

省智慧医保系统日均结算量全国第一,达250万人次,医保码结算率达46.25%

看病买药,“码”上搞定

本报记者 周林怡 朱平

近两年,在浙江看病就诊,患者感受到越来越多的新变化:走进任何一家医院、乡镇卫生院,无需携带医保卡就能体验全流程服务;家里老人看病不便,绑定“医保亲情账户”,就能帮其预约挂号和医保支付;外地患者就医,无需拿着发票回去报销,手机端就能发起报销流程……

这些,都得益于医保码(即“医保电子凭证”),仅需一部手机,就能感受从预约挂号、费用结算到送药上门的一系列便捷。

前不久,国家医疗保障局公布,医保码上线4周年以来,全国用户超过10亿人,31个省(区、市)和新疆生产建设兵团均已支持医保码就医购药,接入定点医药机构超过80万家。从各省份激活情况来看,浙江和青海两省已率先实现了全省参保人口的覆盖。记者从省医疗保障局获悉,目前省智慧医保系统日均结算量达250万人次,位居全国第一,医保码结算率达46.25%。

医疗行业迈向数字化转型的当下,医保码如何更好地满足群众看病买药需求?如何从可用变好用?记者走访省内多家医疗机构、技术公司等,与医生、专家对话,寻找答案。

一码走完全流程 提升就诊效率

上午10时,浙江萧山医院产科门诊等候区,六七位准妈妈低头刷着手机,等待叫号。诊室里,产科主任医师沈伟刚刚结束一名孕妇的问诊,结算费用时,他指了指桌上的医保移动支付提示说:“如果你是用医保码的,可以试试这个移动支付,开药、检查都可以在手机上完成缴费,不用再排队。”

记者发现,和放在诊室办公桌显眼的刷码台相比,读卡器被“冷落”在一角,“来产科的以年轻人居多,九成以上都是刷医保码的,很少有人用实体医保卡。”上午,在沈伟的诊室,就诊的20余人中仅有一人未使用医保码进行结算。

手机“亮码”就能就医,最早可追溯至4年前。彼时,患者看病“三长一短”问题很突出——挂号付费、候诊、检查预约时间长,看病时间短。

在国家医保局的大力推动下,2019年11月24日,全国首个医保码在山东省济南市激活。

与面对任何新事物一样,人们对医保码的接纳也需要经历一个循序渐进的过程。“因为当时刷医保码就医的方式过于简便和超前,最开始线下推广时,还常常被用户质疑是骗子。”支付宝医疗业务总监武文婧回忆。

“刚开始推行医保码,我们心里也是忐忑的,担心患者不接受,毕竟医保卡用了那么多年。”回想起2021年下半年开始推广医保码的场景,浙江萧山医院副院长施惠芳印象最深的是“人人都是宣传员”。当时,在萧山医保部门的支持下,从综合服务窗口、志愿者到医护人员,医院上下都在手把手教患者如何使用医保码,如今医院大厅的一列电子屏上仍保留着当时医保码的宣传内容。

除了大力宣传,真正让医保码“走红”的,还是靠亲身体验,以及患者之间的口碑相传。

施惠芳曾遇到过一位预约了三维B超的孕妇,她在来医院的路上丢失了医保卡,担心无法就诊。“如果错过这次检查她又得等上一段时间,可能错过胎儿最佳监测时期。”施惠芳说,于是她和同事马上现场“教学”,帮助孕妇激活医保码,听到刷码台发出“嘀”的一声,孕妇和施惠芳都松了口气。此后,每次来做产检,这名孕妇都只带手机,“其实,我们当时还没来得及告诉她医保码的另一个好处,就是做产检的每一笔费用都会自动记录到后台,到时生育补贴会直接入账,不用再自己拿发票去申请了。”

如今,拿着手机就出门,已成为不少人的就医日常。据省医保局统计,去年,金华市的医保码结算率达51.8%,位居省内第一,台州市、丽水市、湖州市等地医保码结算率也都超过45%。

以浙江萧山医院为例,作为杭州市三级乙类综合医院,仅去年12月的医保码结算数量就有17万笔,结算率达52.39%,其中产科的结算率更是超过95%。

当繁琐的人工操作被数字化手段取代,患者就诊效率和医院运行效率得到显著提升。根据腾讯健康测算的数据,若参保人使用线上预约挂号、医保支付结算,平均就诊时间能够节省43分钟——显然,帮助就诊“提速”,医保码是必不可少的的一环。



