

医院自助医保结算系统的构建与应用

周志彬¹, 张 刚¹, 杨贵雄¹, 吴志锦¹, 吴晖湖²

(贵港市人民医院信息科¹, 财务科², 广西 贵港 537100)

摘要:因国家在政策上持续推进全民参保、跨省异地医保结算,区内外大多数医院客观上都存在医保结算窗口外患者排长队,窗口压力大,人力资源紧张的问题;主观上,群众希望有更多的医保结算途径和方式。本文以群众自助医保结算需求为导向,探索欠发达地区医保结算新模式,优化智慧医院服务流程,以实现“一站式”自助医保结算系统的构建与应用,为居民的就医结算提供便利。

关键词:自助医保结算;智慧医院服务;流程优化;医保支付

中图分类号:R197

文献标识码:B

DOI:10.3969/j.issn.1006-1959.2024.03.014

文章编号:1006-1959(2024)03-0073-06

Construction and Application of Hospital Self-service Medical Insurance Settlement System

ZHOU Zhi-bin¹, ZHANG Gang¹, YANG Gui-xiong¹, WU Zhi-jin¹, WU Hui-hu²

(Department of Information¹, Department of Finance², Guigang City People's Hospital, Guigang 537100, Guangxi, China)

Abstract: As the country continues to promote universal participation in insurance and cross-province and cross-region medical insurance settlement in policy, most hospitals in and outside the region objectively have problems of long queues of patients outside the medical insurance settlement window, high pressure on the window, and shortage of human resources; subjectively, the masses want more ways and means of medical insurance settlement. Guided by the needs of self-help medical insurance settlement of the masses, this paper explores the new mode of medical insurance settlement in underdeveloped areas, optimizes the service process of smart hospitals, and realizes the construction and application of "one-stop" self-help medical insurance settlement system.

Key words: Self-service medical insurance settlement; Smart hospital services; Process optimization; Medical insurance payment

近年来,信息技术普及和互联网发展带动了生产方式、生活方式的数字化转型,电子卡证、移动支付等智能时代的新生事物凭借方便、安全、快捷等特点广受欢迎^[1]。为了保障居民群众日常的医疗需求,我国持续推进医疗保险制度的实施,医保结算方式也随之不断优化升级^[2]。国家在政策上持续推进全民参保、跨省异地医保结算,所以区内外大多数医院客观上都存在医保结算窗口外患者排长队,窗口压力大,人力资源紧张的问题;主观上,群众希望有更多的医保结算途径和方式。因此,除了传统的窗口医保结算方式外,医院需着力于分析自助医保结算方式对群众的影响,以群众自助医保结算需求为导向进行医保结算模式的创新与改革。本文对我院实施的自助医保结算新模式进行总结分析,以期促进医保结算模式的多样化、便捷化,进一步提升群众就医体验。

1 自助医保结算现状分析

自国家医保局成立以来,先后多次发文强调要在全 国范围内建立统一可适用的医疗保障标准化体系,制定各项医疗服务保障标准,形成全国医疗保障“通用语言”,为新时代医疗保障高质量发展提供支撑^[3]。国家出台了相关的政策之后,医保结算方式成为了备受人民群众关注的问题^[4]。我院和区内外大多数医院一样,都是单纯的窗口模式进行医保结算,医保结算窗口外场景是患者排长队等现象;自助医保结算尚处于空白期。目前,单纯的医保结算模式已不能很好的满足群众的需求,如何实现自助医保结算成为了医院的重要工作。通过信息化手段实现各个系统间数据交互,使每个流程环节的检查执行过程得到实时、准确的信息记录^[5],通过构建线上、线下自助医保结算系统,推动医院医保业务由“卡时代”迈入“码时代”的数字化转变,助力欠发达地区智慧医院建设,为群众就医提供更加优质、便捷、高效的服务。

