

提高医疗保险档案管理水平和能力的建议

尚宝双

吉林省大安市医疗保险经办中心

[摘要] 医疗保险管理机构中医疗保险档案管理工作属于一项重要的基础工作，能够表现出医疗保险机构的管理水平，直接与人民群众的切身利益有关系。作为档案管理人员要充分认识到医疗保险档案管理工作的重要作用，提高医疗保险档案管理水平和能力，为医疗保险事业的向前发展带来良好的服务。

[关键词] 医疗保险；档案；管理水平；服务能力；建议

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.113

医疗保险工作的展开成了人民群众所高度关注的一件大事，做好医疗保险，能够确保社会稳定和谐。做好医疗保险档案管理服务，是提高医疗保险管理水平，发挥医疗保险作用的重要内容。医疗保险档案管理中，要科学分析现今的工作开展情况，提出有效的管理对策，提高整体档案管理水平，为助力有关工作的展开带来重要的保证。

一、医疗保险档案特点分析

当前，我国国内的医疗单位保险档案涉及非常多的人员和种类，特别是在我国大力推进医疗保险改革的形势下，医疗保险不管是从覆盖范围、汇集人群方面都有了比较大的提高，在险种方面也获取了全新的变化，标志着医疗保险档案管理难度、服务需求有了比较大的提高，也对医院档案专业管理水平与服务能力提出了较大的挑战。

在国内医疗保险改革的影响下，当前的医疗保险档案不管是从内容、范围还是服务层次上都变得越来越复杂，我国的医疗保险档案以医、保、患和药四个方面为主，医即指国家所指定的定点医疗机构，可以给出多种认证资料、结算凭证、医疗保险服务协议等；保就是指医疗保险的经办机构，除去提供普通的综合档案之外，对医保相关业务提供有关的档案，审核医保单位；患就是指患者的个人医保账户、基础的医疗信息等；药即指不同的指定要点，档案内容包括药费清单、结算凭证等。

结合上述这几个方面所包括的医疗保险档案资料来分析，档案管理专业水平高、服务能力要求比较高，给新时代的医疗保险档案管理工作带来了较大的挑战。医疗保险档案作为患者医疗保险的有关档案，档案是否完整将会对医保群众的真正利益产生影响，还会对是否能够依靠这一凭证享受多种医疗保险服务产生影响，直接关系到医院档案管理工作与医疗卫生服务工作，所以做好医疗保险的档案管理工作很有意义，在医疗保险的档案管理中要挖掘出档案中所具备的服务价值，助力医保行业不断进步发展。

二、医疗保险档案管理与服务中存在的问题

（一）档案管理工作人员重视不够

首先，重视度不高。现如今，大部分医疗保险档案管理工作未能高度关注这一项工作，具体原因是高层管理者未能真正意识到医疗保险档案管理工作的重要价值，更加倾向于重视业务、轻视档案的心理，无法调动起档案管理者的工作积极性，随意收集、整理以及审核档案资料，造成非常

多的基础数据资料存在缺少、遗失等问题。其次，缺少专业人员。医疗保险档案管理人员要对医疗保险业务较为熟悉，可以合理对档案进行分类，结合不同形式、不同来源实施规范化管理。可在实际的操作中，档案管理人员通常是兼职，专业知识薄弱，容易出现一些简单的基础问题，直接给档案管理工作产生不利的影响。最后，档案管理意识比较薄弱。大多数人以为工作更加重视能力，档案只是一个辅助工具，不具备实质性的作用，造成档案管理人员与其他部门之间的交流缺乏，资料更新并不到位，无法发挥出档案应该有的优势。

（二）档案管理信息化程度不足

医疗保险档案管理中，信息化投入力度不足，导致当前的医疗保险档案管理大部分是人工管理形式，无法紧跟时代发展实施信息化管理，科技投入力量不高，造成医疗保险档案管理始终停留在基础化的阶段，根本不能充分满足医疗保险档案管理的实际需要。

（三）医疗保险档案管理制度的不完善

当前，虽然国家对医疗保险制度不断完善，但有关的医疗保险管理制度始终不健全。国家在医疗保险方面投入较多，可在医疗保险的档案管理制度方面的投入并不多，导致医疗保险档案管理的各种纠纷案例不能做到有据可依。不同部门不能及时有效对医疗保险档案管理制度进行完善，未能充分认识到医疗保险档案管理制度的作用，造成医疗保险档案管理制度的缺失。

（四）档案管理人员的服务能力有待提升

医疗保险档案管理人员的整体服务意识并不高，在具体展开医疗保险档案管理工作当中，相关的档案管理工作人员始终运用单一的管理方法以及手段，档案管理的效率以及档案管理的无法得到保证，医疗保险档案管理人员的服务能力亟待提升。

三、提高医疗保险档案管理水平和能力的建议

（一）强化医疗保险档案管理的重要性

为了更高效地展开医疗保险档案管理工作，要高度重视医疗保险档案管理工作。首先要强化宣传力度。利用宣传栏、开设公众号等方式，将传统宣传方式与新媒体进行融合，做好对医疗保险档案管理重要性的宣传工作，转变档案管理人员不重视档案管理工作的态度。其次，做好培训工作。定期对目前的兼职档案管理工作人员进行培训，提高

他们的档案管理专业水平，与此同时，引入专业化的档案管理人员，实施专业化的档案管理，创建起一支具备高素质的档案管理人才队伍，进一步提高医疗保险档案管理水平。最后，做好严格管理工作。运用行之有效的奖惩机制，对于档案管理人员所出现的工作态度不端正的问题给予批评，对档案管理表现优秀的人员提供奖励，提高工作人员的积极性。

