



省医保部门领导来盐观摩医保服务窗口。



“标准化”的阵地建设。



志愿者为居民指导服务。



居民在填写相关表格。

(本版图片由受访单位提供)

“15分钟医保服务圈”圈出百姓幸福感

打通为民服务“最后一公里”

□记者 姜琰 李倩 陶秋凤

作为方便群众、服务群众的民心工程,“15分钟医保服务圈”建设已连续两年纳入省政府民生实事项目。近日,省医保局印发了《江苏省“15分钟医保服务圈”三年全覆盖行动计划》,到2024年末,实现全省所有乡镇(街道)、村(社区)五级公共服务网络全面覆盖。

记者从市医保局获悉,我市自2021年启动“15分钟医保服务圈”建设以来,按照“执行规范、应进必进”的原则,在全市快速建成盐都区尚庄镇、建湖县上冈镇、大丰区万盈镇3个省级示范点和7个市级示范点,初步形成“3+7”医保基层经办服务示范体系。今年将进一步扩大“15分钟医保服务圈”示范效应,计划建成146个省、市两级示范点和射阳、滨海两个示范县,逐步建立具有盐城特色的医保基层经办服务体系。

省去跑腿工夫

服务暖到心坎

5月13日9:40,家住盐都区尚庄镇民胜村二组的村民尹爷爷从家出发,不到15分钟就来到该镇为民服务中心,不一会儿,办妥了门诊慢性病种待遇认定业务。他告诉记者,“去年5月办理医保业务时,自己是和老伴走到镇上,坐公交车再转车,来回花了半天时间。”他今年70岁,前年做过肺部手术,如今经常要去医院复查,“遇到任何不懂的医保问题,我就到镇上服务中心咨询,非常方便。”

作为“15分钟医保服务圈”省级示范点,尚庄镇在打通医保“最后一公里”方面,推出一系列便民举措。记者看到,这里设有两个医保综合服务窗口,全部按照标准统一配置自助服务一体机、OCR智能审核扫描仪等办公设备,并在醒目位置摆放《江苏省医保政务经办服务事项清单和办事指南》。

“目前,我们尚庄镇为民服务中心按照省定的事项清单要求为参保群众提供16项经办业务,包括:零星费用报销、异地就医备案、参保登记等高频业务在镇里就可以办,其他业务我们为群众提供代办服务。”该镇为民服务中心医保窗口工作人员乐丽霞介绍。记者看到,对于当天上门办理业务的几位群众,她耐心指导,一遍遍介绍如何便捷地办理业务,包括在手机上办理。“办好了,明天就能去了!”听到这样的答复,很多群众满意而归。

54岁的尹爷爷是糖尿病患者,当天上午,他来到为民服务中心,填报了《盐城市医疗保险门诊慢性病种待遇申请表》,他选择了尚庄卫生院、市三院和市一院作为定点医院,方便以后买药、定期复查等。“自从镇上设立了医保综合服务

窗口,可以在家门口就能把医保的事办好,很方便!”

尚庄镇瑞南居委会的胥爷爷左腿受过伤,行动不太方便,他告诉记者,前年查出脑胶质母细胞瘤,当时在上海做的手术,“记得去年回来报销手术费用时,要从镇上辗转到市区办理,中途转两路公交车,手续比较麻烦,自从去年下半年镇上多了医保服务窗口后,10分钟不到就能去办理各项医保业务,省时省力,通过医保报销,给我省去了十多万元费用,减轻了很大的家庭负担。”

“在群众家门口建立医保窗口,让他们少跑腿,是这项工作的初衷。此外,我们还派出48名网格员,替群众跑腿,让一些年长的卧病在床的老人,彻底消除后顾之忧。”该镇人社中心负责人宗俊感慨,每个村都有五六个网格员,一个网格员的手里绑定几百户村民的号码,这一做法极大地方便了群众,让卧病在床的老人也能完全享受到医保服务的便捷。

