

· 调查报告与分析 ·

广东省异地就医定点医院工作人员对异地就医政策满意度调查



徐昌圆, 曹彦, 韦薇, 彭锐豪, 曾路情, 陈唯, 夏苏建

【摘要】目的 探讨广东省异地就医定点医院工作人员对异地就医政策的满意度, 从医院工作人员角度了解异地就医政策实施效果。**方法** 采用问卷调查方法, 于 2017 年 8 月在广东省异地就医定点医院中抽取工作人员进行异地就医政策满意度调查, 并对数据进行描述性统计分析、 χ^2 检验及二分类 logistic 回归分析。**结果** 对异地就医总体满意的有 1 526 人, 占 86.9%; 不满意的有 230 人, 占 13.1%。多因素 logistic 回归分析显示, 医院异地就医政策实施效果、异地就医管理系统工作效率、异地就医患者无需垫付全部住院费用、异地就医患者无需回参保地报销 4 个因素是异地就医定点医院工作人员对异地就医政策满意度的影响因素 ($P < 0.05$)。**结论** 异地就医定点医院工作人员对异地就医政策的实施效果满意度较高; 异地就医政策应顺应社会发展需求, 不断完善, 提高相关人群的满意度。

【关键词】 异地就医定点医院; 工作人员; 异地就医政策; 满意度

中图分类号: R 197.1 文献标志码: A 文章编号: 1001-0580(2019)01-0076-03 DOI: 10.11847/zggws1118906

Satisfaction to policies for medication with cross-region reimbursement among staff in designated hospitals in Guangdong province

XU Chang-yuan, CAO Yan, WEI Wei, et al (Department of Medical Statistics, School of Basic Medicine, Ji'nan University, Guangzhou, Guangdong Province 510632, China)

【Abstract】Objective To investigate the satisfaction to policies for medication with cross-region reimbursement among staff in designated hospitals providing the medical service and to assess the implementation effect of the policies from the staff's point of view. **Methods** We recruited 5 staff (one medical insurance administrator, two doctors and two nurses) in each of the 426 designated hospitals providing medications with cross-region reimbursement in Guangdong province and conducted a self-administered questionnaire survey on the staff's satisfaction to policies relevant to the implementation of this kind of medication in August 2017. We adopted descriptive statistics, chi-square test and binary logistic regression analysis in the study. **Results** Of the 1 756 staff providing valid information, 1 526 (86.9%) reported general satisfaction and 230 (13.1%) reported dissatisfaction to the relevant policies. The results of multivariate logistic regression revealed following four significant influencing factors for the staff's satisfaction to the policies for the medication with cross-region reimbursement: the implementation effects of the policies, the efficiency of administrative management, no requirement for advance payment for all the hospitalization cost, and no requirement for reimbursement at original residence registered for medical insurance ($P < 0.05$ for all). **Conclusion** The majority of the staff in designated hospitals is satisfied to the implementation of policies relevant to medication with cross-region reimbursement and the policies need to be improved continuously to perfect the medical care insurance system.

【Key words】 designated hospitals for medication with cross-region reimbursement; staff; policies for medication with cross-region reimbursement; satisfaction rate

异地就医是指基本医疗保险参保人在其参保统筹区以外的医院发生的就医行为, 是一种跨统筹区的就医行为^[1]。目前, 我国参加基本医疗保险的人数已超过全国总人数的 99%。近年来, 我国的城市化进程不断加快, 跨区域流动的人口规模逐年增长; 此外, 我国人口的老龄化程度不断加深, 使得异地就医需求量不断扩张^[2]。异地就医患者数量快速增长, 使异地就医问题日益突出。参保人在就医过程中产生多种不必要的麻烦, 造成医院效率低下^[3]。为解决异地就医带来的问题, 广东省建立了省级异地就医直接结算平台。本研究对广东省实施异地就医直接结算政策后, 异地就医定点医院工作人员

