

# 某三甲医院医保窗口服务常见投诉纠纷原因分析及对策研究

刘 炜 赵 莉 刘晓雷

空军军医大学第一附属医院 陕西西安 710032

**摘要:** 目的: 研究医保服务窗口接到的常见投诉纠纷问题, 找到影响因素及改进对策。方法: 回顾自2014年至2017年登记在册的25例医保投诉情况对医院管理因素进行分析调查, 针对医保投诉原因提出改进对策。结果: 医院医保投诉原因多为费用投诉、患者流程不懂、医务人员政策解释投诉、沟通不畅等原因。结论: 医院应充分重视医保投诉情况, 患者对医保认知不足、医保环节管理不到位是影响医院管理及医保投诉率的主要因素, 制定改进对策并实施后可降低医院医保投诉率。

**关键词:** 医保投诉; 医院管理因素; 改进对策

## Analysis of causes and countermeasures of common complaints and disputes in window service of medical insurance in a third-class hospital

Liu Wei, Zhao Li, Liu Xiaolei

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

**Abstract:** Objective: To study the common complaints and disputes received by the medical insurance service window, find the influencing factors and improvement countermeasures. **Methods:** 25 cases of medical insurance complaints registered from 2014 to 2017 were reviewed, and hospital management factors were analyzed and investigated, and countermeasures were proposed for the reasons of medical insurance complaints. **Results:** The complaints of hospital medical insurance are mainly caused by cost complaint, patients' process not understanding, medical staff's policy explanation complaint, poor communication and other reasons. **Conclusion:** Hospitals should pay full attention to medical insurance complaints. Patients' insufficient cognition of medical insurance and inadequate management of medical insurance are the main factors affecting hospital management and medical insurance complaint rate. Improvement measures can be formulated and implemented to reduce the medical insurance complaint rate.

**Keywords:** medical insurance complaints; hospital management factors; improvement countermeasures

### 作者简介:

刘炜, 出生年月: 1986年9月14日, 性别: 女, 籍贯: 陕西商洛, 民族: 汉, 职称: 初级, 学历: 大专, 研究方向: 医保管理, 就职于空军军医大学第一附属医院;

赵莉: 出生年月: 1995年7月, 性别: 女, 籍贯: 甘肃天水, 民族: 汉族, 职称: 初级, 学历: 硕士研究生, 研究方向: 卫生经济学; 医院管理, 就职于: 空军军医大学第一附属医院;

刘晓雷: 出生年月: 1981年10月, 性别: 男, 籍贯: 河南林州, 民族: 汉族, 职称: 中级, 学历: 博士研究生, 研究方向: 医疗服务质量, 医保管理, 就职于空军军医大学第一附属医院。

医疗投诉是指患者及家属在医疗机构接受诊疗服务过程中对医院或医院工作人员所提供的服务不满意而到有关部门反映问题的一种行为<sup>[1]</sup>。近年来,随着现代医疗技术的飞速发展和人民群众生活水平的不断提高,群众的健康意识和参保意识逐步增强,各种类型的医疗保险(简称医保)越来越多,虽然在一定程度上降低了患者的就医负担,但医保患者对医保管理及医保支付的投诉比率也逐年攀升,严重影响医院日常管理工作。如何减少医保投诉、提高医保管理水平,成为医院管理目前关注的重要问题。鉴于此,本研究旨在分析医保投诉情况的原因及医院管理因素,并制定改进对策,以减少医保投诉事件的发生,提高医院管理效率。

## 1 资料与方法

### 1.1 资料来源

我院2014年至2017年登记在册的25例医保投诉的问题进行归纳总结。所有投诉病例已由管理部门对所涉及的科室和个人进行调查核实,与科室领导共同分析纠纷发生的原因,组织调解并已调解处理完毕。

### 1.2 研究方法

采用回顾法,找出医保相关的投诉的问题,进行分析,总结,归纳。

## 2 结果

分析结果显示,费用投诉10例,占比40%,因患者流程不懂投诉5例,占比20%,医务人员政策解读投诉5例,占比20%,沟通不畅投诉3例,占比12%,其他原因投诉2例,占比8%。