“老百姓常说的一句话是,‘你好,我把户口簿给你,请你帮我办一下吧!’”作为万和村村会计兼村居网格员,王红发经常奔走在乡村田间,“参保缴费、待遇申请、异地就医……很多老人不会使用智能机,不会线上办理,对于这部分情况,我就挨家挨户上门给他们办理。”王红发感慨,“15分钟医保服务圈”不仅是把医保窗口建到了距离百姓最近的地方,更在于培养了一批为医保服务奔走的村居网格员或者说是“新医保人”,他们把这种便民服务真正带到了老百姓身边,切切实实改变了他们的生活。



尚庄镇为民服务中心医保服务窗口。

尚庄为何成示范点?

盐都经验可复制推广

盐都区为什么会选择在尚庄镇建立首个“15分钟医保服务圈”,并将其打造成为省级示范点?

“在示范点的选择上,得选择距离区行政中心比较远,同时人群聚集度比较高、群众实际需求量大比较大的地方来建设示范点。目的就是能为老百姓提供更便捷的医保服务。”盐城市医保中心盐都分中心主任杨万霞介绍说,由于尚庄镇地处盐城城西南,地域面积73平方公里,户籍人口4.3万人,常住人口2.9万人。该镇离盐都区行政中心比较偏远,而且选择外出的务工人员比较多,市医保中心盐都分中心结报该镇的医疗费用业务量比较大,加之基础功能设施齐全,因此,为贴近老百姓的实际需求,首个省级“15分钟医保服务圈”示范点选择在尚庄镇建立。

要确立新的标杆,得拿出新的思路。“因地制宜,花最小的成本做出最好的效果。让群众少跑腿、数据多跑腿。”杨万霞和同事们决定,通过尚庄镇原有的为民服务中心,整合资源,开设新的窗口,让原本需要群众多地奔波方能办理的事项,只需在家门口一次性完成。

“乡镇大力支持医保中心的工作,对为民服务中心进行了场所改造,增添了功能区,新设医保综合窗口2个。”尚庄镇党委组织委员陈丹妮说,可为群众直接经办16项业务,以及8项受理代办业务,主要侧重于办理频次高的参保登记及变更查询、异地就医备案、零星药费报销及医疗待遇认定等。为了提升群众的体验感,还设立了引导咨询区、自助服务区、排队叫号区等区域;设置了母婴室,去柜台化,实现面对面办理,一对一VIP服务;老年人有绿色通道,专人接待,更开展了“新生儿参保一件事”业务。

今年以来,尚庄镇更加注重在精细精准

管理服务上发力,进一步放大“15分钟医保服务圈”的便民作用和惠民效应。建立全镇户籍人口的社会保险参保情况信息库,对大病、医疗救助人员等特殊人群实行专项管理,定期上门走访服务,宣传政策、提供帮办代办及生活帮扶。对于目前业务量较大的异地就医报销工作,建立人员信息动态库,发放市外就医宣传单,定期推送短信,及时提醒并帮助办理异地就医等手续。针对零星医疗费用人工审核工作量大、结报周期长等现状,全部实行智能审核,实现零星报销业务全流程电子化经办和自动智能审核,规避了人工审核差错,提高了费用审核精准率和医保经办服务效率。

“上岗前,我先去市医保中心盐都分中心细致学习了工作流程。工作时,中心业务骨干定期会来指导交流,帮我们熟练业务。”乐丽霞介绍说。在整合资源要素,打造便民医保服务的同时,市医保中心盐都分中心更注重人员业务培训和能力提升。镇级采取到区级专门跟班学习,区级每周派驻指导等方式提升窗口人员业务水平,村级采取线下集中业务培训和线上答疑等方式,加强区镇村三级互联互通,真正把为民服务做深做实。