对该政策的满意情况进行了调查, 从异地就医定点医院工作人员角度了解该政策实施的效果。结果报告如下。

1 对象与方法

1.1 对象 于 2017 年 8 月, 在广东省 426 家联网的异地就医定点医疗机构中, 在每家医疗机构抽取 1 名医保办负责人, 异地就医住院患者排在第 1、2 位科室的医生、护士各 1 名, 每家医疗机构共 5 名工作人员, 调查对象总数为 2 130 人。

1.2 方法 采用自行设计的调查问卷, 在经过统一培训的调查员讲解后, 在调查对象知情同意下, 由

作者单位: 暨南大学基础医学院医学统计学教研室, 广东 广州 510632

作者简介: 徐昌圆 (1992 -), 男, 韶关人, 硕士在读, 研究方向: 医疗保险与卫生事业管理。

通信作者: 夏苏建, E-mail: xiasujian@126.com

数字出版日期: 2018 - 06 - 01 17:08

数字出版地址: <http://kns.cnki.net/kcms/detail/21.1234.R.20180601.1708.010.html>

调查对象自行填写, 问卷当场收回。共发放问卷 2 130 份, 回收有效问卷 1 755 份, 问卷有效率为 82.4 %。

1.3 统计分析 利用 Epi Data 3.0 软件建立数据库, 进行双人双机录入, 根据一致性检验结果核查问卷以保证数据录入准确。应用 SPSS 22.0 统计软件进行一般描述性分析、 χ^2 检验及二分类 logistic 回归分析, 以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 调查对象一般情况 在所有被调查者中, 男性 619 人 (35.3 %), 女性 1 136 人 (64.7 %); 年龄 ≤ 25 岁 170 人 (9.7 %), 26 ~ 35 岁 765 人 (43.6 %), 36 ~ 45 岁 560 人 (31.9 %), > 45 岁 260 人 (14.8 %); 学历为大专及以下 512 人 (29.2 %), 本科 974 人 (55.5 %), 硕士 224 人 (12.8 %), 博士及以上 46 人 (2.6 %); 所在医院等级为一级 83 人 (4.7 %), 二级 751 人 (42.8 %), 三级 922 人 (52.5 %); 岗位为医生 704 人 (40.1 %), 护士 678 人 (38.6 %), 医保行政管理人员 325 人 (18.5 %), 其他 49 人 (2.8 %)。

2.2 满意度总体情况 将满意度的 5 级评价转换为二分类变量, 其中“非常满意”和“满意”转换为满意类, “一般”、“不满意”和“非常不满意”转换为不

满意类。在 1 755 名被调查者中, 对异地就医总体满意为 1 526 人, 占 86.9 %; 不满意为 230 人, 占 13.1 %。其中, 男性被调查者满意度为 87.6 %, 女性被调查者满意度为 86.5 %; 年龄 ≤ 25 岁被调查者满意度为 90.0 %, 26 ~ 35 岁被调查者满意度为 85.4 %, 36 ~ 45 岁被调查者满意度为 86.1 %, > 45 岁被调查者满意度为 91.2 %; 学历为大专及以下被调查者满意度为 88.5 %, 本科学历被调查者满意度为 86.6 %, 硕士学历被调查者满意度为 85.7 %, 博士及以上学历被调查者满意度为 82.6 %。

2.3 异地就医满意度影响因素单因素分析 (表 1) 本研究分别以性别、年龄、学历、所在医院等级、岗位、异地就医政策了解、近 12 个月医院开展异地就医政策学习次数、医院异地就医政策实施效果、异地就医管理系统工作效率、异地就医患者无需垫付全部住院费用、异地就医患者无需回参保地报销作为自变量, 进行满意度单因素分析。结果显示, 岗位、了解异地就医政策、异地就医政策学习次数、异地就医政策实施效果、管理系统工作效率、患者无需垫付全部住院费用、患者无需回参保地报销 7 个因素是异地就医定点医院工作人员对异地就医政策满意度的影响因素。

