

长三角 谱写长三角一体化新篇章

—“码”刷遍长三角解民忧

杭州医保：“数智分析”为跨省异地就医直接结算按下快进键

张梦月 黄蕾 刘颖

人在外省(市),可以用杭州医保看病配药直接结算;外地来杭门诊、住院,不用异地来回奔波报销医疗费……近年来,杭州全面实现职工医保和城乡居民医保参保人员跨省异地就医直接结算,极大地方便了长住外地和转外就医人员的医疗费结算,有效减轻了参保人员异地就医购药的资金垫付压力。

杭州所在的长三角地区,是我国经济发展最活跃、开放程度最高、创新能力最强的区域之一,跨区域人员流动十分频繁。同时,上海、杭州、南京等地医疗资源相对丰富,吸引了周边城市患者跨区域就医。由此,提升长三角区域医疗保障一体化发展水平成为促进长三角基本公共服务便利共享的重要举措。

一个医保码,刷遍长三角三省一市。2020年1月至今年4月,杭州市参保人员在长三角地区其他城市跨省异地就医直接结算门诊费用达147.82万人次、结算金额34773.23万元;结算住院费用达5.14万人次、结算金额134238.10万元。同期,长三角地区其他城市参保人员有256.82万人次在杭州跨省结算门诊费用55376.21万元;24.50万人次结算住院费用403603.08万元。

告别来回奔波报销繁 住院门诊购药异地直接结算

门诊问询、刷码结算、开方取药……这两年,陪伴参保地在南京的母亲跨省就医是杭州市民王玲的“家常便饭”。不同于以往,王玲既不用大包小包背着药品,也不用一张张细心收集医院发票收据报销。“这些都是过去式了,长三角地区跨省异地就医门诊费用直接结算后,我们不用自费支付后回参保地报销了。”

医保不能跨省异地直接刷卡(码)报销,曾经是老百姓看病的一大痛点。这源于我国医保制度长期以来实行的属地化管理,不同统筹区之间医保政策、报销比例以及目录范围间的差异,给参保人员异地就医的医疗费结算带来诸多不便。

“医疗费用自费支付后再回参保地报销,不仅增加了参保患者的经济负担,奔波之苦和时间成本,也给各地医保经办机构带来了较大的经办服务压力和基金监管风险。”杭州市医疗保障局相关负责人说。

2017年,杭州率先实现全国范围内跨省异地就医住院费用直接结算,已办理异地就医备案的参保人员可在就医地直接结算住院医疗费用,但对于慢性病高发的长住外地老年人和流动频繁的年轻人来说,仍然存在看病难、报销难的问题,加快实现异地就医门诊费用直接结

算显得尤为紧迫和必要。

按照国家关于长三角地区跨省异地就医门诊医疗费直接结算试点工作要求,杭州分别于2019年4月和11月实现与上海和江苏各市的异地就医门诊医疗费直接结算;2020年8月底,又实现了与安徽各市的门诊医疗费直接结算。至此,杭州全面实现长三角三省一市全域异地就医门诊费用直接结算,切实缓解了参保人员看病难、资金垫付压力大、报销繁三大痛点。

在此基础上,2022年9月起,杭州又开通了高血压、糖尿病、恶性肿瘤门诊放化疗、尿毒症透析和器官移植术后抗排异治疗等5个门诊慢特病费用跨省直接结算,实现长三角地区住院、门诊和规定病种医疗费用跨省异地就医直接结算“全覆盖”;2023年,率先在全国探索跨省异地药店购药直接结算,创新打造“无差别感、高效结算、智慧监管”三位一体异地购药的“杭州样本”。

构建智慧化医保协作网络 “百姓少跑腿”实现大跨越

截至今年4月底,杭州参保人员可跨省直接结算门诊费用的长三角地区定点医疗机构共计14364家,直接结算住院费用的6142家;我省定点医疗机构可供长三角其他城市参保人员门诊直接结



跨省异地药店购药直接结算。 杭州市医疗保障局供图

算的共10297家,住院直接结算的共2364家。长三角地区跨省异地就医直接结算已覆盖三省一市41个城市的2.38余万家医疗机构和6.11万家零售药店,直接结算人次和金额持续上升。

从曾经的垫付医疗费后再回参保地报销,到如今的“一码刷遍三省一市”,杭州是如何在数年间实现长三角区域医疗保障一体化大跨越的?“让数据多跑路,让百姓少跑腿。”杭州市医疗保障局相关负责人亮出了“秘籍”。“我们通过智慧化医保协作网络,为人民群众提供便捷、高效的医疗保障服务。”

该负责人介绍,异地就医直接结算主要是利用当前网络信息技术优势,通过建立全国统一的异地就医结算系统,实现跨省异地就医联网直接结算医疗费,在全面提高参保人员异地就医结算效率的同时,有效解决各地医保政策不同、医保目录不同等诸多难点、堵点问题,参保人员只需支付个人应承担部分医疗费即可,其他医疗费由各统筹区医保部门垫付后定期清算。

