

医院智慧医保管理平台在医疗服务中的应用

周燕¹ 陈嵩²

1 常州市金坛第一人民医院 2 中国移动通信集团江苏有限公司常州分公司

DOI:10.12238/pe.v3i1.11392

[摘要] 本研究旨在探讨医院智慧医保管理平台在医疗服务中的应用,以确保医保基金的高效利用,防止医保基金的浪费。同时,该平台能提升医院医疗服务的质量,为患者提供高质量、便捷的服务。本文对医院智慧医保管理平台的服务功能及其对医疗服务的影响进行了深入分析,并结合分析结果提出了医院智慧医保管理平台在医疗服务中的应用策略,期望为相关从业者提供理论支持。

[关键词] 医院; 智慧医保管理平台; 医疗服务

中图分类号: R197.3 文献标识码: A

Application of Hospital Smart Healthcare Insurance Management Platform in Medical Services

Yan Zhou¹ Song Chen²

1 Changzhou Jintan First People's Hospital 2 China Mobile Jiangsu Co., Ltd.

[Abstract] Studying the application of hospital smart medical insurance management platform in medical services can ensure the efficient utilization of medical insurance funds and avoid the problem of medical insurance fund waste. At the same time, it can also improve the quality of medical services in hospitals and provide patients with high-quality and convenient services. This article analyzes the service functions of the hospital smart medical insurance management platform and its impact on medical services. Based on its content, it proposes application strategies for the hospital smart medical insurance management platform in medical services, hoping to provide theoretical basis for relevant practitioners to carry out their work.

[Key words] hospital; Smart medical insurance management platform; medical service

前言

随着互联网技术的迅猛发展,各行各业纷纷尝试利用互联网技术提升工作效率和质量。目前,多数医院已开始采用智慧医保管理平台进行医疗管理工作,这对于提升医疗服务质量和医院管理水平具有重要意义。然而,智慧医保管理平台仍存在一些不完善之处,这给医院的使用带来了一定的挑战。因此,加强智慧医保管理平台的开发,研究如何高效应用智慧医保管理平台以强化医疗服务,已成为当前工作人员面临的重要课题。

1 医院智慧医保管理平台的服务功能分析

智慧医保管理平台有着诸多服务功能,其中以全渠道接入、全时服务、数据驱动、个性化服务、便捷就医为主要功能。

目前多数智慧医保管理平台都实现了全渠道接入,客户通过微信公众号、小程序、主页、医保服务APP以及一些其他相关APP,都能实现服务的无缝接入,让客户无论身处何地、无论使用何种设备,都能便捷、轻松的访问医保服务,这打破了传统服务受到地域、时间限制的枷锁,为客户提供了更加便捷的服务。

通过先进的AI技术和大数据等技术,智慧医保管理平台能

够实现全天候响应,无论是工作日还是在节假日,抑或是在深夜,一旦智慧医保管理平台收到服务请求,智能客服机器人就能为客户提供及时、准确、高质量的服务。如果智能客服机器人无法解决客户问题,平台就会自动联系值班工作人员,通过人工服务的方式为客户排忧解难,这对于提升客户满意度、信任度有着良好作用。

在日常工作中,平台能够依托大数据技术不断收集和分析用户数据,为医保管理工作决策提供数据支持。同时,在收集大量数据并对其进行分析后,也能根据用户情况,为其提供针对化、个性化的服务,让每一名客户都能感受到关怀。

智慧医保系统中还包含了网上挂号、网络结算等诸多功能,这极大地减少了客户在线下奔波的时间,为客户提供了便捷就医渠道。同时,这也能有效降低医院经营成本,改善过去医院工作中存在的一些问题,为群众提供更加良好的服务^[1]。

2 医院智慧医保管理平台对医疗服务的影响

应用智慧医保管理平台,能够大幅度提升医院提供医疗服务的质量和效率。在过去,患者想要挂号、费用结算等,都需要在医院柜台办理,但多数医院挂号柜台较少,这导致部分医院的

挂号柜台排起了长队,一些患者可能需要排队数小时才能完成挂号,这给患者带来了较差的就医体验。同时,由于挂号工作人员较少,部分工作人员需要长时间进行工作,这会影响其心情和工作状态,在工作中就可能会出现态度不佳的情况。而在应用智慧医保管理平台后,挂号、结算等项目都能在互联网平台完成,这避免了患者在柜台前排队,让患者就医变得更加便捷,同时也能避免工作人员长时间工作引发不良情绪,给患者带来较差的就医体验,为提升医疗服务提供了有力支持。一些异地就医的患者也能通过智慧医保管理平台更好地进行信息传输和结算,转院的患者也无需再携带大量病历和就诊记录,只需要通过网络传输即可,这使得就医变得更加便捷,让患者的就医体验进一步提升。

