

盐城医保便民服务再升级

“视频办”服务正式上线

□记者 姜琰 陶秋凤

11月6日,市医疗保障局在新闻发布会上宣布了一项重大利好消息——医保公共服务“视频办”系统正式投入使用。这一创新举措不仅体现了盐城医保部门对群众需求的深刻理解和积极响应,也展示了其在提升服务质量、优化经办流程方面的不懈追求和持续创新。

据悉,该“视频办”系统依托高效、智能、完整的信息平台,巧妙融合了AI机器人智能客服技术,能够精准捕捉并分析群众的咨询需求,实现医保政策的快速自动答复。通过在线视频对话、后台业务登记、手机掌上确认及远程办结业务等一系列便捷流程,为参保人员提供前所未有的经办服务体验。

特别值得一提的是,这一系统特别针对手机使用不便、无法亲临现场办理的特殊群体和中老年人,有效解决了他们的业务办理难题,让医保服务更加贴心、人性化。

在首批上线事项中,市医保中心选择了灵活就业参保登记、城乡居民参保登记、参保人员参保信息查询及变更、家庭账户共济绑定与解绑,以及门诊慢特病待遇定点医院机构变更等11项高频业务,确保能够满足广大参保人员的迫切需求。系统初期即建设了20路人工工



座席,全面覆盖市本级及所有县(市、区),并为未来的扩展预留了充足空间。待系统运行稳定后,还

将全面解除统筹地区限制,实现视频办业务的“全市通办”,让医保服务更加无界、便捷。

医保公共服务“视频办”项目在技术应用和数据赋能方面展现出了显著、优越的特点。首先,咨询答复全天候在线,运用AI智能机器人技术,设置多类别文字答复模拟机器人,支持关键词模糊查询,实现7×24小时医保政策咨询标准化答复。其次,办事服务全流程上线,发挥5G通信技术优势,实现无障碍视频通话,引用远程智能控制、人机交互协助和图像识别等技术手段,实现虚拟“面对面”交流,在线填表确认,后台业务办结。

同时,数据赋能全过程保障,系统自动分析群众咨询的高频问答,定期辅助工作人员完善补充问答库,同步配套后台管理系统,从日均服务数量、服务满意度、审核通过率等方面科学设置评价指标,逐步推动优化提升,确保“视频办”服务更加优质、高效。

展望未来,盐城医保将以此次“视频办”服务上线为契机,持续深化技术应用和数据赋能,不断推动医保服务向更高水平迈进。

以标准化促进服务精细化

我市两项医保经办服务地方标准发布

近日,从市医疗保障新闻发布会上传来喜讯,市市场监管局向市医保中心颁发了市地方标准批复证书,标志着由该中心编制的《医疗保障经办运行规范》和《医疗保障经办服务规范》两项地方标准正式获批发布。

近年来,我市在医疗保障领域取得了显著成就,已实现基本医保待遇政策全市统一。为进一步提升经办服务水平,确保参保群众在市域范围内能够公平均等地享受医保待遇,市医保中心自2020年起便着手编制《盐城市医疗保险业务经办标准化手册》及相关专项规范,并于2022年率先实现了医保经办高频事

项的“全市通办”。

在此基础上,2024年市医保中心启动了医保经办管理服务地方标准的编制工作,以规范对外服务和强化内控管理为原则,分别编制《医疗保障经办运行规范》和《医疗保障经办服务规范》,旨在通过规范化管理,全面提升医保经办服务的质量和效率。

新发布的《医疗保障经办运行规范》和《医疗保障经办服务规范》两项地方标准,全面涵盖了医疗保障经办的日常管理、对外服务、业务运行和监督

要求等内容,为我市医保经办管理服务搭建了标准化体系的内外双轨“主框架”。这不仅标志着我市医保经办管理服务迈上了新的台阶,更将为提升基层服务质量、规范经办管理、发挥行业引领作用提供有力支撑。

这两项标准的落地,将会为群众带来实实在在的好处。首先基层服务将更高质量。通过标准的制定和实施,基层医保服务将更加标准规范、科学高效、均衡可及,为参保群众提供更加便捷、贴心的服务

体验。其次经办管理将更加规范。标准的宣贯实施将促进全市医保经办政务服务更加规范统一、管理高效,进一步优化营商环境,提高医保领域政务服务的便利度和规范性。

与此同时,行业引领效应将显著增强。作为我市政务服务领域首个标准化系列成果,这两项标准的发布将极大提高全市各级医保经办窗口的管理水平和效能,推动盐城医保经办走在全省前列,为盐城医疗保障事业的高质量发展注入强劲动力。

记者 姜琰 陶秋凤



周晨阳 龚骏 黄一琪 摄