表 1 异地就医定点医院工作人员对异地就医政策满意度单因素分析

因素	调查人数	满意		χ^2 值	P 值	
		人数	%			
所在医院等级	一级	83	75	4.3	2.770	0.250
	二级	751	642	36.6		
	三级	922	809	46.1		
岗位	医生	704	601	34.2	7.901	0.048
	护士	678	584	33.3		
	医保行政管理人员	325	297	16.9		
	其他	49	44	2.5		
了解异地就医政策	了解	1 257	1 146	65.3	86.336	0.000
	一般	419	331	18.9		
	不了解	79	49	2.8		
异地就医政策学习次数	0	155	105	6.0	69.788	0.000
	1 ~ 3	1 258	1 096	62.5		
	≥ 4	340	323	18.4		
异地就医政策实施效果	不认可	20	3	0.2	537.725	0.000
	一般	252	117	6.7		
	认可	1 477	1 401	80.1		
异地就医管理系统工作效率	不认可	49	14	0.8	518.454	0.000
	一般	375	222	12.7		
	认可	1 322	1 282	73.4		
患者无需垫付全部住院费用	不认可	23	5	0.3	567.621	0.000
	一般	152	48	2.8		
	认可	1 562	1 462	84.2		
患者无需回参保地报销	不认可	19	2	0.1	596.046	0.000
	一般	128	32	1.8		
	认可	1 593	1 484	85.3		

2.4 异地就医满意度影响因素多因素 logistic 回归分析 (表 2) 以异地就医定点医院工作人员对异地就医政策满意度 (0 = 不满意, 1 = 满意) 为因变量, 选取单因素分析结果中差异有统计学意义的

岗位、异地就医政策了解情况、异地就医政策学习次数、异地就医政策实施效果、管理系统工作效率、患者无需垫付全部住院费用、患者无需回参保地报销 7 个因素作为自变量进行多因素 logistic 回

归分析。结果显示,异地就医政策实施效果、管理系统工作效率、患者无需垫付全部住院费用、患者

无需回参保地报销4个因素是异地就医定点医院工作人员对异地就医政策满意度的影响因素($P < 0.05$)。

表2 异地定点医院工作人员对异地就医政策满意度多因素 logistic 回归分析

因素	B	S_x	Wald χ^2 值	P 值	OR 值	95% CI
岗位	-0.110	0.098	0.014	0.906	0.989	0.816 ~ 1.197
了解异地就医政策	0.011	0.184	0.030	0.954	1.011	0.704 ~ 1.451
异地就医政策学习次数	0.341	0.218	2.443	0.118	1.406	0.917 ~ 2.155
异地就医政策实施效果	1.237	0.245	25.522	0.000	3.444	2.132 ~ 5.564
管理系统工作效率	1.679	0.208	65.077	0.000	5.358	3.563 ~ 8.056
患者无需垫付全部住院费用	1.103	0.266	17.175	0.000	3.013	1.788 ~ 5.076
患者无需回参保地报销	2.173	0.299	52.907	0.000	8.788	4.893 ~ 15.785
常数	-15.407	1.228	157.509	0.000	0.000	—

3 讨论

本研究结果显示,86.9%被调查者对广东省异地就医直接结算政策感到满意,从异地就医定点医院工作人员角度认为该项政策实施效果总体较好。影响异地就医定点医院工作人员满意度的主要因素为医院异地就医政策实施效果、异地就医管理系统工作效率、异地就医患者无需垫付全部住院费用、异地就医患者无需回参保地报销。异地就医工作主要涉及的对象是医保经办部门、异地就医定点医院和基本医疗保险参保人三方,异地就医定点医院在异地就医工作中扮演着重要角色,它是为参保人提供医疗服务的场所,也是为异地就医住院参保人出院时直接报销相关费用的地方。解决了过去异地就医长期存在的参保人“来回跑腿”报销问题,可让广大参保人最直接地感受该项政策给参保人带来的利好。

