

浅谈如何促进医保档案管理工作规范化

钟永红 李群荣

(青州市医疗保险事业中心, 山东 青州 262500)

【摘要】经济的迅猛发展, 促进人民的生活水平提高。大家日常关注的重点由原来的物质享受转移到健康生活, 健康问题也受到越来越多人的关注。为了帮助群众更好地解决看病问题, 政府在全国范围内逐步推行医疗保险政策, 到目前为止已基本实现了全覆盖。随着参保人数的增多, 对于医保档案的管理工作也带来前所未有的挑战, 就当前看, 医保档案管理中还是存在一些问题, 在大家看病、报销中造成一定的麻烦, 这里就医保档案管理中存在的问题以及如何解决进行讨论。

【关键词】 医保档案; 管理规范化

引言: 医疗保险制度是国家为广大人民群众提供的患病时获得一定费用补偿的社会保障制度, 它不仅是社会和谐发展的重要组成, 还是社会保障体系的主要组成。医疗保险档案不仅关乎每一位普通百姓, 也记载了社会保障制度的每一步发展, 随着医疗保险在全国范围内的不断推广, 它与广大人民群众的利益越来越紧密, 科学规范化的管理医保档案变得越来越重要, 它会积极有效地促进医保政策的健康发展, 因此这项工作需要被正视、重视起来。

一、什么是医保档案管理

经济水平地提高带动社会的进步, 也带来了医疗保险行业的改革与创新。医保档案是指在医疗保险中心存档的参保人的相关信息, 它对于格式的要求极为严格, 存到这里的每一份档案都有独立的编号, 便于以后档案的管理和调阅。随着互联网技术的普及, 医保行业也在建立信息化档案库, 使档案管理人员在日常工作中减少处理问题和寻找档案的时间, 有效提高工作效率。

医保档案的管理看重的是它的时效性与准确性, 各级医保单位在具体工作内容上有所区别, 社区医保部门和县级医保部门的主要职责在于参保人档案的收集、整理, 在参保人需要报销时对其参保种类与价值进行具体的鉴定与核算, 并把看病、用药等情况详细地记录到医保档案中, 便于之后工作的开展。医保档案管理的另一部分工作则是就参保情况进行统计与分析, 层层上传, 为上级医保部门接下来的工作部署、计划安排提供依据。

二、医保档案规范化管理的意义

医保档案的管理需要严谨的态度, 科学且有效地管理是重要的内容之一, 对于医保事业的健康发展以及参保人的权益保障都有着非同一般的意义, 具体来

讲包括以下三个方面:

(一) 科学管理医保档案有助于医疗保险行业的发展

医保档案最基本的信息是参保人的个人信息和他所参加保险的具体内容, 只有这些信息都对得上, 才能获得看病报销的服务。如果名字与信息对不上, 或者参保的年限出现错误, 不仅使参保人的利益受到损害, 还会影响他们对于医疗保险行业的态度。档案信息正确有利于医保部门就某个单位、某个社区或者某个地区的参保情况进行调查与统计。更便于医疗保障部门发现人们在参保或者看病、报销中所存在的问题, 使得解决问题的效率得到有效提升。

(二) 医保部门的工作效率受医保档案管理的直接影响

随着医疗保险政策的在全国的不断推广, 不论是城市社区还是农村地区, 参保人数在不断增加。档案作为城乡居民参保的凭证, 也是反映医保部门工作的重要资料, 档案中记录了居民的具体参保情况、所缴费用以及年限, 科学、有效的医保档案管理工作将会极大降低居民申报看病费用的时间, 也将大幅度提高医保部门的工作效率。同时, 医保档案不只是保存参保人的信息、还是已完成业务的归纳、总结, 还包括医保部门对于新医保业务参保情况的收集与统计, 推行有效地管理会让医保部门有针对性地开展, 更顺利的同时效率也会有效提升。

(三) 医保档案的有效管理会给之后工作的开展提供依据

医保档案的管理也包括对于医保基金的管理, 科学、规范地对医保档案做好统计工作, 可以让医保管理层获得更准确地统计数据, 以及基金的收入与支出情况, 有助于他们就医保工作的开展方面进行全方位

地分析与考虑,让决策的科学性、准确性取得大幅度提升。

三、医保档案管理中需要改进的具体内容

医疗保险档案的管理是关乎每一位参保居民切身利益的事情,我们国家推行医保制度的时间并不是很长,许多工作也是在不断地摸索中总结经验、教训,以促进医保档案管理工作日益完善,就目前情况来看,在档案管理中还是存在一些问题。

