

「大服务」：让医保越来越有「温度」

郭黎霞 杨立群

探索化解民生难点 让群众享受增值服务

“原来可以不用主动申请,只要在这里参保后,跨市的医保关系就会自动转移过来了!”这是许多了解到当下医保转移便捷程度后市民们的心声。

医保关系转移接续,曾是医疗保障领域内的民生高频事项,也是医保经办工作的堵点、痛点和难点。为了破题,省医保中心早在2019年起就开始探索医保关系转移接续的提速工作,不断简化流程和缩短时间。

2019年,浙江首次通过搭建医保关系转移数据交互平台、业务经办监控平台和“浙里办”的医保专区,实现医保关系转移“一网通办”;2020—2021年,浙江牵头长三角地区医保关系转移接续区域协同,实现三省一市医保关系转移接续“跨省通办”,为全国跨省医保关系转移工作提供了经验样板;2022年3月,浙江依托国家医保信息平台对转移接续工作进行升级,并于6月底全面实现医保关系转移接续线上线下全渠道全流程的跨省通办;同年9月,实现省内医保关系转移接续“免申请”“智能办”“秒到账”,跨省医保转移接续实现全程网办。

作为医保领域的一种“增值服务”,这体现了浙江数字赋能公共服务能力提升,让老百姓享有更高效和优质的医疗服务。这不只是群众的个体感受,企业也有着切身体会。比如,宁波市鄞州区创新打造的“企呼必应”问诊服务模式,就将医保服务送到了企业“家门口”,同步开通的“医保流动服务车”推行窗口服务“周二夜市”工作机制,给企业带来了很大的便利。

小问题,大民生,在医疗领域也是如此。近年来,缺牙患者对种植牙的高需求,与口腔种植收费不规范、价格不透明、患者负担重等



嘉兴市南湖区行政服务中心

形成的矛盾成为新民生痛点。省纪委监委在2023年将口腔种植医疗服务提质降费工作纳入漠视侵害群众利益专项治理范围。

坚持问题导向、谋定而动,在全省范围内开展专项治理工作。2023年4月,省医保局会同省卫健委、省市场监管局出台《口腔种植医疗服务提质降费专项治理工作方案》。随着方案的出台,规范口腔种植医疗服务收费、种植体集中带量采购、牙冠联动挂网等专项治理措施在省内全面落地,将单颗常规种植总体费用

牢牢控制到7000元以内,平均降幅达50%以上。截至2023年底,全省共计完成单颗种植体植入术33.9万例,为群众节约费用超18亿元。

在专项治理中,全省对口腔种植医疗服务统一实施政府指导价管理,让种植收费透明化;落地实施种植体系统集中带量采购中选结果,医用耗材价格更合理化;对于种植牙行业来说,业务量较往年同期增长18.3万例,让整个行业得到更规范化的发展。

医疗保障是关系民生的大事。全省医保部门通过实施“15分钟医保服务圈”便民行动,迭代升级数字赋能,开展“高效办成一件事”,持续深化医保大服务理念,不断让医保服务越来越便捷,越来越有“温度。”



杭州市富阳区富春街道百合社区丰收驿站

让医保服务成为营商环境的软实力

浙江作为人才净流入的大省,大规模的人员跨区域流动及异地就医需求的增多,让更便利的医保异地结算成为群众的迫切需求。

以舟山市为例,由于海岛的医疗资源不均和交通不便,群众在异地就医时面临“垫资压力大、来回奔波苦、结算时间长”等问题,当地医保部门不断推进异地就医直接结算改革,统一全市异地就医政策,实现转外就医备案“无感办”,2000元以下小额个账做到“免审即转”。

从全省范围来看,2022年3月上线运行的“智慧医保”系统,统一了全省医保的业务编码、数据规范和经办规程,助力实现省内就医随时随地直接结算;从省外的异地就医情况来讲,浙江已不断实现住院、门诊慢特病等跨省直接结算全国范围的全覆盖。