## 3 讨论与分析

### 3.1 不同类型医保投诉类型特点分析

因为就医人数众多,每到一个窗口都需要排队,更有甚者,一个病人三四个家属,为防止等待时间久,把有可能去的窗口都排着队。导致需要办业务的家属或患者,一看到长长的队伍就急躁。在这个过程中,如果所办业务不顺利,或者工作人员一言一行不如他意,不管工作人员怎么解释,也有大喊大叫的,以吸引他人关注,博泪引得同情,已达到自己的目的。当然,这种问题显少出现,应预防为主。这些问题常见的投诉特点是:1.当事人情绪激动,经过安抚,能够调节;2.患者投诉目的清楚,个别有倾诉欲望的患者,耐心倾听事情原委,解决当务之急;3.投诉处理过程难度不大,一般接到投诉,窗口有经验,沟通能力强的工作人员,能把矛盾消化在最基层;4.以服务态度投诉为多,经过排队等一系列等待,情绪激动,稍有不如意就爆发,经过解释,倾听,一般都能和解。当然投诉问题有客观原因和主观原

因,经过有效合理的解释,患者问题得以解决,医患矛盾最小化。

有些医务人员医疗服务过程中,接待病人漫不经心,态度冷、硬,脸难看、话难听,说话随便,信口开河,有意贬低他人或他院的诊疗方案,打击别人,抬高自己,导致误听误信。态度傲慢,解释问题不耐烦,对病人缺乏同情心工作时间玩手机、聊天会客、长时间置病人于不顾,看病时不专注。在这类纠纷中,绝大多数在治疗处理上无原则问题,因为有的医务人员服务态度差,病人产生不满情绪,造成心理负担,而对医生产生不信任感,对疾病的处理过程产生怀疑,或因未能达到病人期望的目的和要求,导致纠纷产生。

医务人员大多重视医疗技术的提高,往往对医保政策及制度的研读力度、理解程度不足,缺少对患者医保问题的关心,就会给医保管理工作带来麻烦,引起投诉。例如,一是缺乏对政策的充分理解,不能给患者解释清楚医保报销的相关规定和条款;二是没能充分确保患者“知情同意”,有些医生在没有跟患者或家属沟通的情况下就使用了自费医疗材料或药品,一些检查或治疗没有跟患者及其家属讲明情况或没有征得其同意等,为患者提供的费用清单不明确、项目模糊,都给患者造成了负面心理影响;三是由于没有及时跟患者沟通,影响了医保的顺利使用,如急诊费用可在3天之内转入住院费用中,如果患者不知道,就不能及时享受这项报销政策,缺乏对患者的及时告知,也是引发医保投诉的重要原因之一。

### 3.2 不同类型医保投诉类型产生原因分析:

#### 3.2.1 客观原因

门诊管辖范围大,人口密集,老龄化现象突出,排队时间长,就诊时间短,容易滋生不满情绪,导致投诉。就诊环境不理想。高峰期患者和家属很多,使原本的空间变得狭小拥挤,引发医患矛盾。社会矛盾转嫁为个人矛盾。由于各种原因造成的不满情绪,会因为一个人的态度而激发整个事件的进展。医生为诊治速度快,减少患者的排队时间,病历字迹潦草,其他辅助科室不能一目了然的辨认,增加不必要的麻烦。医生选择对疾病针对性强的药物,或者没有按患者的药去开相应的药量,导致投诉。

#### 3.2.2 主观原因

患方法制观念的增强。人们依法维权的意识和自我保护的意识增强,在医疗服务中,稍有不尽人意的时候,就要维护自己的合法权益。医患双方对药物的理解和重视程度一样。随着互联网的发展,信息便捷,患者依靠