在建德市大慈岩镇卫生院,医生教患者使用医保码。

本报记者 周林怡 摄

整合全省54套系统 从可用到好用

从原来仅支持医疗费用结算,到取检查化验结果、打印报告单、取药等全流程业务只要扫码就能完成,再到让患者跨区域实现“无感就医”……医保码逐渐从“可用”走向“好用”,这得益于医保服务范围壁垒的打破。

2022年3月,浙江省“智慧医保”系统全域接入国家医疗保障平台,正式实现全省医保结算在同一套系统。同年9月,浙江“智慧医保”系统正式通过国家医保局验收,浙江成为全国首批通过验收的省份。

要把全省54套独立的医保系统整合为一套系统,是一项大工程。“我省医保原来实行县级统筹,我们首先要对各地的医保政策进行梳理,把相近人员类别进行整合。”省医保局“智慧医保”专班负责人邵伟彪介绍。

通过1年多的梳理,浙江贯彻执行全国18套医保业务编码,梳理解决了100多万人的重复参保问题。“借助全省统一系统,当参保人工作调动时,他(她)的医保关系转移接续已能实现‘无缝衔接’‘无感办理’。”邵伟彪说,“参保人使用原来的医保码即可办理所有就医、购药、备案等医保业务。”

除此之外,院内院外的壁垒也被打破。如今在药房,通过医保码调取医生开具的医保电子处方,就能完成购药,同时进行医保报销。“通过智慧医保系统打通医院、药店系统,实现电子处方流转,参保人在家门口的药店就能买相关药品。”邵伟彪介绍。

目前,省医保码定点医药机构覆盖率达100%,智慧医保系统有效接入省内2.51万家定点医疗机构和零售药店,与省

外28.9万家医疗机构连通。去年以来,绍兴还在企业园区、村(社区)等基层单元设置10多家医保驿站。每家驿站都贴有“24小时医保服务”的醒目标志,让居民不出社区就能在自助药柜购药,并直接通过医保码结算,帮助部分企业员工解决“上班没时间办,下班没地方办”的难题。

“医保数字化在各场景打通,在智慧医疗的整个链路中很重要。接下来,如果医保可以支持互联网医院、线上问诊等,消费者就可以更好享受智慧医疗的便利。”从事智慧健康医疗管理研究的浙江数字化发展与治理研究中心副主任、浙江大学管理学院研究员童显指出,浙江充分发挥数字化基础建设的优势,把线上线下的医疗健康服务联通起来,让医保真正能够便民惠民。

在浙江,“互联网+医保”的模式,已经让越来越多的人享受到“网上下单买药、医保线上支付、快速配送到家”的便捷购药服务。

2022年底,借助医保码作为线上唯一医保身份识别标志,浙江医保的移动支付功能让许多人实现了在互联网医院挂号、慢性病复诊、开单、配药等功能。一些慢性病患者开始习惯在网上开药,“对那些不用复查、监测的患者来说,医保码帮他们省去跑一趟医院的时间。”施惠芳说。

10年前,网上一则热帖《如果上医院像上淘宝就好了》中,博主想象着:有一天,我们打开手机,可以从网上联系到主治医生,线上看诊、付费、拿药,不用往返医院旅途劳顿……随着智慧医保建设的深入,帖子里的很多想象,如今都已经变成了现实。



开化县马山镇社区卫生服务中心工作人员现场推广医保码(资料照片)。

省医保局供图



西湖工联大厦电子大屏上播放医保码宣传视频。 杭州市医保局供图

照顾“一老一小” 打通“最后一公里”

对于很多不会使用智能手机的老年人来说,医疗环节中的数字化手段反而会让他们感到苦恼。从线上预约,到自助机取号、签到,面对一系列电子设备和线上流程,不少老年患者有不小的担心。因此,医保码照顾好老年患者的需求愈显重要。

“儿媳绑定了‘医保亲情账户’,我需要取药时只要给她打个电话,她就能在手机上帮我代办医保支付,特别方便!”在建德市大慈岩镇卫生院就诊的沈建清说,体验过医保亲情账户功能后,他再不用在多个窗口排队,也不用为忘带医保卡而焦虑。

