

## 心理护理在医保患者护理过程中的重要性探讨及应用措施

张瑛

甘肃省张掖市甘州区妇幼保健院 甘肃张掖

**【摘要】目的** 研究心理护理在医保患者护理过程中的重要性与应用价值。**方法** 选取我院2020年5月-2021年5月期间收治的60例医保患者,随机分为研究组与对照组,每组30例。对照组实施常规护理措施,研究组实施心理护理,对比两组护理前与护理后心理状态评分、医保认知评分、护理满意度。**结果** 与对照组相比较,护理后研究组心理状态评分较低,医保认知评分较高,护理满意度较高, $P < 0.05$ 。**结论** 医保患者实施心理护理效果显著,可有效改善患者的焦虑、抑郁情绪,提高医保认知程度,帮助提高护理满意度。

**【关键词】** 心理护理; 医保患者; 医保认知; 护理满意度

### Discussion on the importance of psychological nursing in the nursing process of medical insurance patients and its application measures

Ying Zhang

Ganzhou maternal and child health care hospital, Zhangye City, Gansu Province

**【Abstract】 Objective:** To study the importance and application value of psychological nursing in the nursing process of medical insurance patients. **Methods:** 60 medical insurance patients treated in our hospital from May 2020 to May 2021 were randomly divided into study group and control group, with 30 cases in each group. The control group implemented routine nursing measures and the study group implemented psychological nursing. The scores of psychological state, medical insurance cognition and nursing satisfaction before and after nursing were compared between the two groups. **Results:** compared with the control group, the psychological state score of the study group after nursing was lower, the cognitive score of medical insurance was higher, and the nursing satisfaction was higher ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** the implementation of psychological nursing for medical insurance patients has significant effect, which can effectively improve the anxiety and depression of patients, improve the cognition of medical insurance, and help to improve nursing satisfaction.

**【Keywords】** words: psychological nursing; Medicare patients; Medical insurance cognition; Nursing satisfaction

社会医疗保险制度可以满足大多劳动者的基本医疗需求,属于一项惠民政策,可以有效保障参保人员的身体健康,也是现阶段人们比较关注的民生问题<sup>[1]</sup>。但是,由于患者对医保政策、报销途径等相关内容并不了解,导致发生一系列的医疗问题。医保患者会出现不同程度的烦躁、焦虑等不良情绪,增加了患者的心理压力,对疾病治疗产生诸多的不利影响,严重也会影响到患者的生命健康,对医患关系也有很大的影响。由此可见,宣传医疗保险政策尤为重要,主动向患者讲解医保的报销途径、比例等内容,针对患者的不同心理特点,采用不同心理疏导方式,促使患者能够获得更优质的治疗与护理服务。因此,本文中针对

心理护理的应用的重要性展开研究,报道如下。

#### 1 资料与方法

##### 1.1 一般资料

选取我院2020年5月-2021年5月期间收治的60例医保患者,随机分为研究组与对照组,每组30例。对照组男18例,女12例,年龄25-82岁,平均年龄 $(50.89 \pm 3.29)$ 岁,其中内科患者30例,外科患者25例,其他5例;研究组男17例,女13例,年龄26-83岁,平均年龄 $(50.72 \pm 3.17)$ 岁,其中内科患者28例,外科患者26例,其他6例。一般资料对比, $P > 0.05$ 。

##### 1.2 方法

对照组:采用常规护理措施,向患者简单讲解医

保相关知识,对患者提出的问题进行回答,并做好疾病护理工作。

研究组:在对照组基础上实施心理护理,首先全面评估患者的心理状态,分析出患者出现焦虑、抑郁等负面情绪的原因,并制定针对性心理疏导方案,具体为:(1)加强医疗保险政策的宣传与学习:主要针对不理解医保政策以及不了解医保报销途径比例患者实施的一种宣传手段,与患者建立有效的沟通,通过医保政策相关知识的宣传,加强患者对医保报销给力的了解。在日常生活当中,通过有效的沟通宣传、耐心地讲解,可以打消患者心中的疑惑,同时,还应主动告知患者或家属每个人都可以享受到医疗保险的待遇,放心去接受治疗。详细了解患者生活当中的实际需求与困难,关心患者的健康问题,促使患者能够积极配合治疗。(2)对医保报销比例期望过高的患者:此类患者因为治疗费用而对医保政策产生了怀疑,护理人员应该从患者的家庭情况、职业等多方面关心、照顾患者,疏通患者的不良情绪,缓解因为疾病带来的失望、紧张、不安等情绪。同时,做好患者的思想工作,主动告知患者保险的制度属于惠民政策,是国家从全局出发制定的一个基本政策,讲述医保在社会当中的作用,并且说服患者消除疑虑。针对存在肾衰竭、高血压、糖尿病等慢性病或重大疾病的患者,应该站在医疗专业的角度去分析问题,帮助患者建立治疗的信心,从患者子女、工作、家庭收入等多方面进行劝说,促使患者能够积极治疗,缓解负面情绪。(3)担心医保用药的患者:因为患者出现了紧张、不安与恐惧心理,所以,应该加强对医疗保险政策基本知识的宣传,纠正患者对医疗保险的错误理解。此类患者会产生明显的紧张,不安等情绪,这些问题主要来自疾病、手术治疗以及恶性肿瘤等,因为担心自身的安全、能否得到彻底治愈而感觉到恐慌,护理人员应该为患者详细讲解基本医疗保险药物的目录以及诊疗项目,并主动说明此项目是由国家组织医疗保险专家以及相关部门共同研究制定的,非常具有科学性,可以解决患者疾病治疗需求。(4)有部分患者以前享受过公费报销,现在失去了治疗待遇,心理会出现明显的落差,此类患者极易出现易怒、激动与不满等情绪。因此,护理人员应该耐心讲解医保相关政策,并了解患者的性格特点、职业与家庭情况等,采用不同的方