以优化完善备案管理为例,杭州依托国家医保服务平台、浙里办以及国家异地就医小程序备案等平台,打造异地

就医备案线上服务大厅,实现自助备案“零接触”。针对出差、旅游、探亲等临时外出情况,推出“不备案也可直接结算”服务,跨省异地就医个人先行自付20%后,可在就医地的异地定点医疗机构直接结算,改变了“原需个人全额垫付后返回参保地申请报销”的结算方式。

值得一提的是,2021年7月起,杭甬两地就实现了异地就医直接结算双向免备案。“线上备案人工审核过程需要2至3个工作日,对于急着看病的患者来说仍然存在不便,免备案则真正消除了异地就医的最后一道制度藩篱,实现异地就医同城化。”杭州市医疗保障局相关负责人说。而杭甬实现省内就医免备案,也为将来进一步实现长三角地区跨省备案的便捷化乃至免备案奠定了基础。

数据智析高效管理 为医保基金安全穿上“护身甲”

长三角地区跨省异地就医实现直接结算后,怎样实现精细化管理?

杭州坚持数字引领,通过运用新一代信息技术和互联网技术对医保领域大数据进行整合、管理和应用,实现新形势下医疗保障基金监管工作实时、精准、高效、互动开展;依托全省“智慧医保”平台,探索开发“异地就医费用分析”的“浙里医保数据智析”应用场景,努力提升医保数据智能分析水平。

例如,通过采集医保参保人员在各地定点医药机构发生的医疗费用明细数据,建立医保费用多维度的分析应用,对异地就医数据利用分析,及时掌握全省各设区市参保人员在异地就医情况的动态,了解参保人员异地就医的分布、趋势,为全省各设区市医疗保障工作管理决策及精细化管理提供

精准有效的数据支撑。

“浙里医保数据智析”应用场景的率先推出和实践,对推动医保数据的利用按下“快进键”,有效提升医保数据智能分析水平,同时对如何用好医保数据资源,加快打造全省“智慧医保”平台更多数字应用场景具有先行示范作用。

杭州市医疗保障局相关负责人介绍,围绕异地就医基金监管难题,杭州一方面通过织密“防护网”,将基金监管端口前移;另一方面结合“智慧医疗视频监控”系统,通过数字引领为医保基金安全穿上“护身甲”。

此外,杭州依托国家“智慧医保”系统,在全省率先探索构建“异地就医费用分析”应用场景,通过高价药品使用统计分析,及时掌握异常使用情况,切实做好异地医药费用基金监管“守门人”。

下一步,杭州将持续扩大跨省异地就医直接结算定点医疗机构范围,实现全市跨省异地就医直接结算定点医院开通率100%。按照国家和浙江省统一部署,扩大门诊慢特病跨省直接结算病种范围,及时将治疗性辅助生殖类医疗服务项目纳入医保支付范围。



长三角地区跨省异地就医门诊费用直接结算。 杭州市医疗保障局供图

“西小服”智能人机交互系统2.0版本上线

西湖区：争当长三角政务服务改革城区样板

丁珊 方莹 钱钱靓

“云”朵状大脑袋,腮帮子微微鼓起,呆萌可爱;身着蓝色小西装,左胸口的铭牌,又透露着它和你我一样,也是个打工人。点击语音播报按钮,一个俏皮的卡通音响起:“您好,我是AI助企服务专员‘西小服’,如果您有任何问题,请随时问我。”

ChatGPT、Sora横空出世后,人工智能如何赋能千行百业?在长三角地区,上海提出要推进政务服务领域“人工智能+”行动,合肥将“星火”大模型运用于政府办公等政务场景。杭州市西湖区依托阿里云“通义千问”技术优势,用AI赋能政务服务增值化改革,着力探索“政务服务由人力服务型向人机交互型转变,由经验判断型向数据分析型转变”的西湖路径。

“西小服”,是西湖区打造的政务服务专属大模型,是西湖区企业发展服务中心的“0号员工”。它像是搭建在企业、群众和政府间的桥梁,实现政策、诉求等要素的双向流通,构建全新的政务服务生态。5月底,西湖区升级“西小服”智能人机交互系统,2.0版虚拟数字人亮相,将为企业提供更智能、更个性的交互体验。

颗粒化拆解 政策主动“找”企业

打开浙江政务服务网或浙里办客户端,搜索“西湖企服”,点击“西小服”进入对话框,表情丰富、逼真可爱的3D版“西小服”就出现在眼前。

“说话温柔,走可爱风”“不太像个机器人”,杭州绿城理想生活产城科技有限公司工作人员宋茹冰,说起她对“西小服”的第一印象,“它24小时在线,电脑端、手机端都可登录。和企业发展的政策有关的问题,我不像以往一样到处打听找哪个部门,‘西小服’能全部搞定。”

