

让盐城市民享受便捷高效的医保服务

□杨梓

在盐城市老城区的人民中路上,坐落着一栋五层高的建筑,周边学校、居民区、医院、公司、商铺一应俱全;楼顶牌子醒目,百米外依然看得清清楚楚,上书几个大字——盐城市医疗保障城中服务大厅。楼外车水马龙、熙熙攘攘,路过的市民络绎不绝;楼里宁静安详,现代化的医保自助办事机和典雅的休息区相得益彰。这个建在医院里的医保服务大厅,正以崭新的面貌,为盐城父老们带来高效、便捷、贴心的医保服务。

建在医院里的医保服务站

2022年12月,盐城市医疗保障城中服务大厅正式启用,在这之前,这栋大楼是盐城市中医院的门诊楼。盐城市医保中心与中医院协商,将该楼的一层改造成了对老百姓提供医保经办服务的服务大厅,周边覆盖6家三甲医院,辐射周边街道20多万参保群众。

走进服务大厅,迎面便有身着制服和工牌的引导员前来主动询问办事事项,引导至对应服务区域:

大门左边是休息区和综合服务区,休息区窗明几净,不仅可以休息,还配有医疗箱、手电筒、针线盒、雨伞、老花镜、充电宝等物资,可供市民应急使用;中间是自动排队叫号区和等候休息区,成排的米色软垫沙发取代了冰冷的金属座位;右边是自助服务区和市中医院医保服务站,设有智慧医保自助服务终端、电脑和打印机,参保人可以自行在设备中办理业务,如需打印材料,也不用再出门满大街找打印店,在大厅里即可完成,大大方便了百姓办事。

如果参保人需要人工服务,综合服务区设有12个业务办理窗口,工作人员将竭诚服务,一窗通办所有事项,包括个人和单位参保登记、参保信息变更、参保单位缴费基数申报、基本医疗保险关系转移接续、参保信息查询和个人账户一次性支取、异地就医备案、医疗费用零星报销、医药机构定点协议申请和基础信息变更等32个高频事项,市民办事告别多个窗口、多次跑来跑去的历史。

在综合服务区对面,是市中医院医保服务站的窗口,一些在医院里办理的医保业务、并且需要向医保部门提交资料的,比如患者先在中医院的医保服务站进行“双通道”管理单独支付药品待遇认定、门诊慢特病病种待遇认定、转诊就医备案、生育保险登记办理、意外伤害认定等业务,如今在同一个大厅里可以和医保窗口联动办理。

此外,城中服务大厅还提供照护保险政策咨询服务,并承担着毓龙街道的“15分钟医保服务圈”基层服务工作,对接毓龙街道14个村(社区),开展政策宣传、一对一上门服务、困难群体救助帮扶等工作。

承担着诸多“任务”的城中服务大厅,目前已经成为江苏省“15分钟医保服务圈”的省级示范点。关于为什么把医保服务站建在医院里,盐城市医保中心工作人员解释,医院是患者享受医疗服务的地方,



市医疗保障城中服务大厅。 纪哉 摄

也是参保人享受医疗保障待遇的地方,如果能把二者有机结合,一来人民群众可以在自己熟悉的就医环境里找到医保的窗口,从而非常方便地办理医保服务,二来也可以让医保经办的服务网络延伸下去,一定程度上能解决医保服务资源不平衡,供给不平衡的问题。市医保中心主任惠恒松说,像城中服务大厅这样的建在医院里的医保服务站,未来将在全市进行推广,预计到今年年末,市民们就可以在全市二级及以上的医院里享受到便捷又高质量的医保服务。

保障双通道用药

除了“医保”“医疗”,在建筑面积700平方米的城中服务大厅里,还有一块靠近窗户的区域,单独留给了“医药”——盐城市医保部门把医保便民药店也搬了进来。

这里售卖的可不是平时在药店里常见的OTC药品,而是更高端的医保谈判药和集采药。

在没有实行“双通道”管理服务前,按照正常购药流程,有用药需求的参保人需要先在责任医师处开具“双通道”用药申请表,再到医院医保办登记盖章,然后将填写好的申请表及相关病历资料送到医保服务大厅审核,最后才可以去选定的国谈药医药机构购药。而城中服务大厅的出现打破了这种限制,患者除了去医生那里看病开处方,所有的双通道用药相关流程都可以在一个大厅里办完,不出大厅就能拿到药。

