

# 试论医院医保窗口服务质量及优化患者报销流程的对策

宋丽花

(溧阳市中医医院, 江苏 常州, 213300)

## 一、引言

本次研究主要就如何提高医院医保窗口服务质量进行全面分析,同时提出优化报销流程的相应对策。将院内2019年全年度医院医保窗口患者所咨询的问题进行归纳统计,据调查了解,多数患者对报销政策了解甚微,且不清楚社保卡使用方法与异地报销办理程序。为推动报销工作的有效开展,切实保障院内医保窗口服务质量,应当做好全面宣传教育工作,以此来起到提升报销效率的目的。

从相关数据来看,当前我国参保人员数量逐渐增多,包含了城镇、职工等多种医保种类,为参保人员提供了相应的保障。患者在就医后可通过提交治疗相关资料的方式来完成报销,能最大程度地降低经济负担。但部分患者因为对报销流程了解较少,因此在报销过程中存在较多的疑问。对此,医院以及相关部门应当做好相应的宣传工作,提高医院医保窗口服务质量,不断优化报销流程,使其更加简易化,提高报销效率。本次研究对医院医保窗口服务质量的提升方式及优化患者报销流程的对策展开了探讨,具体如下。

## 二、资料与方法

### (一)一般资料

此次研究共选取2019年1月—2019年12月院内医保窗口咨询患者作为研究对象,并做好本地与外地患者的区分登记工作,同时收集患者咨询的问题并进行分类归纳,为保证分析工作的有效开展,需明确各数据值。

### (二)方法

对现阶段院内医保窗口工作内容进行全面分析,找出实际问题所在,并根据院内实际情况以及患者的需求制定对应的解决措施,在促进报销工作顺利开展的的同时,促进整体服务质量的提升。

## 三、现状分析

### (一)院内医保窗口接待本地咨询情况

从实际情况来看,院内医保窗口在该年度共接待14366例,均为本地患者,在将患者咨询的问题进行收集整理分析后,发现多数患者对报销政策方

面了解甚微,且半数以上患者均不知晓如何使用医保卡,也不知报销范围等。少部分患者对生育报销内容也并不清楚;3.56%的患者对就医过程中所需的自费项目有疑问。具体数据如表1所示。

表1 医院医保窗口接待本地患者咨询情况(n/%), ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	咨询人数	占据比例(%)
报销政策	5628	39.18
医保卡使用问题	4693	32.67
特殊病待遇	2724	18.96
生育保险政策	704	4.9
工伤保险政策	105	0.73
自费政策	512	3.56

### (二)院内医保窗口接待外地咨询情况

据调查了解,本年度医保窗口所接待外地患者1935例,多数患者对报销政策不甚了解,同时23.82%的患者并不清楚异地备案所要准备的各项材料,这也给报销审批工作的顺利开展带来一定的阻碍,从而严重影响出院结算流程的有效开展。其次,也存在其他咨询问题,具体分类与占比见表2。

表2 医院医保窗口接待外地患者咨询情况(n/%), ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	咨询人数	占据比例(%)
报销政策	723	37.36
异地备案	461	23.82
备案后系统异常	445	23
门诊慢性病审批	224	11.58
医学诊断证明审批	82	4.24

## 四、讨论

现阶段,随着医保制度的不断完善,我国已经逐渐建立健全了相关配套方案,最大程度地保障了群众的利益。医保作为一项社会保障制度,其不仅关系着我国人民群众的生活质量水平,也关系着我国社会的发展与进步。而如何在最短时间内完成院内报销工作,是当下医院以及各地医保相关部门的重点问题。为全面提升医院医保窗口服务质量,应当从以下几方面进行优化调整。

### (一)加强政策培训

医保窗口工作人员的专业能力及综合素养与服务质量有着密切关联,对此,院内高层应当给予相应的重视,执行部门应当确保医保窗口人员有较强的业务能力及责任意识。通过窗口人员积极解决患者

提出的各种问题,切实提升报销效率,保障患者的切身利益。对此,医院应当定期展开相应的培训,将医保报销相关的知识以及医保新政等纳入培训方案中,内容应包括报销比例、自费项目、外地报销流程以及要准备的资料等。同时,医院还可以邀请当地医保人员在院内开展知识讲座,采取交流的方式提升医院医保人员的认知。其次,可采取知识竞赛以及考核的方式激发工作人员的积极性,使其能够以最专业的态度处理各种复杂问题。最后,医院应当进行医德医风教育,使窗口人员能够时刻秉承“以人为本”的原则,让患者充分感受到尊重,这对患者服务满意度的提升也有积极作用。