自己查询而来知识,了解药物的适应症和其他作用,质疑医生的用药。

医方在诊疗过程中,没有进行良好的沟通。排队2小时,诊疗5分钟,患者认为医方没有重视,造成心理落差大。

在大医院就医,当患者经过挂号,排队,诊疗,交费,抽血化验,拍片等等,医生看完结果,需要住院治疗,又经过漫长的等待,终于住院了。也许能够报销一部分,但是政策不清楚,来到医保窗口,又是各种不顺利,最后终于爆发,大声喊叫或者以泪洗面,总之,你不办我就不走,导致其他人也办不了业务。这时候,就需要有人迅速处理纠纷,将事情解决,矛盾最小化。在处理过程中,我们要改变服务观念,掌握一些应对策略。发生这种投诉最主要的原因,多半因为窗口的工作人员与家属或患者无效的沟通引起的,没有达到沟通的目的,没有指出问题所在。出现这种问题,需要快速有效的处理。首先,了解事情经过原委,清除患者投诉的目的。不论哪一种投诉,多倾听,经过患者的叙述,了解患者想表达的意思和目的,然后一步一步引导,再针对事情要求是否合理,能否处理等等再进行解决,确实无理的要求,逐级上报。其次,强化窗口人员职业素养,提升服务质量。所有的医疗,都是以患者为中心,医保业务是为患者良好的后续治疗提供有力的保障。多换位思考,尊重患者,想病人所想,急病人所及急,一人生病,全家着急,不懂政策讲解政策,不清楚流程的,讲解流程,遇事不推诿。“良言一句三冬暖”,患者开口之前,主动询问我能帮你做些什么?态度禁忌冷淡,爱答不理,语言生硬,适当的微笑能化解无形的矛盾。

#### 4 建议对策

##### 4.1 强化政策宣传力度

强化政策与法规宣传、将医保制度落实到位是强化医保管理的关键环节,也是预防纠纷、降低投诉率的重要手段<sup>[9]</sup>。一是医院须医护人员利用科会或者下班时间开展医保知识学习、研读全新的医保政策,确保每位医保审核员都能回答患者提出的有关医保问题。二是在医务人员了解医保政策的基础上,加大对患者医保知识宣传的力度,比如设立专门的医保服务咨询台,耐心为前来咨询的患者或家属讲解医保政策,提高患者对医保制度及医院管理的认可度,更好地配合医疗程序,降低医保投诉率。

##### 4.2 关注患者医保投诉的积极作用

从医院管理角度看,患者投诉是患者送给医院的礼物,它倒逼医院关注内部管理问题,医院若不能有效

地处理患者投诉,必将失去病人这个资源,对医院整体的声誉也有影响。针对医保问题,医院应建立与患者之间的沟通渠道,如设立意见箱、开设专门咨询与投诉电话等,确保患者有关医保问题能及时得到反馈和处理,提高医保管理的效率与透明度,同时利用投诉信息反思医院管理,并完善医院管理机制。

##### 4.3 规范化、流程化日常管理工作

医保管理工作与医院其他职能管理工作略有不同,医保科是窗口单位,直接与患者打交道,与患者的个人利益息息相关,要求工作人员应遵循以人为本服务理念,能够切实为患者着想。因此在实际工作中,医保科可选派具备一定实践经验的工作人员成立监督小组,主要对门诊、住院各个环节进行监督检查,对违规现象及时纠正,求用药合性、收费正规化,严禁出现院方、患者、医疗保险之间的失衡现象,确保三者协调发展。此外,日常监督还需要定期评价监督对象的服务质量,综合评比、考核,奖罚分明。

##### 4.4 提高医务人员医保服务意识

对于医院来说,应树立“以病人为中心”、“以人为本”的服务理念,尽量为患者提供一个舒适、高效的就医环境。同时要求医务人员对患者抱有同情心,在诊治过程中多与患者沟通,维护患者的知情权,尤其使用自费诊疗项目或者自费药品时,必须耐心与患者讲解,获得患者认可与同意后方可继续下一步诊疗计划。在整个治疗过程中,都应尽量降低患者的疾病经济负担,不能出现乱收费现象,努力提高患者的就医满意度。

#### 5 结束语

综上所述,医保纠纷是以服务态度投诉居多,患者投诉目的明确,需要迅速有效的解决。工作人员经过学习相关的医保专业知识,提高业务技能,讲究有效的沟通技巧,设身处地对患者实施人文关怀,投诉问题显著下降,也为后期治疗搭建良好基础,为构建和谐医患关系起到添砖加瓦的作用,在提升优质服务过程中更进一步。

#### 参考文献:

- [1]方爱珍,张拓红.三所大型综合医院患者医疗投诉及原因分析[J].中国卫生事业管理,2004(02):91-92.
- [2]胡燕平,钟林涛.医保相关投诉原因分析及对策[J].中国卫生质量管理,2015,22(02):61-63.DOI:10.13912/j.cnki.chqm.2015.22.2.23.
- [3]胡燕平,钟林涛.医保相关投诉原因分析及对策[J].中国卫生质量管理,2015,22(02):61-63.DOI:10.13912/j.cnki.chqm.2015.22.2.23.