

对医疗保险业人力资源激励机制的思考

静恩永

(赤峰市医疗保障局, 内蒙古 赤峰 024000)

摘要: 随着国家社会保险制度的不断完善, 我国的医疗保险的覆盖率不断升高, 目前我国医疗保险的缴纳渠道主要通过企事业单位等组织给个人缴纳, 或个人在灵活就业窗口缴纳社保, 医疗保险的使用途径主要为医院, 医院医保办的工作人员成为连接医疗保险与参保人员的主要桥梁, 因此, 医疗保险从业人员的素质、积极性和工作能力直接影响到医疗保险事业的发展, 而医疗保险业人力资源激励机制又直接决定医疗保险从业人员的综合素质和工作积极性, 据此, 本文对医疗保险工作发展现状和医疗保险人力资源存在的问题进行了分析与总结, 并针对现状和问题提出了相应的管理改进建议, 以期研究结论能够为医疗保险业的人力资源管理工作提供一点参考性信息。

关键词: 医疗保险; 人力资源; 激励机制

0 引言

在医院的众多部门中, 医保办是连接医保主管部门和医疗服务对象的桥梁, 医疗保险工作既关系到参保人员的切身利益, 也关系到国家资金的高效利用。医疗保险工作是健康中国建设的重要环节。医疗保险在实务管理中既需要靠政策的指导, 也需要依靠医保从业人员在吃透政策的情况下灵活地给参保人员提供最优化使用方案。医保工作的重要性使得医疗保险业人力资源管理尤为重要, 目前医疗保险业人力资源管理还存在人员素质参差不齐、职业渠道晋升狭窄、再教育路径有限等问题, 面对这些问题医疗保险机构应该积极探索解决之道, 为医疗保险业人力资源的稳定性建设提供有效方案。

1 医疗保险工作发展现状

1.1 医保办职能被边缘化

医保办是医疗保险管理中十分重要的环节, 关系到医疗保险参保人员的切身利益, 以及参保人员对医疗保险的信任度, 也关系到医疗保险是否能够被合法的利用。尽管医保办的职能非常重要, 但是在实践中却经常被“边缘化”。过去一段时间的医改更多地关注公立医院改革、分级诊疗、药品零差率、医生执业等一系列实务性问题, 却较少关注医保办从业人员队伍建设的重要性^[1]。医保办职能被边缘化使得医保办职员的稳定性不强, 同时也给医保办队伍建设造成一定影响, 不利于从业人员整体素质的提高。

1.2 医保体系全程信息化

随着信息技术的发展, 医疗体系为了提高工作效率以及减轻医疗保险从业人员的工作负担, 普遍开始采用信息系统来对接医保工作。同时, 随着人们重视健康保健的意识逐渐加强, 当前的医疗服务体系, 也与时俱进地从医疗功能为主走向健康服务功能管理并重, 实体医院也开始积极的构建网络虚拟医院, 拓展了医疗资源空间, 增加了优质医疗的覆盖率, 给医疗保险的业务发展提供了一定的便利渠道^[2]。目前医疗保险制度也从割裂的制度体系到整合的制度体系、从基本医疗保险制度到基本和商保等多元发展的制度安排, 而医疗保险技术的应用, 也从传统的人工操作向互联网信息化和人工智能等新技术发展, 使整个医保卫生体系从传统走上颠覆式变革。制度体系、流程环节、新技术的变革对医保从业人员提出了更高的要求、增加了更多的责

