

基于移动端线上快赔的商保平台在医院的应用

田戈 胡灿军

胡芳华

(湘雅常德医院网络信息中心 常德 415000)

(中南大学湘雅医院网络信息中心 长沙 410008)

[摘要] 阐述商保平台线上快赔实施路径、线上理赔技术实现具体流程以及商保快赔在微信、支付宝的应用,指出基于移动端线上快赔的商保平台有助于提高报销效率,为患者提供更加便利高效的服务。

[关键词] 移动端;商保平台;线上快赔

[中图分类号] R-056 **[文献标识码]** A **[DOI]** 10.3969/j.issn.1673-6036.2018.12.007

Application of Commercial Insurance Platforms Based on Online Quick Claim Settlement at Mobile Terminals in Hospitals

TIAN Ge, HU Canjun, Network Information Center, Xiangya Changde Hospital, Changde 415000, China; HU Fanghua, Network Information Center, Xiangya Hospital Central South University, Changsha 410008, China

[Abstract] The paper expatiates on the implementation path of the online quick claim settlement on commercial insurance platforms, the specific flow of technical realization of online claim settlement, as well as the application of WeChat and Alipay in quick claim settlement of commercial insurance, points out that commercial insurance platforms based on online quick claim settlement at mobile terminals are conducive to improving the efficiency of applying for reimbursement, providing patients with more convenient and efficient services.

[Keywords] mobile terminal; commercial insurance platform; online quick claim settlement

1 引言

随着用户移动端微信、支付宝等在线挂号、缴费功能的普及,除发票外医院大多数诊疗环节都实现无纸化办公。传统的商业保险报销流程需要参保人备齐所有表单、收据和病理资料到保险公司提交申请或拍照后通过保险公司 APP 上传资料发起理赔申请,该方式需要患者线下打印病历资料、诊疗结算单据等纸质材料通过保险公司进行报销,不仅打

印纸质材料耗时,在来往医院和保险公司的路程上也耗时耗力。这种商业保险报销模式不仅影响患者就医体验,还制约商业保险公司业务发展^[1]。

近年来诸多国际著名商业保险公司纷纷与我国商业保险公司合作开展相关商业医疗保险业务,在一定程度上为公立医院国际医疗和特需医疗的发展提供支持。商业医疗保险在公立医院直接理赔是指被保险人的医疗费用按保险合同条款扣除理赔金额后剩余部分由被保险人自费,保险理赔部分则由医院和保险公司直接结算。目前在公立医院能够实现直接结算的保险主要是城镇基本医疗保险,商业医疗保险目前还未完全覆盖公立医院直接理赔。在传统的商业保险理赔模式下,商业保险患者住院需要提前致电保险公司进行备案,住院费用由个人垫

[修回日期] 2018-09-07

[作者简介] 田戈,初级软件工程师;通讯作者:胡芳华,中级工程师。

付,出院后再将病历、发票、出院小结、手术记录、费用明细等单据资料递交给保险公司,一般需要 7~30 天左右才能获得赔付。商业保险“线上快赔”模式是将传统的报销过程转移到线上全自动完成^[3-4]。患者无需复印病历资料、前往医院或保险公司,也不用填写保单信息和理赔申请等,而是直接在线上通过医院官方微信公众号、支付宝生活号等快速完成医疗保险理赔。为进一步方便患者,优化就医流程,改善就医体验,同时推广无纸化医疗^[5-7],医院与第 3 方公司以及商业保险公司合作构建线上商保快赔平台,实现医疗就诊数据和保险公司理赔系统数据的直联互通,打通医院与商业保险公司的信息化服务通道,创新探索一种新的“医疗+互联网+保险”^[8-11]报销模式。