2 自助医保结算系统的构建与应用

2.1 自助医保结算方案 基于广西区医疗保障信息平台制定自助医保结算方案,方案包括线上和线下自助医保结算两部分。在我国对医疗卫生行业进行

作者简介:周志彬(1983.1-),男,广西河池人,本科,工程师,主要从事医院信息化建设

通讯作者:张刚(1980.7-),男,广西贵港人,本科,高级工程师,主要从事医院信息化建设

改革的过程中,逐渐形成了新的医保结算方式,由此对医院的医疗收入和服务模式产生一定影响^[6]。根据业务实际需求进行架构设计,以满足业务需要为目的,提供清晰、简洁、友好的中文人机交互界面,充分考虑平台容量及功能扩充,方便系统扩容及平滑升级^[7]。在现有医院数据集成平台的支撑下,已实现“开写-计费-执行”基本电子医嘱处理流程模式^[8],我院具备了构建自助医保结算系统基本条件,并制定了相应方案。“一站式”自助医保结算流程见图 1。

2.1.1 线下自助医保结算系统设计和实施 根据患者需求,基于医院信息平台并利用信息技术对各个环节进行细节优化和持续改进,结合医院实际情况制定住院和门诊自助医保结算系统设计方案,并根据设计流程图推进实施。设计流程图见图 2、图 3。费用结算模块是医保费用结算系统的核心模块,也是整个医院医保管理工作的关键内容^[9]。在当前社会,医保结算的主要服务地点便是医院,医院作为一个重要的中枢管理地,在病人医保的结算管理和保障方面发挥着至关重要的作用^[10],医保结算和支付是基本医疗保险管理的重要环节,是调节医疗服务行为、引导医疗资源配置的重要杠杆^[11]。

①住院自助医保结算系统:住院医保结算工作是负责办理住院患者入院登记、在院缴费工作,同时承担向医保管理部门传输住院医保患者身份及费用信息,以及患者出院时的统筹结算和直补等管理工作^[12]。设计和实施的难点是“住院自助医保结算”无法解决住院预交金“退费”问题。我院方案:实施“住院预交金原路退款”解决方案,为实现自助医保结算奠定基础。退款方案七要素:一是按患者缴款顺序,从最后一笔预交金

依次往回退款;二是微信、支付宝支付预交金的,通过原路返回方式退款;三是原路返回退款以原缴费金额为限;四是患者预交金有电子、现金混合支付方式存在时,优先通过线上原路返回方式退款;五是线上无法完成退款,需退现金的,提示患者到人工窗口办理;六是针对一些特殊科室,比如系统检测到是产科患者并关联有小孩的,则在住院结算时系统限制不能“原路退款”;七是自费类型的患者,自助结算系统限制不能进行“原路退款”操作,并提示患者到人工窗口办理相关业务,避免患者因“第三方责任”引起结算纠纷。基于以上退款方案和规则,自主开发了“住院预交金原路退款”功能,并在自助机落地使用,实现了患者在病区就可实现自助办理医保结算,不出病区就可在自助机上实现自助办理出院结算。

②门诊自助医保结算系统:该系统设计和实施的难点是门诊医保结算涉及影响医保待遇的因素或者业务规则相对较多且复杂。我院方案:在设计“自助机门诊医保结算”业务系统时,采取了以下措施提高医保结算的准确性和成功率。一是剔除操作复杂、规则特殊的业务处方,不允许在自助机上进行医保结算,比如医保个账代支(贵港医保要求读取授权人、使用人两个人的医保卡)、患者本次挂号包含有“GCP”的处方;二是做到医生每开立一张处方就精准对应自助机上一张待缴费处方,同一个医生对同一个患者开立多张处方时,每张处方彼此独立,不允许多张处方混合在一起一次结算;三是提供银行卡、微信、支付宝多种支付方式供患者选择,配合医保支付共同完成本次医保结算。基于上述方案设计并实施,成功完成了系统开发和实现上线应用。