任, 要求医保从业人员不仅需要具备较强的责任感、认真细致的工作态度, 还需要具备一定的技术技能^[3]。

1.3 医保工作越来越精细化

社会的发展使得各行各业的工作都开始进入精细化管理阶段, 医院医保从业人员是医院精细化管理的实践者, 在新时代, 医保从业人员不仅需要根据本院患者情况争取政策范围内医保基金, 还需要把有限的医保基金利用好、发挥其最大的作用。而相关法律政策对医疗保险在报销范围上有明确的规定, 医保从业人员需要对发生的医疗费用进行审查和审核, 对于相关的诊疗质量进行监督管理, 以此决定医保基金政策范围的支付内容。同时, 随着大健康理念的不断普及, 人们开始倾向于把更多的资金花在健康管理上, 这使得医保从业人员需要具备较强的业务能力来对疾病的预防和健康宣传进行宣传和推进^[4]。另外, 随着大数据被广泛运用到医疗保险体系中, 作为医院临床学科发展的参谋者, 医保从业人员虽然不直接参与临床学科的建设, 但掌握大量实时数据, 了解国家层面、不同医院以及同一专业的相关情况, 这可以对临床学科的发展发挥参谋作用。基于医保工作越来越精细化, 医保从业人员需要具备法律、药耗、病案、信息、物价、医政等方面的专业知识, 并具备一定的分析能力根据相关数据提供可靠的决策性信息^[5]。

2 医疗保险人力资源存在的问题

2.1 综合素质参差不齐

根据中国医院协会对全国随机抽取的16个省的医疗保险机构进行调查, 调查结果显示医保从业人员研究生以上学历仅占1.67%, 大学本科学历占8.84%, 大专学历占40.95%, 中专以下学历占47.54%, 可见, 医保从业人员的总体学历水平偏低。同时, 受到医保机构晋升和发展渠道受限的影响, 医保机构缺乏足够的吸引力来引进高学历层次人才^[6]。不同学历的从业人员在学习能力、认知水平、逻辑能力、专业技能、服务意识等方面都存在一定的差距, 影响了医保机构的工作效率。

2.2 再教育路径有限

目前针对医保从业人员的再教育在体制机制上通道不畅, 手段方式也较少^[7]。当前部分地区对医保从业人员在继续教育路径上进行了一些针对性的探索, 主要是对医

保从业人员在工作胜任力方面进行了培训,首先是构建了评估题库,通过评估题库来评估医保从业人员的工作能力。其次是依托大数据和智能方法对评估结果进行解释。再次是在评估结果的基础上进行教育计划。接着是针对评估呈现的短板进行针对性地培训。最后是对培训结果再进行一轮评估,直到评估结果合格为止。但这些再教育体系目前还处于探索阶段,总体而言,医保从业人员在全国层面上再教育路径仍然有限^[8]。

2.3 晋升渠道狭窄

目前,我国开设了医保办的医院对医保从业人员的晋升渠道缺乏重视,在职场中进行晋升是大部分职场人对自身职业生涯的规划与期待,但是在医疗保险体系中,医保从业人员在职业规划、事业发展、人生前进的过程中,存在着一些障碍。部分医院的医保经办人员只能通过临床的通道实现职业的发展,难以从医保工作中获取个人职业的晋升。晋升渠道受限的问题又使得医疗保险机构无法引进更加优秀的高层次人才,素质参差不齐的医保从业人员又无法通过优秀的工作表现来拓展新的晋升渠道,这种循环使得医保从业人员的素质和晋升发展始终无法突破瓶颈,从而直接影响了队伍的稳定性、政策的执行性和医保基础性作用的发挥^[9]。

3 对医疗保险业人力资源激励机制的建议

3.1 提高待遇引进优秀人才

改变医疗保险业人员素质参差不齐的问题,首要就是要提高该机构的待遇问题,在晋升渠道有限的情况下,具有吸引力和市场竞争力的薪酬待遇也能够较好地引进高层次人才。综合医疗保险业的工作内容和对从业人员素质的要求,医疗保险业应该聘用大专及以上学历人员,且这些人员应该具备较强的学习能力、较高的职业修养、较强的服务意识和综合素质,使得工作质量能够被不断地提高^[10]。

3.2 对知识技能加强培训

在保障医疗保险从业人员具备基本的知识体系和学习能力的前提下,医疗保险机构应该对医疗保险从业人员所需要具备的素质和能力进行定期培训。培训框架可以设置为:首先是进行控制培训,以岗位要求为基准,进行基础知识的培训^[11]。其次是定期对知识进行更新培训,从业人员平时需要进行渐进式的知识更新。再次是高级阶段的培训,培养医保从业队伍的领头羊和专业人才,以能力为基础,培养其专业能力、技术技能、管理才能等,使得医保队伍的整体素质呈现出较为健康稳定的阶梯式模式^[12]。这种培训模式一方面保障了医疗保险的基本工作质量,另一方面能够选拔出优秀的医保从业人员,使得这部分人员从医保队伍中脱颖而出,从而带领医保队伍向更加健康稳定的方向发展。

