

# “三亮”，让医保服务更便捷

□牡丹晚报全媒体记者 武霁

进一扇门、取一个号、一窗受理、一站服务、一次办好……医保服务大厅作为服务基层第一线,其办事窗口是联系群众最密切、服务群众最直接的地方。全市“三亮”专题行动启动后,菏泽市医保局以“便民、利民、惠民”为出发点,在全市医保系统推行“标准化、规范化、精细化、便利化”医保服务。8月29日,牡丹晚报全媒体记者实地探访菏泽市医保服务大厅,看医保部门采取了哪些“好做法”,让“数据多跑路、群众少跑腿”。



- ▲ 医保服务大厅窗口工作人员亮身份服务。
- ▲ 引导人员在大厅指导群众办理医保业务。
- ▲ 服务台展示服务评价渠道。

## “一窗通办”，让群众“最多跑一次”

“大厅业务窗口实施的是综合柜员制,任何一个窗口都可以受理您的业务,我为您分配到人员最少的窗口。”8月29日,在市医保服务大厅引导服务台,企业职工郭女士前来咨询办理生育津贴的相关事宜,在工作人员指引下,只取一个号就实现了医保业务通收通办。

工作人员所说的“综合柜员制”,是市医保部门化繁为简、优化服务流程的有力举措。此举实现了窗口前台不分险种、不分事项一窗受理,变群众“多头办理”为“一窗通办”,更好地推进了医保服务事项经办窗口前移,让群众“少跑一窗口、少等一分钟”,让群众“最多跑一次”。

牡丹晚报全媒体记者在现场看到,服务大厅内秩序井然,醒目位置张贴着关于医保政策的介绍,供群众集中查阅。各窗口醒目位置摆放着工作牌,窗口工作人员在群众办事时亮明身份和职责,并明确告知事项办理承诺时限和流程,企业人员和群众在事项办理完后,可在每个窗口前的“好差评”设备上对窗口工作人员的服务态度和办件质量进行满意度评价。

“真是太省事了!原本我

还担心办理业务要跑好几趟,没想到在一个窗口就完成了所有材料的提交、审核,不用来回跑腿,等着打钱就可以了。”郭女士说。

让群众少跑腿,就要把复杂留给自己、把简单留给群众。“综合柜员制”通过对经办业务流程的重新设计与再造,减少了不必要的业务环节,有效归并同类业务和关联业务,把原来分事项、分窗口、分环节等“碎片化”服务方式,转变为“前台综合受理、后台分办联办”的“综合柜员一窗通办”新模式。这项改革打破了以往医保窗口业务办理的局限性,实现由“物理融合”向“化学反应”转变,不但解决了窗口业务分配不均衡导致的堵塞现象,更避免了办事群众因不了解自己所办业务对应窗口或想同时办理多个医保业务而造成的取错号、多取号、反复排队的问题,有效提高了办事效率,使群众获得更好的办事体验。

## 放权限减流程，多维度优化医保服务

“三亮”专题行动即“亮”人员身份、“亮”制度职责、“亮”评价结果,以此倒逼服务质量、服务水平优化提升。

医保部门“综合柜员制”的实行,让更多的工作人员由窗口内走到窗口外,充实到咨询

导服、网办引导中去。他们亮身份、亮职责,从“面对面”转为“肩并肩”,主动询问办事群众的具体办事需求,以自助办理为主、全程协办为辅,来即办理、办结即走,方便参保人员随时、随地、随心办理医保业务,实现近90%事项网上办理。

“您可以看一下这个‘手机视频办医保’操作指南,在网上能办很多业务,您就不用来大厅了。”在引导服务过程中,市医保服务大厅工作人员高晗为参保群众详细解读“手机视频办医保”的功能,指导“手机视频办医保”操作流程。

拓展“网上办”“掌上办”服务功能,是医保部门落实“办事时限更短、服务流程更畅、营商环境更优”的创新之举。“手机视频办医保”这种可视化系统的上线,将患者与便民服务站、业务科室、市县区医保局连接起来,建立起纵向实现村(社区)、乡镇、县区、市四级贯通,横向到各业务科室的全方位医保服务网络。此举不仅打破了医保经办的地域限制、空间概念,也真正让参保群众少跑腿、不跑腿就能办医保业务;同时,对倒逼医保部门工作作风转变、提升服务质量有重要推动作用。

随着医保部门不断简化群众办事流程,推动医保经办服务网络全面下沉,目前全市已在基层一线建成225家医保便民服务站,下放城乡居民参



保登记等20项高频服务事项,做到“能放必放、应放尽放”,让参保企业与群众在办理医保服务事项时,即申即办,有效压缩事项办理时限,少跑腿甚至不跑腿。

## 靠前服务，当好企业“贴心人”

医疗保障一头连着千家万户,一头连着医疗机构。在提高参保群众办事体验的同时,医保部门也在靠前服务定点医院、药店,不断创优营商环境。

“医保部门不仅为我们解答政策,还上门服务,帮我们办理申请业务,真是服务到家了。”8月上旬,在牡丹区东城办事处杨庄社区卫生服务站,牡丹区医保局开展医保定点医院申请“倒上门”服务,积极对接医保定点医院申请需求,主动上门提供医保政策宣讲服务。

杨庄社区卫生服务站递交基本医疗保险定点医院申请后,牡丹区医保局医疗服务管理科工

作人员在审核中发现,该机构缺少药品出入库系统相关材料,于是上门告知并收取,主动为申请机构开展靠前服务,此举赢得申请机构好评。

把服务关口前移,深入医疗机构开展“上门服务”,仅仅是医保部门畅通医保服务的一个缩影。为了让企业办事更便捷,让群众办事更满意,市医保部门不断提高经办服务水平,努力实现“能办”向“好办”转变。同时,在行政监管方面,坚持宽严并济、柔性执法,积极推进定点医院、药店医保信用评价、医保基金使用“双百佳”创建活动,对评级高的单位降低检查频次,做到无事不扰;坚持谁执法、谁普法,通过开展集中宣传月活动,医保政策进医院、进药店等“五进”活动,提高法律知晓度,切实提升定点医院、药店自我管理、自我规范意识和水平;持续加大执法人员培训力度,坚持依法管理、依法行政,切实做到对管理对象法无禁止即可为,对医保部门法无授权不可为。