浙江民营企业的数量和规模居全国前列,在推进惠企数字化服务方面,浙江通过创新医保服务模式,强化服务意识,持续优化涉企医保事项办事体验。

目前,浙江医保部门已与市场监管部门打通数据接口,实时从市场监管部门获取新注册企业的相关信息。对企业来说,到市场监管部门网站上申报一次信息办理注册登记的同时,就能无感完成单位医保参保登记。同时,该举措还增加了本企业职工医保参保登记的联动申报,实现新注册企业基本医保参保登记“无感智办”,节省企业的人力成本,从实际办事流程的简化让企业感受到营商环境的提升,真正实现了“脚下无感、心中有感”,这也是国家医保局今年大力推动的“高效办成一件事”的重要内容。

对浙江而言,打造多层次医疗保障体系,让百姓有更多获得感、幸福感和安全感,也是高质量发展建设共同富裕示范区的重要内容。

在建设更高质量、更加公平、更可持续、更有效率的医疗保障体系方面,浙江医保部门以制度建设为主线,巩固扩大覆盖面,全省基本医保参保率达到99.77%,将灵活就业和新业态就业人员纳入生育保险保障范围;在全国率先出台城乡居民门诊慢病保障制度,提升大病保险待遇;全省域推动建立了普惠型商业补充医疗保险。同时,随着浙江省多层次长期护理保障体系建设推进,越来越多符合条件的失能人员感受到了这一体系建设带来的“红利”。

对浙江而言,打造多层次医疗保障体系,让百姓有更多获得感、幸福感和安全感,也是高质量发展建设共同富裕示范区的重要内容。

在建设更高质量、更加公平、更可持续、更有效率的医疗保障体系方面,浙江医保部门以制度建设为主线,巩固扩大覆盖面,全省基本医保参保率达到99.77%,将灵活就业和新业态就业人员纳入生育保险保障范围;在全国率先出台城乡居民门诊慢病保障制度,提升大病保险待遇;全省域推动建立了普惠型商业补充医疗保险。同时,随着浙江省多层次长期护理保障体系建设推进,越来越多符合条件的失能人员感受到了这一体系建设带来的“红利”。

在建设更高质量、更加公平、更可持续、更有效率的医疗保障体系方面,浙江医保部门以制度建设为主线,巩固扩大覆盖面,全省基本医保参保率达到99.77%,将灵活就业和新业态就业人员纳入生育保险保障范围;在全国率先出台城乡居民门诊慢病保障制度,提升大病保险待遇;全省域推动建立了普惠型商业补充医疗保险。同时,随着浙江省多层次长期护理保障体系建设推进,越来越多符合条件的失能人员感受到了这一体系建设带来的“红利”。

在建设更高质量、更加公平、更可持续、更有效率的医疗保障体系方面,浙江医保部门以制度建设为主线,巩固扩大覆盖面,全省基本医保参保率达到99.77%,将灵活就业和新业态就业人员纳入生育保险保障范围;在全国率先出台城乡居民门诊慢病保障制度,提升大病保险待遇;全省域推动建立了普惠型商业补充医疗保险。同时,随着浙江省多层次长期护理保障体系建设推进,越来越多符合条件的失能人员感受到了这一体系建设带来的“红利”。

在建设更高质量、更加公平、更可持续、更有效率的医疗保障体系方面,浙江医保部门以制度建设为主线,巩固扩大覆盖面,全省基本医保参保率达到99.77%,将灵活就业和新业态就业人员纳入生育保险保障范围;在全国率先出台城乡居民门诊慢病保障制度,提升大病保险待遇;全省域推动建立了普惠型商业补充医疗保险。同时,随着浙江省多层次长期护理保障体系建设推进,越来越多符合条件的失能人员感受到了这一体系建设带来的“红利”。

