

于无声处听惊雷

——中国人寿菏泽分公司打造扶贫特惠保险“菏泽模式”纪实

□牡丹晚报全媒体记者 张恩合

2016年以来,菏泽市委、市政府针对贫困人群因病、因灾、因意外致返贫问题,创新推动保险扶贫工作,打造扶贫特惠保险“菏泽模式”,为全市脱贫攻坚战役撑起了一把保险“保护伞”。

中国人寿菏泽分公司积极参与扶贫工作,勇担社会责任,主动承办了贫困人口小额意外伤害保险和医疗商业补充保险两项扶贫特惠保险项目。在提供保险保障的同时,该公司在2016年另外赠送风险保额1998.11万元,2017年又无偿捐赠扶贫资金2463.81万元。享受政策的每位困难群众不花一分钱,无偿获得意外伤害和大病医疗商业补充风险保障43万元。五年时间,累计为579.14万人次建档立卡贫困户和脱贫继续享受政策的困难群众提供两项保障,理赔报销83.7万人次,共计赔付金额8.34亿元。

主动作为,强化宣传,让惠民政策深入人心

为了加大保险扶贫政策的辐射力度,让更多的扶贫对象了解国家的扶贫政策,中国人寿菏

泽分公司联合市扶贫办连续五年印发意外伤害保险、大病医疗保险扶贫《明白卡》累计达300多份,发放到村,送卡到户,送到建档立卡贫困人员家中。

因地制宜,采取科学合理的方式宣传政策。对有一定文化基础、头脑清楚、有自理能力的保障对象,就将投保手册(卡)发给本人,并向其宣讲政策;对年龄大、文化水平低、沟通理解能力差甚至没有自理能力的保障对象,发挥村干部、第一书记、乡镇包村干部、帮扶责任人、扶贫联络员的作用,指定专人代管投保手册(卡)和协助理赔服务。及时梳理总结扶贫特惠保险的典型经验和工作成效,加强宣传推介和经验交流,全面营造合力助推脱贫攻坚的良好舆论氛围。

成武县汶上集镇袁某某,属于当地典型的因病致贫建档立卡贫困人口。袁某某1999年12月30日出生,不幸被确诊为急性淋巴细胞白血病,在北京大学人民医院治疗,从治疗至今住院十几次,花费100余万元,亲戚朋友的钱都借遍了,天价的治疗费压垮了这个家庭。医院已停止治疗,

袁某某无奈回家筹钱,曾几次想要放弃治疗。

在享受到保险扶贫的政策后,当年度住院理赔就已到位。本次袁某某共花费231890.78元,城乡居民基本医疗报销40391.01元,大病医疗保险报销93599元,大额医疗费用补助报销21146.06元,贫困户大病商业补充保险理赔70216.97元,个人仅负担6537.74元,大大节省了整个家庭的医疗开支,极大地减轻了家庭的经济负担,后续治疗终于可以继续开展。现在孩子病情基本稳定,家人也露出了久违的笑容。

优化保险理赔流程,打通服务最后一公里

2018年,经多方协调在全市定点医院开通了保险理赔直通车,打通了中国人寿精准扶贫最后一公里,出险扶贫对象可享受一站式理赔服务,有效加快了建档立卡贫困户保险理赔速度。

家住成武县伯乐集镇的61岁建档立卡贫困人员郭某某,在收拾房子时,不小心从脚手架上摔落,导致左腿受伤,左膝关节肿胀。他因

担心高昂的医疗费用,未到乡镇卫生院和上级医院及时做检查治疗,自认为是磕碰类外伤,仅在当地卫生室做了外伤处理。

直到14天后,因长时间左膝肿胀导致行动能力受限,遂到成武县人民医院就诊,经查为左胫骨踝间突骨折需住院治疗,对骨折部位进行了复位和石膏固定后病情逐渐好转,5天后即结束住院治疗。出院当日,就在医院获得了贫困人口小额意外伤害理赔款,治疗期间共花费医疗费用2687.53元,城乡居民基本医疗报销864.48元,扶贫特惠保险理赔1647.87元,个人仅负担医疗费用175.18元。

在拿到1647.87元理赔金后,郭某某激动地说:“以前不知道政府的好政策,觉得小病小灾忍忍就好了,不舍得花钱看病,结果好多小毛病被拖成了大毛病。现在不一样了,有了保险,没有了后顾之忧,有病有灾马上就能治。没让我们出一分钱,还给我们办了这么好的保险,以后再也不会怕花钱拖着不治了,早治早好,早点下地干活。”

