

# 加强定点医院医疗保险前台服务能力的探讨

元 丽 孙俊如 郑丹桂

DISCUSSIONS OF THE ENHANCEMENT OF MEDICAL - SECURITY RECEPTION SERVICE  
CAPACITY IN THE MEDICAL SECURITY DESIGNATED HOSPITAL

YUAN Li, SUN Junru, ZHENG Dangui

**【摘要】** 医院医疗保险前台作为医院面向广大参保患者的窗口,是参保患者咨询医保政策、办理医保业务、享受社会权益的主要部门;同时也是医院树立公众形象、吸引更多的参保患者前来就医的重要渠道。面对社会医疗保险覆盖范围不断扩大的新形势与新局面,医院要勇于革新服务理念,规范服务流程,完善医保管理,坚持“以人为本”的服务理念,提升医保前台服务能力,在激烈的市场竞争中脱颖而出,实现医院的可持续发展。

**【关键词】** 医疗保险前台 服务 以人为本

**【Abstract】** Medical security service reception of the medical security designated hospital is the foreground window which is used to provide advisory services and offer medical security services to the insured people to guarantee their social rights. Good services can attract more patients to come to receive medical services and enhance the reputation of the hospital. With the acceleration of health security reform, the fixed - point hospital must be ready to renovate conception of service, standardize service processes and improve the management of medical security. The medical security designated hospital could enhance the competitiveness and achieve sustainable development only if it adheres to the people - oriented service concept and improve medical security service of reception.

**【Key words】** Medical security service reception, Services, People - oriented

**【Author's address】** The Third Affiliated Hospital of Sun Yat - sen University, Guangzhou, Guangdong Province 510630 PRC  
doi:10.3969/j.issn.1671-332X.2014.ZZ.033

随着我国医疗保险制度的逐步完善,社会医疗保险覆盖范围不断扩大,广大参保者对医疗保险服务的需求日渐增加。这对医疗保险服务的供给主体 - 医院提出了越来越高的要求。医院是医疗保险制度运行中的重要环节与载体,医疗保险制度的各项政策只有通过医院的有效执行,才可以落实到实处,真正惠及百姓。我院作为广州市第一批定点医疗机构,为了最大限度的方便参保人就医,设立了医保前台承担医保政策咨询、流程指引和业务办理的功能。医保前台作为医院对外的窗口,是参保患者了解医保政策和办理医保业务的重要渠道,也是医院完善提升服务质量,改善医患关系,建立良好社会形象的重要表现。因此,完善医院医保前台服务质量,提升服务效率,无论对于参保患者,还是医院自身发展都大有裨益。

## 1 提升医保前台工作能力的必要性分析

**1.1 医疗保险知识与信息的不对称性需要医保前台提供服务** 医疗服务行业与其他消费品相比较有其特殊性。对于患者和支付者来说,就医时所面临的不仅仅是信息的不对称,更是知识的不对称。一方面,参保人只有在生病并产生就医需求时才会选择到医院接受医疗服务,因此在日常生活中较少会有意识地去了解医保和医疗相关的政策和知识;另一方面,医学的专业性非常强,医疗行业的从业人员

需要通过长时间的专业学习和临床实践才能将医疗技术应用于实践中。因此患者和支付者往往很大程度上依赖医务人员的专业知识而被动地接受医疗服务。医疗保险知识处于医疗知识与社会政策的交叉地带,既涉及到一定的医疗专业方面的知识,又与民众的医疗保障权益休戚相关,同时又具有医疗保险自身的专业性。因此需要医疗机构的医保前台工作人员发挥良好的沟通与协调的作用,通过通俗易懂的语言与简洁明晰的流程向患者提供政策咨询和就医引导。

