

# 医院医保管理工作的难点及相应对策探讨

郑红梅

(空军军医大学第一附属医院 陕西西安 710032)

**【摘要】** 医疗保险是社会保障中非常重要的组成部分,对于更好地保障人民群众医疗需求发挥了非常重要的作用。医院作为提供医疗服务的机构,医保管理也是其最重要的工作之一。然而就当前我国医院医保管理的实际情况来看,依然面临着诸多困难。基于此本文将重点分析和探讨医院医保管理工作的难点,并针对性地提出相应的对策,希望能够有助于更好地发挥医保的作用,为人民群众提供更加完善的医疗保障。

**【关键词】** 医院; 医保管理; 难点; 对策

Discussion on the difficulties and corresponding countermeasures of hospital medical insurance management  
Zheng Hongmei

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

**[Abstract]** Medical insurance is a very important part of social security, which plays a very important role in better protecting the medical needs of the people. As an institution providing medical services, the management of medical insurance is also one of its most important work. However, from the actual situation of hospital medical insurance management in China, it still faces many difficulties. Based on this, this paper will focus on analyzing and discussing the difficulties of hospital medical insurance management, and put forward corresponding countermeasures, hoping to help to better play the role of medical insurance, to provide more perfect medical security for the people.

**[Key words]** Hospital; medical insurance management, difficult point and countermeasures

## 引言:

医保管理是医疗体系中至关重要的一环,它涵盖了医疗费用的筹资、分配、报销和监管等多个方面。医保管理的直接任务是确保患者能够获得高质量、价格合理的医疗服务。通过医保管理,患者可以获得部分或全部医疗费用的报销,减轻了医疗负担,提高了就医的可及性。然而就我国当前的形势来看,社会经济快速增长,人们对于医疗健康的需求不断提升,尤其是老龄化趋势的加剧,都使得当前我国的医保管理面临较大的压力<sup>[1]</sup>。尤其对于医院来说,如何有效做好医保管理,促进医疗质量的提升,是必须认真思考的问题。

## 1 医院医保管理工作中存在的难点

### 1.1 患者对医保政策了解不足

很多医保的参保者,对于医保的相关政策和规定并不了解,并且在就医过程中缺乏与医务人员的充分沟通。从实际情况来看,很多患者对于医保具体规定的了解,都来自医生,而医生每天承担着较重的治疗任务,难以对相关政策、标准进行非常详细、全面的解释。这也使得医院医保管理存在困难。患者可能不了解医保政策的细则,不清楚哪些医疗服务或药品可以报销,哪些需要自费,可能导致不必要的支出;也可能会限制他们的医疗选择,或做出不科学的医疗决策,如过度治疗或不及时就医;更可能不信任医生的建议,甚至不信任整个医疗体系,进一步加剧医患之间的紧张关系<sup>[2]</sup>。

### 1.2 医保机构定点制度

我国当前的医疗保险,采用的是定点管理的模式,也就是说患者并非在任何一家医疗机构就医后都能够获得医疗报销,而要想保险就必须前往医保定点机构。这也使得一些成为定点机构的医院,尤其是一些三甲医院,患者数量非常多,医疗资源处于供不应求的状态。这也在一定程度上导致医院的工作负荷过重,医务人员缺乏服务意识,容易在医疗过程中出现矛盾乃至纠纷。同时一些成为医保定点机构的医院,为了能够在激烈的竞争中迅速状态,扩张规模,获得更好的效益,出现了将医保资金筹集与医务人员的薪酬福利关联的情况<sup>[3]</sup>。这样一来,医务人员难免在提供医疗服务的过程中,夹杂了过多的利益因素,而非完全以患者的需求为出

发点。使得一些患者被要求延长住院、小病大养、检查内容过多等问题。这不但使得患者付出了更高的成本,同时也造成了较为严重的医疗资源浪费。

### 1.3 扩张性消费问题严重

在当前的医保管理中,常常会出现医保金透支的情况,尤其是在一些大病患者中这一现象出现得更多。出现这一问题的根本原因,很大程度是因为医患之间存在着较为严重信息不对称的问题,导致患者往往难以非常清楚自身医疗消费需求。具体来说可能存在着以下的集中情况。一是在治疗过程中,院方在为患者提供医疗服务的过程中,基于各种考虑,为患者提供了过度的检查或者治疗,从而导致患者事实上付出了比正常所需更多的医疗费用,超出了患者自身的医保基金余额<sup>[4]</sup>。二是患者在治疗的过程中,需要使用一些进口特效药物;这些药物通常都具有更好的治疗效果,但相对来说价格更加昂贵;再加上治疗过程中可能需要耗费较多的一次性医疗材料,也进一步增加了患者的治疗费用,从而导致费用过高。三是一些患者由于自身对于医疗知识掌握有限,同时也不是很清楚医疗消费、医保政策等等;然而在医院治疗过程中,基于对健康的渴望,容易提出一些不合理医疗需求,这种情况下也会出现患者的实际医疗费用偏高。从当前患者治疗的整体费用其概况来看,这样的扩张性消费,在很多三甲医院,特别是大病患者中表现的尤为突出。这种情况也使得医院医保管理难度进一步提升。所以如何有效抑制扩张性消费,是当前医保管理中非常重要的课题。

