



福建卫生报



便民实招“帮代办” 基层百姓有“医”靠 省医保局持续深化“放管服”改革

□本报记者 代西

“在家门口就能解决问题,真是越来越方便了。”近日,家住福建省南安市洪濑镇洪南社区的居民孙卫东仅花了7分钟,就在乡镇便民服务中心为孙子办理好了新生儿参保登记业务。他难掩欣喜,这放在以前,还得从镇上转车前往市、区政府办事大厅排长队办理,费时间不说,万一材料没备齐,还要来回折腾。

近年来,福建省医保局持续深化医保领域“放管服”改革,创新建立乡村医保“帮代办”服务体系,升级改造医保基层代办子系统,实现线上线下服务融合,打造“15分钟医保服务圈”,全省培训上岗1.1万多名医保代办员,将医保服务送到百姓家门口,切实解决基层群众,特别是边远地区群众的急难愁盼问题。

截至目前,全省17320个基层代办网点办件量超29.5万件,基层医保“帮代办”服务初见规模效应,八闽百姓生活的幸福指数再攀新高。

01 超万名代办员服务一线 覆盖全省100%村(社区)

同孙卫东一样,南安洪濑镇近9万名参保人员在乡镇便民服务中心就可办理参保登记、参保信息变更、异地就医人员备案等19项医保业务,村(社区)医保代办点也下放了包括职工参保、异地安置退休人员备案等10项业务。

“帮代办”服务实施以来,洪濑镇平均每月能办理医保业务80余件。“帮代办”服务带来的便利调动了居民办理医保业务的主动性。

这只是福建省医保政务服务“帮代办”的一个缩影。

2022年,福建省医保局出台《福建省优化医保领域便民服务十二条措施》,构建省市县乡(镇)村(社区)



▲筱埕镇便民服务中心医保办理窗口

五级医保服务体系,推进医保经办服务在县级实现标准化规范化,并持续向乡、村两级拓展延伸。

为了深入了解掌握基层医保公共服务体系建设情况,省医保局调研队深入乡、村基层开展医保服务情况现场察看、座谈交流,针对性提出一揽子对策建议,重

点解决基层经办队伍不稳定、经办能力不足等问题。

“全省医保经办系统实行入财物市级垂直管理,‘乡有岗’‘村有人’,乡镇(街道)配备医保服务专兼职人员,村(社区)配备医保协理员,经过培训后上岗,医保协理员可以为身边的群众面对面帮办、代办医保基础业务,确确实实打通服务群众‘最后一公里’。”省医疗保障基金中心主任康建设介绍说,截至9月底,全省所有乡镇(街道)和村(社区)政务或便民服务场所设立了帮代办点,一个代办点配备一名乡村医保帮代办人员为基层群众特别是困难群众帮办、代办医保业务。

02 代办员上门服务 暖心举措让留守人群“不孤单”

留守老人、小孩作为医保服务的重点人群之一,如何为不善于使用智能手机,且子女、父母不在身边的他们提供更加细致周全的医保“帮代办”服务,成为福建省医保部门共同关注的问题。

日前,在南安市向阳乡卓厝村,乡村医保代办员李全发为村里一对留守老年夫妻代办了医保参保缴费业务。

80多岁的卓厝村居民老李和妻子在这个南安市最北的偏远山村相依为命。老李家两儿子均外出打工。由于对医保认知不足,在老李身体还康健的时候,夫妻俩并未把及时参保缴费放在心上。

天有不测风云,老李突然罹患了中风,医药费成了家里一笔较大的开销。李全发上门动员他们及时参保,几度敲响老李家大门后,他了

解了两位老人的顾虑和困难。在李全发对医保政策耐心的解释和引导下,老人的大儿子欣然同意由兄弟俩来承担父母的参保费用。

费用有了解决办法,医保“帮代办”服务也为出行不便的老李提供了很大的便利。李全发上门为老李夫妇提供面对面说明和手把手指导,收集办理材料后,他登录福建省医保服务代办子系统,将老李夫妻户口相关页面信息拍照上传,在手机上就为两位老人办好了参保缴费业务。卓厝村这对留守老人的参保问题得以圆满解决。

为了“家门口的医保”实现“就近办理,当场办结”,福建省医保系统将参保登记缴费、信息查询及变更、异地就医备案、零星(手工)报销初审等至少7项医保政务服务事项业务办理权限下放



▲乡村医保代办员李全发为村民代办医保业务

乡镇(街道)村(社区),同步通过升级改造医保基层代办子系统,开放医保代办员可以通过外网登录医保系统办理业务,有效解决乡村网络条件不稳定的难题,实现40余项线上医保经办业务下沉到村(社区)帮代办服务点,切实推动便捷的“掌上办”医保智能业务在基层能开展、有保障。

“这为村民,特别是留守对象及其家属提供了很大的方便,我们也能进一步地扩大医保参保的覆盖面。”泉州市医保中心南安分中心工作人员周丽君告诉记者。

03 因地制宜创新服务 “医保+医疗”联动让群众 心心相“医”



▲永春县医保流动服务站进村(社区)为群众办理医保业务 郑丽婷/摄

福建多山,八山一水一分田,有福之地丘陵连绵。为了让医保“帮代办”服务触角尽可能地延伸到每个角落,福建省各级医保部门可谓是做足了功夫。

在泉州市永春县,为了解决地处偏远的村民办理医保服务“出行不便、流程复杂”等痛点问题,医保部门把乡村医保经办由“固定窗口”变为“流动窗口”,在22个乡镇人口较为集中、44个留守老人较多的村(社区)设立了医保流动服务站,定期组织医保经办人员、永春县总医院专家到村(社区)为群众办理医保业务,开展医疗巡诊服务,推动医保+医疗“双医联动”向边远基层延伸。自医保流动服务站活动启动以来,共计为边远地区群众办理门诊慢特病登记194人、政策咨询等医保服务逾500人次。

另一方面,永春医保部门联合永春县总医院创建专家巡诊小组,定期组织医保服务人员和总医院专家下沉一线,在全县范围内,为农村独居老人、行动不便的老人和患重大疾病的困难群体提供健康管理及开具诊断证明等诊疗服务,推动“进城办”到“家门口办”的办理模式转型。截至目前,永春县该项服务主动靠前为基层群众办理“两病”申报超1000例。

与此同时,永春县还依托县、乡、村三级网格体系,建立健全挂钩联系回访制度,将全县划分为13个片区、22个网格点,明确38位挂钩联系人,对农村困难人口进行动态监测管理,确保基层困难保障对象的医保服务问题能够得到及时高效解决。

福建医保部门这一系列化“被动等”为“主动送”的经办服务新模式,让基层医保服务的“新触角”得以进一步延伸,有效提升基层参保群众的获得感与幸福感。

学思想 强党性 重实践 建新功
——传承弘扬“四下基层”优良传统