(一)领导加强重视,改进档案管理人员的工作态度

医保档案是参保人最原始的信息记录,记载他们的个人信息、参保种类、年限等等,便于参保人就诊和报销,在出现纠纷时可以提供可查的依据或凭证,让存在争议的问题能在更短时间内解决,也是接下来医疗服务开展的重要依据。但是医保部门领导对医保档案的重视程度不够,致使管理人员的工作态度消极,如果不能规范化管理将难以发挥医保档案的作用。

(二)管理人员不够专业使得工作存在漏洞

档案管理工作内容十分繁杂,需要管理人员拥有一定的专业知识,且能够耐心、用心的开展接下来的工作内容。不过,从当前情况看,医疗保险的业务在不断拓展,档案管理工作也随之增加,这就需要越来越多的工作人员的加入。但通过调查可以发现大部分档案管理人员没有专业的档案管理知识,没有受过相关管理知识的培训,基本上是从其他岗位临时抽调过来,从而出现分不清档案管理的具体工作、管理混乱不堪的实际情况。不仅抽调档案时无从下手,阶段性的统计工作也完成得一塌糊涂。

(三)管理过程中对电子医疗档案过于依赖

科技的发展带动社会的进步,我们国家目前已经进入电子信息科技时代,医疗保险行业为了更好地适应社会发展,在参保人员登记、续保等许多方面实行信息化管理,这一方式确实有效地提升了医保部门的工作效率,但是就目前管理情况看,一些地方的医保部门领导、相关管理人员对于医疗保险具体情况的了解过度依赖信息化,出现不重视原始医保档案的情况,觉得所需要的信息都可以通过医保系统进行查询、核实;不能意识到医保档案的重要性,以及所包含的复杂内容,使得医疗档案不能得到科学、规范化管理,对于医疗保险服务工作的顺利开展带来负面影响。

四、如何让医保档案管理趋于规范化

(一)领导加强重视,提高管理人员规范化的意识

单位领导对医保档案管理工作的态度对于档案管理人员有着直接影响,管理层领导应该全面学习档案

管理相关的政策与法规,邀请专业人士建立合规、合法且健全的管理体系,并对于档案管理的日常工作进行科学、合理的划分。

单位领导或者管理者要意识到医保档案对于当前工作效率的提高,以及以后工作开展的方向和规划的重要作用,并且经常有目的地强调医保档案在日常工作中的重要性,提升其对于这项工作的认识,从而调动其积极性与主动性。因为医保档案中对于参保人的信息有着比较详细地记录,是报销医疗费用的依据。完善的医疗档案管理,健全的档案查询系统,不仅能够为参保人的切身利益提供更多保障,也会有效推动医保事业的顺利发展,对于居民的生活起到改善作用。

医保部门领导可以聘请本行业的专业人士,对于本单位的档案管理工作进行工作培训和指导,组织他们学习档案管理知识,积极实践,促进档案管理的专业化。有计划有安排的组织技术交流等形式,及时发现工作中的问题,避免问题的持续化。引进尖端的硬件设备、及时做好软件系统升级,提高档案管理工作的电子化水平。

(二)在社会招聘专业工作人员,组建优秀团队

档案管理工作要求具有一定的专业知识和实践能力,在医保档案管理中可以发现,工作内容极为复杂,容易出现的问题,这就需要医保档案人员不仅具有比较专业的理论知识,还要有丰富的实践经验。医保档案是参保人和单位参加保险的证据。参保人员或单位从参保缴费、办理缴费手续到身体出现问题到医疗保险所指定的医院或门诊进行诊治,再到治疗完成使用医保进行报销,中间所涉及的环节比较多。要想顺利完成医疗报销就需要一份详细、完整的医保档案作为依据。工作人员对于档案管理工作的熟练操作,会有效避免中间可能会出现的问题,使得参保人的报销过程变得简单且省时、省力。所以档案管理团队的专业性是否是能够顺利开展工作的关键。

各级医保单位在条件允许的情况下可以根据自身的实际情况,在社会招聘专业知识过硬、实践经验丰富的档案管理人员,会让工作轻松步入正轨。另外还要在日常工作中实行考察和奖罚机制,对于工作努力、专业知识丰富能轻松处理档案管理中出现问题的工作人员予以精神方面与物质方面的奖励,对于工作消极、专业知识匮乏,面对档案管理中出现问题不能及时解决、不积极学习、造成不良影响的工作人员给予通报批评,甚至可以通过扣除奖金、调离现有工作岗位等措施让工作能力较弱的工作人员充满危机感,促使他们提高工作能力,认真对待档案管理工作。

(三)划分工作内容,每一部分都有人负责,出

现问题有人可寻

医保档案管理的规范化是提高工作效率的关键。在日常工作中,医保单位需要对档案管理工作内容做详细且明确的分工,让每一项工作都有人负责,出现问题可以及时解决。因为覆盖面广是医保档案管理中不能忽视的一大事实,这中间有着繁杂且庞大的工作量,如果不能明确工作内容,干多干少、干与不干都一样,工作人员的积极性必然不高,出现问题时还会大概率出现互相推诿的现象。有问题没人解决,不仅参保人不满意,工作效率低下必然造成医疗保险行业在人民群众中的不良影响。

