

重庆市医疗保障局

服务从“新”出发 医保更暖民心

为深入贯彻《中共中央国务院关于深化医疗保障制度改革的意见》精神,优化医疗保障公共管理服务,推动医疗保障经办管理服务规范建设,着力解决人民群众急难愁盼问题,重庆市立足全国参保人数最多、城乡全覆盖的医疗保障省级统筹区的工作实际,聚焦医保政策碎、散和群众不易懂、不易记等问题,在全市医保系统开展“政策优化、经办简化、宣传深化、信息化赋能”(简称“三化一能”)建设工作,通过对现有政策优化整理、简化经办服务流程、改进宣传内容和渠道、完善医保信息系统功能等措施,持续推动全市医保工作更加惠民便民,奋力书写医保服务高质量发展新篇章。



适老化服务:“蓝色马甲志愿者”全程陪同办理医保业务

取繁以简“新办法” 医保政策更简明易懂

群众“搞不懂”得到初步解决——

针对群众反映医保政策看不明白、搞不懂的问题,对现有26余个规范性文件进行逐一梳理,通过反复征求群众意见后形成了“1112医保政策小手册”,即1张“医保政策菜单”、1张“政策一览表”和12张“业务流程图”,群众办事只需要一本小手册,就能看懂政策、算清待遇,轻松办理医保业务。

群众“烦心事”得到有效破解——

针对成渝两地群众来往频繁、就医需求量大,于7月1日起全面取消川渝两地异地就医住院备案,并同步

取消市内跨区县异地就医备案。该项政策实施后,参保群众真正实现川渝两地就医结算“非申即享”。

群众“折返跑”有了解决方案——

针对成渝两地长期护理保险异地失能评估不够方便等问题,积极推动成渝两地医疗保障协同办理,探索本地受理、集中评估与异地现场评估、实地巡查相结合的方式,借助承办商业保险公司异地分公司点多面广优势,委托其开展异地采集,会同开展联合评审,适时上门巡查,有效解决成渝两地失能人员异地评估、异地巡查不便的问题。



川渝高竹新区医保服务站

经办服务“新体验” 群众办事更方便快捷

“四级体系”夯基础——

在健全市、区县两级医保经办机构的基础上,结合医疗保障服务示范工程建设推进,重点建设完善乡镇(街道)、村(社区)等基层医保服务窗口,截至目前,在全市1031个乡镇(街道)和11228个村(社区)全部设立医保服务窗口,配备专兼职工作人员12882人。各级医保服务窗口接入“重庆市医疗保障指挥中心”,实现统一指挥调度。

“多方协作”拓广度——

重庆、四川医保部门联合在两市交界的川渝高竹新区设立医保服务站,共同建设、联合入驻,自7月揭牌运行以来,已为新区企业和群众办理医保业务1050余件次。与成都市医保局拟联合设立“成渝双城医保服务站”,同时承接重庆市、成都市的医保业务,推动成渝地区医保公共服务一体化发展。积极探索与银行、邮政、保险公司等企业协同开展医保服务,在合川区选派邮政快递员作为“医保助手”,走村入户指导群众办理医保业务,与商保公司合作组建“医保管家”队伍,为参保群众建立“一户一档,一人一卡”医保档案,实行精准化管理。永川、南岸等12个区县试点建立27个医保局驻医院服务站,承接个人账户关联、异地就医备案等与就医环境密切相关的

19项业务。

“一窗出件”提效率——

强化流程再造,实现各项业务通收通办,全市31个区县医保大厅实现高频业务“一窗受理、一站服务、一次办结”;高新区推出医疗机构登记、医保定点办理“双医”联办审批改革举措,实现“跨部门一窗受理、跨领域联合审查、跨系统高效审批”。

“一表申报”减程序——

多部门联合推出“出生一件事”,并扩大到13个区县试行,实现新生儿出生医学证明、城乡居民基本医疗保险参保登记等6个事项一站式联办,将各个事项申请表单整合为1张综合表单,新生儿父母一次性便可完成线上、线下申报;高新区整合医疗机构全生命周期涉及到的11个事项7份申请表为1张申请表,实现医保、医疗申请事项“一表填报”。

“一单结算”省跑腿——

在全国率先实现基本医疗保险、大病保险、医疗救助、城市定制普惠型商业补充医保等多项结算内容“一单式结算”,实现参保群众就医结算只需“刷一次卡”“付一次账”“出一张单”。今年以来,我市有超过29.56万人次实现基本医保与城市定制普惠型商业补充医保“一单式结算”,为群众减轻就医垫付金额超4.86亿元。



市医保局驻重医附二院服务站为参保群众提供“零距离”医保服务



巴南区“邮政+医保”便民服务站

深化推广“新模式” 政策宣传更广泛深入

宣传内容更加简明——

通过编印《医保一本通》《居民医保政策问答宣传手册》等宣传册,绘制“1张政策一览表”和“12个业务办理流程”,将医保业务贯穿到一个人从出生到死亡的全生命周期中,为群众办理医保业务提供帮助,为基层经办人员工作提供业务指导,使医保政策、经办服务更贴近基层、贴近实际、贴近群众,群众看得明白了、搞得懂了、会操作了。

宣传形式更加丰富——

各区县开展“业务大讲堂”活动,重点培训工作规范,最新出台或作出调整的政策法规等;开展“进社区、进企业、进机关事业单位”活动,充分利用“赶场天”“院坝会”等形式加大宣传覆盖面,

切实提高医保政策知晓度;大足区面向全社会招募医保志愿者建设“3+4+N”支有力队伍,打造医保赶场、医保进村、医保进校、医保进支部4大志愿服务品牌,及时有效解决群众急难愁盼问题;合川区充分发挥“医保助手”作用,在邮政公司物流车、邮递员摩托车上喷涂医保标识,形成流动广告。

宣传载体更加多样——

北碚区开展“送政策上门”服务,帮助企业解决医保方面存在的问题,建立企业服务微信群,通过“云培训”“线上直播”为企业职工答疑解惑;建成重庆市医疗保障咨询服务中心,开通“12393”医保热线,与“12345”双号并行,为群众提供应答及时、咨询有效、解决率高的医保热线服务。

搭建医保“新平台” 数字赋能更智慧高效

医保电子凭证实现场景应用“拓展”——

实现医保电子凭证在定点医药机构扫码购药、预约挂号、诊间结算等就医全流程应用,增加个账变动提醒等功能。

移动支付实现就医购药“不排队”——

全面推进医保移动支付应用落地,26区县推进了医保移动支付建设,36家医院完成医保移动支付上线运行,实现医保移动支付预约挂号完成11712笔,完成普通门诊结算5267笔。17个区县248家医药机构实现刷脸支付,部署医保业务综合服务终端371台,为老百姓就医购药提供了更多的便利。

“互联网+”实现医保服务“掌上办”——

大力推进居民医保参保登记、参保关系转移接续等高频医保服务事项“网上办”“掌上办”。构建以国家医保App重庆专区、重庆医保App等六位一体的线上服务渠道,实现64项高频服务事项“一网通办”。大力推行疫情防控期间“不见面”办理业务,90%的业务实现线上办理。



医保智慧药柜

接下来,重庆市医保部门将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党的二十大精神,紧紧抓住人民群众最关心最直接最现实的利益问题,采取更多惠民生、暖民心的举措,深化全市医保系统“三化一能”建设工作,提高公共服务水平,增强医疗保障服务均衡性和可及性,持续提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

(重庆市医疗保障局 文/图)