式来开导患者,促使患者以平稳的心态去接受治疗。在面对此类患者时,护理人员应该沉着冷静,以平和的态度去说服患者,耐心讲解报销的途径,解答患者内心的疑惑,帮助患者获得更好的治疗。

### 1.3 观察指标

(1)对比两组护理前与护理三个月后心理状态评分,采用汉密尔顿焦虑量表(HAMA),评分在7分以下为无焦虑症状,7-20分轻度焦虑,21-28分为中度焦虑,29分以上为严重焦虑;汉密尔顿抑郁量表(HAMD),8分以下为无抑郁症状,8-20分为轻度抑郁,21-35分为中度抑郁,35分以上为严重抑郁。分数越低,焦虑、抑郁情绪越轻。(2)对比两组医保认知,包括医保政策、报销比例、报销途径,每项总分为10分,分数越高,医保认知程度越高。(3)对比两组护理满意度,采用我院自制护理满意度调查表,总分100分,80-100分为非常满意,60-79分为满意,60分以下为不满意,总满意度=非常满意+满意,总满意度越高,护理效果越好。

### 1.4 数据分析

本文的数据处理使用SPSS17.0软件,计量资料用( $\bar{x} \pm s$ )来表示,计数资料运用卡方来检验, $P < 0.05$ ,差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 对比两组护理前后心理状态评分

护理前对比 $P > 0.05$ ,护理后研究组HAMA、HAMD评分低于对照组, $P < 0.05$ ,见表1。

### 2.2 对比两组医保认知评分

研究组医保政策( $8.56 \pm 1.02$ )分,报销比例( $8.05 \pm 1.20$ )分,报销途径( $8.41 \pm 1.19$ )分,对照组医保政策( $6.50 \pm 1.03$ )分,报销比例( $6.10 \pm 1.32$ )分,报销途径( $6.05 \pm 1.15$ )分,研究组评分高于对照组, $T=7.7837, 5.9871, 7.8110$ , $P=0.0000$ ,组间差异显著, $P$ 均 $< 0.05$ 。

### 2.3 对比护理满意度

研究组护理满意度为96.67%(29/30),其中非常满意20例,占比66.67%(20/30),满意9例,占比30.00%(9/30),不满意1例,占比3.33%(1/29);对照组护理满意度为76.67%(23/30),其中非常满意15例,占比50.00%(15/30),满意8例,占比26.67%(8/30),不满意7例,占比23.33%(7/29)。两组对比 $\chi^2=5.192$ , $P=0.023$ ,研究组高于对照组, $P < 0.05$ 。

表1 对比心理状态( $\bar{x} \pm s$ ;分)

组别	HAMA		HAMD	
	护理前	护理后	护理前	护理后
研究组 (n=30)	14.34±2.71	8.30±1.55	14.45±4.27	10.59±1.24
对照组 (n=30)	14.84±2.04	12.87±1.14	14.13±4.72	13.73±1.98
T	0.8074	13.0093	0.2754	7.3616
P	0.4228	0.0000	0.7840	0.0000

### 3 讨论

医疗保险是目前国家大力提倡与推广的一项惠民政策,能够有效减轻患者的医疗负担,还能够改善患者的心理健康与生活质量,特别是对于职业病、严重创伤的患者来讲,医疗保险更是一个重要的保障<sup>[2]</sup>。但是,在医疗保险的推广与应用期间,很多患者对于相关政策的制度并不了解,一部分患者会出现抵触、投机取巧、厌烦等一些不良情绪,因此,针对此类患者的心理特点应该进行调查分析,并且采取有效的干预措施。

不了解或者不理解国家医疗保险政策的患者,其主要心理特征为焦虑、烦躁、此类患者的情绪更偏向于极端,导致极端情绪出现的原因主要体现在多方面,针对身体存在创伤的患者,因为疾病的突然发生,患者并没有良好的心理准备,担心自己生活会受到干扰,疾病得不到有效的治疗。大多患者对于疾病的治疗,会出现不同程度沮丧、失望等负面情绪。本文研究中显示,护理后研究组心理状态评分较低,医保认知评分较高,护理满意度较高,  $P < 0.05$ 。通过分析患者出现负面情绪的原因,对其展开针对性的心理护理,从医保政策宣传、医保药物目录宣传等多方面进行护理,能够促使患者全面掌握医保知识,更好地配合治疗,获取最佳的治疗效果<sup>[3]</sup>。

综上所述,医保患者实施心理护理效果显著,可有效改善患者的焦虑、抑郁情绪,提高医保认知程度,

帮助提高护理满意度。

### 参考文献

- [1] 武力. 心理护理在医保患者护理过程中的重要性探讨及应用措施[J]. 保健文汇, 2021, 22(10): 150-151.
- [2] 魏萍, 贾莉. 预见性护理干预对卵巢癌患者术后 DVT 发生率与心理状态的影响[J]. 临床医学研究与实践, 2021, 6(24): 169-171.
- [3] 朱俊玲, 周慧敏, 陈成, 等. 甲状腺癌手术患者负性心理状态调查及激励式护理对患者心理及生活质量的改善效果[J]. 国际护理学杂志, 2019, 38(24): 4051-4056.

收稿日期: 2022 年 5 月 8 日

出刊日期: 2022 年 11 月 8 日

引用本文: 张瑛, 心理护理在医保患者护理过程中的重要性探讨及应用措施[J]. 当代护理, 2022, 3(9): 161-163.

DOI: 10.12208/j.cn.20220429

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。 <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS