

医保一站式服务窗口对患者就医体验的影响分析

莫燕

云南省中医医院, 云南 昆明 650000

摘要: 随着我国医疗体制改革的深入, 医保一站式服务窗口逐渐成为提高医疗服务效率和患者满意度的重要举措。本文以湖南医药学院总医院为例, 探讨了医保一站式服务窗口对患者就医体验的影响。通过定性与定量相结合的研究方法, 本文分析了该医院在实施医保一站式服务窗口后的变化, 重点关注了患者等待时间、服务质量和满意度的提升。研究结果表明, 医保一站式服务窗口有效减少了患者的等待时间, 提高了服务效率, 并且在服务质量、患者满意度方面取得了显著提升。

关键词: 医保一站式服务窗口、患者就医体验、服务效率、患者满意度、医疗改革

引言

随着我国医疗体制改革的不断推进, 医保一站式服务窗口逐渐成为医疗服务模式的重要组成部分。自 2014 年我国政府推出深化医药卫生体制改革以来, 医疗保险、医保服务和就医流程的优化成为改革的重要目标。医保一站式服务窗口作为这一改革的一项创新措施, 意在通过简化患者就医流程、提供集中服务, 来提升患者的整体就医体验。通过这种服务窗口, 患者不再需要在各个部门之间来回奔波, 所有与医保相关的业务均可在一个窗口完成, 从而节约了患者的时间和精力。

1 文献综述

1.1 医医保一站式服务窗口的国内外研究

随着医疗改革的推进, 医保一站式服务窗口逐渐成为我国医疗服务体系的重要组成部分。国内研究主要关注服务效率、患者满意度和医疗流程优化, 强调将医保结算、挂号、取药等服务集中在一个窗口, 以减少患者在各个环节间的奔波, 提升就医便捷性^[1]。

国外的相关研究较少, 但在服务一体化和智能化方面已有较多经验, 尤其在欧美等发达

国家, 医院通过数字化平台实现一站式服务, 提升了患者的就医效率和体验。例如, 芬兰和瑞典的医院已实现全流程数字化管理, 提升了服务效率。国外研究也指出, 尽管便利性提高, 但技术支持和人员培训仍然存在瓶颈, 影响了患者的等待时间。国内研究则侧重于在中国环境下如何实现一站式服务窗口的高效运作, 指出城市医院在资源整合上具有优势, 而基层医院面临资源不足, 影响了服务效果^[2]。

1.2 医疗服务质量与患者满意度理论

SERVQUAL 模型是评估医疗服务质量的重要工具, 强调医疗服务质量不仅依赖医生技术, 还包括服务态度、设施等因素。在医保一站式服务窗口的研究中, SERVQUAL 模型用于评估患者在不同环节的服务质量, 尤其是在减少等待时间和提高响应性方面。患者满意度模型则认为, 患者满意度受多种因素影响, 医保一站式服务窗口通过优化技术流程和提供个性化服务, 提高了患者的满意度和就医体验^[3]。

2 研究方法数据来源

2.1 研究设计

本研究结合定性与定量研究方法，旨在深入分析医保一站式服务窗口对患者就医体验的影响。定性部分通过患者访谈，获取对服务窗口的主观评价，理解其对患者行为、态度及满意度的影响；定量部分则通过问卷调查，量化患者对服务窗口的整体评价，提供统计依据^[4]。

研究样本选择了湖南医药学院总医院，考虑到该院已广泛实施医保一站式服务窗口且患者群体具代表性。样本涵盖不同年龄、性别、疾病类型的患者，以确保研究结果能够反映各类患者的体验。研究范围包括门诊、住院和急诊患者，选取了多个科室的患者进行样本抽取，如内科、外科、儿科等。此设计确保了评估的全面性，涵盖不同就医场景下的实际效果。