**1.2 医保繁多的政策内容和业务流程需要专门的政策咨询和业务办理** 为了实现人人享有社会医疗保险,我国社会医疗保险制度正在不断完善,并已经由制度全覆盖逐渐向人员全覆盖过渡。但是受到国情与制度设计的限制,我国的社会医疗保险尚未达到人人公平享有医疗保险的阶段,因此存在包括城镇职工医疗保险、城镇居民医疗保险以及新型农村合作医疗等不同种类的社会医疗保险制度。不同种类的医疗保险制度的缴费水平、待遇水平、报销比例、保障范围等方面均有不同,参保人前来医院就医时需要根据其医保身份获得相应的政策咨询。与此同时,随着医疗保险异地联网结算进程的推进,来自异地的参保患者前来就诊时也需要获得相应的政策解答。此外,由于医疗保险工作服务的对象大多是一线职工、年老体弱者等基层群众,对医疗保险政策和业务办理流程需要更详尽和耐心的解释与引导。政策咨询服务提供得是否到位、医保业务办理是否顺畅、服务质量的优劣将影响参保患者的就医体验,并直接关系到医疗保险政策能否顺利推行。

元 丽 孙俊如 郑丹桂: 中山大学附属第三医院 广东广州 510630

通讯作者: 孙俊如

1.3 市场化的医疗环境需要医保前台提高服务质量增强医院竞争力 医疗保险与医疗服务相互依存,医疗服务是医疗保险的基础;医疗保险是医疗服务的保障。医学模式的转变与人们对医疗需求的增加,增强了参保人就医自主性与选择性<sup>[1]</sup>。医疗保险制度的实施将重新划分医疗服务市场,这对医疗机构的生存和发展提供了新的机遇与挑战。在激烈的市场竞争中,医疗机构需要顺应市场规律,积极适应医疗保险全面覆盖的大环境。医疗保险前台作为医疗机构对外的窗口,是联系与连接参保患者与医疗服务的重要环节。医疗机构在致力于为患者提供优良的医疗设备和精湛的医疗技术的同时,还需要提供优质的医保政策咨询和就医引导服务。只有通过提升医保窗口服务质量,向参保患者提供便捷的就医流程和清晰的政策解答,才能为医疗机构树立良好的公众形象,提升社会知名度和美誉度,在医疗行业激烈的市场竞争中获取竞争的主动权。

1.4 提升医保前台服务改善医患关系构建和谐 近年来医患关系日益紧张,各种袭医、伤医事件频繁见诸报端。医患关系不单纯指医生与患者的关系,还包括护士、医技、管理以及相关的家属、监护人、单位组织等群体之间的关系。造成医患关系紧张的因素很多<sup>[1]</sup>,包括法律法规、制度与政策、舆论氛围、患者受教育水平、医疗服务水平与质量等。在现有的医疗政策与社会环境下,提升医疗保险前台工作能力能够在一定程度上起到缓解紧张的医患关系的作用。

就目前来讲,我国的医疗资源相对匮乏。随着民众的健康意识的提高,医疗需求增加,出现了医疗服务供不应求的状况。虽然医务人员承担了超负荷的工作量,却依然无法满足民众的医疗需求,继而出现了沟通时间短、交流不畅等问题,继而引发矛盾。医保前台作为专门解释医保相关政策的部门,可以在医生与患者之间搭建桥梁,通过政策解释与流程引导来减少不必要的误解,提高医生医疗服务的效率,有利于营造良好的就医氛围,构建和谐医患关系。

## 2 增强医院医保前台工作能力的途径

2.1 改变医院管理理念,提高医保管理效益 医院只有改变管理理念,充分重视起医疗保险工作的开展,才能将医疗改革中的其他方面与医疗保险改革相协调起来,顺应社会化医疗保险改革的大潮。传统的服务和管理理念已经无法适应竞争日益激烈的医疗市场和社会化医疗保险的新形式。管理理念的革新能使医院在新一轮社会医疗保险改革中,从消极被动的应战状态转变为在新机遇中积极主动谋求发展的状态,能够长远地思考和设计方法与对策,进而提升改革成效。

