**岗位说明书**

部门：医疗保险管理处 岗位名称：咨询岗

岗位类别：管理 直接主管职位：医疗保险管理处处长

**工 作 综 述**

在医疗保险管理处处长的领导下进行工作。负责承担医疗保险、公费医疗管理的咨询工作。

**工 作 职 责**

1. 负责咨询、解答工作（含公费医疗和医疗保险政策）
2. 解答医疗保险患者或家属提出的各种问题(包括住院费用明细、药品、诊疗费用类别、报销适应症、医疗保险政策等)。
3. 解答各临床科室医务人员的咨询。
4. 解答市及各区医保中心管理人员的咨询。
5. 负责特殊病种、转诊患者及外购药处方的审核、批准工作。
6. 负责审核异地安置人员的入院申请、出院结算清单工作。
7. 负责接待市及各区医保中心检查工作、接待电话查询病历中问题并与相关的临床科室沟通。
8. 负责接待医疗保险患者或家属的投诉工作。
9. 负责汇总市或各区医保中心检查和拒付情况，并列出清单上报。
10. 负责对临床医务人员进行医保政策的培训工作。包括下发医保文件、宣传资料等。

八、完成处领导交给的其它任务。

**工 作 要 求**

一、熟练掌握医疗保险有关规定，坚持原则，执行好相关政策。

二、以病人为中心，热情为病人服务，做好解释和说明工作。

三、对接待检查中出现的问题加以记录并及时向处领导汇报。

四、认真对待咨询和投诉工作，并记录解决问题的经过和结果。

**岗位说明书**

部门：医疗保险管理处 岗位名称：费用审核岗

岗位类别：管理 直接主管职位：医疗保险管理处处长

**工 作 综 述**

在医疗保险管理处处长的领导下进行工作。负责医疗保险、公费医疗等身份人员医疗费用审核工作。严格执行国家相关政策。

**工 作 职 责**

一、 作好出院患者的费用审核工作（包括在院期间药品、治疗、检查、手术、材料等是否符合医保政策及规定以及记账错误的更改）。

1. 负责解答、解决有关医疗费用的问题：
2. 解答各区县医保中心的电话核查。
3. 解答临床科室医务人员的咨询。
4. 问题病历的查询与沟通解决。

三、负责接待市及各区医保中心的检查。

四、负责接待医疗保险患者或家属的投诉工作。

五、负责汇总市或各区医保中心检查和拒付情况，并列出清单上报主管领导。

六、负责对临床医务人员进行医保政策的培训和指导工作。

七、协助财务处结算科与医保中心解决费用结算错误、数据的删除与重新结算等工作。

八、负责市医保网上信息的查询与下载。

九、完成处领导交给的其它任务。

**工 作 要 求**

一、熟练掌握医疗保险有关规定，坚持原则，做好出院患者的费用审

核工作。

二、以病人为中心，热情为病人服务，做好解释和说明工作，并做好记录。

三、热情为临床一线服务，与院内、外相关部门和科室进行沟通，及时解决日常工作中发生的问题（如网络信息的更新、结算数据的导入、病历审核中的问题等）。

四、积极配合检查人员进行检查。对接待检查中出现的问题加以记录并及时反馈给相关科室。

五、认真对待咨询和投诉工作，并记录解决问题的经过和结果。