（二）全面推进信息化建设工作

医疗保险档案管理人员想要提高档案管理水平，需要符合信息化时代的发展需要，助力档案管理的信息化建设进程，依靠信息化的手段来提高医疗保险档案的信息化管理水平，为医疗保险档案服务能力带来更方便的条件。

1. 统一信息管理标准，实现信息共享。为了在不同部门之间运行医疗保险体系，达到信息化共享的标准，要先构建起并且运用统一的信息管理标准，将不规范的信息采集以及录入剔除掉。计算机技术是能够提供信息的网络存储空间，能够将信息以无纸化、数字化的形式进行存储，但是想要在不同地方、不同部门之间实现无障碍性质的流通，冲破不同地域之间医疗保险信息的束缚，要具备一个统一的信息规范标准。同样的信息采集模板下，参保人的有关信息就能够完整地录入到系统中，提高信息审核的有效性，防止信息出现丢失或者信息模糊不完全带来的影响。并且，信息标准统一，不同地方的医保系统互通信息，为异地就医的患者带来了较大的便利，防止过去医保报销需要多种证明材料以及纸质凭证，节省了时间和资金。

2. 提高硬件设备质量，打造信息平台。医疗保险档案信息化管理作为一种将计算机技术作为支持手段发展起来的管理方式，除去技术支持，高质量的硬件设施还能确保信息化管理体系长期稳定的运转。档案室的硬件设备运用高品质的设备。还需要定期对设备展开维护以及维修，在设备正常更新当中要重视保管好档案信息。管理工作要严格根据档案室的管理标准展开操作，降低设备故障出现给医疗保险档案带来的威胁。高品质的硬件设备为档案信息的安全可靠性存储带来支持，在有效完善档案信息化管理当中，要重视开发线上信息平台功能，尽量让人民群众更容易操作、减少麻烦的步骤、能够提高办理效率。通过开发信息化平台中所具备的人性化功能，有效节省了民众的时间，降低了线下工作人员的工作量，是一种高效的服务模式。

（三）完善档案管理工作制度

是否完善的医疗保险档案管理制度直接关系到参保人的自身利益，为了防止现如今的医疗保险档案产生问题，相关工作人员要构建起完善的管理体系，运用科学的管理模式，让信息化的档案管理发挥出自身的价值，对档案实施管理中，人们要重视构建起数据库，要设置有关的安全体系，保证档案管理的安全可靠程度，要对参保人的隐私比较负责。医疗保险档案管理不单单围绕着现代化的管理体系，还要真正考虑到档案的实际问题，由于医疗保险档案会涉及参保人员本身的隐私以及利益，要做好加密处理工作，提高档案的

安全水平。

（四）提高整体档案服务能力

第一，为了更好地强化医疗保险档案的服务能力，要从用户的角度入手，有效引入以人为本的理念，了解并且掌握好参保人员以及单位的各项需要，在这一基础上提供针对性服务，在确保服务质量的基础上提高总体服务质量。现如今处在信息化的时代下，医疗保险档案管理的信息化水平逐步提高，工作人员在管理与服务工作中，要高效运用信息技术手段，快速对档案资料展开查询以及搜索，结合服务对象的具体需要提供科学化的服务，进一步强化总体满意程度。第二，医疗保障服务中心要与其他医疗单位一同建立起医疗保障网站，给人们提供服务，发挥出医疗保险档案所具备的功能。第三，构建起完善的服务体系，发挥出档案的服务职能，紧跟社会发展形势，深入对医疗保险档案资料展开挖掘，开发利用档案资源。社会服务体系的构建能够为展开档案服务工作带来有力支持，助力有关方面保持正确的管理服务理念，结合当前的医疗保险档案的具体应用情况，实现针对性开发运用，在整个过程中强化与其他部门之间的沟通合作，针对性实施医疗保险档案服务，满足人们的多方面需求。

总而言之，医疗保险档案主要是真实记载了医疗保险工作内容，作为我国社会主义保证体系的重要一部分，医疗保险档案的高效性直接与参保人员的利益有关系。因此，要努力提高医疗保险档案管理水平与服务能力，助力医疗保险档案管理、开发、服务获得进步，挖掘出医疗保险档案的真正潜力，推动医疗保险工作的进步，给越来越多的参保人群带来福利。

参考文献

- [1] 邓慧娟, 张帆. 如何促进医疗保险业务档案规范化管理[J]. 大众标准化, 2021(05): 175-177.
- [2] 高国湘. 医疗保险档案管理水平和服务能力提升策略[J]. 黑龙江档案, 2020(05): 75-76.
- [3] 高雪莲. 医疗保险档案管理水平提升方法探究[J]. 办公室业务, 2020(10): 137-138.
- [4] 郑海红. 医疗保险档案管理与服务能力的提升分析[J]. 才智, 2019(08): 225.
- [5] 韩鸿立. 如何提高医疗保险档案的管理水平和服务能力[J]. 办公室业务, 2016(19): 75.
- [6] 时静. 浅析提升医疗保险档案管理水平和服务能力的具体策略[J]. 管理观察, 2015(34): 186-187.
- [7] 陈海飞. 提高医疗保险档案管理水平和服务能力的建议[J]. 商, 2015(22): 104.
- [8] 吴绍辉, 商亚丽. 医疗保险档案数字化管理的必要性[J]. 兰台内外, 2014(06): 73.
- [9] 刘敏华. 如何提高医疗保险档案的管理水平和服务能力[J]. 黑龙江档案, 2013(04): 90.