伴随着新一轮的医疗改革,要在新一轮的资源配置中获取更大的蛋糕,医院需要从管理理念上充分重视医疗保险工作的开展,将医疗保险工作纳入医院工作的重要战略目标中,通过建立规范化的医疗保险管理和服务体系,使医疗保障体系在医院发展中发挥最佳系统效益。

2.2 建立规范化医保服务体系,增强医保前台服务能力 树立“以人为本”的服务宗旨,建立规范化的医保服务体系,是增强医保前台服务能力、提升医疗服务效率、提高参保患者满意度的必由之路。医保前台服务作为医院提供的医疗服务中的重要环节,是影响参保患者就医体验的重要因素。

坚持“以人为本”,以方便参保患者为目标,结合实地调研情况,制定科学合理的就医流程及服务引导,通过宣传栏张贴就医流程、派发医保政策宣传资料、工作人员咨询等方式,为参保患者提供清晰、易懂的就医流程,提高就医效率。此外,医院应该充分利用现代化技术,通过官方网站将医保政策、办理业务流程及就医引导等以简单、易懂、规范的形式展示给参保患者,以人性化和规范化的服务来方便患者。

2.3 完善硬件设施配置,加强前台人员培训 伴随着医保患者数量急剧增加和异地医保联网步伐的加快,医保前台工作面临着政策咨询和业务办理等前台业务工作量急剧增加的问题。同时,参保患者对医疗服务的生理和心理需求大大增加,却对目前社会医疗保险以保基本为主的政策理念不甚理解,容易使部分前来咨询和办理业务的参保患者出现盲目维权的行为。这些问题使前台工作人员常常不堪重负、疲于应付。

针对这种情况,一方面需要从硬件设施上为医保前台配置相应的场所和设施。老百姓看病难的问题主要是体现在医院就诊时排队时间长。从挂号、看医生、缴费、取药等整个流程下来花数个小时成为常态。从医保前台工作状况来看,前台窗口的数量有限一定程度上限制了患者看病的效率,特别是政策咨询不同于交费、取药等事务,是需要专业人员将政策以参保患者能够理解的话语和方式传授,因此花费时间更不稳定,需要增设专门且可供有序排队的前台窗口;另一方面,进一步改善前台工作人员服务作风,增进医患沟通。这需要对医保办前台工作人员加强相关政策和能力的培训,做到以良好的服务态度服务参保患者。同时,还要对前台工作人员提供心理疏导和减压教育,以缓解工作过程中承受的负面压力。

社会医疗保险制度作为国家保障国民权益的一项社会政策,是关于百姓生命财产安全的重要社会制度。实现人人公平享有医疗保险也成为我国未来医疗卫生改革的主要目标。面对全民医保的改革趋势,公立医院应当承担起保障国民生命健康安全的重任;同时也要在伴随着社会医疗保险制度变革带来的新一轮市场竞争中,保持优势提升竞争能力。只有坚持“以人为本”的服务理念,重视开展医疗保险制度,建立规范化的医疗保险服务流程并严格实施,才能实现医院、参保患者、社会三方面的共赢,实现医院的可持续发展。

## 参考文献

- [1] 常志奎,管健. 社会视角下的医患关系[J]. 中华医院管理杂志, 2002(18): 519-520.
- [2] 林佩纯. 以人为本促进医疗保险服务可持续发展[J]. 现代医院, 2005(2): 71-73.
- [3] 庞秀英. 浅析医院医疗保险管理体系的建立[J]. 医院管理论坛, 2008, 2(25): 27-29.
- [4] 唐丽萍. 定点医院医疗保险管理的探讨[J]. 中国医院管理, 2006(10): 65-66.
- [5] 阳武军,凌莉. 加强定点医院社会医疗保险服务管理能力建设的思考[J]. 中国初级卫生保健, 2011(10): 21-22.
- [6] 何文炯. 从“人人享有”到“人人公平享有” - 社会医疗保险需要解决四大问题[J]. 中国医疗保险, 2012(1): 13-16.
- [7] 孙瑞玲. 政府购买社会医疗保险服务的可持续发展研究[J]. 中国卫生法制, 2013(6): 4-7.