

加强医保知识培训与提高医保管理水平的研究

常骏飞

(乐亭县医疗保险管理中心, 河北 唐山 063600)

摘要: 随着医疗保险制度全面实施后, 医保政策、医保管理日渐完善, 这对定点医疗机构各项工作提出更高要求。现代社会发展, 人们思想认知不断提升, 开始注重身体健康问题, 此背景下, 使得医院就诊患者中参保人数不断增加, 要求医院临床医务人员要加强专业知识学习, 了解并掌握更多信息, 促使医保政策水平得以不断提升, 才能更好的服务医保患者。对此, 文章具体分析了医保知识培训相关内容, 提出了强化医保员培训效果的方式方法, 在此基础上, 针对强化医保管理水平提升医疗服务质量展开了探讨, 致力于提供培训效果增强医保管理质量。

关键词: 医保知识 培训 医保管理 形式 方法 提升对策

DOI: 10.12319/j.issn.2096-1200.2022.18.37

一、引言

医院作为医疗服务主要提供者, 其行为也会直接影响到医保参与者的切身利益, 因此, 有必要加强医保知识培训, 通过高质量的培训提高医保管理水平, 进而获得更高的回报, 可以说, 医保培训是推进医保工作顺利开展的重要举措。在医保培训过程中, 主要就是结合医保中心实际需要, 并综合考量医保工作实际, 针对相关医护人员实施的一种继续教育。

二、加强医保知识培训

为了进一步强化医保知识培训, 除了医院本身要加强对医务工作人员的医保知识培训之外, 医保管理单位也必须高度重视对医院的指导, 及时有效地为医院提供相关培训工作, 与此同时, 也要充分发挥监管作用, 促使医院可以更好地落实医保工作, 为大众提供高质量的医疗服务^[1]。

(一) 医保培训内容

由于国家会随时根据社会以及人们显示需求, 不断调整医保制度, 这便导致医保工作重点时常发生变动, 为保证新的医保制度可以及时落到实处, 必须制定与之配套的医保培训。为保证医保培训内容实用性、可靠性, 可以通过检查病例检查, 在事前、事中、事后三个环节入手, 检查好住院病历, 及时发现掌握医保工作现存问题, 而后汇总整理后以课件的方式讲解, 通过系统化的培训, 进一步提高医护人员业务能力, 进而逐步树立医院良好形象。

(二) 医保培训特点

从医保培训特点看, 表现出针对性、经常性、时效性等特点。其中针对性, 具体就是从各个岗位及其工作内容出发, 设置针对性的类别培训。比如, 医院的收费人员, 其工作内容就是服务医保门诊患者, 因此, 必须熟知患者

门诊报销比例, 掌握具体流程, 在培训过程中可以针对性开展目的性的培训。而经常性特点, 主要是因医保政策时变长变动, 要求相关医务人员要全面了解、熟知, 才能更好地为医保患者提供准确服务。比如, 药品方面的公自费变动, 需要经常开展培训, 确保相关医务工作人员及时了解和掌握, 可以结合政策调整用药。最后的时效性, 则侧重强调培训时间、效果, 根据医保政策可知, 其执行时间有着明确要求, 如果时间延误, 或者发生错误理解, 必然会导致不良后果。

(三) 医保培训形式

在医保培训过程中, 应当注重培训形式的多样性。可以结合医院实际情况, 定期组织医保负责人、护士长等人员参加医保例会培训。此外, 医院也可以举办医保讲座、医保知识竞赛等方式, 多样方式不定期加强新医保政策的宣教, 使得相关工作人员在多形式下尽快掌握医保专业知识, 并熟练应用到医保工作中。

在实际开展医保知识培训时, 应当注重构建医保多层次的医保培训, 主要是因为医务人员本身医疗工作特殊性, 难以集中统一时间进行培训, 所以要结合具体情况灵活安排。在医保培训过程中, 应当深入临床一线, 合理利用早交班、科务会、业务学习各类及时间, 充分利用零散的时间实施医保政策培训。为保证医保培训质量, 必须及时讲解患者关心的一些保障项目、待遇水平等, 明确具体的经办流程等内容, 必须结合受训科室特点以及具体需求, 制定好完善的培训计划, 构建专项化培训, 切实提高培训效果。

(四) 医保培训重要性

一方面, 通过系统化的培训, 有助于激发医护人员工

作积极性。培训本身属于人力资源投资范畴，在接受新知识、新信息过程中，可以促使人员思想认识得到提升，进而产生高昂的工作热情，并逐步将接收到的知识落实到工作实践中，为医院发展建设奠定良好基础；另一方面，实施医保培训可以有效增加人员凝聚力，提高整个医疗队伍的凝聚力。医保工作的落实必须按照相关政策实施，而在实际工作中，往往需要对新政策进行下达，及时补充旧政策，因此，必须及时培训医保员，使工作人员可以及时掌握新知识，做好上传下达工作。通过系统化培训，强化医务工作人员自觉履行工作职责和义务，提高对医保政策的认知和了解，帮助参保人员及时了解掌握与自身利益相关的知识。除此之外，医保管理单位在培训过程中，也可以更好的监督医院有关医保的各类行为，促使医保工作更加规范化、程序化、科学化发展，进而全面提升医保工作质量，服务大众。