发挥保险专业优势,积极助力乡村振兴,勇担社会责任

中国人寿菏泽分公司大力拓展贫困人口小额意外伤害和医疗商业补充保险等业务,扩大普惠保险覆盖面,让老百姓买得起、买得到、愿意买。积极做好全面脱贫与乡村振兴有效衔接,保持了扶贫政策的稳定,以保险机制巩固、拓展脱贫攻坚成果及内生发展能力。

中国人寿菏泽分公司创新探索经营的“政府+保险专业服务”扶贫模式,得到了国家有关部门的肯定,国务院扶贫办在菏泽调研扶贫工作时,对保险扶贫“菏泽模式”给予了高度评价。

于无声处听惊雷。中国人寿菏泽分公司在保险扶贫的道路上挑起了重担,发挥了央企应承担的社会责任,为全市扶贫攻坚做出了应有的贡献。今后,我们相信中国人寿菏泽分公司将持续奋斗、砥砺前行,为守护菏泽人民美好生活而不懈努力,在乡村振兴的新征程中建功立业、书写华章。

菏泽城区七家保险公司设立医保便民服务站

□牡丹晚报全媒体记者 张恩合

医保便民服务站让数据多跑路、群众少跑腿,是全面提升基层医保服务能力的前沿阵地。记者从菏泽市保险行业协会获悉,为推进服务群众“最后一公里”,落实医保能下沉工作举措,菏泽市城区7家保险公司配合市医保局倾力打造了7个市直医保便民服务站,主要受理市直参保职工、居民慢性病申请材料、医疗费用报销材料以及业务查询和咨询等医保便民业务。

医保服务站便民、利民,让群众少跑腿

在中国人保财险菏泽分公司客服中心的医疗保障便民服务站内,工作人员正在给群众办理相关医保业务、解答相关政策。服务站内设有两个服务窗口,并配有医保自助查询机、医保电子显示屏,环境干净整洁。“我家就在附近,自从开设了这个医保便民服务站,方便多了,工作人员十分热情,服务周到,让人倍感亲切。不用跑到医保服务大厅去办理业务了,而且,有医保自助查询机,各项业务查询也方便。”前来办理医保业务的王女士高兴地告诉记者。

据该站点工作人员介绍,医疗保障便民服务站主要职能是办理长期异地就医备案(原则上不低于6个月),生育津贴申领(非联网),门诊慢性病资格确认、备案,转外就医医疗费用手工报销(非联网门诊、住院费用)等。“我们这个医疗保障便民服务站设立于今年1月,刚开始来办理业务的人不多,随着更多的市民了解体验,现在每天办理业务的市民已达50余人。”工作人员介绍说。

在市区八一东路的新华保险客服大厅里,入驻该公司的医疗保障便民服务站已经有序运行,不少市民在前来办理保险业务的同时,也能顺便办理医保业务。大厅内配备的医保自助查询机和医保电子显示屏使用率较高,方便了不少群众。

“可视化窗口”让医保服务更直观、快捷

“叔叔,您想办理的慢特病医保业务,可以通过这台设备直接向医保部门咨询、办理。”这是记者在中国人寿菏泽分公司的医保便民服务站看到的一幕,一位办理医保业务的群众在工作人员的指引下,直接与牡丹区医保局相关人员进行了视频对话,通过无缝对接办理了业务。

这位李先生是为其92岁的父亲办理慢性病医院变更业务的。原本,他认为程序很复杂,需要医保部门和医院两头跑,没想到全新上线的可视化系统,直接让他在保险公司就与医保局的相关业务科室对话,通过互联网就完成了业务的咨询、受理和审核,李先生甚至连一张表格都没填写,只留下了父亲的相关身份信息就完成了变更手续,如此便捷、迅速,让他赞叹不已。

让李先生受益的可视化系统,就是我市保险行业配合医保部门全新推出的基层便民服务管理平台,成为实现“一次办好”的重要举措。对于普通患者来说,通过家门口的保险公司医保便民服务站直接呼叫市县区医保局进行一对一的在线咨询、业务申请、材料审核,让每个人少跑腿,真正可办理慢特病等医保业务,真正实

