民用医院的理解是错误的。由于不同地区、不同类型的医保实施的标准不同,不同级别、不同类型的医院的缴费标准不同,不同的参保人群构成比较复杂,医保政策的实施也比较困难。如果不注重部队的服务,将会造成部队的服务水平低。

2.3 医患关系错综复杂、管理困难

医保部门已经制定了限制贵重药品,昂贵耗材以及病人有权选择医院的政策。医疗机构和患者是医疗机构和患者的主要角色,在医疗机构和患者之间存在着冲突。病人既要重视医疗成本的合理性和必要性,又不可利用虚假的病历来骗取保险。医院既要接受医保部门的严密监督,又要对病人进行政策上的劝说。既要确保医疗服务的质量,又要控制医疗成本,使得医患关系变得复杂、难于管理。

2.4 医疗保险资金管理不到位,新项目实施不到位

社保统筹基金的全预付机制未能充分发挥其对医疗机构的指导与制约功能,而当医保报销额度耗尽后,超过部分则由医院自己承担,从而造成医疗成本的过度均衡。诊断和处理程序不得超过限度或超过标准。如果执行的诊断和治疗计划过多,他们就会被拒付。医疗费用的调整、医疗费用的调节都比较滞后,使得部分前沿的医疗项目不能按时支付,很容易引起医患纠纷、医疗保险拒付、报销等问题,阻碍了新业务、新技术的发展。

2.5 不能共享信息软件

当前部队医院所采用的是“军卫一号”软件,主要是关于军事机密和数据的管理。不能与卫生保健机构建立医疗网络和信息共享。“军卫一号”综合信息系统与当地医疗卫生信息系统的整合,保证了军队医疗机构的机密信息不外泄,这就要求医疗卫生信息化建设。

2.6 医疗机构的规模和人员配置不匹配,医疗卫生服务现代化的巨大差距

部队医院缺少医疗保障,缺少专业技术人员。目前,我国医疗保险从业人员的整体素质还不能适应现代医疗保障工作的要求。军队医院的技术人才很难实现梯队匹配,学科建设不均衡,发展“小马拉车”的矛盾越来越明显。这与三级医院的专业设置、人员配备不相适应。

3 提升军队医保服务质量措施

3.1 加强管理系统的建设

新成立的军队医院增设“健康保障部”。领导层人员要健全医疗保险管理队伍,并由医院领导、医疗保险管理部、质量管理部、经济管理部、信息部、临床部等骨干组成的医疗保险领导小组,形成医院领导、医疗服务部、医疗保险管理部、各部门医疗保险主管四级医疗保险管理体系。分工明确在各个层面上进行协作与实施。

3.2 加强政策培训

医保政策是强有力的,新的政策也是层出不穷的。尽管医保局开展了相关政策方面的培训,但因工作力度不够、宣传不够、或对临床医师的不重视等原因,仍是遵循以往的处理流程,造成了持续的违规行为。多年来,我们通过全员讲座,电子显示屏,广告牌,微信群,健康保险知识(题库、考试),以及个体化医疗保险政策的讲座,对医疗保险的政策进行了广泛的培训和推广。尤其是2018年,该院结合全国反医疗保险专项行动和远程医疗政策,对医护人员进行了一系列的培训,使他们对政策的理解和执行更加及时、高效。

加强人才队伍建设,是做好医疗保障工作的重要保障。在军队医院实行统一的待遇标准,同工同酬,激发员工的工作热情;实行部门领导公开竞赛,为员工提供发展的舞台。通过建立合理的岗位绩效补贴体系,对医疗机构的工资进行合理的分配。有关部门要加快建立符合当地卫生人才培养、使用和管理的体制,把军队医疗卫生人才引进工作纳入人力资源管理范畴。

3.3 加强行为监督

当地医疗机构要按照医院的违约严重性和性质,对医院进行限期整改、暂停支付、拒绝支付、暂停(解除)合同处理。如有重大或多次违规,进行暂停工作或被终止处理。医保拒付是目前医院管理工作中最令人困惑和反映最强烈的问题。医院应持续强化对医疗机构的内部诊断和治疗的监管。多年来,医院把医疗服务监督纳入了医疗质量的综合管理之中,注重对医疗服务的规范,使医院的诊疗行为得到了全面的规范。需注意以下几个方面:一是建立全面的医院医疗服务质量评估制度,对平均费用、药品比例、药品支出比例进行严格控制。二是建立健全药物监控体系和抗生素管理体系,并在军队医疗卫生领域开展专项整治,坚持以药物为主的“三合理”监管。三是将“医保欺诈”专项整治结合起来,对医保收缴、治疗和收费进行控制,强化病人的现场管理和身份认证。

