

新区医保服务窗口获评全省首批“医保经办服务标准化窗口”

医保服务升级，惠民又高效

□文/图 本报记者 张静

日前，山东省医疗保障局公布了全省第一批医保经办服务标准化窗口名单，西海岸新区医保服务窗口被授予“医保经办标准化窗口”称号。自2019年成立以来，西海岸新区医保局始终秉承以人民为中心的发展理念，实施了“待遇保障提升”“经办服务优化”“基金监管升级”三大工程，优化了业务运行流程，提高了医保服务质效，从源头上解决了群众办事过程中遇到的“堵点”“难点”“痛点”问题，开创了西海岸医保事业发展的新局面。



新区医保服务窗口为老年人等群体开设“绿色通道”和“专办窗口”。

“不见面”服务效率高

“大家好，欢迎大家来到直播间。今天要带的‘货’是与大家生活密切相关、其内容却未必被熟知的医保政策。”2020年7月22日，由该局组织开展的政府开放日——“直播带政策”活动准时启动。

区医保局宣传科负责人张利利告诉记者，疫情发生后，如何运用线上平台精准服务市民是该局一直在思考的问题。随着直播的兴起，“直播带政策”成为政企间沟通的新桥梁。据统计，该局全年共开展专题直播7场，点击量3万余次，回复咨询办理业务900余次。该局还大力推广“网上办、掌上办、电话办、邮寄办、微信帮办”等业务办理方式，34项医保服务事项100%可以“网上办”，88%可以“零跑腿办”，60%可以“马上办”；全市首创经办社会化、业务联合化、征缴信息化“三化”方式开展社保医保联合征缴，实现“管办分离”；创新实施征缴业务“微信帮办”和“邮箱帮办”模式，涉及企业医保征缴的19项业务全部可办理，累计帮办业务18600件。

“全科受理”服务通办

医保窗口服务实行统一规范是省医保局在提升服务水平、优化营商环境上出真招见实效的缩影。为此，该局把“改”字贯穿始终，着力解决参保群众办事难的问题，在全市医保系统率先实施“一窗受理·综合柜员”，打破原有医保板块限制。

具体而言，整合33项医保临柜业务，变“专科受理”为“全科受理”；设立9个综合窗口，实现申办材料最少、办事流程最简、办理时限最短、服务质量最优“四个最”目标和事项名称、申办材料、经办方式、办理流程、办结时限、服务标准“六统一”经办服务标准；推行首问负责制、容缺受理制、限时办结制，办理时限整体压缩72%，办理材料精简82%，医保临柜业务100%一次办好；设“通办窗口”落实医保政务服务“跨省通办”、“全省通办”。同时，推行服务窗口办事流程、服务承诺、姓名职务、办事结果的“四公开”制度；开通24小时热线，每周接待来电来访180余人次，对群众的医保问题随时解答。

“温情服务”方便群众

“请您对工作人员的服务进行评价……”日前，在区医保服务大厅办理业务的窦先生告诉记者，窗口工作人员服务态度很好，效率也高，仅用3分钟就办完了。他开心地给他办理业务的窗口打了个“优”。

“我们在大厅设立了医保政务服务好差评制度，让办事群众现场评价服务态度和效果，以此督促我们进步。”区医保服务大厅工作人员说，为让到窗口办事的群众快办事、办成事、舒心办事，该局始终把群众满意作为服务标准，设身处地为企业着想、为老百姓着想，目前的好评率为100%，收到锦旗、表扬信30余件。

此外，为让办事市民感到服务温度，该大厅入口还设立了引导服务专员，实行预约延时服务；大厅内设有公告投诉电话、意见建议卡、服务联系卡；为老年人、退役军人等群体提供专属服务，开设“绿色通道”和“爱心专座区”；窗口配备了老花镜、放大镜、大字版文件、医药应急箱、雨伞等服务设施。

医讯速递

新区一基地被命名“省健康教育基地”