2 商保平台线上快赔实施路径

通过商保平台,保险公司可以通过平台接口获得医院授权后快速接入医院,直接从医院数据库获取就诊人在医院的所有基本就诊信息,包括门诊诊疗和住院结算信息。根据参保人的就诊流水号、内部 ID 号和就诊时间等条件查询患者就诊登记信息,就诊过程中的用药、检查、检验等处方明细信息,诊疗检验申请结果信息。在医疗机构办理门诊或出

院结算时,通过费用结算交易获得参保费用的计算结果。获取打印在发票上的所有数据明细,包括医保相关数据。与费用结算相关联的医保已支付费用数据明细以及如患者在住院期间,则根据参保人的就诊流水号、内部 ID 号和就诊时间等条件查询获取医院产生的患者客观详细病历信息。获取与患者病历相关联的疾病和手术信息明细。商保平台线上快赔的实施不仅避免传统线下商业保险公司理赔工作人员手动录入参保人所需理赔项目信息工作的繁琐,而且可以有效地提升理赔效率,减轻商保患者就医负担,给更多参与商业保险的患者带来便利、安全的医疗保险服务。

3 线上理赔技术实现

3.1 概述

湘雅常德医院与第 3 方公司以及商业保险公司合作构建的商保线上快赔平台理赔技术的实现以互联网、大数据和云计算为技术依托,在医院和保险公司数据对接基础上实现医疗场景下的商保线上理赔直付,其流程主要分为 4 个步骤,分别是实名认证与保险公司客户信息判断、商保平台获取患者诊疗信息、参保患者发起理赔申请、保险公司审核理赔结算,移动端线上快赔流程,见图 1。

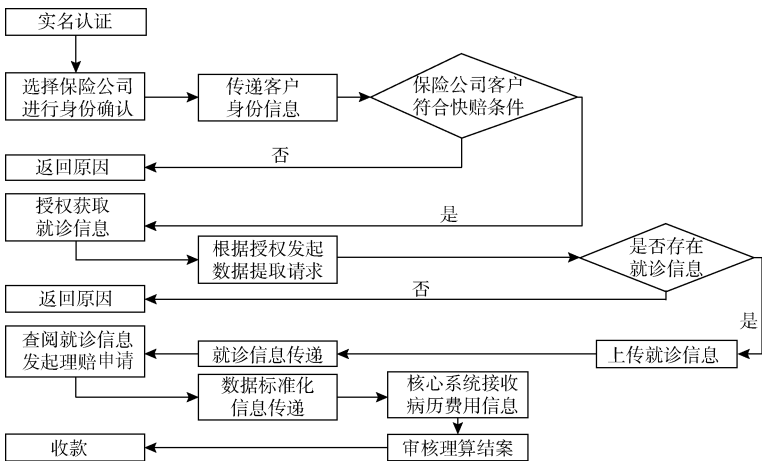


图 1 移动端线上快赔流程

3.2 实名认证与保险公司客户信息判断

患者在移动端填写身份信息时需进行实名认证,填写本人身份证号,身份证号是患者进行线上理赔的重要标识,以此来确定患者身份。患者在下拉列表选择参保的商保公司或手动输入公司名称。在提交确认后移动端商保平台上传用户身份信息至商保公司,由商保公司参保客户数据库判断患者是否参与该公司的商保理赔,如果条件不符合则会在用户移动端提示失败原因,若用户信息存在于保险公司参保客户数据库内则移动端界面直接跳转至患者就诊记录界面。

3.3 商保平台获取患者诊疗信息

商保平台通过身份证号来获取患者在医院的唯一标识就诊流水号以及就诊记录,患者通过就诊查询选择需进行商保理赔的就诊记录后,商保平台会提取患者流水号向医院信息系统发起数据提取请求,若能通过该流水号找到患者在医院的就诊信息,商保平台会通过接口上传患者就诊信息至患者移动端;若未找到患者就诊信息则会在用户移动端显示失败原因。

