

# 福建卫生报

国内统一连续出版物号 CN 35-0013  
邮发代号 33-9

责任编辑:蓝旭  
版式设计:玉花



出版单位:每周文摘报社  
主管单位:福建日报社  
主办单位:每周文摘报社  
福建省健康教育促进中心  
协办单位:福建省计划生育协会

咨询热线:400-991-2221  
投稿邮箱:fujianwsb@126.com

## 医保门诊 让患者不出“院门”即可享受医保服务

□本报记者 陈坤 叶秀月  
丁婷婷/图

医生提出的这个治疗方案医保能报销吗?异地转诊手续要怎么办?新生儿四个月才参保能享受医保待遇吗?……为破解群众就医时存在的医保政策困惑,让群众更便捷、更直观地享受医保权益,福建省医保部门创新医保医疗联动机制,联合福建医科大学附属协和医院(以下简称“福医协和医院”)开设国内首个“医保门诊”,为医护人员和患者提供免费的医保疑难问题解答和基于诊疗方案的医保方案设计,提升医保医疗服务质效,让患者每一次就医都明明白白。



▲福医协和医院医保门诊设置在门诊大楼,是全国首个以门诊形式设立的医保服务窗口

### 03 打造医生的医保政策“加油站” 实现“医”“保”“患”三者共赢

医保门诊还发挥阵地作用,打造成为医护人员和管理人员解读、解惑最新医保政策的服务站,助力提升医院医疗团队的服务质量和效率。



▲其他医院的管理人员也来医保门诊咨询最新医保政策

### 01 患者无需“往返跑” “不出院门”享受医保“一站式服务”

“在医院内同一栋楼就解决孩子的医保问题了,一点不耽误看病治疗时间。”带孩子到福医协和医院就医的李铭(化名)来到医保门诊就诊咨询新生儿医保政策并快速解决问题。

原来是李铭的孩子突然生病,但是孩子已经出生四个月还未参保,李铭不知道该去哪里解决参保问题。在儿科医生的建议下,他来到医保门诊求助。

福医协和医院医保办副主任张艳指导他通过线上渠道为孩子办理参保缴费手续,并给他介绍了新生儿参保待遇政策,告知新生儿出生一年内参保没有待遇等待期,四个月的宝宝可以从参保缴费之日起享受医保待遇,让他松了一口气,“政策保障得好,服务便捷,这么快就解决问题了,不然我这糊涂爸爸不知道怎么和家人交代”。

“若是在从前,这位爸爸可能需要专门去医保中心咨询和办理



▲参保群众在医院就诊时遇到医保政策问题,可以就近到医保门诊咨询了解

参保缴费手续,有些异地就医的患者还要回到参保地咨询,可能会耽误治疗或者影响医保待遇享受。”福医协和医院医保办兼运营管理处副主任陈萍萍表示。

为了发挥医疗机构作为医保政策应用主阵地优势,破解患者在医院和医保经办机构之间“往返跑”咨询医疗保障问题,福建省医保部门在全省设立253个医院医保服务站,实现医保业务院内办,今年以来,进一步聚焦患者在诊疗

过程中咨询医保政策的需求,探索设立“医保门诊”,推动医保政务服务前移临床一线。

医保门诊由融合掌握医保政策、医疗机构管理制度和医疗知识的医院医保办团队坐诊,直接面向咨询者,重点针对到院就医患者在诊疗过程中的医保政策问题,提供政策解读以及流程梳理服务,具体包括政策咨询与解读、报销服务与指导、服务项目价格咨询、异地就医、投诉与纠纷处理等全方位、个性化的医保服务。

医保门诊设置在协和医院新门诊楼三楼,患者通过协和医院公众号、电话、现场等途径预约后,即可在医保门诊与医保专家进行面对面的咨询交流,及时消除就医过程中的疑难和困惑,“院内事院内办”,减少患者因不了解医保政策而往返参保地与就医地,或医院和医保经办机构之间的时间和精力,有效提升患者就医体验。

### 02 破解“来回问”难题 提供匹配临床需求的医保政策咨询服务

“我们是外地的医保,在这里做手术能否医保报销?报销比例多少?需要怎么办手续?到医保门诊咨询一次,就解答我们所有问题,非常方便。”

王女士的爱人从三明到福医协和医院就诊,被确诊为烟雾病,主治医生建议尽快进行手术治疗,但是医生和夫妇二人均对三明的医保政策规定不甚了解,夫妻俩对于手术治疗费用报销情况心存顾虑。

于是,他们来到医保门诊咨询。张艳查看了病人的就诊记录,详

细解释了与其相关的医保政策,并对他们的就医流程进行方案设计。张艳建议他们先做好异地就医转诊和备案手续,同步和医院护士站预约住院需求,住院时就可以持医保卡(码)办理手续,享受异地就医直接结算,同时建议他们可以建立家庭共济账户,进一步减轻费用负担。这个详细的方案让夫妇二人吃了定心丸,放心开始着手进行手术前准备。

此类需求正是医保门诊开诊以来最高频的服务项目。医生能为患者提供专业诊疗方案,医保经办机

构提供专业医保政策咨询,但是两者对于与患者个人情况、诊疗方案相匹配的医保权益情况往往不够了解,患者和家属往返医生和医保工作人员之间“来回问”,还常常无法得到完整的解决方案。

福医协和医院医保办兼运营管理处副主任陈萍萍表示:“医保门诊服务正是填补了这个空白,匹配患者个人的诊疗方案和医保权益进行就医方案设计,让不同需求的患者在清楚了解医保权益的基础上选择适合自己的诊疗方案。”

▲省市医保部门和福医协和医院工作人员携手开展医保门诊义诊活动

“医保门诊”还制订了详细的就诊记录表。就诊结束后,出诊人员将填写“主诉”“内容阐述”“指导与建议”“就诊总结”等内容。陈萍萍说:“这些反馈意见将成为持续改进‘医保门诊’服务的重要依据。”

福建省医保局有关负责人表示,下一步,福建省医保部门将继续携手医疗机构,探索通过更多形式的举措和载体,逐步完善医保门诊管理体制和运行机制,增强管理实绩和惠民实效,致力提升医保和医疗服务质效,共同保障人民群众健康福祉。