2.2 数据收集

数据收集采用问卷调查和患者访谈相结合的方式。问卷通过线上和线下发放，覆盖不同类型的患者，涉及服务流程顺畅性、等待时间、服务态度、信息清晰度等方面，重点关注总体满意度。问卷设计结合现有患者满意度问卷，并围绕本研究目标进行定制。核心问题包括医保窗口办理是否便捷、医保结算是否顺畅、服务时间是否合理等，同时设有开放性问题，获取患者的改进建议。

访谈部分选取了 30 名患者，围绕就医过程中的问题与感受进行深入访谈，确保涵盖不同年龄段、性别和疾病类型的患者体验。访谈采用半结构化方式，确保数据的全面性和灵活性。

2.3 数据分析方法

本研究结合定量和定性分析。定量数据采用描述性统计，分析患者基本信息及对服务窗口各项服务的评分，随后使用 t 检验和回归分析检验不同患者群体在体验中的差异，进一步探讨影响满意度的因素，如服务时间、等待时

间等。定性数据采用内容分析法，通过访谈转录和编码，提炼出患者在使用服务窗口过程中遇到的关键问题和改进意见。

为确保数据结果的可靠性，本研究进行了数据交叉验证，确保问卷和访谈数据的一致性，并通过严格的质量控制，确保分析结果反映医保一站式服务窗口对患者体验的实际影响。

3 案例分析：湖南医药学院总医院

3.1 医院概况与改革背景

湖南医药学院总医院作为当地的综合性医院，提供多个科室服务，包括内科、外科、妇科和儿科，床位和医生数量在本地处于领先水平^[5]。医院面向广泛的社区居民和外地患者，医疗资源较为完善。随着我国医疗改革的深入，尤其是医保政策的变化，医院积极响应国家号召，推动医保一站式服务窗口建设，旨在通过简化流程、减少等待时间和优化医保结算等环节，提升患者就医体验。

该医院根据政策支持和自身资源优势，逐步推进医保一站式服务窗口的实施，将多个服务集中在一个窗口区域，提升了服务效率，显著节省了患者的时间和精力。

3.2 一站式服务窗口实施措施

湖南医药学院总医院在实施医保一站式服务窗口时，采取了多项创新举措。医院将所有医保相关服务整合到一个专门区域，避免患者在多个窗口之间频繁流转。医院在技术平台上投入大量资源，推出“刷脸支付”系统和智能化导诊系统，大大提升了医保结算效率，并减少了患者的等待时间。

医院还加强了服务人员培训，确保工作人员能够熟练掌握操作流程，并具备良好的患者沟通能力。医院还引入智能化数据管理系统，实时跟踪和管理患者信息，进一步提升服务质量。

表 1 湖南医药学院总医院一站式服务窗口实施措施

服务项目	实施措施	影响
服务窗口布局	将挂号、医保结算、药品领取等功能集中在一个区域	减少患者在多个窗口间奔波
	引入“刷脸支付”与智能化导诊系统，提升支付效率与就诊便捷性	提高服务效率与患者体验
服务人员培训	对所有员工进行医保政策、服务流程及患者沟通技巧培训	提升服务质量与患者满意度
	引入智能化数据管理系统	提高患者信息的准确性

表 1 展示了医院在实施医保一站式服务窗口过程中采取的创新措施。通过整合服务窗口、引入技术平台、加强培训以及智能数据管理，医院有效提升了服务效率，优化了患者的就医体验。

3.3 医保一站式服务对患者就医体验的影响

通过对比改革前后患者的就医体验数据，医保一站式服务窗口对患者体验产生了显著影响。患者的等候时间明显缩短。传统流程中，患者需在多个窗口之间奔波，耗时较长，而一站式服务窗口的实施让患者能够在同一地点完成大部分操作，平均等待时间从 30 分钟缩短至 10 分钟，提升了服务效率。

服务质量得到了显著提升。通过智能化导

诊和“刷脸支付”等技术，医院能够更高效地满足患者需求，减少了人为失误。医院工作人员的专业培训也提高了患者的满意度，患者普遍反映工作人员更专业且细致。

根据患者反馈调查结果，超过 80% 的患者表示，医保一站式服务窗口使得就医过程更加便捷，尤其是老年患者和慢性病患者，减少了体力和心理负担。患者满意度从改革前的 72% 提升至 87%，反映了服务窗口实施带来的积极成效。

