

目标管理在医保管理中的应用

赵玉兰, 骆亚非

(重庆市肿瘤研究所医保科 400030)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.08.038

文献标识码: B

文章编号: 1671-8348(2012)08-0820-01

目标管理是管理科学的一种管理方法,也是一种现代的管理思想。它是权衡外部环境和内部条件后,确立在一定时间内将要达到的目标,并为实现该目标而进行的组织、激励、控制和检查的方法。目前,目标管理在医院全面质量管理中得到了广泛应用,在规范医院管理、提高医疗质量、控制医疗费用、提高医院综合实力和促进医院可持续发展等方面的作用得到了充分肯定^[1]。随着医疗保险制度的建立和城镇居民基本医疗保险的展开,国内医疗保险的覆盖面也随之扩大,逐渐改变了医方主导的局面,医疗服务“买方市场”逐步形成^[2]。新医改方案中也明确提出“全民医保”的目标,这些都将是定点医院面临的新的机遇和挑战。定点医院必须树立新的管理理念,拓展工作思路,制定科学规范的医疗保险管理措施,才能提高医疗保险管理绩效,提高参保患者的满意度,同时也才能让医保经办机构满意,最终达到医、保、患三方的满意。对此,本院将目标管理应用于医疗保险管理工作中,使医保工作由传统的随意管理转向标准管理,从定性管理向定性、定量结合管理转化,使管理有遵循、有标准,取得了较为理想的管理效果^[3]。现将管理方案及实施过程报道如下。

1 目标管理的实施方法

1.1 制定目标 根据重庆市人力资源和社会保障局和重庆市医保中心的政策法规及医保协议的要求,结合医院管理总体目标及相关制度,制定医保管理总目标。组织召开医保工作专题会,向各科主任及医保专管员说明医保实施目标管理的目的,解释医院医保总体目标的内容、理念及要求,并针对各科室的具体情况制定出科室医保质量管理目标,医保质量管理目标包括医保政策培训目标、执行医保协议及各项规章制度目标、医保费用管理目标 3 项指标,共 30 条细则,涵盖了医保管理的各个环节。制订目标时注重目标的可考核性(即目标的内容是用数量指标或质量指标具体描述的,可以通过一定的方法进行考核)和目标的合理性(即执行者在付诸努力的条件下可以达到)。如:执行医保协议及各项规章制度目标中的具体目标,要求医师对每位就诊医保患者进行身份核实,并收取患者提供的身份证或带照片医保卡的复印件,签名后将其载入病历保存。

1.2 实施目标 医疗保险管理越来越需要重视影响医疗质量的主体——医务人员,要求医院临床一线的医务人员都参与到医保管理工作中来,承担医保管理的责任^[4]。为了确保医保质量管理目标的实施,从医院层面建立了院长负责,医保科主导,临床参与的目标管理模式;从科室层面建立了以科主任全面负责,护士长与医保专管员监管为医保管理领导小组,临床医务人员全员参与的医保目标管理模式^[5]。医保领导小组围绕本科室的医保质量管理目标组织各层次、各专项的医保培训;向医务人员和参保人宣传医保政策,指导科内医务人员正确贯彻落实各项医保政策,正确运用医保政策与医保患者及家属进行有效的沟通,做好科内医保政策咨询释疑工作;严格履行医保协议;合理控制本科医保患者的医保费。在实施目标管理过

程中,医保科作为职能部门起着上传下达,制定目标、组织实施与监督考评等重要作用,这要求医保科做好临床一线的培训与指导工作,切实解决医保政策实施过程中存在的问题。

1.3 考核目标 由医保科专人负责每月定期按照医保质量管理目标,对全院各相关科室的医保培训、医保政策及医保协议的执行、医保费用的使用等目标完成情况进行检查和考核,并综合日常工作中通过各种渠道反馈的有关医保服务管理问题,计算目标管理得分,纳入医院目标管理,与科室绩效挂钩。每月将考核情况反馈到医院局域网内,对考核中发现的问题,以书面形式反馈各相关科室和领导,限期整改,确保政策实施与落实。

2 效果与体会

本院实施医保目标管理一年来,取得了医、保、患三方满意的效果。具体体现在:(1)医保培训到位,提升了一线医务人员对医保政策的掌控,使每个医务人员都能及时、准确、透彻地理解医保政策并严格执行;(2)目标明确,由于目标管理的过程,迫使一线医务人员去了解其科室的目标,并计划怎样去达到目标,人人参与医保管理,提高了控制的功能,促使目标的质量提升;(3)考核与绩效挂钩,充分调动一线医务人员参与医保管理的主观能动性,即注重与患者沟通宣传医保政策,让患者明白消费,提升了患者满意度,又严格履行医保协议,做到合理检查、合理治疗及合理用药,有效控制了医保费用。

总之,随着医疗卫生体制改革的深入,“全民医保”的局面初步形成,医院必须提高医疗保险管理水平,为参保人提供优质的医疗服务,以特色吸引参保人,以服务留住参保人,以满意回馈参保人,充分保障参保患者的利益,创造良好社会效益。作者认为将目标管理应用于医保管理工作中,明确了医保管理目标,可充分调动临床医务人员参与医保管理的主观能动性,提升医保管理绩效,保证了医院医保管理工作高效率运转,有效促进医、保、患的和谐发展,值得医院推广。

参考文献:

- [1] 罗治彬,喻其敏,王廷菊,等. 医院引入目标管理的实践和思考[J]. 重庆医学, 2010, 39(13): 1753-1755.
- [2] 周谦,陈云凤,孙建军. 从医疗保险角度探讨病历书写中存在的问题及对策[J]. 中国病案, 2004, 5(11): 26.
- [3] 孟广明. 护理工作的目标管理与质量控制[J]. 中国民族民间医药杂志, 2009, 18(24): 179.
- [4] 肖良成,郑彦如,梁志华. 建立科室医保管理考评制度的实践[J]. 现代医院, 2010, 10(1): 102-103.
- [5] 夏虎平,李敏,冯文,等. 创新医保管理提升医院绩效[J]. 现代医院管理, 2011, 6(3): 35-36.