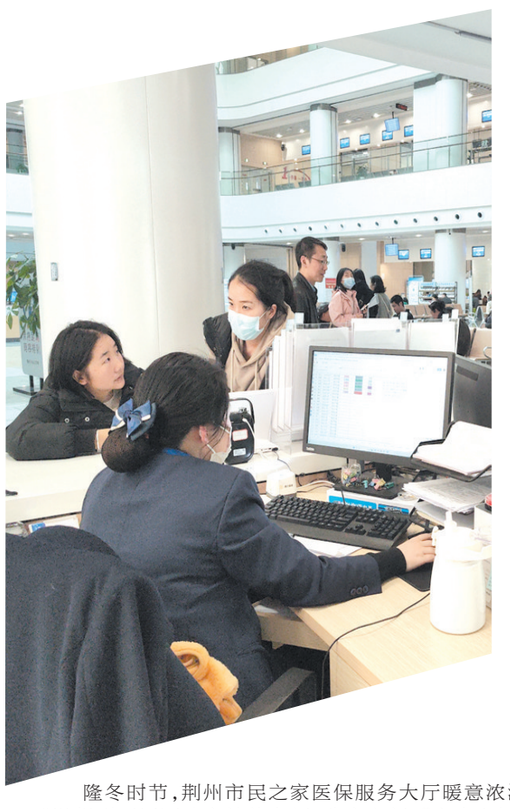
荆州市医保经办服务一体化:

织密“一张网” 服务下沉幸福升温

民生事项说

实现全市医保经办服务一体化,是市政府年初确定的25件民生事项之一。

实绩说



荆州市民之家医保服务窗口,业务申办快捷。

隆冬时节,荆州市民之家医保服务大厅暖意浓浓。“没想到不用回公安就能办好,确实方便!”在中心城区住院治疗的公安县居民吕女士,刚出院就来申报门诊慢性病待遇,不到10分钟就办好了手续。

过去,像这样的申报,医保参保群众必须回到参保地才能办理。如今,29项医保经办服务事项“全市通办”,参保群众就近就能办。这是荆州市医保经办服务一体化带来的便利。

市医疗保障局坚持把为民办实事作为开展主题教育的重要内容,今年10月起,在医保经办服务一体化市、县(市、区)、乡(镇、街道)、村(社区)站点全覆盖的基础上,全面实行“全市通办”,医保经办服务可及性、便捷性进一步提升。

服务下沉家门口,事项办理网上跑,这就是荆州医保带给全市530万参保群众的获得感、幸福感。

既要全覆盖,更要“全市通办”

10月以来,全市医保通办业务达1.03万件。这意味着,1万余名参保群众没有回到参保地,就近到医保服务站点办理了相关业务。市医疗保障局负责人介绍,“全市通办”依托的是市、县(市、区)、乡(镇、街道)、村(社区)医保经办四级服务网络。

过去,荆州医保经办服务实行集中办理,8个县市级(区级)医保中心负责各辖区医保经办业务。医保中心作为各地唯一的经办机构,对于一些偏远乡镇的群众,前往办理十分不便。

如何将服务送到群众身边?2022年,我市医保、卫健部门立足医保服务与医疗服务的不可分隔属性,积极推动深度融合,发挥乡镇卫生院和村卫生室“广覆盖”的阵地优势,“嵌入式”搭建医保经办服务站点,建成10个医保服务大厅、131个乡镇(街道)医保工作站、1762个村(社区)医保便民服务室,拓展医保经办服务触角。医保经办四级服务网络覆盖全市乡镇(街道)、村(社区),提前一年完成医保经办服务体系建设目标。

同时,在中心城区打破区域行政区划壁垒,统筹协调医保经办资源,按照“统一机构设置、统一服务事项、统一运行保障、统一结算支付、统一考核监督”原则,积极探索医保经办服务事项“同城通办”。

医保经办四级服务网络夯实了全覆盖基础,“全城通办”积累了服务标准化规范化管理经验,让“全市通办”全面运行、平稳有序。

服务沉下去,申办网上跑

不久前,公安县斗湖堤镇大圣村医保便民服务室工作人员王江兰,为居民雷绍武申办了异地住院零星报销,申办资料通过医保经办服务平台在线提交。10天后,雷绍武就收到了报销款项,“家门口办医保业务,不仅方便,速度还快!”他连连点赞。

服务送到家门口,申办流程网上流转。市医疗保障局全力织密“一张网”,做足减政放权大文章。

服务下沉——全面下放29项医保经办服务事项,对门诊慢特病病种待遇认定、异地住院费用报销、异地转诊人员备案等与群众密切相关的高频事项,推行“帮代办”服务,实现“小事不出村、大事不出镇、难事市县兜底”的医保经办服务格局,方便群众就近办、家门口办。