## (二) 强化沟通

上文中提出,部分患者对医保报销政策、程序等方面了解甚微,对此医保工作人员应当加强与患者及其家属之间的沟通交流,认真倾听患者提出的问题,利用通俗易懂的语言给予相应的回复,以此来提高患者的认知。同时,医生在使用自费药物时,应当提前告知患者,在其同意后才可全面应用,以此来减少后期报销过程中患者的疑问,最终促进报销工作的有效开展。其次,医保部门应当加强与各科室的联系,各科室中应配置一名医保工作人员,提前将患者的资料进行整合分析,为后期医保报销工作的有效开展奠定坚实的基础。而在此过程中,医护人员若对医保相关知识提出疑问,医保人员应及时给予相应的解答。这种方式可大大节省时间,并有效保证信息的准确性,从而可从根本上提高医保管理的整体质量及效率。

## (三) 做好政策宣传工作

基层部门工作人员需要做好医保政策的宣传工作,让患者了解自身所能享受到的利益以及责任范围,以此来减少骗保现象的发生。同时,医院还可通过患者的咨询、院内的宣传栏、发放医保宣传册等展开医保宣传。在此过程中,医院还可以构建网络平台,开辟全新咨询方式。平台可设置医保板块,这一板块支持定期更新一些报销方面的信息,也支持患者直接问询医保方面的问题,由负责此窗口的工作人员进行回复。通过详细讲解与报销相关的问题,患者可从多方面了解报销的范围、异地报销相关程序等,这也可以有效减少窗口排队人数,缩短办理时间,减轻医保窗口工作人员的工作压力,在另一层面也可促使工作人员每日以最优的状态展开工作。

## (四) 优化服务流程

为提升服务质量,降低医保报销程序的复杂性,还应当 在医保窗口处建立指导服务台,由专人对患者进行专业指导,以此提高后期办理效率,减

少排队人数,给予患者更良好的就医感受。同时,部分患者在结算过程中因一些特殊的原因致使办理出现异常,则需患者自行垫付费用后再将票据等资料提交相关部门进行审核,以此来完成整个报销过程,这容易导致患者对院内医保工作产生较大不满。对此,可利用现代信息化技术,对医院医保窗口与各地的医保机构进行联网,经联网查询,患者的社保卡信息、报销政策、比例等均可在网上直接获取,并完成对接工作,由此实现报销程序的全面优化,患者可直接完成报销结算。与此同时,患者的信息可直接进行备份储存,可方便后期医保管理工作的顺利开展。

## (五) 特殊病实行“一站式申报”方式

医保报销相对繁琐,尤其是针对一些特殊疾病,需要多次申报与审核,患者需提前进行备案,再领取申报单找医生、医保部门、参保单位以及相关机构进行签字确认后才可完成报销,这不仅给医保窗口工作人员带来了一定的工作压力,更给患者造成较大麻烦。对此,医保部门就需要对特殊疾病的报销程序进行优化调整,将繁琐的步骤尽量简化。如给予医院医保窗口审批权限,患者可直接将相关材料提交给窗口进行审核,该方式可给患者提供较大的便利,能提升患者的整体满意度。

## (六) 异地就医结算

因部分患者为异地就医,与本地的报销对比,其在结算过程中比较麻烦,再加上多数患者对异地报销政策了解甚微,这也给报销工作的开展带来一定的阻碍。对此,各地区医疗机构应当加大对异地联网结算政策的管理力度,给予医院医保窗口相应的技术及信息支持,使医保窗口工作人员能够直接进行结算,并做好相应的费用返还工作。与此同时,因该工作量相对较大,医院在人员配置方面还需要给予一定的支持,以此来提升患者报销效率。

## 五、结语

综上所述,随着我国医保政策的逐步落实,相关部门及医院应当积极面向患者开展宣传教育,切实提高患者的认知,使其对医保相关知识有全面的了解。同时,医院医保窗口的优化与报销效率以及服务质量的提升有着一定的关联,对此则应当及时应用现代化的技术手段,强化医院与医保部门的联系,以此降低报销流程的复杂性,实现患者满意度以及医保窗口服务品质的提升,从而使医保管理工作在保质保量的前提下有序开展。

【作者简介】宋丽花,漯阳市中医医院。