3.4 患者发起理赔申请

患者在移动端查阅个人就诊信息,确认无误后发起理赔申请,此时界面会提示患者需填写理赔收款的银行账户信息、提交患者本人的身份证正反面照片、进行人脸识别以及电子签名,将这些资料上传后完成理赔申请。

3.5 保险公司审核理赔结算

商保平台根据就诊流水号获取患者在医院的就诊时间、证件号码和类别、姓名、手机号等基本信息和患者 ID、诊断名称和编码,就诊科室及编码等患者在医院的就诊档案信息,患者相关收费和结算明细、发票数据等。商保平台将获取的数据进行标准化后传送至保险公司,由保险公司核心系统接收患者基本信息、病历、费用及发票信息等进行审核结算。通过后患者在移动端会收到收款及消息推送。

4 商保快赔在微信、支付宝的应用

随着微信、支付宝的快速发展,人们在使用移动设备的同时也在享受着移动支付给生活带来的便捷。在医院不仅能通过微信和支付宝进行挂号预约、扫码支付缴纳费用以及查看检查检验报告等功能,还加入商保线上理赔功能。商保用户只需关注医院微信公众号、支付宝生活号就能找到商保线上理赔功能入口。然后通过微信、支付宝申请商业医疗保险理赔,用户只需扫描二维码或搜索关注医院微信公众号,在微信、支付宝上填写个人身份、账户等相关实名认证信息后,通过查询找到需要报销的就诊记录,确认后点击“申请理赔”,待保险公司审核完成便可获得理赔。这样不仅可以避免病历、检查检验报告、发票结算票据等繁杂材料的准备和递交流程,还能随时在微信或支付宝客户端界面查询理赔明细进度,获知赔付信息。微信和支付宝商业保险快捷理赔服务推动就诊后报销服务的全面升级,帮助患者打通就医—付款—保险理赔的全流程闭环,极大简化医疗费用报销流程,有效解决传统线下理赔流程繁杂、过程漫长、赔付不到位的问题,降低患者的理赔门槛;同时移动端支付、医院、保险公司 3 方协作效率大幅提升,实现智慧医疗领域的全新突破,响应国家“健康中国 2030”和“十三五”规划中关于多层次医疗保障体系间无缝连接的号召。

5 结语

商业保险线上快速理赔的本质是医疗行为数字化,其以医院的数据平台为基础支撑,以移动端微信、支付宝、商保理赔平台等为核心业务,将医疗就诊理赔数据进行标准化后传递给商保公司,商保公司再进行实时结算赔付给患者,实现患者一键快速理赔的服务。服务的开通将帮助公立医院优化收入结构,使居民获取多样化的综合金融服务,增加其支付能力,减轻患者就医负担,有效提升医疗保障水平。对于患者而言,以往在线下报销时间大致

为 7 ~ 35 天左右,而现在只需要 24 ~ 48 小时甚至更短时间就能实现商业保险理赔报销,减少患者在医院或保险公司排队的时间;避免患者出院排队缴费、后续理赔金申请的繁琐,解决以往商保患者理赔难、理赔慢的问题,为患者提供更加便利高效的服务。对于医院而言,为就医患者构建便民服务体系,有效提升医院服务质量,提高医疗机构工作和管理效率,是顺应国家卫生事业主动服务患者发展趋势的重大举措,为推动“三医联动”、医保改革发挥重要作用。

医院信息化建设依托于医院业务发展需求,随着商业保险和医疗服务不断深入合作,医院信息基础和数据平台建设越来越重要,通过信息化建设实现医院与各类医疗产品和服务融合,全面提升医院综合服务水平,提高居民就医满意度。商保线上快速理赔平台的搭建将医院优质的医疗资源与商保客户的健康需求紧密结合起来,不断推动和促进传统医疗模式和健康管理模式的深刻变革,为越来越多的商保患者实现便捷就医创造更好条件,助力健康中国。

(上接第 20 页)