2022年,浙江上线医保码亲情绑定功能。通过浙里办APP,参保人无需提供亲属证明,系统就能直接判断家庭成员关系,从而实现快速绑定。并且,在亲属代办医保支付时,后台自动触发实名制监管系统,确保“人码合一”。

“很多老年患者、小孩无法使用智能手机,需要家人陪同就医、支付医药费,医保码亲情绑定后就能够帮助代办刷医保。”建德市大慈岩镇卫生院院长邵立雄介绍,平时来卫生院就诊的患者多为周边村里的老人和儿童,占比达到60%至70%,亲情绑定功能不仅方便患者就诊,而且能缩短就诊时间。去年,建德市大慈岩镇卫生院医保码结算率达42%,在乡镇卫生院中处于较高水平。

针对特殊群体,医保码服务还在不断升级,提高医保便民服务的可及性。比如腾讯健康先后上线医保码的适老化“关怀版”、无障碍版本;通过医保码亲情绑定和个人账户家庭共济,参保人可以将个人账户历年结余资金用于支付省内同一统筹区参加基本医疗保险的家庭成员的医疗费用,从而减轻家庭现金支付的压力。

从医保亲情账户到医保移动支付、“互联网+医保”,在医保服务向“最后一公里”推进的道路上,尽管经过一系列的化繁为简,但仍有障碍待打通。

“医院里这些事,只有看病的时候才会去了解,真到病了,不会用手机只能手忙脚乱。”建德市大慈岩镇卫生院门诊内,72岁的李大爷表示,自己用的是老年机,无法刷医保码,虽然绑定了亲情账户,但不能每次都由子女陪同来看病。

邵立雄发现,除了手机操作对一些老年患者来说有难度,安全性和隐私性问题也是许多老人的顾虑所在,“因为涉及网络付费,老人们担心被诈骗,也担心因为不熟悉操作输错金额等。”邵立雄说。

“在对医院各科室医保码使用摸底中,我们发现儿科、慢病等科室医保码结算率普遍偏低。”施惠芳说,“一老一小”是目前医保码推进过程中的最大难点。

让更多人享受到数字赋能的就医体验,仍需要更多人的齐力托举。

童显认为,一方面,社区可以探索创新性服务模式,发挥村医、乡镇卫生院、志愿者的力量,形成服务群体,为老年人接触互联网医疗服务搭建起多维度的沟通桥梁;另一方面,可以考虑从降低技术使用成本的角度,例如采用“刷脸”等形式,降低老年人对使用手机的顾虑。

“将人脸识别、移动支付和医保码全流程应用进行融合,是我们正在推进医保码应用的重点工作。”邵伟彪说,目前浙江已开始进行“刷脸”所需的无线网络建设。为确保“刷脸”结算的安全可靠,将统一采用一种专业的安全核验技术,所用服务端设备均通过国家权威部门认证,相关数据独立存储于国家医保局数据库,有效保障个人信息和医保基金安全。

可以预见的是,当医保服务信息化建设驶入快车道,在技术、机制等方面的不断探索,将为患者就医开辟出一条更加安全、有温度的通道。

浙江医保信息化建设 大事记

- 2018年**
浙江省医保局挂牌成立,随后启动“智慧医保”信息系统建设工作。
- 2022年3月**
“智慧医保”系统在全省域上线运行,实现全省每年8亿次医保结算在同一套系统,为5600万参保人员、2万多家医药机构提供统一、高效、兼容、便捷、安全的服务。
- 2022年7月**
浙江上线国家医疗保障信息平台移动支付,实现了线上挂号、非现场取号、就诊配药等环节医保结算,进一步提升了群众就医购药的便捷性、高效性、安全性。
- 2022年9月**
省内医保关系转移接续“无感办理”在全省上线,省域内跨统筹区参保变动人员,由系统智能识别、自动发起申请,替代原需参保者自主申请转移的手续。
- 2023年2月**
启动全国医保电子票据区块链应用建设,3月完成业务测试并正式上线,成为全国第一个上链省。浙江已有27家试点医院成功上线医保电子票据应用新模式。参保群众可直接通过手机申请报销业务办理,医保部门将自动获取电子票据及相关资料进行在线审核,有效破解群众报销材料繁琐、各地票据样式不一、假票据时有发生等堵点。

本报记者 周林怡 朱平 整理
浙报制图:陈仰东