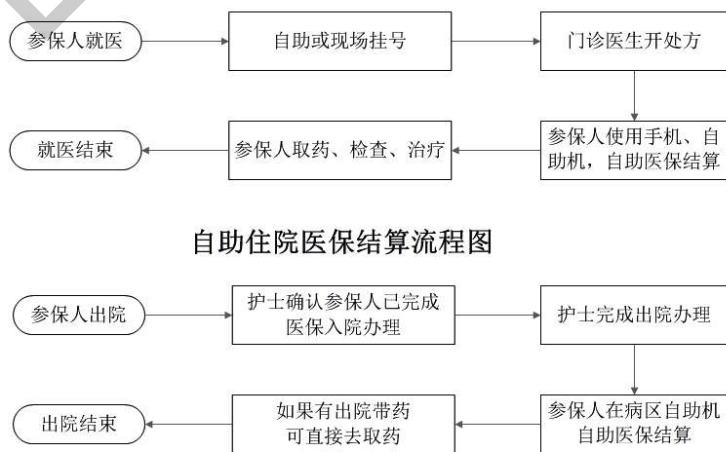


图 1 “一站式”自助医保结算流程图

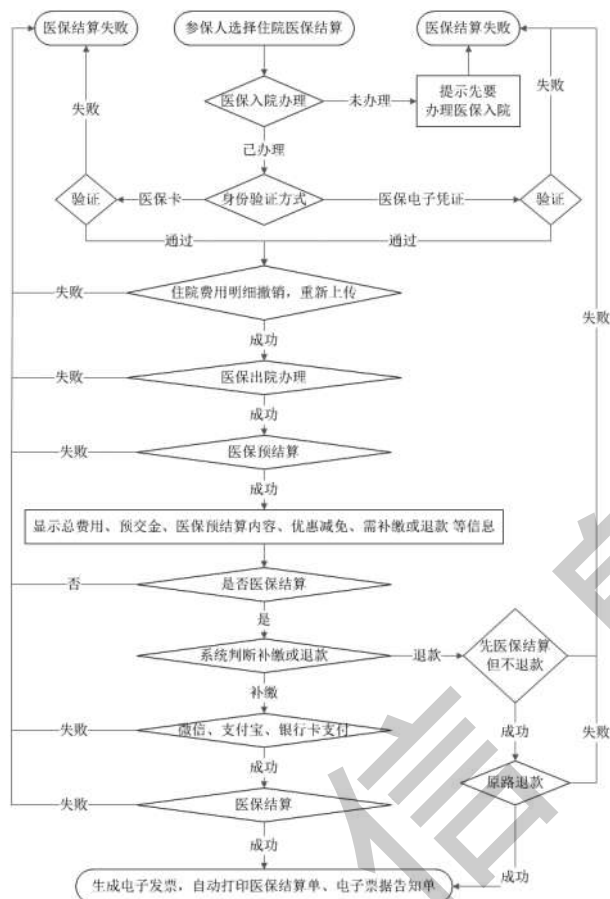


图 2 自助住院医保结算流程图

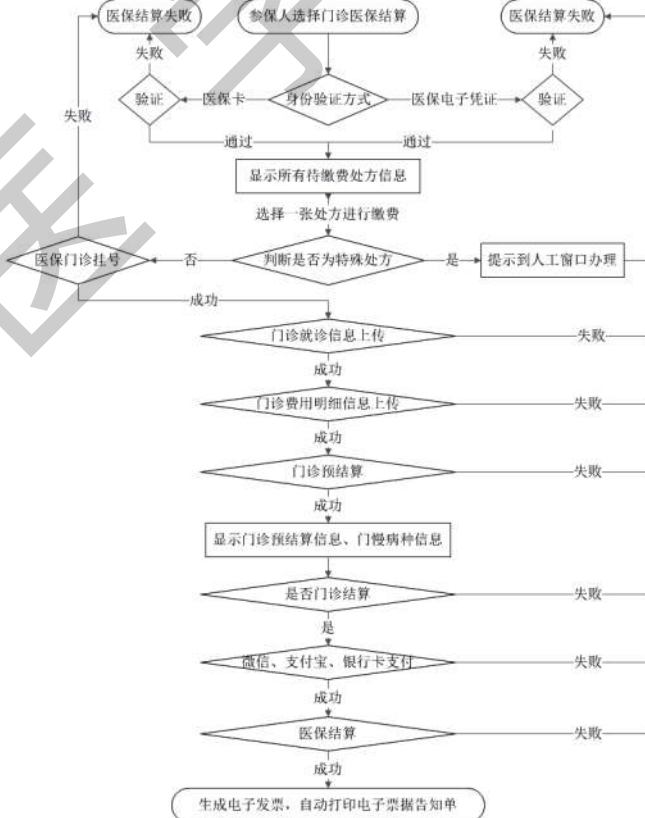


图 3 自助门诊医保结算流程图

2.1.2 线上自助医保移动支付系统设计和实施 依据有关医保政策并结合医院实际情况,制定“医保移动

支付”业务流程、技术方案和实施方案,即 APP 方案。APP“医保移动支付”方案见图 4、图 5。

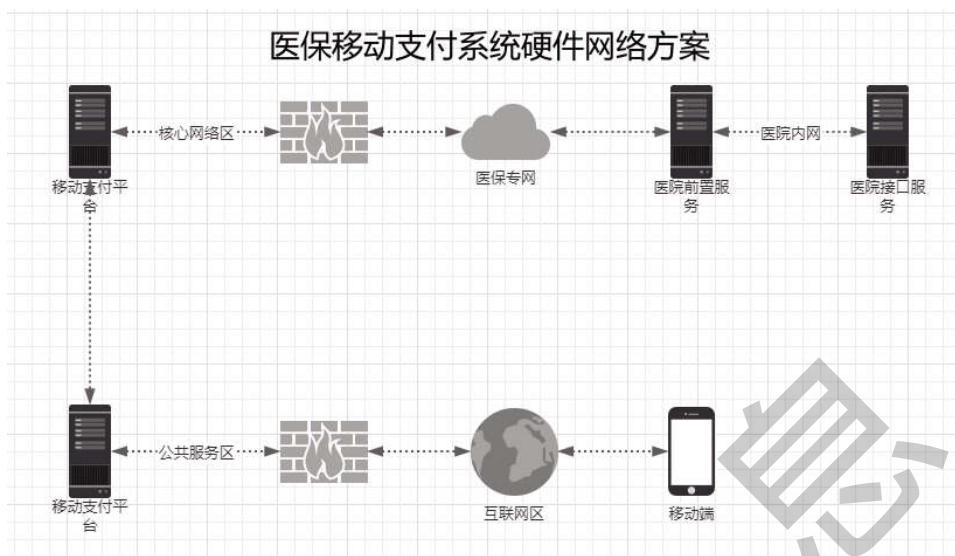


图 4 医保移动支付系统硬件网络

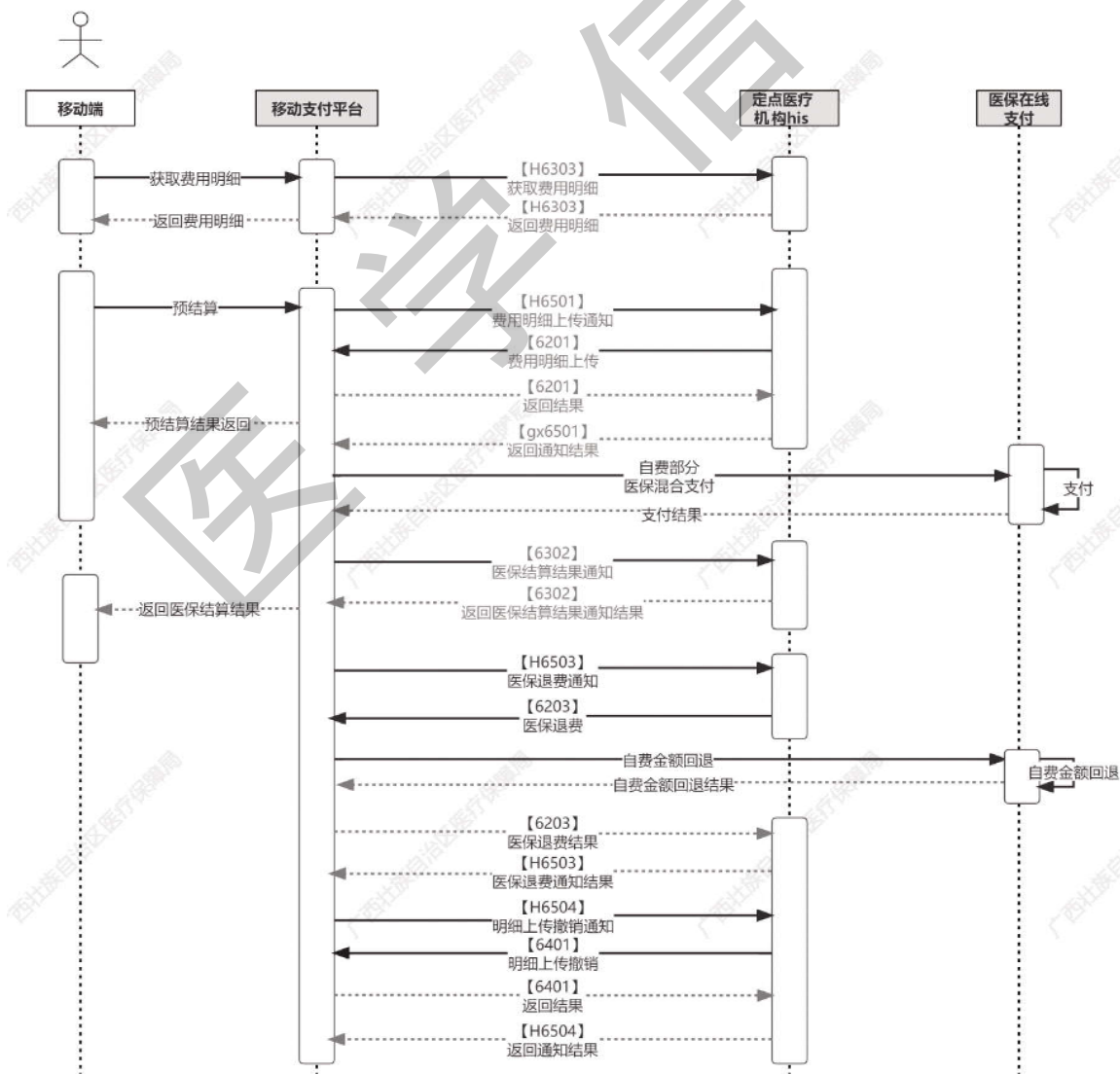


图 5 医保移动支付系统交互流程

3 应用效果