显。应将医学大数据予以充分利用,从而更好地服务于人们健康生活。

参考文献

- 1 维克托. 迈尔-舍恩伯格, 肯尼思. 库克耶. 大数据时代 [EB/OL]. [2018-08-31]. <https://baike.so.com/doc/5340323-5575766.html>.
- 2 Yanli Xu, Rong Zhao. The Literature Review of Text Data Mining [J]. Science Discovery, 2017, 5 (6): 438-443, 442.
- 3 吴云霞, 刘忠军, 刘晓光, 等. 2008-2014 年北医三院骨科脊柱退行性疾病的住院人群特征分析 [J]. 中国脊柱脊髓杂志, 2016, 26 (1): 70-76.
- 4 高血压联盟(中国), 国家心血管病中心, 中华医学会心血管病学分会, 等. 2014 年中国高血压患者教育指南(简明版) [J]. 中国循环杂志, 2014 (29): 131-140.
- 5 陆菊明. 中国 2 型糖尿病防治指南(2013 年版)更新要点的解读 [J]. 中华糖尿病杂志, 2014, 10 (22):

参考文献

- 1 孟庆跃. 医疗保险支付方式改革对费用控制的影响分析 [J]. 卫生经济研究, 2002, 8 (9): 18-21.
- 2 何帆, 申思, 方沅湘, 等. 公立医院开展商业医疗保险直接理赔相关问题探讨 [J]. 协和医学杂志, 2014, 3 (2): 246-248.
- 3 王旭鹏. 论中国商业健康保险直付理赔模式的实现 [D]. 成都: 西南财经大学, 2014.
- 4 彭明毅, 左秀然, 杨国良. “互联网+健康商保”在线直赔应用模式实践 [J]. 中国数字医学, 2017, 10 (12): 7-9.
- 5 晓凡. 从“平安”到“健康”医保商保有变化 [J]. 就业与保障, 2007, 3 (4): 28.
- 6 石捷, 毛藤熹, 尹泽. 我国网上保险的现状 [J]. 时代金融, 2013, 12 (36): 4-5.
- 7 邵萍. 乐享寿险理赔“3G”时代 [J]. 今日财富, 2013, 3 (4): 65.
- 8 韩璐. 平安的“三网”合一新型医疗 [J]. 二十一世纪商业评论, 2015, 6 (7): 41.
- 9 左良斌. 与商保公司合作开展医疗管理的实践与思考 [J]. 中国医疗保险, 2014, 3 (4): 64-66.
- 10 沈焕根. 发挥商保补充作用的思考与建议 [J]. 中国医疗保险, 2014, 8 (7): 64-66.
- 11 张苗. 医疗保险 选择商保做补充 [J]. 中国社会保障, 2004, 7 (8): 44-45.

865-869.

- 6 吴云霞, 刘忠军. 对采用新技术治疗寰枢椎疾病治疗费用变化的分析 [J]. 中华医学杂志, 2016, 96 (3): 199-202.
- 7 中国经济网. 1978-2013 中国居民消费价格指数 (CPI) [EB/OL]. [2018-08-31]. <https://wenku.baidu.com/view/dcd9264ceefdc8d377ee3270>.
- 8 国家统计局. 1999-2017 中国居民消费价格指数 (CPI) [EB/OL]. [2018-08-31]. <http://www.stats.gov.cn/tjsj/nds/>.
- 9 原中华人民共和国卫生部. 中国卫生统计年鉴 2014 [M]. 北京: 中国协和医科大学出版社, 2014: 146-149.
- 10 吴云霞, 刘忠军, 张振会, 等. 大数据在临床医学研究中的应用 [EB/OL]. [2018-08-31]. <http://cdas.cda.cn/2016/index.html#subnav1>.
- 11 Jeremy Ginsberg, Matthew H Mohebbil, Rajan S Patel, et al. Detecting Influenza Epidemics Using Search Engine Query Data [J]. Nature, 2009, 457 (7232): 1012-1014.