

优化营商环境 新区在行动

区医保局构建“2+3+3”服务体系,解决异地就医“急难愁盼”问题

让群众异地就医更有“医靠”

□本报记者 张蔚
本报通讯员 黄启昊

异地就医直接结算牵涉千家万户,事关人民群众的切身利益。

今年以来,西海岸新区医保局紧盯参保群众异地就医“急难愁盼”问题,持续优化异地就医直接结算服务,通过“强政策、优服务、建平台”三点精准发力,持续构建“2+3+3”(“两引擎”:持续释放政策红利、打造政策宣传阵地,“三办理”:“免审批”办、“不见面”办、“家门口”办,“三成效”:异地联网机构扩容、“云”业务办理增量、异地备案渠道拓宽)服务体系,聚力实现全地域、全人群、全险种、全费用异地就医直接结算,架起一条四通八达的异地就医“高速路”,真正让参保群众异乡更有“医靠”。

强政策

异地就医更高效

以前,外省人员在新区看病,最苦恼的就是医保报销问题——不仅程序复杂,还经常出现手续不全需两地跑的情况。如今,新区支持“异地长期居住人员”在备案地和参保地双向享受医保待遇,有效解决异地长期居住备案人员在备案期间回本市就医报销难题。

同时,提高新区参保人异地就医报销比例,将临时外出就医人员在异地发生的医疗费报销比例由原来的降低25%调整至降低5%,大幅减轻临时外出就医人员个人负担;实行备案信息通用,参保人异地住院、普通门诊和门诊慢特病,共用一条异地就医备案信息,无需分别备案;组织新区57家定点医院医疗机构落地实施无第三方责任外伤直接结算、未办理备案急诊抢救人员异地就医直接结算等一系列异地就医暖心政策,更好满足异地参保人在新区就医需求,助力营商环境优化提升。

另外,该局积极探索多样化异地就医政策解读模式,持续“带政策上云”。通过开展“医保政策直通车”等活动,拓展医保惠民广度、深度;成立医保政策宣讲团等宣传队伍,开展“进医院、进药店、进企业、进社区、进乡村”五进活动。今年以来,开展宣传活动100余次,将异地就医政策精准送达群众手中。同时,推进基层医保工作站建设,建立基层医保服务站、基层定点医疗机构常态化宣传服务点。

优服务

异地就医更便捷

方便群众就医,不仅要解决报销便利性问题,还要在精细化管理上下功夫。

目前,市民可通过国家医保服务平台APP、“青岛医疗保障”微信公众号、西海岸医保小程序等多种线上渠道,开展日常业务“网上办、掌上办”。对异地手工报销医疗费等需要的纸质材料,开展申报材料“微信帮办”“邮寄办”服务。截至目前,“网上办、掌上办”业务2万余件,“微信帮办”1万余人次,“邮寄办”业务800余件。

为让异地就医更便捷,将异地就医人员类别由七类简化为两大类,省内临时外出就医无须备案,省内长期及省外就医“承诺制”备案,取消审批,直接联网结算即时生效,进一步简化异地就医办理手续,提升异地就医联网服务的可及性。

此外,以群众需求为着力点,打造“1+23+N”的基层医保服务体系,以医保经办服务大厅为“主体”,以镇街基层工作站为“两翼”,全力拓展村(社区)、医药机构、金融机构等N个医保服务网点。将异地就医备案等23项业务下沉到镇街基层工作站,统一规范视觉标识,配备专职人员,构建起“15分钟医保服务圈”,真正实现医保服务群众“零距离”。

建平台

异地就医更智慧

今年,区医保局充分运用信息化技术,探索推进“互联网+医保”经办服务,打造网上经办、移动终端等多位一体服务体系,让异地就医更智慧。

推动住院、普通门诊、门诊慢特病省内和跨省联网结算全面提标,实现符合条件的定点医药机构全覆盖。截至目前,新区57家定点医院全部开通住院、普通门诊和高血压、糖尿病、恶性肿瘤等5种门诊慢特病费用跨省异地就医直接结算,128家定点社区开通普通门诊费用跨省异地就医直接结算,1200余家定点医药机构开通职工个人账户“一卡通行”,直接结算医疗费用5000余万元。

推进“互联网+医保”建设,高起点、高标准建设“医保云综合服务平台”,链接青岛医保小程序,设置青岛云客服智能AI,“云”服务月办件达1500余件,参保群众异地住院返青手工报销人次也从过去一年2000余件下降到600余件。深入推进医保电子凭证开通,全区开通率达98%以上,加快医保电子凭证全流程应用和移动支付应用,提升群众“码上办”高效体验。