当然,因为成本关系,这个医保药店里也并非配备了所有的谈判药品。有些谈判药品因为使用人数太少、患者本身住址也可能不在城区,在药店中存储这些药的成本可能过于高昂。但,人民群众对于这些药确实又有需求,虽然人数不多,地域也分散,但他们的需求同样重要。在这种情况下,盐城市医保部门统计了去年全市的相关用药数据,选出这样的药品,交由一家连锁大药店负责专门配送,从而妥善解决了用量稀少谈判药的落地问题。

精细化经办服务落到实处

在推动全市各级经办大厅“硬件”提升的同时,盐城医保更在“软

件”上下功夫,不论是规章制度、办事清单,还是医保工作人员的能力建设,都走在江苏省前列。

在标准规范保障上,盐城市不仅在全省率先推广执行《全省医保经办政务服务事项清单和办事指南》,全面开展非清单事项治理,还配套出台《盐城市医疗保险经办业务标准化手册》(2022版)、《盐城市医疗保险稽查业务手册》、《盐城市基本医疗保险参保人员医疗费用手工(零星)报销统一经办管理办法》等一系列标准规范,确保“全市通办”有据可依,有章可循。

在参保人员的办事时间上,盐城也有所突破,原来国家限定的30个工作日、江苏省限定20个工作日的普通医疗费用零星报销事项,在盐城基本10个工作日就可办结,单笔1000元以下小额报销更是压缩到5个工作日,办理时限缩减一半以上。

医保精细化服务,最终还是要“以人为本”。盐城医保部门在每个街道都配备了医保网格员,建立了街道内参保人员台账,并详细区分了普通参保人员、困难人员、新增人员、流动人员、用人单位和两定机构等分类,详细记录了辖区内每个参保人员的信息、联系方式。细致的资料是医保精细化服务的底气,网格员根据不同类型的参保人员进行有针对性的医保宣传,服务也更加细致周到。

除了线下办理医保服务,各级经办大厅和盐城医保线上门户主动公开各类线上办理渠道方式,建成全省第一家集信息查询、政策咨询、业务经办、电话服务等功能的综合性“网上服务大厅”;近期以来,开始探索医保服务视频办,成为江苏省视频办的试点城市。

“盐城医保,守护美好”,既是盐城医保经办的品牌,也是为民服务的品牌。这不是一句空话,而是盐城医保部门转变思路由诊后服务保障转为诊前保健理念引领,打造“医保、医疗、医药+健康”的公共服务新模式,全力助推“健康盐城”建设的体现。为此,盐城市医保经办工作人员正不断努力,树标准、行规范、优服务、强保障,为参保群众提供更加便捷的暖心服务。

新闻速递

市卫生监督所 监督抽检儿童节消毒产品



抽检现场

为进一步规范消毒产品生产经营活动,切实维护消费者健康权益,我市开展了“六一”儿童节前消毒产品监督巡查和抽检工作。

本次专项检查共出动卫生监督员158人次,检查消毒产品经营单位和生产企业81家,检查消毒产品188种,监督抽检卫生用品7件,检验结果均为合格。

从检查情况来看,我市消毒产品生产经营活动总体运行良好,但也有少数经营单位存在消毒产品索证资料不全,产品标签标识、说明书把关不严等问题。

针对检查中发现的问题,卫生监督员现场下达了卫生监督意见书,要求各经营单位切实强化管理,将产品索证工作规范落到实处,进货时严把“产品标签标识、说明书”关,确保经销的消毒产品符合相关法律法规要求。

我市将持续加大执法力度,强化日常监管,切实提升监管效能,维护消费者的健康权益。

孙晓薇 文/图

阜宁县 扎实推进省健康县创建

近年来,阜宁县认真落实“将健康融入所有政策”,积极谋划部署省健康县创建,推动形成政府主导、部门协同、全社会共同参与的工作格局,建立了覆盖政府各组成部门、乡镇(街道)、学校、机关、企业的健康促进工作体系和覆盖所有医疗卫生机构的健康促进专业体系,创建工作扎实有效推进,目前省健康县已通过省级评估。

营造健康氛围。利用报纸、电视台等媒体,开设《健康知识》《健康阜宁》《名医来了》等专版专栏广泛开展健康科普。组织“健康知识宣讲团”进社区(村居)、进学校、进机关、进企业,开展知识讲座,年均开展超2200场次,受众达11万人次。

完善场地设施。实施城乡“10分钟体育健身圈”建设,推进基层健身场地设施提质工程,镇区体育场地覆盖率100%,行政村覆盖率98%。

突出示范引领。开展“健康社区”“健康家庭”“健康社区(村居)”系列评选活动,共评定健康社区(村居)160个、健康家庭71526个。实施体育美育浸润行动计划,中小学校全部建成省健康促进学校。建成健康促进机关40个、健康促进企业13个。

孙军成 顾建军 潘家驹