智慧医保管理平台通过收集大量数据信息,还能对医保基金监管工作提供一定的数据支持。在过去的医保基金使用中,部分医院会较为随意地使用医保基金,甚至可能会出现乱报等问题,导致医保基金被滥用。但在使用了智慧医保管理平台后,所有的医保基金使用变得更加透明,同时还实现了事前、事中、事后的多方面监管和追责,一旦发现不合理的医疗行为,或是出现医保基金滥用情况,就能及时制止,并找到直接责任人,这对于保障医保基金正常使用、解决药品套购、虚假账单等问题有着重要帮助^[2]。

3 医院智慧医保管理平台在医疗服务中的应用策略

3.1 优化院内医保精细化审核系统,强化审核

在过去的工作中,医保审核问题是使用医保基金面临的重要问题,这往往会消耗大量时间,同时还可能会存在一些错误,导致医保基金使用出现问题。过去的审核以项目形式进行扣款,但付费方式却是按照病种支付标准进行结算,这就会引发一些结算层面存在的问题。但在应用智慧医保管理平台后,智能审核能够自动识别项目通用编码,并根据统一的标准开展审核工作。同时,系统在开展审核工作时,能够凭借患者就医的各项数据对其医保基金使用情况进行分析,保证医保基金使用与临床诊疗费用具有较高的契合度,并严格按照医保报销标准来对患者提供报销。通过系统自行运算分析,就能发现医保基金报销过程中潜藏的问题,例如,逃避智能审核监管、规避病种费用超支、重复开具药物、虚构病情、串换医保编码等。同时,在审核时,一旦发现上述问题,也能直接根据医保资料寻找到主要责任人,并对其进行惩处,从而保障患者利益、保障基金安全。

利用智慧医保管理平台开展审核工作不仅具有较强的安全性,能够及时发现各类问题和风险,还能提升审核效率。在过去的审核工作中,依靠人力开展审核往往需要数天时间,这需要医院对资金进行垫付,这给医院带来较大的资金压力,同时也会给财务管理工作带来较大困难。利用信息化系统开展审核工作,在数小时内就能完成审核,并获得拨款。这不仅能让患者尽快办理手续,获得高质量的医疗服务,同时也能避免医院垫付等问题出现,以免在后期出现一定的财务管理问题。

3.2 构建门诊慢特病处方智能管控系统,提高管理水平

门诊慢特病处方指的是具有开具医保处方权的慢特病责任医师为患者开具的医疗文书,患者凭借该文书就能到药店、诊所购买治疗慢性病、特殊疾病的药物。这些药物目前大多数都已经纳入医保基金中,患者在购买药物时能够利用医保基金进行报销,减少自身经济支出。但如果患者在购买药物时,存在无处方购药情况,就可能会引发购药不合理、购药超量等问题,这不仅会带来药物浪费、医保基金浪费的情况,还可能会给患者身体带来副作用,甚至引发一些服药事故,威胁患者生命安全。

因此,医院利用智慧医保管理平台,就能构建一套门诊慢特病处方智能管控系统,实现更高质量的慢特病处方管理。当患者患有慢特病,在经过治疗后,主治医生只需要为智慧医保管理平台中开具处方即可,患者在前往药店、诊所购买对应药物时,当地医生只需要登录智慧医保管理平台,提取患者的数据,就能获得该处方信息,并根据处方开具药物。如果患者的智慧医保管理平台中不存在处方,那么就不能为患者开具药物。同时也能避免出现,使用他人医保基金购买慢特病处方药的情况出现,这能够更好地规范患者用药,保障药物资源能够得到合理利用,确保医保基金制度稳定运行。

3.3 完善医保费用监管系统,细化监管机制

医保基金是群众的“救命钱”,因此,要确保每一分医保基金都用在实处,避免医保基金遭到浪费。在过去由于监管难度较大,部分医院和患者存在滥用医保基金的问题,这使得医保基金利用率较低。但在应用智慧医保管理系统后,就能凭借信息化系统来开展医保费用监管工作,确保每一笔医保基金支出都具有合理性、科学性,避免一些盗用医保基金、滥用医保基金的情况出现。