因此,单位要注重档案管理部门的责任划分,并且把每项职责进行落实,让医保档案管理中的每一部分工作都有人做,出现问题时又都有人可查,有效减少推脱责任的情况出现。同时要求各职能部门通力合作,达到高效解决档案管理中出现问题,避免造成影响参保人报销医疗费用的情况,让居民对于医疗保险服务有充分的信任。

同时还要注意,把医保档案管理的重点放到档案管理部门和每一位工作人员身上,采用搜集参保人信息、整理档案、归入档案的顺序来完成医疗档案的日常管理工作,最好依据日期和参保的种类进行分别管理,在审核完成后通过编号的形式完成归档保存,不过度依赖电子档案,促进管理工作的规范化进程,让广大人民群众在参保后更容易享受优质的服务。

(四)投入财力、物力、人力,使得档案管理体系趋于完善

由于互联网技术的在生活中的普及和应用,医保单位也开始在网络上建立关于医保档案的数据管理平台,这一措施的优点在于有效提升档案管理的效率,当需要调取参保人信息时,可以在医保系统中通过输入参保人的姓名来搜集参保人员的详细信息。还可以通过把参保人的信息上传到数据库,达到资源的共享。随着医保系统地改革,异地就医开始变得方便,而在参保人的数据信息上传后,就可以确保在全国各地的医院都可以查到参保人的详细情况,方便居民就医的同时,也解决在异地就医麻烦多、报销困难的问题。

除此之外,医保单位还应该在档案管理部门设置服务反馈机制,及时了解参保人或者参保单位在参保、使用医保过程中出现的问题,便于针对具体情况快速做出反应,有利于医疗档案管理部门服务体系优质化,有助于居民了解自己详细的参保信息以及身体情况,为看病、报销提供便捷、高效地服务。

为了给广大参保人提高更优质的服务,医保档案管理部门可以在网络系统中上传全国各地医疗保险的

现行政策,以及推出的优惠或补贴,还可以就各地参保的流程进行详细的说明,并标明日期和地点,为参保人员提供方便的同时,让他们享受到医疗保险较高水平地服务,感受工作效率提高所带来的便捷。

(五)集中精力优化档案管理服务工作

我国推行医疗保险制度意在保障和改善居民生活,解决看病难看病贵的问题,减轻人们在看病时的经济负担。医保档案管理部门的工作是为人民服务的工作,为了促进档案管理工作的规范化,相关管理部门要时刻关注人民大众的需求,站在每一个参保人的角度思考问题,以己度人进行医保改革与服务。让参保人在想查询自己的健康情况时可以通过简单的方式轻松查到,要注重老年人接受新事物慢的实际情况,简化他们看病的步骤,并且让医疗费报销的过程有针对性的简单化,有效避免医保报销中将会出现问题,做到真真正正站在普通人的角度提供高质量服务。

档案管理工作人员还需要归纳、总结参保人的信息,以及医疗保险的报销情况,根据年龄段对于参保人的基金收入和支出等重要信息进行科学化分析,并依据实际情况得出结论,为接下来的医保事业的发展给出有力佐证,便于医保部门领导就医保行业的发展做出正确决策,促进接下来医保项目的制定、推行。

结束语

综上所述,医疗保险服务是社会文明发展的必然产物,随着社会化进程的不断进步医保服务也在升级,而医保档案作为参保人详细信息的记录载体,会为参保人的报销和医保服务工作发展提供有力凭证。所以规范化的管理医保档案是发展的必然,领导要对于这一部分工作予以重视,组建专业化的管理队伍的同时,引进先进软、硬件设备,以提升档案管理的现代化;还需要详细划分工作内容,每一项有人负责、避免推脱,最终实现医保档案管理的规范化。

参考文献:

- [1] 石颖娜.加强县市级城市医保档案管理及提升服务水平的措施[J].劳动保障世界,2015(S2):85-86.
- [2] 蔡娟娟.计算机技术在城乡居民医保档案信息化管理的应用[J].数码世界,2017(10):237.
- [3] 徐刚领.“互联网+”时代如何加强医院医保档案管理工作[J].山东档案,2020(02):62-64.
- [4] 夏令国,王道峰,刘婷婷,李峰.分级诊疗背景下医院医保档案管理中的问题及对策[J].兰台内外,2020(22):28-30.
- [5] 张杰.新形势下城乡居民医疗保险档案信息化管理的探讨研究[J].人力资源管理,2015(01):253.