同时,在原有“青岛医疗保障”微信公众号、青岛市医疗保障局官网、医保经办大厅等多种备案渠道基础上,开通综合咨询热线,设置10个话务坐席,实现一个电话办理“异地就医临时备案”,目前累计接听电话量达20万余次,服务满意率始终保持在99.6%以上。

区行政审批服务局设立企业登记咨询中心,聚力打造“倾心听”服务品牌

倾心听需求,倾情解难题

业务同步

确保“答得上”“答得准”

营商环境好不好、优不优,企业和群众的感受最直接。

“咨询热线是企业、群众获得政务服务最直接最方便的通道。而接线员作为接受反馈的第一人,其专业素养直接关系到服务的质量。”区行政审批服务局商事经贸一科科长王娅说。

为进一步加强咨询热线建设,畅通诉求渠道、完善办理机制、提升服务效能,企业登记咨询中心与各审批业务科室建立同步学习机制:按照月学习计划,每周至少开展一次集中学习培训,每月进行一次学习成效测试。

“一名合格的审批业务‘解答能手’,是在理论结合实践、反复再学习再实践中锻炼出来的。”西海岸新区企业登记咨询中心王聪聪作为资历最老的接线员介绍道。

懂业务、会理论,是企业登记咨询中心对接线员的要求。通过与业务科室全面系统化的对标学习、定期理论素养与业务技能的测试,有效提升了企业登记咨询中心接线员的业务理论知识储备,实现人人都能“答得上”,确保人人都能“答得准”。

响应及时

确保“讲得清”“办得实”

解决好企业急难愁盼问题,是提振市场信心的关键。

为确保打进咨询热线的企业群众得到第一时间响应,企业登记咨询中心引入BPO系统,充分利用语音提示、智能化匹配、精准用户画像等功能,完善中心业务学习、服务规范、值班记录、请假补位和应急保障等工作制度,确保咨询热线“接得快”。

“我们还要求接线员熟练掌握申办人具体业务流程,对有不会网上申报、不明申请材料、不知身份验证、不解电子签章等疑问的群众有针对性地给予指导,协助企业顺畅完成申报,避免‘上门跑’,确保‘讲得清’。”区行政审批服务局商事经贸一科负责人刘春燕说。

同时,企业登记咨询中心还严格落实“首问负责”和“只说怎么办”工作要求,针对群众个性化问题和诉求,及时梳理办事流程、逐项剖析疑难堵点、协助沟通审批人员、量身定制答复意见,确保每一次解答都能“办得实”。

政企互动

努力“倾心听”“倾心办”

企业群众遇到糟心事、麻烦事,往往容易有情绪,如何化解群众“心里堵”尤为重要。

面对企业群众遇到的各类“急难愁盼”问题,企业登记咨询中心的工作人员始终做到直面问题、着眼实际、耐心倾听,有问必答、认真办理,有效解决难点、堵点问题。

为进一步提升服务效能,西海岸新区企业登记咨询中心还定期对企业群众咨询的热点问题和办理情况进行综合统计汇总,做好来电事项整理、分析和归档工作,让企业群众“畅快沟通”,努力让企业群众对服务解答“倍感满意”。

“倾心听”企业之需,“倾心办”企业所盼。新区以企业登记咨询中心为纽带,以打通“堵点”、破解“痛点”、攻克“难点”为目标,持续深化“放管服”改革,用服务热线架起政企“连心桥”,进一步激发经营主体活力,提振市场信心。企业登记咨询中心运行以来,日均接听及回复咨询电话近500件,同比增长40%,热线接听效率提升近50%,惠及企业18万家。



□本报记者 陈蔚
本报通讯员 徐兆敏

“您好,这里是西海岸新区企业登记咨询中心……”在新区政务服务中心,接线员正在接听咨询电话,耐心解答企业群众疑惑。

为优化营商环境,提升群众办事体验,今年4月,区行政审批服务局以群众关切、企业需求为导向,设立企业登记咨询中心。企业登记咨询中心作为企业开办服务的前沿,始终以“提速增效再升级,咨询服务有质感更通畅”为目标,探索总结出“一同步、三及时”(同步学习,及时解答、及时指导、及时解决)工作机制,聚力打造“倾心听”服务品牌。