3.3 拓展晋升渠道

拓展晋升渠道可以从以下几个方面构思:(1)构建宽带薪酬制度。在有限的晋升职位下,设定宽带薪酬能够在一定程度上提高薪酬的公平性,满足职工对经济的需求

和部分职工对晋升渠道的需求^[13]。(2)医疗体系应该将医保从业人员放在现代医院管理制度建设的大框架内进行定位,即医保从业人员这支队伍以后的工作定位、在医改中的作用都应放在现在的大环境下进行。医保应该是医改的桥头堡,是医保部门在医院内部的政策执行以及费用控制和医疗质量控制双重目标实现的有力载体,在重视医保工作的情况下,将医保工作内容与医院的行政管理内容进行有机结合,在建立相关技术标准、管理标准、业务标准、知识门槛标准、学历门槛的情况下,让医保从业人员向医院行政科室进行流动,推动医保从业人员走向职业化的医院管理者道路^[14]。

4 结语

综上所述,医疗保险在人力资源管理方面还存在部分问题,时代的发展和社会的进步也给医疗保险工作提出了更高的要求,这使得医疗保险机构面在人力资源管理的制度上存在一定的滞后,且医疗保险机构人力资源本身的素质也未满足社会发展的需求。因此,医疗保险业要从根本上解决人力资源管理的出路问题,最终要推动现代医院管理制度的改革和完善,同时还需要发挥市场在资源配置中的主导作用,形成医保机构与医院之间的人员流动通道和晋升渠道,让医疗保险从业人员在职业上能够得到进一步的发展,从而进一步提高医疗保险队伍的稳定性。

参考文献

- [1] 付晓萌,李兰翠.医院医疗保险人才队伍管理建设的研究与思考[J].继续医学教育,2019,33(8):75-77.
- [2] 晓兰.国有企业的人力资源、组织设计和激励制度的创新——对国有企业脱困后的思考[J].福州大学学报(哲学社会科学版),2002,16(1):13-15.
- [3] 付晓萌,李兰翠.医院医疗保险人才队伍管理建设的研究与思考[J].继续医学教育,2019,33(8):75-77.
- [4] 姚蕊.新医改形势下医院医保工作人员继续教育的探讨[J].继续医学教育,2019,33(5):6-8.
- [5] 李娟娟.科学应对边际激励效用递减规律——关于建筑企业人力资源管理的思考[J].北方经贸,2006(9):103-104.
- [6] 庞秀英.医保从业人员职业化的思考[J].解放军医院管理杂志,2013,20(5):443,467.
- [7] 伍蓓.浅谈新医改形势下医保科的工作建设[J].江苏卫生事业管理,2016,27(3):103,105.
- [8] 王立虎.企业人力资源管理激励机制的相关思考[J].首席财务官,2019,15(22):111-112.
- [9] 邵蕊蕊,纪聘.从富士康跳楼事件对人力资源管理激励制度的思考——兼论薪酬体系激励机制[J].经营管理者,2011(13):29.
- [10] 姚云妹.引进竞争激励机制构建新闻人才高地——对报业人力资源管理的思考[J].新闻实践,2001(7):38-39.
- [11] 罗继荣,罗贤明.对改革完善我国科技人员工资制度的思考——兼论科技人力资源可持续开发激励问题[J].赣南师范学院学报,2005,26(2):94-96.
- [12] 蔡天平.高新技术企业产权激励机制分析——对异质性人力资本所有者持有股票期权的思考[D].广西师范大学,2006.
- [13] 朱红,李涛,李苏宾,等.创新人才激励机制,释放智库发展活力——政府性智库人才激励机制研究的思考与建议[J].人力资源管理,2018(12):32-33.
- [14] 周群.我国公务员激励机制的理性再思考——从“软性”管理的新视角出发[J].人力资源管理,2010(10):177-179.