□记者 张静
通讯员 段勇 报道

本报讯 近日，山东省疾病预防控制中心下发《关于命名山东省健康教育基地的通知》，位于西海岸新区疾控中心的“青岛西海岸新区预防医学健康教育基地”被命名为“山东省健康教育基地”。

据悉，该基地通过现代信息技术手段，以视频影像为主，传播健康知识、倡导健康行为，打造主题性、趣味性、参与性、艺术性为一体的预防医学科普基地。

近年来，新区依据《国务院关于实施健康中国行动的意见》《“健康青岛2030”行动方案》等工作要求，建成1处健康教育基地，7处健康主题公园，4处健康教育一条街和7处健康步行道，为群众提供了更多获取健康知识和健康技能的场所，打造了一批传播健康知识和理念、倡导健康生活方式、提升全民健康素养水平的宣传阵地。

爱心义诊送健康 关爱“快递小哥”

□记者 张静
通讯员 张广虎 魏青 报道

本报讯 日前，西海岸新区人民医院团委组织医护人员在严格做好个人防护的基础上，在申通快递黄岛公司开展了2021年快递从业青年健康义诊活动。

当天，区人民医院志愿服务队一大早就来到快递公司，细心为“快递小哥”们测血压、血糖、监测心电图，提供医疗咨询等，并向他们宣传卫生安全知识及日常生活中的卫生保健知识。

下一步，区人民医院团委将继续发挥好联系青年的桥梁纽带作用，积极开展形式多样、内涵丰富的公益活动，竭尽全力让从业青年更好地了解自己的身体健康状况，认识到健康的重要性，让更加优质的医疗服务造福新区人民群众。

区人民医院健共体对基层单位医疗水平和服务能力开展持续督导改进

“同质化”管理提升基层医疗水平

□记者 张静 报道

本报讯 为深入落实国家医药卫生体制改革，西海岸新区人民医院健共体在总结经验的基础上进行推陈出新，形成持续督导改进机制，对健共体医疗质量管理与控制工作进行了全面综合管理，促进健共体各基层单位医疗水平和服务能力再提升。

据悉，区人民医院健共体派出

健共体质控中心、医保中心、药械中心、公共卫生中心等科室组成督导组，深入健共体9家基层医疗单位，按照循环管理模式对医疗、门诊、质控、护理、院感防控、公共卫生、慢病等多个重点环节进行了为期2天的督导检查。期间，督导组对上一月份存在的问题进行了追踪，并针对各单位2020年度相关工作进行了督导，并协助完善了2020年度各项档案材料的整理归档。同时，督导组对各基层单位在相关工作推进中存在的问题进行了详细记录和现场反馈，并针对重点环节对各单位2021年度质控管理的计划实施工作进行了指导。

检查发现，健共体同质化质控管理模式是全面提升基层综合能力的关键步骤。通过每月督导，可以及时协助基层医疗单位解决存在的问题和困惑，帮助查找问题的根本原因，制定出合理解决方案，提升各单位的综合质控能力，助力其逐步建立质控思维，进一步强化安全生产意识。

下一步，西海岸新区人民医院健共体将继续把“以人民健康为中心”放在医院发展的首要位置，坚持常态化督导模式，定期提升质控新效能，进一步引领医疗、医保、医药联动改革新趋势，不断促进基层医疗质量与服务能力稳步提升，为保障新区人民生命安全和身体健康提供有力支撑。

患者致谢送墨宝 和谐医患暖人心



□记者 张静 报道

本报讯 近日，西海岸新区中心医院胸外科泌尿外科的医护人员收到了一份来自患者家属特殊的礼物——墨宝。

原来，不久前该院胸外科泌尿外科收治了一名因血尿来院就诊的85岁老人。面对老人高龄、合并症多等复杂情况，经全院讨论，在麻醉科手术室的协助下，老人最终顺利完成了肿瘤切除及膀胱造瘘手术。住院期间，医护人员体贴、细致的护理得到了患者及家属的充分肯定。在新春佳节到来之际，老人的家属特地赠送了亲笔撰写的书法作品表达感谢和祝福。