这种便利性,是公共管理学“整体政府”理念演化的结果。“政府内部有多条线,分不同的部门。但对老百姓来说,不应该有困难还得去研究内部的复杂分工。”西湖区企服中心有关负责人说,现在企业和群众仅从一个端口进入,就能触达政府内部的方方面面。

端口打通了,服务如何跟上?西湖区率先从企业的“老大难”问题入手,破解以往“背着需求找政策”“扛着政策等兑现”的难题。

税收、年报、营收、社保……一方面,西湖企服数智平台运用“政策计算器”智能化模型,对14.4万家企业“精准画像”,让每个企业都有专属标签;另一方面,把省市三级政策智能化拆解为152个条目,对齐政策和企业的颗粒度。

“在数据的匹配交融中,惠企政策都像雷达一样,可以自动探测符合条件的企业。”该负责人介绍。

当宋茹冰打开西湖企服数智平台,在公司“绿城产城”界面,西湖区“凤凰行动”有关政策、属地平台紫金港科技



西湖区企业综合服务中心。

西湖区政务服务专属模型“西小服”。

城相关政策,分别按照50%、25%的数值从上到下排列,匹配度越高,则说明政策和企业的关联度越大。新政策发布后,平台还会用短信等方式精准推送,企业一旦申报成功,就可在线实时兑现。

截至目前,该平台共上线政策80条,短信精准推送近8000条,累计兑现项目20个,兑现金额超1.8亿元,企业兑现单个项目平均用时少于15分钟。

处置智能化 服务企业全生命周期

我省政务服务增值化改革,核心理

念是:树立用户思维。西湖区的“一类事推送”“智能拨转”等功能,本质就是基于用户思维,以“企业有感”为导向的改革。

“西小服”智能人机交互系统的2.0版本,实现AI赋能八大板块特色场景落地。以“人才服务”板块为例,汇集40多条相关政策,其中就有一条“入园入托申请”。

看似不相关,背后正是西湖区的用心。“这些年,杭州人才净流入率持续多年位居全国前列,不乏有人有入园入托需求,这个场景的嵌入节省了寻找政策的时间。”西湖区改革办负责人说。

西湖区因地制宜,梳理出符合当地发展特色的“一类事”。比如“空天信息一类事”“科创企业创投一件事”等,从企业全生命周期出发,提前为企业考虑到

暂时没有遇到、未来可能遇到的办事类别。以科创类企业为例,包括股权直投、融资咨询、知识产权交易等,企业从初创到上市的全流程金融增值服务一目了然。

企业遇到问题怎么办?西湖企服数智平台构建“量收一智能分一自动派一跟踪办一闭环晒”的解决机制。

“厂房急需扩容,可否帮忙解决?”“厂区门口的公路临时出现坑洼,能否派人来修?”在后台,智能分拨中枢派件后,一个个诉求单开启“受理、流转、处置、反馈”之旅。企业像“收快递”一样,在线查看办理进度,还可在催单。5月20日,望着占地22亩的新厂房开工,杭州奥盛仪器有限公司工作人员给属地云栖小镇和云创集团点赞:“必须五星好评!”

“如果实在不清楚是哪个单位解决,

将触发兜底办机制,最终将由企业综合服务中心牵头协调。”西湖区改革办负责人说。

提升机关效能 营商环境再优一点

西湖区将改革的切入口,对准AI+政务服务改革,有何底气?将词组拆开,看AI,西湖区有着“近水楼台先得月”的算力资源优势。

坐落在西湖区的企业阿里云,为这次改革提供技术底座。“目前,阿里云通义千问大模型,已成为国内开源领域最强大、也是最受青睐的模型之一。”阿里云智能架构师介绍,凭借通义千问的领先技术,西湖区为企服务的专属大模型具备自然语言生成、自我学习迭代优化等特点。

再拉长改革的时间线,西湖区向来是改革的领跑者。近年来,西湖区成立全省首个区级企业发展服务中心,整体进驻区政务服务中心,打造“1+8+1+N”增值服务体系,举办“西湖链链看”“六办六进”服务模式等活动,不断探索政务服务增值化改革“高阶版”。

AI+政务服务改革,是善于改革的西湖区又一次刀刃向内、自我加压的实践。

杭州正在打造中国式现代化城市范例,改革不仅激发各类经营主体的内生动力和创新活力,还提高公共服务的能力和社会治理的现代化水平。

“算力驱动人力的解放。”西湖区科技局一位工作人员坦言,西湖企服数智平台的表单自动生成、政策“免申即享”等功能,让相关工作人员得以将更多的精力投入到科创成果转化、培育新质生产力等经济发展中去。

(图片由西湖区企服中心提供)