盐都经验有目共睹,其模式可复制可推广。目前,尚庄镇按照全市统一部署,继续深入推进基层经办服务能力提升,探索开展村级示范点的工作,按照“1+4+N”的体系要求,选择塘桥、上潘、瑞南、南吉、庆福5个点同步打造片区级骨干示范节点,积极开展形式多样的基层延伸服务,初步建立以镇为民服务中心为核心、骨干村居为节点、延伸服务为纽带的基层经办网络,实现医保事项“小事不出村,大事不出镇”,有效打通为民服务“最后一公里”。

扩大覆盖范围

延伸服务触角

走进建湖县上冈镇为民服务中心,各个功能区域布置合理。特别设置了“便民服务角”,为群众免费提供复印、雨伞、轮椅、疫情防控物品、血压仪、医疗急救包、手机充电站等便民服务,大厅内还有志愿者为群众答疑解惑。

“现在在家门口就能把医保的事办好,真方便!”家住上冈镇的许先生办完业务准备回去,他感慨:“这次来是为刚出生的儿子办理新生儿医疗保险参保业务的,工作人员热情周到,还悉心帮忙指导完成缴费,10分钟左右就办完了。以前办理医保业务都要开车到县城医保中心办,单程至少40分钟,自从镇上设立了医保窗口,方便了很多,周边很多居民都选择过来办理。”

“从去年5月初正式运行以来,截至今年5月16日,我们已为群众办理医保相关业务6467多件,这个数据我记得很清楚。”该镇行政审批局局长于步彬告诉记者,此外,这个经办点接受群众咨询1000多件,可以说,该医保窗口作为市医保在乡镇的“延伸点”,真正把惠民服务做到往基层“下沉”。今后,该镇为民服务中心将进一步简化审批流程、提高办事效率,通过线上拓宽办事渠道,线下提升办事体验等方式,持续推动基层公共服务在更深层次、更广范围内实现“网上办”“自助办”“就近办”“一次办”。



医保工作人员正在提供热线服务。

“万盈镇医保经办点是去年8月2日正式运行的,它位于大丰东南角几个乡镇的中间位置,周边乡镇居民都可以去办医保业务。”盐城市医保中心大丰分中心公共服务科科长徐锦红告诉记者,以前万盈镇最远的村,村民办理医保业务要坐车1个多小时才能到大丰城区,耗时费力。万盈镇这个点建成后,方便了周边近20万参保群众。而且,一般的经办服务点是选择部分业务下沉,但大丰自加压力,省医保局规定32项经办事项在万盈镇都可以办,极大方便了参保群众。这背后,是“工作人员早出晚归,每天把材料带回来,交到对应的业务科室,存档归类”。

据悉,我市自2021年启动“15分钟医保服务圈”建设工作以来,按照“执行规范、应进必进”的原则,在全市快速建成3个省级示范点和7个市级示范点,初步形成“3+7”医保基层经办服务示范体系。2021年6月,成功承办江苏省“15分钟医保服务圈”示范点建设推进会,截至2022年4月底,已建成的10个示范点已经服务办事群众40916人次,办理事项48812件。

2022年,市医保局将持续发力,坚持以群众呼声为第一信号、以群众满意为第一标准,开展医保经办服务夯基工程,确保基层服务网络更加健全完善,切实守护参保群众美好向往。深入实施《盐城市医保基层经办服务能力提升暨“15分钟医保服务圈”建设三年行动计划》,进一步扩大“15分钟医保服务圈”示范效应,计划建成146个省、市两级示范点,重点督促市医保中心城中经办服务点,城北新城、黄海新区两个片区,东台市康养小镇等5个示范点建成高质量样板示范点,指导推动滨海县和射阳县创建“15分钟医保服务圈”县城示范点,建立具有我市特色的村级示范点建设标准体系。

盐城市医保中心主任惠恒松告诉记者:“我们将全力提升医保基层经办服务能力,2022年,全市建成12个省级示范点,134个市级示范点,进一步扩大‘15分钟医保服务圈’覆盖范围,形成富有盐城特色的市县镇村四级经办服务体系。”