

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:林珊
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

我省首家“商保服务中心”落地厦大附一医院

□本报记者 廖小勇
通讯员 陈雯 罗超

7月11日,一场聚焦“1+3+N”多层次医疗保障体系下医险协作”的研讨会在厦门大学附属第一医院(下称:厦大附一医院)举行。同日,福建省内首个“商保服务中心”在该院正式揭牌启用,标志着商业保险患者就医体验迎来革命性升级。研讨会由医院党委书记郑林雄主持。



与会嘉宾实地参观商保服务中心,零距离感受医险融合带来的创新服务与便捷体验

01

商保快赔时代开启: 省时省力一键结算

据厦大附一医院医保与物价管理部主任庄志成介绍,“商保通”平台部署在医院内网端,首要目标是解决商保理赔的便捷性问题。新启用的“商保服务中心”,如同患者的专属“理赔管家”。它集诊前咨询、诊中引导、诊后结算于一体,核心是通过系统直连保险公司,实现三大突破:身份权益一“键”清,商保患者身份快速识别,保险权益即时呈现;费用结算“直快赔”,告别繁琐票据整理,“直赔”资金即时到账,“快赔”1~3天入账;尖端药品覆盖广,商保有望覆盖医保暂未纳入的尖端药物(如部分基因疗法),为患者提供更多治疗选择。

“从此,使用商业保险看病的市民,将享受到前所未有的便捷!”中心负责人表示患者将大幅缩短流程和等待时间。

02

平台定位:按险结算厘清边界

目前,“商保服务中心”仅在厦大附一医院本院落地运行。该平台严格保障数据安全,所有数据传输均在医院内网环境下进行,并通过患者、保险公司、医院三方授权机制确保信息安全可控。

关于医保与商保在该平台中的关系,庄志成表示,平台本质是一个结算工具,其运作逻辑完全取决于患者所购买的具体商业保险产品的条款和保

障范围,即根据患者投保的商保险种属性,在医保结算基础上进行补充或独立完成商保结算。主要分为两种关系模式:对于购买“叠加险”的患者,平台在医保按规定报销后,自动计算应由商保承担的剩余部分费用;对于购买“纯商保”(无医保或医保不覆盖部分由商保100%承担)的患者,平台则直接结算应由该商业保险承担的全部费用。

04

院长视角: 商保是医疗体系重要组成部分

厦门大学附属第一医院院长张福星在启动仪式上强调,商业保险是医疗保障体系不可或缺的组成部分,旨在覆盖医保范围外的创新药物等需求。

“我院启动‘商保服务中心’,专为商保患者打造高效、便捷的就医新体验,”张福星表示,“例如,理赔服务一站式完成,省时省心,显著提升患者就医体验感。”

03

服务分层:精准定位差异需求

据了解,商保服务中心还提供一些商保专属服务。基础服务(面向所有商保用户):提供商保理赔等咨询服务。专属增值服务(面向“纯自费商保”患者):在合作保险产品权益内,提供号源预约、保单权益解读、就医绿色通道、先进诊疗方案等专属服务。

庄志成解释,额外增值服务提供给购买“纯自费商保”(即非医保身份就诊,完全依赖商保支付)的患者。这是因为这些服务往往是患者所购中端商业健康保险产品中包含的特定附加权益(如床位津贴等),商保服务中心需按照保险合同来提供相应服务。

05

智慧碰撞:如何让患者体验更优



厦大附一医院副院长彭小松在研讨会主题分享中,详细介绍了医院通过整合资源、优化流程和创新合作模式,构建高效商保服务体系的实践经验。

米加健康副总裁郑舟凯则聚焦《商保用户的需求与院内服务旅程重塑》,提出实现“品质医疗,便捷可及”的目标路径。

在“商保患者就医全流程体验提升”圆桌讨论环节,厦大附一医院医保与物价管理部主任庄志成、国际医疗部副主任(主持工作)林常红与保险专家展开热议,深度交流优化流程与提升服务质量的关键议题。

与会嘉宾随后实地探访了商保服务中心,零距离感受医险融合带来的创新服务。

此次福建省首家商保服务中心的落地,是厦大附一医院优化商保患者服务、提升就医体验的关键一步。它不仅简化了理赔流程,更通过科技赋能,让“快赔”成为现实,为构建更高效、更温暖的多层次医疗保障体系提供了鲜活的“厦门样板”。未来,品质医疗与便捷理赔的双重保障,将为更多患者带来实实在在的获得感。