

辛安街道沂河路社区创新医保服务模式

从“最多跑一次”到“一次不用跑”

□本报记者 刘宏超

近年来,辛安街道沂河路社区在医保服务领域进行了一系列创新升级,实现居民办事从“最多跑一次”向“一次不用跑”升级。“日常生活中,居民常面临‘上班时间没空办事、休息时间没处办事’的困境。尤其是老年人群体,‘出门难、办事难’的问题在医疗保险办理服务中尤为突出。”沂河路社区党委书记管宝科表示,社区没有满足于简单的“首问负责制”或“一站式大厅”服务模式,而是通过系统性创新,形成“平台支撑、机制保障、力量协同”三维服务体系,让每一位居民都能感受到医保服务的便捷与温暖。

>>打破时间场所限制<<
打造“365天坐岗”服务窗口

为提升服务可及性,沂河路社区双管齐下,打破传统服务的时间与场所限制。“社区建立了‘大沂拉呱’线上议事平台和‘小沂帮办’线下服务窗口,实现‘线上+线下’全时响应。居民因上班时间冲突或身体原因无法到现场办理业务,可通过线上24小时留言平台随时咨询、反映诉求,后台专员将及时反馈,并协调工作人员上门帮忙解决问题。”管宝科介绍。

同时,沂河路社区实行“365天坐岗”制度,确保周末、节假日均有工作人员在岗,满足居民错时办事需求。此外,社区还提供“延时办”服务,绝不因下班时间将至而拒绝为已到场的居民办理业务。

>>重构服务流程<<
推行“主动靠前”帮办模式

为进一步方便群众办事,沂河路社区变“被动受理”为“主动发现”,变“居民跑腿”为“数据跑路、专员跑腿”。

针对医保领域高频业务,沂河路社区实行服务前置,不再坐等居民上门,而是主动提供预约上门、帮办代办服务。“对于无法到现场办理业务的居民,特别是年老体弱、行动不便的居民,社区开通‘预约上门’通道,将医保



▲沂河路社区工作人员向办事群众讲解医保业务。(辛安街道沂河路社区供图)

服务送上门。社区工作人员全程协助填写表格、准备材料,最大程度减轻居民负担。今年1-8月,社区已为90余名通过微信、电话等方式预约上门服务的居民办理完成了相关业务,解决居民医保问题100余件次。”管宝科对记者说道。

“我年纪大了,出门不方便,通过电话预约了上门服务后,社区工作人员直接来家里帮我办医保,特别贴心。”沂河路社区居民崔启善体验了“预约上门”服务后感慨道。

此外,对于前往社区服务大厅办理业务的居民,社区同样提供“预约办”精准服务。居民可通过电话、线上平台提前预约办理时间及所需服务类型,社区会根据业务类型提前调配资源,减少居民到达现场后的等待时间,提升办事效率。

居民蔡元花通过“预约办”服务快速办理了医保业务后,满意地说:“现在来大厅办事再也不用排队等待了,预约好时间过来,几分钟就能办好,真方便。”

>>巧用“三驾马车”<<
让居民足不出户轻松办事

为拓宽服务渠道,沂河路社区充分调动党员居民、业委会成员、物业工作人员“三驾马车”,将其转化为社区服务的“触角”和“尖兵”。

管宝科告诉记者,社区在每个单元公示“三驾马车”的联系电话,居民需要办理医保等业务时,只需一个电话,任何一方均可上门取件,将相关材料送至社区医保专员手中。医保专员接件后立即办理,办完后及时通知居民,并可再次由“三驾马车”中任何一方将办好的材料送回居民手中,形成“居民点单-队伍跑腿-社区办理”闭环模式,真正实现了“居民足不出户,事情轻松办妥”。

社区居民隋海霞通过“三驾马车”服务轻松办理了医保报销业务后,激动地说:“原以为要跑几趟才能办好的事,打一个电话就解决了,社区的服务真是太到位了。”为提升服务效率,“三驾马车”由原来的10余人发展到40余人,其中还有不少居民主动要求加入。

通过一系列创新举措,沂河路社区的医保服务实现了从“可办”到“好办、易办、快办”的转变,居民满意度显著提升。社区的服务理念与措施形成了可复制、可推广的经验做法,目前已在辛安街道逐步推行。“接下来,我们将继续努力,不断创新服务模式,为居民提供更加优质、便捷的医保服务。”管宝科表示。

社区有了医疗服务延伸点

王台街道与区中医医院健共体深度协作,让优质医疗资源直达村居

□本报记者 周莹

9月12日,王台街道与西海岸新区中医医院健共体总院联合举行“‘医’心向党·诚心‘卫’民”健康服务村居签约仪式,标志着街道与医疗健共体深度协作,推动优质医疗资源下沉步入制度化、常态化新阶段。

仪式上,王台街道与区中医医院健共体总院共同签署《健康服务村(居)共建项目书》,明确双方将在医疗资源整合、居民健康管理、村居服务联动等领域建立长期协作机制。街道同步聘任辖区内各村(居)党支部书记为首批“健康护航·民心联络员”,并颁发聘书,赋予他们政策宣传、健康信息传递、民情反馈等职能,进一步织密基层健康服务网络,打通健康政策落地“最后一米”。

签约仪式结束后,区中医医院健共体总院组织医护人员开展了涵盖中医诊疗、西医咨询、急救培训与健康需求调研的义诊活动。在义诊咨询区,区中医医院“莲子心”志愿服务队与“红



▲义诊活动中,医护人员教授居民心肺复苏技巧。(王台街道供图)

医先锋”骨干为居民提供常见病、慢性病“一对一”咨询与初步筛查;在中医特色体验区,医护人员邀请居民体验艾灸、推拿等传统疗法,并发放含有中药茶饮、急救手册、中药香囊的“健康包”;在实操教学区,心肺复苏模拟教

学提升居民自救互救能力;在健康需求调研专区,工作人员详细记录居民健康需求,纳入后续服务清单,实现“民呼我应”。

值得一提的是,9月8日,王台街道西漕汶东社区与田家窑社区医疗

服务延伸点正式启用。这两个延伸点依托区中医医院健共体专家资源,在居民家门口提供中医理疗、西医诊疗、康复指导等服务,并支持现场医保报销。

据悉,居民可通过社区联络员提前了解区中医医院健共体专家排班,实现“家门口挂专家号”。所有延伸点及活动项目均与医保系统打通,实现了诊疗费用现场报销。这一机制有效降低了农村居民尤其是老年人群体的就医成本,免除了他们就医奔波之苦。

近年来,王台街道以健共体为纽带,持续推动优质医疗资源向乡村延伸。本次签约与延伸点建设,是继家庭医生签约服务、健康档案全覆盖后的又一惠民利好举措。王台街道相关负责人表示,接下来将持续拓展健共体服务内容,推动专家巡诊、远程会诊、健康档案数字化管理等服务常态化,构建“预防-诊疗-康复-随访”全周期健康管理链条,让群众真正感受到“服务常驻身边、关怀更有温度”。