三、提升医保员培训效果的方式方法

为了进一步增强医护人员培训效果，需要在培训理念、培训方式等各个层面入手，具体分析如下。

第一，需要积极创新培训理念。只有良好的培训理念才能推动后续培训工作有序开展。对此，医院管理者必须提高认知，应当将对医务人员的培训视为医院投资的一部分，充分发挥人员作用和优势，促使医院可以获得长期收益。

第二，应当注重创新医保培训方式。针对医务工作人员的培训，不仅要保证及时传达政策性内容，而且也必须灵活掌握传递方式，做到生动、有趣，能够被受训者接受。对于网络的利用，可以在医生工作站、护士站上设置专门的医保知识专栏，为相关医务工作提供便利，满足其随时查询学习的需求。这种网上专栏在实际应用过程中表现出较多优势，一方面，专栏可以及时快速更新，这符合医保政策对时效性的需求，相比于以往纸质培训材料更新慢，这种专栏更容易阅读、储存、随时查看；另一方面，专栏的设置政策查找中，更加便利，医保培训过程中由于涉及较多政策，如果利用纸质材料会造成严重浪费，同时也难以保证资料准确性、及时性，而通过网络资源的利用，可以更好地提高培训经济性，增强培训效果。

第三，创新医保培训计划。开展医保知识培训，必须建立在一定计划之上，因为系统化的医保培训其目的不仅仅是满足当前工作需求，也是未来医保服务工作的长远发展的重要举措。因此，在培训前，必须全面了解当前医保工作易出现的问题、急需解决的问题，还有一些政策模糊不清的问题，汇总、整理后，制定相应的培训计划，完善培训内容，从而保证医保培训实际效果。

第四，积极创新医保培训授课。在医保授课中，必须设置专门的培训老师，在应当优先选择医保办领导，将其作为培训师可以更好地发挥其专业性，并且这类领导具有善于与人沟通、愿与别人分享经验与能力的优势，可以更加详细、丰富培训内容，根据自身宝贵的工作经验，有效提高受训者学习能力，可保证培训内容更具体、更具针对性。

四、强化医保管理水平提升医疗服务质量

（一）加强医保管理服务规范化体系建设

1.积极建设医保信息系统

建设医院医保管理平台可以进一步推进医保政策实施，充分发挥网络提示功能，及时提示医生在为患者提供医疗服务时，事前准确告知义务，从而促使住院医保患者的预交金可以在网络控制中，凸显出个性化、高效化的管理有优势，在医保信息系统作用下，能够很好地防止患者欠费情况，也极大减轻了医护人员工作量，进而留出更多时间和精力用于辅助临床医师工作，保证为医保患者提供更加优质的服务。

2.注重医保政策培训

医保政策随时变化会直接医保工作的开展，因此，必须提高对医务人员医保培训，可以通过医保例会、全员周会、科室早会，或者利用医院网络、组织科室学习等方式方法，多方式、多方面地实施医保知识培训，确保医务人员可以全面了解、熟知医疗保险制度，进而更好的落实医保政策，为参保患者提供优质服务，通过系统性、针对性的政策培训可以促使医保政策得以有效落实。

3.优化医院医保管理综合考核

为有效提高医保管理服务水平，相关医务人员必须提高工作积极性，这就需要发挥医院医保管理效能，对医务人员进行考核。以考核的方式提高工作人员工作认真度，强化其责任感，进而全面提高医院医保自身队伍建设水平。为促使医保管理综合考核更加科学、合理，考核人员可以积极和临床科室交流沟通，收集各类意见，为考核标准制定提供参考。

（二）强化服务意识提高服务质量

1.对患者入院实施动态监管。医院医保工作人员应当随时掌握患者费用情况，而各个科室主任应当熟知医保患者费用情况，在医院内部形成全员参与费用管理的局面，同时，也要加强把控药品、诊疗项目、医用耗材的具体使用。针对医疗新项目、新材料的准入制度要严格落实，并时刻督促医院相关医务人员进行合理诊疗，合理用药。为更好地掌控一些费用高的科室情况，可以充分利用医院信息系统，定点追踪，确保科室医疗费用实时监控，针对特