### 1.4 缺乏有效监督和控制

随着社会的不断发展,包括医疗技术在内的各领域科技发展迅猛,这对于进一步改善人们的生活起到了非常重要的作用。就医疗领域来看,越来越多的高精尖医疗设备投入使用,更多的特效药物被研发出来,同时一些新的治疗技术也不断在临床上得到应用,这些对于提高医疗质量,更好地保证人们的健康固然有非常积极的意义。但同时,这些高精尖设备、特效药物,新型医疗技术也意味着患者可能需要付出更高的医疗费用。从某种程度上来说,医疗技术的不断发展,在一定程度上推高了医疗成本。而对于患者来说,为了获得健康,人们也愿意花费更高的费用来获取高质量的医疗服务<sup>[5]</sup>。但在临床实践中,如何确保这些新技术、新设备和新药物的使用是合理的、规范的,而不是过度医疗,依然是难以有效解决的问题。当前很多医院的面对的患者众多,且流动性强,这都使得相关单位难以对上述问题予以有效监督,这

也在很大程度上增加了医院医保管理的困难。

### 1.5 医保管理制度不完善

尽管我国的医保制度已经实施了很多年,并且国家也对此予以高度重视,出台了相关政策、制度,以更好地满足人民群众的医疗服务需求。客观上来说,医保制度在我国的广泛实施,的确在很大程度上解决了看病贵的问题,对于提高我国居民的健康水平起到了非常重要的作用。然而我国当前医保制度依然还有诸多待完善之处,依然缺乏系统化、规范化的制度和标准。特别是诸如异地就医、市外转诊等情况,缺乏非常清楚、高效的流程,导致一些患者不得不在医院、医保机构之间反复奔波<sup>[6]</sup>。缺乏完善的标准,也让医院医保管理很多时候感到困惑,而一旦与患者沟通补偿,容易导致患者将不满情绪转移到医院,造成医患关系紧张。

## 2 医院医保管理难点的对策

### 2.1 加强医保政策宣教

面对当前医院医保管理中,由于患者对医保相关政策、知识了解不足的问题,必须加强医保政策宣教。帮助患者更好地理解医保政策,明确权益和责任,从而降低误解、不合规行为和财务压力。医院可以广泛运用宣传册、视频、网站等方式,形成多媒体宣传计划,以向患者传递医保政策信息,特别是政策变化和更新。同时要设置专门的医保信息中心,为患者提供咨询服务,解答他们的疑虑,确保患者充分了解医保政策。其次,提高医护人员向患者开展医保沟通的能力,尤其对医生进行沟通技巧培训,使他们能够以简单明了的方式向患者解释医保政策,回答疑虑,并建议最合适的医疗选择;并能够为患者制定个性化的患者教育计划,根据他们的医疗状况和医保情况,帮助他们了解医保政策对他们的具体影响。此外,医院在医保管理方面应提高透明度,运用合适的方法向患者提供清晰透明的费用信息,包括各项费用的构成、哪些费用可以报销、哪些需要自费等,以便患者明确了解医疗费用。也可以建立在线查询系统,患者可以随时查询其医保账户余额、报销记录和政策信息。

### 2.2 建立健全医保管理机构

医院要想更好地实施医保管理工作,必须不断健全医保管理机构。通过设置专门的医保管理小组,招聘有医保管理经验的专业人员,包括医保政策分析师、医保审核专家等,以确保医院在医保管理方面有足够的专业知识。明确医保管理小组的职能和权责,并逐步建立完善的医院管理制度,确保医院医保管理流程的标准化和透明化,明确责任分工和审核标准;同时应建立内部审计和监控机制,监督医保管理的执行,及时发现并采取纠正措施。医保管理小组在开展日常管理工作的同时,要积极参加医保政策的培训,确保他们能够充分了解政策要求,尤其是在医保改革不断深化的背景下,要密切跟踪医保政策的变化和更新,分析政策对医院的影响。建立紧密的联系渠道,与医保部门保持密切沟通,及时获取政策解释和指导。