利用智慧医保管理系统开展管理工作,能够实现标准化管理,避免人为对一些内容进行干涉和篡改,一切都以实际的用药、诊疗为基础,所有的数据全部真实地记录在系统之中。同时,系统还能通过不断的分析演算,找到可能存在的问题。例如,某药品每盒100元,但医生在记录时将其写为500元,系统在对医保基金数据进行核算时,就能准确发现该问题,并弹出异常,这对于及时发现问题,避免医保基金被浪费、侵占有着重要作用。在智慧医保管理平台的加持下,医院医保基金使用监管机制也能得到一定程度的优化,通过良好的监管来更好的为患者提供医疗服务,减少不合理用药、不合理使用医保基金的情况,这不仅能避免医保基金遭到浪费,还能保障患者用药安全^[3]。

3.4 优化异地就医联网结算系统,提高结算管理

异地就医在过去一直存在诸多问题,患者在前往异地就医时,往往难以使用医保基金正常进行报销,在报销过程中需要办理大量手续,这给患者带来了较差的医疗服务体验。为了便于患者就医,我国推行了异地住院直接结算政策,但由于使用人工进行结算难度较高,再加上各省之间的报销标准可能存在差异,这一定程度上也给医保基金结算工作带来了困难。

在应用智慧医保管理系统后,就能高质量的开展异地就医结算工作。在开展结算工作时,所有的核算内容全部交由计算机

负责,这不仅能提升核算效率,也能保障核算质量。同时,计算机还能发现数据中存在的一些异常,及时识别可能存在的风险,这对于规避风险,避免出现核算错误有着重要作用。

实现异地就医联网结算,也能进一步提升患者异地就医的便捷性,患者在异地就医过程中无需办理过多手续,所有内容全部可以在信息化平台上完成。患者只需要简单的办理手续、签名即可,其他核算内容全部交由计算机完成,这改善了患者的就医体验,同时也能避免医院在处理异地结算时需要消耗大量时间,这对于提升医院管理水平也有着良好帮助^[4]。

3.5完善“互联网+医保”服务平台,提高服务水平

在信息化时代,将信息技术应用到医药卫生领域,能够重塑医药卫生管理和服务模式,优化医院资源配置,提升服务质量和效率。做好“互联网+医保”服务平台,能够实现医保支付政策的相互衔接,避免出现各省医保支付政策不同,引发异地支付结算问题的情况。同时还能利用互联网和信息化技术来提升核算效率和质量,让就医、核算变得更加便捷、高效。同时,在完善“互联网+医保”服务平台后,还能为患者提供良好的就医便利性,患者无需过多操作,就能快速、便捷的就医,避免了过去排队数小时挂号的不良就医体验,实现了网络办理就医手续的高效工作,这提升了医院的医疗服务质量,为患者安全、便捷、轻松就医打下了坚实基础^[5]。

4 结语

智慧医保管理平台具有独特优势,能显著提升医院管理水平和医疗服务质量,使医院能更好地开展医疗工作,同时避免医

保基金使用不当等问题,这对于保障医保基金高质量使用、提升医院服务质量、医疗质量具有重要作用。在应用智慧医保管理平台时,医院需深入研究,明确其功能和优势,并将其应用于正确的内容,使其发挥最大价值,这对于促进医院发展、提升医院竞争力具有较大帮助。

[参考文献]

[1]高红,张蓉.医院智慧医保管理平台在医疗服务中的应用分析——以江西省某三甲医院为例[J].中国医疗保险,2022(9):94-96.

[2]李丹,欧凡,伍睿,等.公立医院医保智能管理全景场景研究及应用[J].中华医院管理杂志,2021,037(02):62.

[3]刘权锋,付浩,周莉莉.多种身份标识在患者就医服务中的融合应用[J].中国卫生信息管理杂志,2023(4):646-651.

[4]俞垠含,李欣怡,刘干.杭州市智慧医保实施现状及优化路径——基于史密斯政策执行过程模型视角[J].统计学与应用,2024,13(2):419-429.

[5]王珊珊,林振吕,卓生元.医院管理建设中智慧医保的SWOT分析[J].中国卫生标准管理,2024(004):015.

作者简介:

周燕(1984—),女,汉族,江苏省金坛人,本科,研究方向:5G技术赋能医疗信息化。

陈嵩(1989—),男,汉族,江苏武进人,本科,中级工程师,研究方向:智能化、信息化。