

简述个案管理在健康保险理赔管理中的运用

论文摘要:个案管理是一种促进患者康复降低医疗成本的管理模式,是一个多方协作的系统工程。通过分析在健康保险理赔过程中运用个案管理的意义和实施过程,总结了实现个案管理的必须条件,为保险公司降低保险赔付成本,控制经营风险提出了新的解决方案。

论文关键词:个案管理 健康保险 理赔

一、健康保险理赔中实施个案管理的必要性

健康保险赔付的复杂性、多样性决定了理赔人员必须根据特定的保险对象和索赔事件来开展赔付工作。例如伤病收入保险是对被保险人发生伤病后不能正常工作而给予的收入补偿,当保险人康复或返回到工作岗位时将停止给付。这类健康保险的赔付与疾病持续的长短以及投保人重新投入工作的意愿密切相关。而这又在相当程度上取决于被保险人自身的主观因素,这其中既有与保险动机无关的主观状态,如被保险人的情绪、心理状态等都会影响治疗的效果和身体机能的恢复,又有与保险动机相关的心态,如投保人为了取得保险赔付情愿一直处于疾病状态,将保险赔偿金作为收入损失的一种长期补偿,使其实际收入与正常工作时相差无几。

因此,在种种心态的趋势下,投保人隐瞒病情康复进展,或者不积极参加治疗的现象并不鲜见。此外还有相当多的外界因素也增加了保险公司赔付的风险,如使投保人重返工作岗位的职业培训效率低下,或者投保人不及时向保险公司披露他们已经重返工作岗位或不同的工作的信息。因此,建立一套基于索赔者全面资料的管理信息系统,本着给付应该的赔偿,帮助患者恢复工作能力的理赔原则,针对具体索赔事件进行个案管理,将是健康保险理赔管理的一个有效手段。

二、健康保险理赔管理中个案管理的实施过程

保险理赔管理自疾病或索赔发生时即开始介入,直到被保险人康复或重返工作岗位为止。个案管理是对传统理赔服务的拓展,涵盖了比较广泛的内容,它包括了解投保人的期望,防止投保人逆选择的发生,并预防导致长期索赔发生的潜在因素的出现;帮助索赔者制定出重返工作岗位的计划;需要对索赔者提供何种服务,以及如何提供这些服务等内容。保险公司本着赔付所有真实的索赔的原则,一旦完成对所有必要的资料的评估,就会按时支付保险金,同时也会采取合理的措施去防止不诚实的或欺诈性的索赔。根据健康保险的特点,个案管理分为以下几个阶段:

(一)调查及评估

这是实施个案管理的资料收集阶段,在此阶段理赔人员要查验与索赔同时提供的资料,并将其与申请者的核保书进行对比。同时还要与保险公司的医疗顾问小组或医生进行初步讨论,对疾病对健康造成的影响、特定的职业责任和康复所需的大约时间等与理赔相关的主要问题有个清晰的了解。在调查过程中要收集的资料包括:客户的疾病情况、药物治疗详情、疾病病史、专科医生医疗报告及检查结果、职业、具体工作性质、工作环境、经济状况、家庭关系、生活安排、法律问题和将来的工作计划,等等。理赔专业人员在获取了上述详细资料后,就可以根据索赔者的实际情况来进行风险评估,评估报告中包括所有收集到的信息资料、索赔概况、可能的索赔原因以及预期的赔付风险等内容。

理赔人员在获得与索赔者相关的背景资料时,要注意加强双向沟通。一方面理赔人员要获取客户的信息,对客户的要求形成一个比较完整的认识;另一方面理赔人员也应当阐明保险公司责任,使客户明确理赔程序,



增进与客户的协作,起到客户与公司沟通的桥梁作用。此外,在调查的过程中也要注重时效,应该在客户提交索赔申请后能尽早与客户接触,尽快建立起一个同客户相互协作的关系,以帮助客户早日重返工作岗位。

(二)制定个案行动计划

由于个案管理过程中涉及到多方面的协作,涉及到医疗康复机构、索赔者个人、索赔者的雇主、职业介绍机构、人才市场等各相关方面。因此要试图建立有效的协同合作关系,使相关方都参与到个案管理中,则需要一个充分具体的个案行动计划。这个计划是在与医疗机构、客户和其他相关方的商议下共同制定的,其中可以包括治疗计划、自我锻炼康复计划、定期复查计划、职业培训计划(当投保人不再适合原来的工种时尤为重要)等。在个案计划执行的同时,还要有紧密的时间管理,记录索赔者的复查资料,跟踪计划的实施情况。定期将计划执行情况与预期效果进行对比,考察个案管理是否起到了实效,并根据客户的病情和风险水平对个案计划进行不断的修订。同时也不能忽视索赔者自身的主观能动作用,要让客户承担起对计划完成的责任,积极配合,尽快地返回到工作岗位。

(三)寻求资源与协作

从上面的过程可以看出在个案管理下,理赔人员的角色是多重的,他对索赔人员的服务不仅仅局限在确定保险赔付上,还有许多与降低赔付水平有关的关联服务。在提供诸如治疗建议、康复计划、职业指导的服务时,往往还需要借助专业机构的协助。例如同医疗机构建立协作关系,向医生提供关于公司理赔管理方式方法的资料;又比如与专业的心理咨询机构合作从心理上对索赔者进行疾病康复的引导。

此外,理赔部门还要加强对保险公司其他部门员工如代理人员、客户电话服务中心,核保人员进行理赔管理模式的介绍,使他们详细了解公司的理赔管理理念。将个案管理的思想深入到保险的销售阶段,使其作为营销人员的工具,同时也让客户从一开始就体会到公司人性化的服务。

三、实现个案管理的条件

要营造新的理赔管理模式,在保险公司的理赔管理中推行个案管理,还需公司管理层和员工的共同努力,从多渠道努力创造条件来实现这一目标。首先,保险公司要从公司制度上对理赔规程进行新的概括,对个案管理的积极效应进行肯定。并通过收集个案管理的具体资料,逐步建立个案管理的管理信息系统,为保险公司全面系统地进行风险管理准备第一手的资料。

其次,要加强对理赔人员的培训。提高理赔员的交流技巧和面谈技能,比如如何采用积极聆听、沉思倾听等技术来建立和谐的气氛,以及进行解决冲突、处理悲痛和伤亡、对峙和谈判情景的角色扮演。通过经常性组织理赔人员的相互讨论,来交流个案管理的心得。

最后,还要推行奖励和激励机制。对于运用个案管理技巧,有效处理理赔事件,以及同医疗机构等其他方联系建立起良好的协作关系做出了贡献的员工,应当给予嘉奖,使员工看到自己的工作成就,从而提高对自己工作的满意度。

个案管理是一个多方协作的系统工程,需要管理者有很强的横向思维能力和团队合作精神。个案管理将传统的理赔工作提高到战略管理的高度,它不再将理赔管理的目标局限在降低保险赔付成本这一唯一的目标上,而是将其和保险公司的长远发展战略结合在一起,对于提高理赔质量,维护和发展客户关系,实现公司的可持续发展有着深远的意义。

