

数智赋能 多方获益

福建构建智慧医保服务新生态

医保在行动

□本报记者 陈坤

从“数据多跑路”到“群众零跑腿”,从“多头办理”到“一码通办”……近年来,福建省医保系统以数智化深度重构医保服务生态。大数据、人工智能与医保服务深度融合,智慧医保让老百姓看病报销更省心、更快捷,显著提升医疗机构运行效率和服务能力,也为相关企业创造数据价值共享新空间,全方位践行“病有所医、医有所保”的民生承诺,打造医保高质量发展的“福建样板”。

指尖服务暖民心

01 民生痛点变“便捷支点”

“原来还能线上帮家人代办医保业务啊,这样太好了!”近日,家住龙岩的刘女士带着身体不适的母亲到医院就诊,匆忙间竟忘带母亲的医保卡。若是回家取卡,不仅需要来回奔波,更会耽误就诊。

就在他焦急万分时,医院工作人员主动上前引导,帮助她用医保“亲情代办”功能在手机上完成母亲医保业务代办理的授权。短短几分钟后,刘女士便可以代展母亲的医保码办理就诊手续,后续的取药、医保报销也顺利代办,这让她真切感受到了智慧医保带来的便捷。

福建省医保局相关负责人表示,针对“一老一少”群体使用智能服务存在障碍的痛点,我省创新推出了“亲情代办”服务模式。参保人只需点击对应入口,按照页面提示完成亲属信息认证与授权,就能轻松为家人

办理医保码代展码、参保状态查询、医保缴费记录核对、消费明细查询等业务,用“数据多跑路”化解了特殊群体的“操作难题”,让智慧医保既有“科技感”,更有“人情味”。

在异地就医保障方面,福建医保部门的数智化新举措同样让群众获得感满满。

“孩子在安徽读大学,我医保个人账户里的钱用不完,转给他当健康守护金,踏实!”福州的黄女士坐在沙发上,指尖轻点“国家医保服务平台”APP,不到1分钟,就把自己医保个人账户的结余资金共济到了儿子的医保钱包账户。

这份便利,源于今年7月福建实施的职工医保个人账户跨省共济新政。按照规定,参保人个人账户资金超过2000元的部分,可转账给近亲属共济使用,用于缴纳居民医保费或支付异地就医购药费用。截至9月14日,全省已有4.59万人开通医保钱包,跨省共济4701笔,转账金额达356.6万元。

从“亲情代办”帮“一老一少”跨越数字鸿沟,到“跨省共济”畅通异地保障渠道,再到医疗费用手工报销“全程网办”,福建医保始终跟着群众需求走。如今,参保人在手机上就能完成缴费查询、报销申请,曾经的“烦心事”成了“省心活”。

数据赋能提质效

02 医院迈向“精准运营”

在福建医科大学吴孟超纪念医院(福建医科大学孟超肝胆医院)门诊大厅里,一个智能屏里的导诊数字人成了“明星”。它不仅能提供患者从挂号、导航到就医咨询的全流程智能服务,还融合了医保政策解答功能,能够回答医保政策的相关问题,覆盖报销、医保码使用、异地就医等问题。

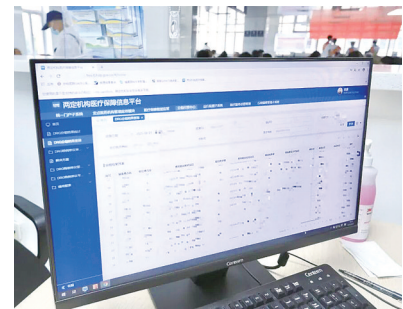


刚做完检查的林先生试着问:“异地就医怎么备案?”数字人立刻清晰作答,还调出操作流程。

“现在自助机就能办大部分业务,刷脸就诊率超70%,窗口排队的人少多了!”吴孟超纪念医院财务科副科长王小翠指着自助服务区说,以往人工窗口前的长队不见

了,工作人员能更专注地帮老人、残疾人等特殊群体解决难题。

数智化不仅让患者少跑腿,更帮医院实现“精准运营”。在福建医科大学附属协和医院医保门诊,医保兼运营管理处副主任陈萍萍轻点鼠标,屏幕上立刻跳出医疗机构DRG运行数据:“此前平台预警,我们医院有几个病种平均住院日超出全省均值,经过分析发现,主要是长假后,术前的等待时期变长了,特别是检查,于是我们立即启动优化辅助检查的预约逻辑规则库及相关资源分配,在短时间内,检查前等待时长明显缩短,效率提升70%以上,患者就医体验也明显得到提升。”



依托省医保局推送的基金运行、病种分析等数据包,医院还优化了资源调配。去年冬季,协和医院通过医保数据监测发现某科室床位周转率低,随即把闲置床位改为日间手术专用,利用率迅速提升12%。

福建省医保局相关负责人介绍,为了给定点医疗机构运营决策提供数据支撑,医保部门通过“月推送、季发布、年通报”的形式,发布相关医保数据,内容涵盖数据底稿各类指标,并对基金运行、支付方式改革、病种运行、基金监管等情况进行多维度分析,同时推出数据可视化应用体系,通过主动给医院推送基金运行、病种分析等数据包,让医院精准揪出运营过程中存在的短板问题,制定精准的运营策略,让诊疗模式从“被动应对”到“主动创新”,最终惠及患者。

“数据指路,我们能精准补短板,最终受益的还是患者。”陈萍萍说。

03 打通企业“生命线”
数智化激发生态活力

每月15日,鹭燕医药股份有限公司副总裁刘进都会点开医保结算系统,看着屏幕上“结算完成”的提示,他心里格外踏实:“以前跟医院结算,大概半年才能拿到钱。现在医保直接结算,不用催不用跑,下个

月就能到账!”

为打通药械企业货款结算的“生命线”,福建省在全国率先探索建立药械货款统一结算制度,将原本耗时半年的结算周期缩短到23个工作日内。不仅解决企业回款慢的问题,降低企业运营成本,提升资金使用效率,还推动企业提供更加

优质的服务。

“资金周转快了,我们能更多精力放在基层配送上。”刘进说,如今企业的配送网络已覆盖全省市、县、乡、村,哪怕是村卫生室的小额订单,也能保证及时送达。医保数智化不仅解决了企业难题,更让优质医疗资源顺着“配送链”下沉到百

姓家门口。

从群众的“指尖便利”到医院的“精准治理”,再到企业的“活力迸发”,福建智慧医保正以数智为笔,绘就一幅多方共赢的民生画卷。未来,随着服务场景不断拓展、精细化水平持续提升,医保数智化将为更多参保群众带来健康福祉。