

医保参保数据统计分析与综合受理服务提质增效研究

冯平

桂林市临桂区医疗保障事业管理中心 广西 桂林 541199

摘要：医保参保数据属于医保治理的基础性数据，综合受理服务是民生保障的窗口。本文基于近年医保参保数据现状，分析数据统计的主要价值和存在问题，并结合综合受理服务的实践痛点，提出数据赋能服务提质增效的路径，为提升医保治理效能、增强群众获得感提供参考。

关键词：医保参保数据；综合受理服务；提质增效；数据治理

我国基本医保参保率一直保持在 95%以上，参保人数众多，医保参保数据具有海量、多源、动态等特点^[1]，统计分析的科学性直接影响到医保政策制定、基金风险防控和医疗服务精准度，而群众对于医保服务便捷化、高效化的诉求也越来越迫切。近年来，国家推进全国统一医保信息平台建设及“一窗通办”等改革，促使医保服务转型，不过在实践当中，参保数据统计不规范、数据孤岛、服务流程冗余等问题并未得到完全解决，因此本文聚焦二者内在关联，分析问题产生的原因并提出改善路径，促进医保事业的高质量发展。

一、医保参保数据统计分析的现状与价值

（一）参保数据统计基本现状

近年来我国医保参保数据呈“规模稳、结构优、动态变”的特点。2024 年职工医保参保人数为 3.79 亿人，居民医保参保人数为 9.47 亿人，职工医保参保人数逐年增加，参保质量不断提升^[2]。数据治理力度持续加大，全国统一医保信息平台实现数据归集共享，各地建立一人一档的全民参保档案库，数据的准确性和完整性得到明显改善。但基层仍存在重复参保、信息错漏、数据更新滞后等问题。

（二）参保数据统计的核心价值

科学的参保数据统计是实行医保精细化管理的前提。一方面可以准确找出未参保人群、参保流失风险、参保扩面、精准帮扶的依据，另一方面可以预测基金收支趋势，防控基金运行风险，保证医保制度可持续。同时参保数据又是服务提质的基本保障。通过对群众参保类型、业务办理频率、服务需求等数据进行分析，可以找到服务的堵点，改善受理程序，促使服务由“被动服务”变为“主动服务”。

二、医保参保数据统计与综合受理服务的现存问题

当前医保参保数据统计存在明显短板，基层信息采集录入不规范，关键信息错漏、重复参保、人员信息更新滞后等问题比较突出，医保和民政、税务、卫健等部门之间仍然存在数据壁垒，标准不统一、共享联动不畅，数据分析大多停留在基础人数和参保率简单的汇总上，对于参保结构变化、人员流失规律、群众服务需求等深层次的挖掘较少，数据治理的价值没有得到充分发挥。

与此同时，医保综合受理服务仍有不少现实痛点，传统的分窗办理模式造成业务分散、流程繁杂，群众多头跑、材料重复提交的情况依然存在；线上服务功

能不完善、线上线下业务相分离、部分事项还需线下来回跑，基层经办人员综合业务和数据应用能力较弱，服务标准执行不一致，一次性告知、首问负责等制度落实不到位，服务质量和群众体验有待提高。

三、医保参保数据赋能综合受理服务提质增效的路径

（一）夯实数据基础，提升统计规范化水平

健全数据治理体系：统一医保数据采集标准，规范参保信息录入、审核、更新流程，依靠全国统一医保信息平台，创建数据质量核查机制，定时清除错误、重复数据，保证数据真实准确。

打破部门数据壁垒：加强同民政、卫健、税务等有关部门的合作，建立跨部门的数据共享机制，把参保、缴费、医疗、救助等数据进行整合，塑造全域统一的医保数据底座，达成数据联动核对、动态更新的目的。

加强数据深度分析：创建多维数据分析模型，以参保结构、区域差别、流失缘由、服务需求等为重点展开深入剖析，产出数据报告，为服务流程改良、政策精准推送提供数据支撑^[3]。

（二）推进流程再造，构建综合受理服务体系

推行“一窗通办”模式：打破业务壁垒，整合参保登记、缴费查询、待遇申领等高频事项，设立综合受理窗口，实行“一窗受理、集成服务、一次办结”，杜绝群众多窗跑^[4]。

缩减办事材料环节：全面清理服务事项，取消不必要的证明材料，实行容缺受理、告知承诺制，用数据共享等方式实现跨部门材料自动调取，减少群众提交材料的数量，缩短办理时限。

改进线上线下融合服务：完善医保线上服务平台，扩大参保登记、异地备案、费用报销等线上办理项目，推进线下窗口同线上数据即时同步，构建全域服务网络。

（三）强化支撑保障，筑牢服务提质增效根基

加强经办队伍建设：创建常态化的培训体系，推进医保政策、业务办理、数据挖掘、服务礼仪等各方面的培训工作，促使工作人员由“专岗专办”向“全科服务”转变，提高综合服务能力。

健全服务监督机制：全面公开服务事项、办理程序、办理时限等信息，实行阳光作业；创建群众评价反馈体系，通过意见簿、线上评价等途径搜集诉求，迅速加以改进并予以优化，提供服务满意度。

加大数字技术赋能力度：通过大数据、人工智能等技术建立智能服务平台，实现对未参保人群的智能识别、政策精准推送、业务智能审核，推广“医保e档通”等数字化应用，提高服务智能化水平^[5]。

四、结论

医保参保数据统计分析与综合受理服务提质增效是医保治理现代化的重要内容，两者互相促进、不可分割。参保数据是服务提质的根基，综合受理服务是数据价值转化的承载者。目前我国医保参保数据统计和综合受理服务仍存在数据质量不高、共享不够、流程繁杂、融合不深等难题，从而影响到医保治理效能的提高。

新时代推进医保事业高质量发展，要以数据治理为手段，筑牢数据根基，加强数据分析，最大限度发挥数据的价值，创建“一窗通办、线上线下融合”的综

合受理服务体系，从队伍管理、监督体系、数字技术等方面提高医保服务质量，真正提高群众的获得感、幸福感、安全感，促进医疗保障事业的持续健康发展。

参考文献

- [1]赵宁,高广颖,杨佳,等. 基于多源数据库的我国基本医疗保险参保结构与现状分析[J]. 中国卫生经济, 2025, 44(1):20-26.
- [2]张梦瑶,辜翔,于淼. 大数据赋能医保治理的路径与挑战[J]. 中国医疗保险, 2025(6):29-36.
- [3]孙志阳. “互联网+”与大数据技术导向下医保服务信息化建设对策探微[J]. 数字通信世界, 2024(1):164-166.
- [4]董昊. 医保大数据赋能服务提质增效的思考[J]. 中国医疗保险, 2024(10):10-14.
- [5]朱凯旋. 基于高质量发展背景下医院医保窗口服务模式研究[J]. 财经界, 2024(28):51-53.