

# 医保联络员在医保管理中的作用探讨

陈学君

(四川省自贡市第一人民医院四川 自贡 643000)

**摘要:** 随着医保的全民化, 医保基金支付压力越来越大, 给医院的医保管理工作提出了更高的要求。我院在医保管理过程中, 通过在医院各科设立医保联络员, 医保科在医院内部的满意度明显提高, 医保投诉事件减少, 规范了医疗行为, 最大限度的减少了医保扣款。医保联络员在医保管理中起到非常重要的作用。

**关键词:** 医保联络员; 医保管理; 作用

随着医疗保险制度改革不断深化, 参保人数越来越多, 医保基金支付压力越来越大, 各地医疗保险机构相继出台各项医疗保险政策, 给医院的医保管理工作也提出了更高的要求。医护人员是在医院管理中接触病人时间最多、沟通交流最多的一线人员, 在落实医疗保险政策的过程中起到了至关重要的作用, 我院利用这一优势, 充分发挥医护人员的作用, 自 2019 年 01 月在全院推行医保联络员制度, 运行 1 年多, 收到了较好的效果。

## 1 要求和方法

1.1 要求: 由医保科牵头, 在全院各临床科室中除科主任、护士长外, 再各选 1 名医生和护士作为医保联络员; 医技科室中除主任外, 再选 1 名工作人员作为医保联络员; 选取的人员条件必须是工作 10 年以上的人员, 具有较强的沟通和协调能力, 选取的人员由科室推荐。医保联络员职责: 及时将医保政策传达到科室; 负责监督抽查入院病人身份的识别、在院病人收费是否合理和医疗文书的书写是否规范、出院病人费用审核和病历的归档。

1.2 方法: 医保科建立医保联络员微信群, 及时将医保政策及医保相关问题发送至微信群, 再由各科的医保联络员转发到自己的科室群, 特殊的医保政策医保科还要组织组织医保联络员进行集中培训; 医保科和医院各科室实行一对多的片区包干制, 每周派专人到各科室进行医保政策的解读和答疑, 并抽查医保政策的执行和落实; 每季度召开 1 次医保联络员会议, 通报医保工作中存在的问题和下一步的整改要求。

## 2 效果

2.1 医院各科室对医保科满意度明显提高。医保联络员的设立可以将临床一线、医保行政管理、病人有效的连成一线, 而他们是这条线的中心, 由他们将政策下传存在的问题及时上传给医保行政部门。通过在全院各科室设立医保联络员, 拉近了临床和医保行政管理的距离, 在医院院内的效能评价管理中分值由 2018 年的 92.5 分上升至 97.7 分, 上升了 5.6%。

2.2 医保投诉事件减少。医护人员是接受过系统的医学知识教育, 通过培训, 对医保政策的理解、执行能力强; 还有医护人员从病人入院到出院都是紧密的接触者, 便于和病人沟通, 将医保政策队病人和家属进行宣传, 还可以将患者的意见和建议反馈给医保科, 这样既改善医患关系, 减少医患矛盾, 又可以提高病人满意度。

通过一年的推行, 2019 年医保方面的投诉较 2018 年有明显的下降, 由 2018 年的 16 例下降到 11 例, 下降幅度为 31%。

2.3 规范医疗行为, 减少医保扣款。通过每月对运行病历的抽查和各县医保局对出院病历的抽查, 从中发现问题, 提出相应的整改措施, 最大限度的减少医保扣款。

## 3 讨论

3.1 医保工作存在较强的专业技巧。医保从业人员需具备较高的工作素养和技能水平, 有研究表明, 医保认知维度较好的人群分布在 10 年以上工龄, 中级及以上职称人员<sup>[1]</sup>, 从各科室选派出来的联络员都是工作经验和医学知识都相当丰富的医护人员, 对医保体系有更综合的概况把握, 更利于医保工作在临床的开展。

3.2 政策宣传在医保工作中具有重要的作用。医疗保险运行多年, 而且各地医保政策不同, 导致许多参保患者对医保政策并不清楚, 很容易在住院过程中出现各种各样的问题。因此, 患者入院后, 医护人员告知住院的相关规定, 在使用自费治疗、检查项目和药品时要征得病人或家属同意并签字后方可使用, 自费同意书是医保重要文书<sup>[2]</sup>, 做好医保政策的宣传, 使患者在明白政策的前提下, 配合医保有效运行。

3.3 注重沟通, 减少医患纠纷。医疗费用是患者关心和敏感的问题, 对于患者或家属的疑问要热情接待、耐心解释, 合理的解释可以化解医患矛盾, 但有些问题在处理过程中要有预见性, 将问题解决在发生之前, 将矛盾化解在激化之前, 杜绝安全隐患, 实现医保、患者和医院的共赢。

医保联络员从病人入院到出院过程中, 不仅是医保政策的宣传者、执行者, 还是意见的反馈者, 不仅可以收集患者的意见和建议, 还可以收集临床一线的医护人员对医保管理的意见和建议, 在医保行政管理与临床起到了桥梁、纽带作用, 这样也会把医院的医保管理工作做到更好。

## 参考文献:

[1]冷家骅, 陈治水, 刘忆, 等. 临床医务人员对医疗保险认知的调查分析[J]. 中国医疗保险, 2016, 6(2): 49-52.

[2]魏家瑜, 栾晓林, 孙鹏程, 等. 医疗费用自费协议法律属性的分析[J]. 中华医院管理杂志, 2022, 28(6): 465-467.