新医改以来,国家出台了一系列改革的举措,从多个层面促进医药卫生体制改革,提升基层医疗机构的信息化服务能力^[13]。医保支付方式改革是我国深化医疗卫生体制改革的关键环节,关系着人民群众、卫生医疗机构、医疗保障机构、甚至相关医药、耗材企业多方面的利益^[14]。我院自助医保结算初显成效,为人民群众提供了更多的便民举措,也促进着医院的高质量快速发展。

3.1 自助机医保结算成效显著 我院是目前广西区内真正实现“一站式”自助机住院结算的医院,同时也是区内首家实现在自助机上打印“医保结算单”的医院,因此该方案具有一定的创新性及推广价值。我院自主设计开发微信、支付宝住院预交金原路退款程序,只要退款金额小于两者合计金额,自助机就会按制定好的规则自动退款,无需人工选择或者干预,便捷、高效、智能,打通了“自助机住院结算”的退款堵点。在病区配置自助机,护士办理出院登记后,患者不出病区就能在自助机上自助办理出院结算,无需再到出入院服务中心办理。相对传统的所有病区患者需要到出入院服务中心办理出院结算方式,自助机住院结算进病区的方案更加便捷、高效、节约人力。同时,自助机还支持医保和自费混合缴费的结算模式,实现了普通门诊和门诊特殊慢性病的医保结算。据统计,目前自助机门诊医保结算占医保结算总笔数的 10.8%,比例呈逐渐上升趋势。自助医保结算助力减轻了人工窗口业务压力,节约了大量人力资源等。

3.2 医保移动支付取得成效 通常情况下,对于医疗政策而言,要确保其与时俱进。因此,要对这些政策进行有效的创新,进而使其能够满足群众的各种需求,以便更好的为广大群众服务^[15]。我院在广西区内率先开展医保移动支付工作,是广西区内首个上线医保移动支付的地市医院。自助机医保结算把缴费窗口“搬进”手机,做到细化服务、流程和管理^[16]。参保群众仅需一部手机,就能实现普通门诊和门诊特殊慢性病的医保结算。统筹基金和个人账户实现同步线上支付,账单一目了然,为参保群众带来了更加优质、便捷、高效的医保服务。另外,该模式打通

