

# 医保在您身边 服务随时相伴

## ——我市全面打造“伴随嵌入式”医保服务体系掠影



宽敞明亮、功能齐全的医保局经办大厅

为全面贯彻落实党的二十大精神、践行“以人民为中心”发展思想、提升全市覆盖城乡的医疗保障基层服务能力建设、进一步优化医保领域营商环境、全力打通医保服务“最后一公里”、提升参保群众获得感和满意度,我市坚持推行“三项举措”,全面打造“伴随嵌入式”医保服务体系。

### “广”字上下功夫,扩大服务覆盖范围

为解决医保领域公共服务力量不足,在基层乡村、社区缺乏承接主体,基层服务能力不足的问题,积极开展集中业务下沉,延伸医保便民服务触角工作。精简集中下沉业务。确保既可以到政务大厅医保经办中心办理,也可以到乡(镇)、街道便民服务中心医保窗口办理,实现“同城同办”;科学规划市区两级经办机构政务服务事项,按照“应下尽下、能下均下”的原则,将城乡居民参保登记、参保信息变更登记、出具《参保凭证》、异地转诊人员备案、医

保电子凭证申领等与服务对象密切相关的9项29子项高频次服务事项下沉到社区医保服务站办理,确保在基层服务窗口就近办;创建医保服务站。市直11个社区卫生院均设置了“医保科”,配备专兼职人员从事普通门诊统筹结算报销、门诊高血压、糖尿病慢病资格认定、门诊慢病待遇结算报销、城乡居民参保登记等16项医保服务,村卫生室配备医保专(兼)职协理员,不断加强基层医保服务人员力量,在市直11个街道(19个社区)设立了医保服务窗口,配备了22名专职医保协理员,经办居民参保登记、医疗救助登记、医保政策咨询、帮办代办参保信息查询、指导网上异地就医备案等20项医保业务,通过乡(镇)卫生院、社区卫生服务中心、街道医保服务窗口、村级卫生室服务站,发挥帮办代办、政策宣传、咨询服务作用,指导居民下载国家医保服务平台APP、激活医保电子凭证,实现“就近办”医保业务,扩大了医保政务服务覆盖面。

### “全”字上做文章,完善服务体系建设

推动医保经办服务多领域延伸,构建多元化、无感式、嵌入式医保服务体系,依托定点医疗机构、定点药店等场所延伸建立便民医保服务网点80家,让群众在就医购药过程“无感”中就能享受到医保服务,切实提升医保经办服务的可及性和覆盖面。全面落实零售药店“嵌入式”服务。定点零售药店设置医保业务咨询点,对电子医保凭证、医保政策咨询、医保网络APP安装申请等工作为购药患者做详细介绍和引导,提高服务质量的同时,嵌入医保便民举措,提升参保群众满意度。修改完善“定点医疗机构、定点药店”两定机构的医保协议内容,经“伴随嵌入式”医保服务

纳入协议管理,拓宽

医保服务渠道,压实两定医药机构服务责任。全面落实医保经办“问答式”服务。依托12393医保咨询热线,拓宽医保经办咨询服务渠道,强化服务保障民生,开展医保政策咨询、业务查询办理、投诉举报受理、群众意见建议反馈等一体化服务,实现“一线通民意、解民忧、暖民心”,通过解答政策咨询、信息查询指引群众“就近办”“马上办”;通过帮办、代办、转办,实现一般业务“不见面办”;通过“好差评”系统及时查纠服务质量问题,实现“规范办”。



精研业务



全省医保支付方式改革现场培训会暨医药服务管理业务培训班在我市举办

### “实”字上见成效,提升惠民服务质量

辽源市医保局将集中服务下沉与医保标准化窗口和示范案例建设同步推进,努力创建一批国家和省级医疗保障服务示范点,全面打造“伴随嵌入式”医保服务模式。夯实基层服务力量。合理调配基层医保服务专职人员,充分运用基层社区卫生服务中心医保专兼职工作人员参与配合日常协议监管、医保政策咨询等工作,组织医保政策专题培训,详细讲解各类服务事项办理流程

和办理渠道,及如何通过社会保障卡、身份证、医保电子凭证完成就医购药程序,并印发医保政策文件汇编,统一制作发放医保服务标识、业务受理范围和政策咨询宣传展板。落实服务奖励考核。

将“两定”医药机构“伴随嵌入式”医保服务纳入协议管理内容,并明确对该项工作开展成果纳入年度考核内容,同步进行“奖优罚劣”处理,确保推进服务取得实效。压实下沉服务职能。服务充分利用全市乡(镇)卫生院、社区卫生服务中心现有“易申”医保软件系统实现参保登记、个人账户余额、医保待遇累计、门诊慢特病备案等医保基础信息的直接查询服务;依托定点零售药店的东软“云药店”系统,负责帮助指导辖区内参保人员下载国家医保服务平台APP等网办渠道,实现查询个人医保信息、办理异地就医备案、查询医保目录、定点医疗服务机构、激活医保电子凭证、开通医保账户家



医保局组织医疗单位进行义诊活动



热情服务



深入群众开展义诊活动



落实零售药店“嵌入式”服务,拓宽医保服务渠道



医保惠民政策宣传走上街头

本版稿件由本报记者 李及肃 采写  
本版图片由本报记者 李及肃 张贺 摄 本版策划 李及肃