### 2.3 加强医院信息化管理

信息化管理对于医院医保管理能够起到非常重要的作用,所以医院应进一步加快信息化进程,为更好地开展医保管理提供有力的保障。首先要继续完善电子病历系统,确保医疗记录的准确性和完整性,以便更好地管理患者的医疗信息;同时充分利用电子病历系统进行自动审核,确保医保费

用的准确性,减少错误和虚假报销。其次在医院的管理体系中,应将财务管理模块与医保管理模块建立直接的联系,从而实现对医疗费用、报销和费用结构的有效跟踪,确保财务透明和合规性。另外,要进一步完善电子支付和报销系统。建立电子支付系统,加快医保费用的报销速度,降低医院财务风险;为患者提供在线报销申请平台,方便他们提交医疗费用报销申请,减少纸质流程和人工干预。最后,要积极运用人工智能、大数据等先进的数据分析工具,识别异常医疗行为和潜在的滥用问题,提供数据支持决策;同时基于数据分析,对医疗发展趋势有全面掌握,以便更好地开展医保管理工作,更好地保障资源优化配置。另外,尽快建立医保数据共享平台,与医保部门实现数据共享,确保政策执行的一致性和准确性。

### 2.4 加强医疗服务监管

加强监管,可以确保医疗服务的合规性和质量,减少医疗过程中存在的过度医疗、扩张性消费等问题,在有效保证患者权益的同时,也能够更好地保证医院医保管理工作有效开展。首先,医院需要不断完善医疗服务标准,确保医疗服务标准的明确性;不断完善发布医疗服务指南和最佳实践,帮助医院提供高质量的医疗服务,并确保合规性。使包括诊疗流程、治疗方案、手术规范等都能够真正有据可依,以便监管机构评估医院的实际操作。同时医院应当加强医疗服务数据收集与分析,利用信息化系统,对医疗服务数据,包括手术记录、药物使用、检查结果等展开进行全面分析,识别异常行为和潜在的问题,并及时提出并予以纠正。并将监督相关结果与医务人员的绩效挂钩,引导医务人员对此建立正确认识。完善的医疗服务监督有助于维护患者的权益,提高医保管理的效率和公平性,改善医院的医保管理工作,增强患者信任,促进医疗体系的可持续发展。

### 2.5 建立医保一站式服务体系

就当前医院医保管理现状来看,要想更好地服务于患者,建立一站式服务体系具有非常重要的意义,这不但能够极大地增加患者的便捷性,也能够有效提升医院医保管理的效率<sup>[7]</sup>。首先,要明确一站式服务的内容。真正从患者的角度出发,建立一站式作业流程,尤其是针对异地转诊、工伤旧病复发、外伤核查等以前医保管理中容易出现问题的业务,设置专门的服务流程和窗口,力求以最快的效率为患者提供最优服务。其次,落实咨询服务。很多患者由于对相关政策、手续、流程不了解,容易出现遗漏证件、混淆办理流程等问题,导致医保办理效率低下,通过利用电话、网络等渠道,设置咨询服务,能够及时为患者答疑解惑,提高办理效率。再次,推动医保管理系统向社区延伸,让参保者在家门口就能够办理医保相关业务,这在提高了群众便利性的同时,对于降低医院医保管理负荷,提高工作效率也有非常积极的作用。

## 3 小结

综上所述,我国医保改革依然在不断深化,虽然当前医院在医保管理方面还存在着诸多问题和困难,但只要医院充分认识到医保管理的重要意义,并积极采取有效措施予以解决,必然能够更好地为患者提供医保,这对于推动医保事业的健康发展也有非常重要的意义。

## 参考文献:

- [1]刘婧. 三甲医院医保管理工作的难点及对策研究[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19 (A5): 204+208.
- [2]孙良仁. 三甲医院医保管理工作的难点及对策研究[J]. 中国卫生产业, 2019, 16 (36): 191-193.
- [3]高萍. 三甲医院医保管理工作中存在的难点与解决措施分析[J]. 中国卫生产业, 2019, 16 (35): 45-47.
- [4]朱明. 医院医保管理工作的难点及相应对策分析[J]. 环渤海经济瞭望, 2019, (07): 72.
- [5]边冬玲, 王丹宁, 席璞. 新形势下医院医保工作的难点及对策[J]. 西南军医, 2015, 17 (04): 472-473.
- [6]胡华, 胡熙耀, 邓燕, 彭波, 谢苗. 三甲医院医保管理工作的难点及对策研究[J]. 中国医院, 2014, 18 (01): 64-65.
- [7]孙俊如, 郑丹桂, 蔡月桃, 余怡然. 定点医院医保服务管理工作的难点及建议[J]. 现代医院管理, 2013, 11 (06): 64-65.