了互联网医院医保支付,互联网医院若要实现线上问诊、处方流转、在线支付结算、送药上门一体化的“无接触”就医,往往只能“线上自费结算”,无法实现线上医保支付。而“医保移动支付”则打通了互联网医院开出的处方单无法实现医保支付这个堵点,进一步推动了互联网医院应用。最后,推动医院向数字化、智慧化转变医疗保险是针对广大群众的一项惠民政策,对加快社会发展,实现社会和谐有着重要推动作用^[17-20],医保电子凭证的使用让医院医保业务由“卡时代”迈入“码时代”。

目前,我国的医改进入攻坚克难的关键阶段,医保改革正在有序进行。随着新医改深入推行,参保人数逐年增加,医保结算工作质量直接影响患者及其家属对医院的满意度,电子社保卡和医保电子凭证的实践和探索说明,社会保险的管理服务还有很大提升空间。医院应加快互联网+医疗应用的步伐,以群众自助医保结算需求为导向,探索线上线下医保结算新模式,推进“一站式”自助医保结算服务,切实解决群众在看病就医过程中存在的缴费排队时间长、多次跑、医保结算不便利等问题,真正做到“信息多跑路,群众少跑腿”。

参考文献:

- [1]李响,李欣芳,朱铭,等.基于医保信息平台的医保电子凭证推广应用与思考[J].中国医疗保险,2022(12):82-86.
- [2]孙志敏.现行科技情况下医保结算方式对医院会计核算工作的影响[J].中国市场,2020(21):143-144.
- [3]于文卓,曹艳林,张可.医保结算清单在支付改革结算中的应用及优化策略[J].中国卫生信息管理杂志,2022,19(6):855-859,872.
- [4]张鹏飞.解读现行科技情况下医保结算方式对医院会计核算的影响[J].科技风,2019(28):206.
- [5]鲍雨亭,刘蕾,蒋燕妮.专科门诊检查流程优化及医嘱闭环管理设计与实现[J].医学信息学,2022,43(11):82-85,97.
- [6]陈耀涛.浅析现行医保结算方式对医院会计核算的影响[J].纳税,2018,12(28):76,78.
- [7]陈南,周博翔.智慧云医院平台建设研究与实践[J].医学信息学,2022,43(11):67-72.
- [8]梁方舟,郝倩.医嘱闭环管理的应用[J].中国卫生信息管理杂志,2014,11(2):123-125.
- [9]彭彤.医保费用结算系统在医院医保管理中的应用[J].财经界,2023(3):60-62.

(下转第 82 页)

(上接第 77 页)

- [10]朱俊秀.新形势下医院医保结算管理思路与实践[J].今日财富,2020(7):78-79.
- [11]丁锦希,黄新锋,严娟,等.医保结算清单与病案首页、收费票据比较分析[J].中国医院,2021,25(6):9-11.
- [12]孙森,彭明毅,左秀然.移动一站式自助入出院服务流程实践[J].中国数字医学,2019,14(5):23-26.
- [13]李其铿.基于电子健康档案汇聚平台的慢性病患、发病现状及经济负担研究[J].医学信息,2022,35(21):1-4,8.
- [14]王蓬.医保支付方式改革背景下公立医院运营管理模式应对策略[J].财政监督,2022(11):91-96.
- [15]刘兆兴,孙桂菊.新形势下医院医保管理工作探析[J].经济管理文摘,2020(11):187-188.
- [16]卢斌,张云,高杰.新形势下医院医保精细化管理实践探索[J].江苏卫生事业管理,2021,32(7):943-945.
- [17]王峰,张朦朦.新形势下医院医保管理工作探析[J].中国卫生标准管理,2020,11(3):8-10.
- [18]姜子霞,张斌,邢艺凡.新医改背景下医院医保管理的挑战及策略探讨[J].卫生软科学,2022,36(8):78-80.
- [19]张子旋,张青芝.医保实时结算在医院信息系统中的应用[J].河北企业,2021(5):70-71.
- [20]鲍淡如.从医保电子凭证说开去[J].中国社会保障,2020(8):28.

收稿日期:2023-02-28;修回日期:2023-03-29

编辑/成森