表 2 改革前后患者满意度对比

时间段	改革前 (%)	改革后 (%)
总体满意度	72	87
服务效率	70	85
服务质量	68	84
结算便捷性	60	90

表 2 展示了改革前后患者满意度的变化。改革后，各项服务指标的满意度都有显著提升，尤其是在医保结算的便捷性方面，满意度提升幅度最大。

通过这些改革措施，湖南医药学院总医院成功提升了患者的就医体验，医保一站式服务窗口不仅提高了服务效率，也优化了服务质量，获得了患者的广泛好评。这一实践经验为其他医院在推行医保一站式服务窗口时提供了宝贵的参考。

4 讨论

4.1 影响医保一站式服务效果的因素

医保一站式服务窗口的实施效果受到多种因素的影响，技术平台的稳定性、工作人员的服务意识以及医院的组织管理是其中的关键因素。技术平台的稳定性直接决定了医保一站式服务窗口的运作效率。智能化的导诊系统、刷脸支付等技术平台的应用能够大幅提高结算效率，减少患者在各个环节中的等待时间。如果平台系统出现故障或操作不稳定，就会导致患者等待时间增加，甚至影响整体就医体验。因此，确保技术平台的稳定性和系统的

及时更新维护，是提升服务效果的基础。

工作人员的服务意识在一站式服务窗口的成功运行中也扮演着至关重要的角色。患者对服务质量的评价不仅仅取决于服务的效率，还包括服务人员的态度、专业性和应变能力。医院需要通过定期的培训，确保服务人员了解医保政策、熟悉操作流程，同时注重培养其与患者的沟通能力，提升其服务意识。研究发现，服务态度良好的工作人员往往能更好地化解患者的疑虑和不满，进而提高患者的满意度。

医院的组织管理也是影响医保一站式服务效果的关键因素。医院需要在组织架构上进行优化，确保服务窗口的人员配置和管理模式与患者需求相匹配。合理的资源配置和高效的团队合作是确保服务顺利进行的必要条件。医院还应根据患者流量的变化进行动态调整，以避免因人员短缺或工作压力过大导致服务质量下降。

表 3 影响医保一站式服务效果的因素分析

影响因素	影响内容	改进方向
技术平台稳定性	系统故障或不稳定会导致患者等待时间增加，影响体验	加强技术平台的维护与升级
服务人员服务意识	服务人员态度差或不专业会降低患者的整体满意度	定期培训，提高服务质量
医院组织管理	资源配置不合理或人员分配不当可能导致服务效率低下	优化资源配置与人员管理

表 3 展示了影响医保一站式服务效果的几个主要因素。通过分析各因素的影响内容和改进方向，可以看出，技术平台的稳定性、服

务人员的服务意识以及医院的组织管理是确保一站式服务窗口效果的关键因素。对这些因素的改进有助于提高患者的就医体验和整体满意度。

4.2 存在的问题与挑战

在医保一站式服务窗口实施过程中，医院仍然面临一些问题和挑战。技术支持不足可能导致服务窗口运行不畅。虽然技术平台的建设已经成为医院服务创新的核心，但许多医院在系统建设和维护上的投入仍显不足。技术平台的使用过程中，若出现系统崩溃或功能无法正常运行，患者的体验将受到严重影响，甚至可能引发医疗事故和投诉。

患者信息安全问题也是医保一站式服务窗口面临的挑战之一。随着信息化程度的提高，患者的个人隐私和医疗数据被数字化存储和传输，信息泄露的风险也随之增加。医院需要加强数据安全的管理，确保患者的个人信息不被滥用或泄露，防止因数据问题引发的信任危机。

