



· 综合医学 ·

发挥医疗资源优势，培塑社区医保服务品牌

宿晓卿（海军特勤疗养中心 山东青岛 266071）

摘要：针对国家医保新政策的不断出台，作为基本医疗保险定点医疗机构的某军队疗养院，为适应新形势下医疗改革的需求，在开展社区医保服务过程中，采取了发挥优势资源、拓展医保业务、申请政策支持、加强信息化建设、突出特色专科等举措，在完成军队保障任务的同时，发挥自身优势，积极开展社区医保工作。

关键词：军队疗养院 医保 服务

中图分类号：R197.1 **文献标识码：**A **文章编号：**1009-5187（2019）01-286-01

随着新医改的不断深化，医疗保险制度得到持续推进和发展，医疗保险新政策不断出台，各医疗单位在医保工作方面面临着严峻的挑战^[1]。笔者所在军队疗养院（区），在完成好为兵服务、卫勤保障使命的同时，积极参与了地方社区医保卫生服务，自获批基本医疗保险定点医疗机构以来，疗养区按照“发挥优势、积极扩面、强化管理、突出特色”的思路，通过五项举措，稳步推进社区医保工作，并取得了一定的经济效益和社会效益，得到了地方相关部门、社区患者以及同行业的认可。

1 充分发挥资源优势，努力打造舒适就医环境

一是疗养院（区）科室配置齐全。除设立门诊部、检验科、医学影像科、特诊科、中医理疗科、口腔科等 10 余个必备科室，为社区医保患者提供一站式服务以外，专门成立医保办，负责为患者办理医保业务，解读医保相关政策。二是医疗设备先进。近年来，疗养院（区）采取向上申请和自筹资金两种途径，先后引进各型医疗设备，提高了疾病诊疗的准确性、可靠性和安全性，同时也为社区医保患者提供新业务、新技术奠定了基础。三是注重人才培养。疗养院（区）狠抓业务培训，努力培养高素质人才的同时，还注重医保政策和内容的传达，从临床医生和护士，扩大到对进修生、来院实习生以及职工等人员，做到“人人知医保，个个懂政策”。随时为社区医保患者提供优质的医疗服务和政策咨询。四是树立服务品牌意识。大力开展“微笑服务”活动，坚持“微笑服务从我做起”。要求医务人员挂牌上岗，从服务用语、仪容仪表等细节入手，将“微笑服务”贯穿于整个诊疗过程与政策咨询，做到真情接待零距离，真心办事零差错，真诚服务零投诉。

2 借鉴疗养服务模式，大力拓展社区医保业务

疗养院（区）在接待部队官兵疗养中早已形成了一套成熟、完整的以“疗养员为中心”的“精美疗养服务模式”^[2]。在开展社区医保工作中，疗养院（区）将精美服务与社区医保服务融会贯通，树立“患者至上”的服务理念，实行全员、全岗、全程优质服务，简化患者就医环节，缩短就医时间，提高工作效率。在门诊统筹、门诊大病服务中，热情接待每一位患者，耐心解答每一名患者提出的各种问题。采取阶梯式健康教育和自助式健康教育相结合的方式，为患者开设“健康教育大讲堂”。阶梯式健康教育是指根据健康素养调查问卷的结果分析，将患者分为高、中、初级分别进行内容不同的健康教育。在门诊大厅设立“健康教育自助查询一体机”，方便患者自助查询。在居家护理时，实行“一对一”全程跟踪服务，即一对医护人员对应一名患者。医保办每月一次对社区医保患者进行服务满意度测评，及时了解他们对治疗、检查、用药、服务态度、医疗环境等方面的意见和建议。根据服务满意度及时调整服务策略，用高品质的服务占领更大的医疗市场份额。

3 及时了解医保新政，积极申请医保政策支持

国家为解决民众“看病难、看病贵”的问题^[3]，对医疗保障

事业的投入力度逐年加大，基本实现医疗保险全覆盖。疗养院（区）及时与医保中心沟通联系，实时掌握。根据“政府加大投入，扶持重点学科发展，对承担公共卫生服务等任务的公立医院给予专项补助”的政策规定^[4]，疗养院（区）把握时机，凭借优势医疗资源和学科实力，积极向相关部门申请成立“单病种中心”的医保资格。该医保专科中心的设立，不仅能够为患者居民提供优惠、便民服务，而且有力锻炼了医务人员队伍，提高了业务内涵质量水平。

4 持续推进信息化建设，不断促进医保管理规范化

信息化建设是医保工作得以正常运行的基本保障^[5]。为方便社区医保管理工作，疗养院（区）为医保办开通用于医师开医嘱、书写病历、辅助科室提交检查报告、检验结果等的阅览权。强化信息对接。院区的医保网络建成后，必须与医保中心的信息进行磨合对接。医保办每日将患者的就医费用实时传输给市医保中心，使中心能够及时掌握疗养院（区）的医疗收费情况，确保医保工作的有序开展。除医保系统外，与地方公司合作开发门诊信息管理，涵盖门诊挂号、划价、收费及医生工作站门诊电子处方、药房药库管理等业务模块。为保证体检的顺利进行，安装体格检查信息管理系统，贯穿整个体检业务流程。

5 突出特色专科作用，带动军地共用技术发展

疗养院（区）集中全部资源，全力打造特色专科群。口腔科利用计算机导航设计，面向复杂种植牙患者，开展无牙颌种植修复技术；运用计算机 3D 打印技术，开展牙体美容修复。中医理疗科引进康复治疗设备和美容设备，开展特色物理康复治疗 and 中药美容。鼻炎哮喘科增大研发力度，对中药治疗各种类型鼻炎、哮喘和过敏性紫癜等疑难杂症，进行进一步的探索和研究。在此基础上，充分发挥特色专科群的带动作用，以强带弱、以点带面，依托社区医保业务带来的巨大客户群，大力研发军地共用技术项目，使部队官兵和地方患者共同受益。在国家新医改不断深化的背景下，在医疗、医保、医药“三医联动”的推进下，疗养院（区）作为医疗服务行业中的一份子，响应政府号召，在完成好军队保障任务的同时，推进社区医保工作规范化发展。

参考文献

- [1] 王丹宁. 当前军队医院医保管理存在的问题与对策探讨[J]. 西南军医. 2013, 15(11): 711-712.
- [2] 夏永莲, 黄茜, 赵鑫. 新形势下军队疗养院护理工作发展思路[J]. 中国疗养医学. 2011, 20(1): 33-34.
- [3] 李中凯, 张淑云, 潘雯等. 新形势下医院医保工作面临的问题及对策[J]. 解放军医院管理杂志. 2015, 22(9): 886-888.
- [4] 崔茹, 冯培玲, 崔俊国. 浅谈医院医保管理[J]. 包头医学. 2015, 39(4): 251-253.
- [5] 唐丽萍, 王温秀, 王波. 医院信息化推进医保管理的规范化科学化[J]. 现代医院管理. 2014, 12(3): 58-60.