3.4 强化卫生保健政策意识,提高政策和实施能力

落实“老年医保”的政策力度。要真正理解这个政策,有关部门需要加大宣传和学习力度,保证政策的实施。医院可以适当的开展医疗保险知识讲座,在醒目位置张贴宣传材料、职工医疗保险手册,医院内网信息平台发布最新保单等形式宣传医疗保险知识,确保医务人员提高政策水平和执行能力,确保在遵守保险政策法规的前提下,为参保患者提供优质医疗服务。

3.5 强化医疗保健指标的信息化建设

医疗保障制度的建立和完善,是保障健康管理工作的重要基础。在保障军队的机密和安全的基础上,加快建设与医保同步的医疗网络、建立远程医疗体系、实行远程结算、将医保信息公开、接受社会监督、加强对病人的信任、指导和指导。建立医疗保障数据库、精确预测成本、辅助方案评价、制定管理目标、引进控制措施等。

3.6 医疗保险资金的合理利用和医院的宏观调控

医疗保险资金管理在规范医疗服务行为、引导医疗资源分配中起着举足轻重的作用。现有的付款模式存在着诸如服务供给和服务品质下降等问题。有关部门需要根据具体情况进行相应的调整,采取多种支付方式共存。医院经营要强化宏观调控,实行总量控制、分科、调整科室运作,建立起经济经营理念。

3.7 充分发挥军队医院特点

军队医院是人民群众的信任。在服务理念、内容、特色等方面,要充分发挥军队医院的优势。在医院的病人中,我们要在不断的提升诊疗服务质量、合理收费和病人满意度的基础上,建立一个良好的医院品牌,取得更大的成功。进一步加强创伤外科、急救医学、烧伤、危重医学等战伤治疗的学科建设,在单一病种上形成技术上的优越性。要在有自己特点的情况下,让病人愿意到部队医院就诊。建立“专线”以满足病人的需求,并提供多样化的服务

3.8 加强对住院病人的管理,减少医疗费用

在医疗活动中,由于药品、费用、服务质量等原因,病人常常会发生医患纠纷。医保办要严格按照医保管理要求,并向相关部门汇报,纠正措施;定期地检查各类药品及专用药品的使用情况,以及病人在离开医院时所用的药品是否超过了处方;掌握好病人的入院、出院指征,杜绝“小病”当作大病,及时安排符合出院要求的病人出院,减少住院天数,加强住院管理。通过增加病床周转率、减少医疗费用、减少医疗风险、减少医患纠纷、减少医疗费用不合理增长的方式提高医疗服务质量、

实现医疗服务和医疗共赢的目标。

4 结论

综上所述,军队医院既担负着部队的医疗工作,又担负着社会公益事业。在完成各项保障工作的同时,还要贯彻相关的法律、法规,还要面对各种社会的竞争与挑战。健康保障是一个长期、复杂、全民关心的系统工程。随着我国医改、军队改革的深入和深入,以及有关政策的制定和完善,在医生、保险人、患者的共同努力下,可以及时、合理地解决医疗保险的各种矛盾和问题,从而使军队医院的军民健康保障能力得到进一步的提升。

参考文献:

[1]刘慧娟,刘斌,孟立珊.双重改革背景下军队医院应对措施探讨[J].解放军医院管理杂志,2016,23(11):1018-1019.

[2]高胜霞,童雪君,魏丹丹.扬州市某三甲医院医保费用拒付问题的浅议[J].江苏卫生事业管理,2016,27(1):122-123.

[3]安小芳,习应宜,王小莉,等.医院医保办医患纠纷发生原因探析及应对措施思考[J].中国医学伦理学,2016,29(6):966-968.

[4]华静,华飞,薛晖,等.以管理创新提升医院医保工作成效探索[J].江苏卫生事业管理,2019,30(4):473-474.

[5]王标.新医改形势下的军队医院卫生经济管理探讨[J].解放军医院管理杂志,2013,20(9):830-833.

[6]曾蕾莉,李中秋,左玲.军队医院聘用制员工流失原因与对策[J].解放军医院管理杂志,2015,22(1):30-33.