一网联办——依托“互联网+政务”,积极搭建医保服务管理线上平台,并与省医保信息平台对接,实现市、县、乡、村四级互联互通,推行线上医保经办服务。同时,对标对表先进城市,29项医保经办服务事项办理时限全面压缩,压缩率达85%、即办件率达50%,方便群众快速办。

我市医保经办服务一体化的建设实施,带来医保经办业务办理由集中式向分布式的深刻转变,群众既能在基层医保服务站点“就近办、一次办”,也能通过互联网“随时办、随地办”,大幅节省了时间、空间成本。

深化一体化,便民再升温

今年8月,市医疗保障局出台《荆州市医保便民服务措施二十八条》,创新服务模式,进一步简化手续、压缩时限。

职工基本医保转移接续时间由10个工作日调整为5个工作日;门诊慢特病病种待遇认定时间由原来20个工作日压缩为10个工作日;高血压、糖尿病、恶性肿瘤门诊放化疗、尿毒症透析和器官移植手术后抗排异治疗等5种门诊慢性病实现跨省直接结算;异地就医可多渠道办理备案手续,且备案一次长期有效,备案地定点医疗机构直接结算全覆盖……一件件、一项项,只为让参保群众办理医保事项更加便捷、高效。

为民、便民、利民、惠民,打造有温度的服务,是荆州医保的不懈追求。市医疗保障局负责人表示,将继续深化医保经办服务一体化建设,统一服务清单、规范经办流程、强化人员培训,进一步把基层医保经办服务站点这一群众家门口的阵地做实、做好。同时,积极推进宜荆荆都市圈医保公共服务通办落地落实,让荆州人的医保服务圈再扩大。

数据说

2022年,全市共建成10个医保服务大厅,131个乡镇(街道)医保工作站,1762个村(社区)医保便民服务室,共计1903个医保经办服务机构上线运行,全市乡镇(街道)、村(社区)全覆盖。提前一年完成医保经办服务体系建设目标。

▶今年以来,全市市、县(市、区)、乡(镇、街道)、村(社区)四级医保经办服务机构共受理医保业务162.75万件,其中,市级28.59万件、县(市、区)39.85万件、乡镇(街道)42.4万件、村(社区)51.91万件;全市基层网点医保服务下沉率达70.30%,网办率达50.8%。10月起,我市全面实现医保服务“全市通办”,已完成医保通办业务1.03万件。

▶今年以来,全市新增异地定点医疗机构177家,完成省医疗保障局下达目标任务的118%,新增异地定点零售药店545家,完成目标任务的182%,新增异地就医定点医药机构以县市为主。截至目前,全市已累计开通1555家异地就医定点医药机构。

市民说

说获得感

帮代办就近办,方便!

马友元 公安县斗湖堤镇居民

今年初,我因糖尿病引发视网膜病变住院治疗。出院后,村里的医保便民服务室主动联系,帮我申报了门诊慢性病待遇,让我不用去县城就办好了相关手续。像我这样10多年的糖尿病老病患,每月吃药负担不小,现在享受了门诊慢性病待遇,经济压力减轻了不少。

贺燕波 江陵县沙岗镇居民

我一直在中心城区生活,之前由工作单位为我办理了职工医保,前段时间辞职后,就想着自己要参加城乡居民医保。打电话到医保部门咨询如何办理,对方告诉我,10月起,参保登记等29项医保业务可以“全市通办”,我不必回江陵办理,到就近的医保经办服务站点就行。“十一”过后,我到荆州市民之家医保窗口办理参保登记,不到5分钟就办完了,真方便。

说期望值

深入群众,加强医保宣传

王艺汇 洪湖市大同湖管理区居民

近年来,通过各种线上渠道,能够获知各种医保政策,从政策详情到办事流程,文图并茂,一目了然。但在村、社区,最需要获知医保政策信息的大多是老年人,线上宣传有时不能及时传递给他们。希望除了线上宣传,基层医保工作站、服务室能发挥前沿阵地作用,多开展线下政策宣讲,面对面、点对点将医保政策精准传达给老年群众。

沙市区解放街道荆襄河社区医保服务点,工作人员向辖区群众介绍居民医保相关情况与政策。

公安县斗湖堤镇大圣村医保便民服务室工作人员在为居民帮代办相关医保业务。

文:记者 肖 潇 通讯员 邱有为 侯晓勇
图:记者 张梦瑶 通讯员 刘 璐