3.1 异地就医直接结算存在的问题 (1)各地医保政策不同:各地医保政策各有差异,异地就医定点医院在接诊异地就医参保人时,无法获取有效的资源信息,难以发挥医保管理作用^[4];降低了工作效率^[5]。(2)存在骗取医保基金风险:有个别就医患者在登记入院时,发现患者身份信息与省平台上登记的信息不一致,存在骗保的可能性。(3)存在医院与当地医保局信息不同步现象^[6]:医院工作人员在为异地就医患者办理相关程序时,发现在医院系统上获取的信息与当地医保局信息不同步。(4)异地就医定点医院工作人员常被患者误解:当异地就医患者在异地就医过程中遇到各种问题导致其就医或结算过程不顺利时,部分患者会误认为这是医院工作人员的责任。(5)系统故障:当工作人员在医院端发现异地就医直接结算系统出现问题时,缺少专人和专线进行咨询,解决相应的问题,影响异地就医工作效率。(6)存在参保病人主动要求返回参保地报销现象:部分地区参保人因为进行异地就医备案登记,出院结算时可在医院联网直接报销,但报销比例比返回参保地手工报销低,故此类参保病人不愿联网直接结算,要求返回参保地报销。

3.2 解决异地就医直接结算存在问题的建议

(1)简化异地就医备案手续:目前,大部分地区备案

登记手续仍需提交申报表和各种证明材料,效率较低。异地长期工作、异地安置和异地转诊人群应提前办理备案手续,其他类型异地就医,应在异地就医发生的一定期限内补办备案登记手续^[7],并积极探索和发展更快捷的备案方法,如电脑或手机网上自主备案、在医院设立自助机让参保人自行备案等。(2)进一步完善信息系统功能:随着医疗保险发展,应不断新增和完善信息系统功能,以满足经办和管理等各种需求。提高系统的稳定性和运行效率,提高数据传输速度、减少数据库错误和服务器出现故障等问题。(3)积极推进双向转诊,落实分级诊疗制度:畅通医院、基层社区医疗卫生机构、乡镇卫生院等医疗机构间的转诊渠道,建立以基层首诊率、上转率、下转率、医疗质量安全、患者满意度为主要内容的分级诊疗考核和利益再分配机制,形成“小病在基层,大病在医院”的格局^[8]。(4)提高统筹层次,适时推行省级统筹:异地就医结算问题主要源于低统筹层次的属地化管理。因此,从根源上解决异地就医结算问题的办法就是提高统筹层次^[9]。目前,广东省实行的是基本医疗保险市级统筹,应逐步破除各统筹区医保政策中对异地就医的壁垒^[10],适时由市级统筹提高为省级统筹。

参考文献

- [1] 陈曼莉,王慧,杨革生.湖北省异地就医结算政策分析及建议[J].统计与管理,2014(09):89-90.
- [2] 邵明雪.我国异地就医统一结算平台的构建机制研究[D].长春:吉林大学硕士学位论文,2017.
- [3] 张哈,段光锋,田文华.上海市异地就医出院患者满意度调查[J].解放军医院管理杂志,2015(10):915-918.
- [4] 梁红.从定点医院看医保异地就医管理问题[J].中国医药报,2010(29):114-117.
- [5] 李磊,邵建祥,田瑞雪,等.医疗保险异地就医即时结算存在的问题及对策[J].现代医院,2017,17(3):318-319,322.
- [6] 欧凡.公立医院加入省医保联网结算现状分析[J].现代医院,2014(09):86-87.
- [7] 刘玮玮,贾洪波.基本医疗保险中异地就医管理研究[J].中国卫生经济,2011(06):15-17.
- [8] 沈旭英.我国异地就医直接结算难点的阐述与分析[J].管理观察,2017(31):179-180.
- [9] 武效帆.山西省城镇职工基本医疗保险异地就医结算运行研究[D].太原:山西财经大学硕士学位论文,2017.
- [10] 万虹,陈莎丽,刘瑞林,等.如何做好异地就医参保人的服务与管理[J].中国医院,2012(01):69-71.

收稿日期:2018-03-09

(解学魁编校)