殊情况可以进行预警通报,实现对医疗费用的合理控制。

2.强化医保对医疗服务的监控作用。医保政策在实施过程中,应当发挥出对医疗服务的监控作用。但当前一些医院内部会出现医保违规问题,对此,医院内部必须做好自查自纠工作,避免一切医保违规操作。在实际操作过程中,医院应当制定明确且严格的流程,确保各项工作透明,严禁出现编造医疗文书、医学证明的情况;必须核实患者身份;对于非医疗保险支付的药品、检查和治疗项目,必须获得患者或家属同意才能使用;必须严格按照诊疗规范对患者进行检查、治疗;医生在诊疗过程中,必须严格按照病情使用合理的药品。

3.增强工作人员政策与业务素质。现阶段,社会飞速发展,使得基本医疗保险日渐扩大,这对医保管理服务水平提出了更高要求,对此,医院必须加强管理,全面提高工作人员政策素质,强化其业务素质,确保医院相关医务人员熟知医保政策,并有效落实到实践中,成为医保政策的重要实践者。可以组织系统化的培训,提高医务人员业务能力,强化其医保政策水平,并在此过程中,促使医务人员树立主人翁意识,强化工作责任感。

4.制定明确的责任追究制。为保证医保政策可以落到实处,医院可以通过制定管理制度的方式,及时处理不合理用药、检查等问题,明确责任追究制,并明确告知各科室、个人,对应的考核成绩直接关系到科室、个人业绩。医保管理综合考评就是针对各科室实际医保工作完成情况进行综合评定,主要涵盖了医生参加医保培训情况、费用指标管理完成情况、医保拒付、违规情况等,借助绩效考核的方式,提高医院医务人员工作主动性,从而更好落实各项工作。

5.强化医保工作人员素质。医院医保工作人员综合素质会直接关系到医保工作质量,因此,必须加强提高医院医保工作人员素质。可以实施岗位轮转模式、集中学习、举办讲座等方式,多方面提高工作人员医学专业知识,丰富其临床工作经验。在培训过程中,应当提高工作人员思想认知,在坚守基本工作原则的基础上,灵活处理特殊问题,学会友善待人,认真仔细工作,进而提高自身沟通表达能力,确保医疗保险相关政策、各项标准可以落到实处,增强医务人员整体服务水平,促使医院门急诊服务效能得以全面发挥。

6.致力于为患者提供便捷服务。医院在为患者提供医保服务过程中,必须构建一套较为完善的服务体系,为患者提供更为便捷的医保服务。这里可以举例分析,比如以往医保患者出院后需要三个工作日才能进行结账,可以调

整为即时结账,最大程度上减少中间不必要的环节,简化出院手续。此外,医院也需要考虑患者存在的特殊病、慢性病情况,这类患者需要长期来院开药,可以调整以往必须挂号的方式,转为专科医生开处方,无须挂号,或者直接由便民门诊医生接诊,这种方式不仅缩短了患者求医时间,同时也很大程度上为患者节约了挂号费。

五、医保管理服务实践体会

随着人们生活质量的提高,对身体健康愈发重视,为此,医保制度成为了现代社会关注度较高,利民的民生工程。首先,必须注重政策的宣传,强化人们对医保政策的认知。对于绝大部分民众而言,医保属于一个新事物,并且在各项政策实施过程中,由于信息不对称,导致多数人不理解医保政策,同时,医保工作在实际落实过程中,也和政策存在较大差距,主要是医院医疗服务运行模式和医保政策规定的运行模式无法匹配^[1]。对此,可以利用电视、网络、广播、报纸等新媒介,扩大宣传力度,确保医保政策可以深入人心,获得人民群众支持。其次,作为医院医保工作人员在实际工作中,应当明确医保患者的核心地位,积极增强服务意识。从目前多数医院医保工作人员工作情况看,过于繁杂,并且在省、市、区、县各级医保结算、支付过程中存在不同的标准,导致医院医疗服务改进并未和医保高标准要求相互协调,直接影响了医保工作为患者提供的服务水平,也无法和医保机构规定相互适应^[2]。最后,医院医保工作人员在实际工作中,应当学会耐心、细致为医保患者提供服务,从而获得患者信任。

六、结语

总而言之,随着现代社会飞速发展,医保愈发受到人们重视,因此,有必要加强医保知识培训,提高医保管理水平,通过本文的研究,希望可以引起相关单位重视,提高对医保工作的高度重视。对于医院而言,应当高度重视医保培训,将其作为医院医保工作重点内容执行,全面增强全院医护人员对医保知识的了解和掌握,为医保政策落实打好基础,从而不断推进医院发展。

参考文献

- [1]邱鹏芳.龙岩医保窗口开展线上学习培训促提升[J].就业与保障,2021(17):18.
- [2]马艺玮.加强医院医保从业人员队伍建设的探讨[J].就业与保障,2022(03):76-78.
- [3]杨文海,薛凌,张莉,等.岗位胜任力在医疗保险专业人才培养中的作用研究[J].中国继续医学教育,2021,13(34):98-101.