

办实事 解民忧

银川出实招推动医疗保障经办高质量发展



记者 李姝 文/图

跨省异地就医时不能结算、生育保险待遇申领政策不清楚等问题,随着今年银川市医疗保障局和银川市医疗保障服务中心(以下简称“市医保中心”)第二批主题教育工作的开展而迎刃而解。这正是我市以“解决问题”和“办实事”为抓手,为民解忧所出的实招,更是推动医疗保障经办高质量发展的实际举措。



工作人员引导需要异地就医的参保群众通过手机在线办理就医备案手续。

学思想 强党性 重实践 建新功

开展医保服务零距离行动

“以前我是以灵活就业人员的方式缴纳社保的,2017年转成职工社保,当时去银川市市民大厅跑了三趟才办下来,今天在家门口就能办理了,很方便又快捷,确实方便了群众,感觉非常好。”兴庆区月牙湖乡一单位职工苏岳娟说道。10月30日,银川市首批医保便民延伸服务示范点在兴庆区月牙湖民生服务中心正式揭牌,这意味着今后当地职工群众在“家门口”就能办理咨询、异地备案、报销等医保业务。

这是市医保中心持续推进“30分钟”服务圈建设,推动医保经办事项向基层下沉和延伸,为群众提供“家门口”服务的一个缩影。今年以来,市医保中心在聚焦医疗保障服务和改善民生问题上,持续推动全民参保,巩固参保成果;持续深化医保支付方式、药品耗材集采、医疗服务价格“三项改革”;在解决群众就医报销、用药急难愁盼难题上,坚持重点突出,切实落实好健全重特大疾病医疗保险和医疗救助制度、生育保险三孩政策、异地就医直接结算、重大疫情医疗保障等四项重点工作;坚持系统集成,统筹推进公平医保、法治医保、安全医保、智慧医保、协同医保“五大建设”。

同时,在全市积极开展“进机关、进乡村、进企业、进社区、进校园、进行业”为主线的医保政策“六进”宣传培训工作,对各类群体通过电话、短信、微信等方式进行联络和动员,不断推进政策宣传的深度和广度,让医保政策家喻户晓、深入人心。

此外,市医保中心党支部建立党员先锋示范岗,打造了一支以党员为主体的突击队,发挥带头作用、骨干作用、表率作用,在群众办事高峰期间,到办事大厅进行现场引导分流,并增加窗口工作人员,提供延时服务,大大提高了群众的满意度。

统筹协调异地就医结算

今年,市医保中心在主动调研过程中了解到,兰州铁路局多名参保职工在甘肃省平凉市跨省异地就医时遇到不能结算的问题,这成了职工们的烦心事。市医保中心的工作人员第一时间与平凉市医保中心、医疗机构以及兰州铁路局三家单位取得联系,经多次走访核查后了解到,原来是参保职工未办理跨省异地长期居住备案,不能享受异地门诊统筹的待遇,加之医院医保经办工作人员对政策理解有偏差,没有及时、准确地将结算信息上传。对此,市医保中心及时与平凉市医保中心和甘肃医学院附属医院医保办进行视频会议,就银川市参保人员如何享受跨省异地就医政策、常见问题处理方式等进行了远程交流,并建立信息互通机制,职工异地就医无法结算的问题顺利解决。

深入推进异地就医费用直接结算工作,积极破解群众异地就医“垫资”和“跑腿”难题,是深化医疗保障制度改革的重要任务,也是进一步增强群众看病就医的获得感、幸福感的重要举措。近年来,市医保中心持续聚焦参保群众急难愁盼的难点、堵点,坚持专班运作、优化服务模式、强化宣传引导,积极推进异地就医提质增效,切实解决了参保群众异地就医跑腿垫资问题,惠及我市广大参保群众和外地来银工作、生活人员。

2023年,市医保中心进一步简化异地就医备案流程,设置异地服务专窗,推行“帮办代办制”“绿色窗口”“容缺办理机制”等举措,针对跨省异地就医直接结算政策、备案流程和医疗费用报销标准等内容,组织开展大学习、大培训活动,持续提升经办服务人员异地就医业务办理水平,以能力建设促进服务提质增效。截至2023年三季度末,我市基本医疗保险参保人员跨省异地就医直接结算17.08万人次,涉及医疗费用33431.19万元,减轻群众垫支负担21760.58万元。

梳理问题解决生育津贴报销难题

自第二批主题教育开展以来,市医保中心以科室为单位“下基层、办实事、解民忧”,对中心咨询电话、12345政务服务热线咨询较多的问题进行专门梳理,并和市民进行面对面交流,对大家提出的生育保险待遇申领支付标准、支付周期长短等问题,有针对性地一一解决。

“走访中,我们发现群众对生育保险政策不了解,另外,公布的咨询电话的占线率高,群众拨打咨询电话不容易打通等问题确实存在。”银川市医保中心相关负责人说。针对群众的这些疑问和难题,市医保中心对申领生育津贴的经办环节进行认真梳理,分析原因,制定解决方案。制作介绍生育保险待遇支付政策和申领流程的广播节目和电视专题栏目,提高群众政策知晓率;制作小视频和宣传折页、宣传袋等宣传品,在各级医保经办大厅、定点医疗机构等场所宣传,让参保职工随时随地掌握生育保险政策,知晓生育待遇的申领流程。

同时,市医保中心一方面组织经办机构的工作人员学政策、优服务,另一方面,优化经办流程,通过短信及时提醒参保人员缴费状态、支付状态等,提醒参保单位及时参保缴费,让参保人员和参保单位在业务办理过程中能够“心里有数”。

此外,大力推进“医保云客服”项目建设进度,积极配合项目开发部门完善和优化知识库、智能模块等内容,“‘医保云客服’上线后,将为参保群众提供全年无休24小时服务,结合知识库+AI智能机器人提供20路语音服务,会大大降低参保群众拨打咨询电话的占线率,方便群众随时随地通过统一号码了解医保政策、个人医保信息,实现‘信息多跑路,个人少跑腿’,彻底解决生育保险待遇申领中的难点、堵点问题。”银川市医保中心主任王鉴之说,该项目预计12月底试运行。