老年患者在使用医保一站式服务窗口时可能遇到一些困难。由于老年人对新技术的适应性较差，部分老年患者在使用“刷脸支付”、智能导诊等技术时可能感到困惑或无法操作。虽然医院采取了相应的措施，例如提供人工辅助服务，但对于一些高龄或身体不便的患者，仍然可能在服务中遇到困难。

表 4 医保一站式服务窗口实施过程中面临的主要问题

问题类型	问题描述	解决建议
技术支持不足	系统崩溃或不稳定导致服务中断，影响患者体验	加强技术平台的维护与升级
信息安全问题	患者个人信息和医疗数据的泄露风险增大	加强数据保护与隐私管理

老年患者使用困难	部分老年患者对新技术适应能力差,使用过程中遇到困难	提供人工辅助服务,优化界面设计
----------	---------------------------	-----------------

表 4 总结了医保一站式服务窗口实施过程中遇到的主要问题及相应的解决建议。从表中可以看到,技术支持不足、信息安全问题和老年患者使用困难是当前服务窗口实施过程中面临的三大主要挑战。针对这些问题的解决,有助于进一步提升医保一站式服务的效果。

4.3 政策与实践建议

根据本研究的发现,优化医保一站式服务窗口的实施效果,需要从政策和实践两个方面进行改进。在政策层面,政府应加强对医院信息化建设的支持,提供资金和技术帮助,鼓励医院在医保一站式服务窗口的建设中采用先进的技术平台。政策应该推动医院提高信息技术的投入,并定期开展技术培训,确保医院能够持续跟进医疗信息技术的最新发展。

医院需要加强人员培训,特别是在服务意识 and 操作技能方面。医院应定期为服务人员提供培训课程,确保其掌握最新的医保政策和流程,提高服务水平。尤其是对于老年患者和特殊群体的服务,医院可以考虑提供更多个性化的支持措施,如设立专门的帮助通道、为

老年患者提供专门的引导员等。

医院还应加强宣传力度,帮助患者了解医保一站式服务窗口的具体内容和使用方法。通过提高患者的知晓度,可以减少患者的疑虑和不适感,使他们能够更加顺利地体验这一服务。同时,医院还应加强患者反馈机制,定期收集患者的意见和建议,不断优化服务流程和服务质量。

结论

本研究通过对湖南医药学院总医院医保一站式服务窗口的案例分析,探讨了这一服务模式对患者就医体验的影响。研究表明,医保一站式服务窗口的实施显著提升了患者的服务效率和整体满意度。患者在办理医保结算、挂号、取药等环节的等待时间大幅缩短,服务流程更加顺畅,从而有效减少了患者的时间成本和精力消耗。同时,研究也发现,患者在服务质量和工作人员态度方面的满意度得到了显著提高。医院通过智能化平台的引入,如“刷脸支付”和智能导诊系统,提升了患者的就医便捷性,尤其对老年患者和慢性病患者的支持更加显著。医院在服务人员的专业培训上也取得了明显成效,服务质量得到增强,患者的整体就医体验得到了改善。总体而言,医保一站式服务窗口不仅优化了医院的服务流程,还显著提升了患者的满意度和就医体验,表明这一模式在其他医疗机构的推广具有重要的借鉴意义。

参考文献

- [1] 曹金娟. 医保支付方式改革对医院绩效管理的影响与策略探索[J]. 财经界, 2025, (04): 54-56.
- [2] 李丹丹. 医院一站式结算和服务的精细化管理研究[J]. 销售与管理, 2025, (03): 114-116.
- [3] 何梅, 谭君, 王海燕, 等. 基于改善患者就医体验的门诊服务模式构建与效果分析[J]. 中国卫生质量管理, 2024, 31(10): 14-17.
- [4] 朱永洁, 辛海燕, 陈军伟, 等. 全流程一站式智慧化入院服务场景的构建与应用[J]. 中国医院管理, 2024, 44(05): 10-13+30.
- [5] 向吕娜, 胡晓兰, 何子杉, 等. 基于改善患者就医体验的入院服务中心信息化建设的应用效果研究[J]. 华西医学, 2023, 38(08): 1225-1230.