



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智能审读扫描仪等办公设备，并在醒目位置摆放《江苏省医保政务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，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。”该镇人社中心主任朱俊感慨，每个村都有五六网格员，一个网格员的手机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“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，得选择距离行政区中心比较远，同时人群聚集度比较高、群众实际办事需求量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，地域面积约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跑方能办理的事项，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；老年人有绿色服务窗口，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水平。

“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，村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建设工作，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4647多件，这个数据我记得很清楚。”该镇行政审批局局长步彬告诉记者。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理医保业务。”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一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，每天把材料带回家，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，成功举办江苏省“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”县域覆盖示范县，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。”