现医保业务受理审核“就近办、立即办、一次办”的要求。

菏泽保险业积极作为,设立七处医保便民服务站

据菏泽市保险行业协会秘书长王坤介绍,在保险行业打造7个市直职工医保便民服务站,目的是为了搭建医保经办服务“连心桥”,是医保经办服务“向基层延伸、贴近群众”工作目标的具体实践,极大方便了参保群众办理医保业务,提高了医保经办服务的便捷度,打通了服务群众的“最后一公里”,是我市保险行业积极践行社会责任的具体体现。

同时,市直职工医保便民服务站拓展了医保政策宣传“新阵地”。保险公司医保服务站作为贴近群众的服务机构,免费提供医保政策、医保经办服务、打击欺诈骗保、医保电子凭证推广等宣传服务,提高医保政策的群众知晓率,搭建各项医保政策、法律法规的宣传平台。

据了解,保险行业的这7处市直职工医保便民服务站分别位于:牡丹区道碑街中国人保财险菏泽分公司一楼西大厅、开发区黄河东路中国太平洋财险菏泽中心支公司一楼大厅、开发区华英路中华联合保险菏泽中心支公司一楼大厅、开发区人民路与丹阳路交叉口中国人寿菏泽分公司一楼大厅、开发区八一东路金泰大厦新华保险菏泽中心支公司五楼客服部、开发区中华东路凯瑞国际广场泰康人寿菏泽中心支公司四楼大厅、开发区中山路中国平安养老保险菏泽中心支公司大厅。

细微处服务彰显太平洋人寿保险胸襟

□牡丹晚报全媒体记者 郭卫东

“平时注入一滴水,难时拥有太平洋”,这是我们在生活中看到听到最多的一句广告语,已经深入人心,融入我们的生活。最近记者在采访中,通过两个太平洋客户,感受到太平洋的胸襟,太平洋的服务让我们信任。

一场大病,只花了99块钱

曹县的一名客户,在一次体检中查出疑似胶质瘤,复查后确诊。这个客户是家里的顶梁柱,事情一出,家里像天塌了一样,马上召集家庭会议,最终一致决定,去中国医疗技术最发达的城市——首都北京看病,去中国最好的脑科医院——天坛医院进行救治。

但是最好的医院,我们老百姓想去就能去吗?即便去了,就一定能找到专家吗?

正当客户和家人一筹莫展时,他们没想到的是,与中国太平洋人寿菏泽中心支公司联系后,公司立即做出了回应。因为这名客户之前购买过该公司的重疾险和“乐享百万”的产品,而恰恰这款产品具有帮助客户预约医院、预约专家的功能。

客户按照中国太平洋人寿菏泽中心支公司的服务人员指引拨通了求助电话,真的就约上了医院,找到了专家。手术成功进行,治疗非常顺利,术后第四天,这名客户就出院了。客户住院的总花销是79959块7毛钱,社保报销34625块6毛3分钱,中国太平洋人寿菏泽中心支公司的理赔后续费用45235块零7分,也就是说这名客户这次北京诊治费用总花费8万元,但实际自己只花了99块钱。

细微服务,为客户解决后顾之忧

刘女士,42岁,菏泽东明人,2018年6月12日投保中国太平洋人寿保险公司金佑人生终身寿险(分红型)A款(2017版)11份,并附加金佑人生提前给付重大疾病保险A款(2017版)11份、乐享百万医疗保险(H2017A)1份,共缴保费10536元。

天有不测风云,人有旦夕祸福。2019年8月5日被保险人刘女士被确诊患有乳腺癌,2019年9月23日刘女士提交资料到太保人寿菏泽中心支公司申请理赔,经调查核实刘女士患病情况属实,资料齐全,于2019年9月24日赔付重大疾病保险金共计111529.46元、医疗费保险金28731.11元,刘女士流下了感谢的泪水。刘女士虽已出院,但后期需要定时前往医院做化疗,丈夫微薄的工资难以支撑刘女士的医药费、化疗费以及孩子的学费,家庭背上了沉重的债务。

再次与刘女士见面,已是2020年4月份。刘女士来柜面交化疗资料,申请乐享百万医疗,医疗费花费73591.3元。但提供的材料不齐全,太保人寿菏泽中心支公司考虑到刘女士家庭情况,面对急需理赔款缓解家庭经济困难的刘女士,太平洋保险公司理赔调查人员立即协助客户到医院办理理赔材料。刘女士当天便收到了理赔款,消瘦的脸上终于展露出了笑容,这笑容饱含着对太平洋人寿的信任与感激,更饱含着对生命的希望。

截至目前,刘女士患病后已在太平洋申请理赔共11次,理赔金额高达347620.7元,后期理赔依然在进行中……