在建设更高质量、更加公平、更可持续、更有效率的医疗保障体系方面,浙江医保部门以制度建设为主线,巩固扩大覆盖面,全省基本医保参保率达到99.77%,将灵活就业和新业态就业人员纳入生育保险保障范围;在全国率先出台城乡居民门诊慢病保障制度,提升大病保险待遇;全省域推动建立了普惠型商业补充医疗保险。同时,随着浙江省多层次长期护理保障体系建设推进,越来越多符合条件的失能人员感受到了这一体系建设带来的“红利”。

在建设更高质量、更加公平、更可持续、更有效率的医疗保障体系方面,浙江医保部门以制度建设为主线,巩固扩大覆盖面,全省基本医保参保率达到99.77%,将灵活就业和新业态就业人员纳入生育保险保障范围;在全国率先出台城乡居民门诊慢病保障制度,提升大病保险待遇;全省域推动建立了普惠型商业补充医疗保险。同时,随着浙江省多层次长期护理保障体系建设推进,越来越多符合条件的失能人员感受到了这一体系建设带来的“红利”。

在建设更高质量、更加公平、更可持续、更有效率的医疗保障体系方面,浙江医保部门以制度建设为主线,巩固扩大覆盖面,全省基本医保参保率达到99.77%,将灵活就业和新业态就业人员纳入生育保险保障范围;在全国率先出台城乡居民门诊慢病保障制度,提升大病保险待遇;全省域推动建立了普惠型商业补充医疗保险。同时,随着浙江省多层次长期护理保障体系建设推进,越来越多符合条件的失能人员感受到了这一体系建设带来的“红利”。



衢州市政务服务中心医保窗口

温州市学院路医保服务大厅

要素创新 让医保服务安上智能的翅膀

在省妇保院随处可见的宣传手册上,我们能看到产妇只需在“浙里办”APP做好生育信息登记,再扫码填写个人基础信息就能完成生育津贴申请。产妇出院、信息归档上传后的五个工作日内生育津贴即可完成拨付,这是浙江医保努力实现的生育津贴“无感申领”。

以往,生育津贴申领的等待时间较长且查询进度较难,成为不少新手父母的一件“麻烦事”。如何让群众体验到便捷、高效的生育津贴申领和报销方式?浙江的答案是——让数据跑起来。

以杭州市作为试点谋划启动的生育津贴“无感办”项目于2023年5月启动,从调研到确定工作流程、突破业务瓶颈,再按“试点先行、逐步推开”的原则从部分单位先行,不断梳理问题并优化完善系统功能及业务流程。同年9月,在全市52家设产科的医院内推广实施。

在成功试点经验的基础上,全省生育津贴云端“无感办”服务将打通服务平台,让数据在各部门之间实现流通,实现产妇在省域内定点医疗机构生育医疗费用实时结算,做到生育津贴的“无感申领”。同时,整合统一全省生育保险待遇核定与支付申报标准,打造“生育医疗费用报销”和“生育津贴支付”事项联办。

基层医保经办服务——是打通医保政策落地的“最后一公里”,是浙江医保持续推动的重点工作,也是深化医保领域“放管服”改革的重要抓手,更是提升医保公共服务能力的强大支撑。

在这个理念的指导下,各地因地制宜,发

挥社会力量参与经办管理服务,基本实现经办机构端口前置、关口前移,由“被动受理”变成“主动服务”。比如,依托多种载体开拓“线上办为主、自助办为辅、帮代办为补充、大厅办为兜底”的医疗保障政务服务体系,实现高频医保事项“不出村”、疑难医保事项“不出街镇”、线上线下服务逐渐走向深度融合。在长兴,县医保局通过与长兴农商银行合作的“医保便民服务站”,依托全县36家网点及148家标准型村级丰收驿站的金融服务网格,实现了参保信息变更、转移接续、异地长期居住人员备案、门诊费用报销等15项服务事项,切实打通医保服务“最后一公里”。

在做到市域医保业务融合与便捷的同时,浙江医保智慧化的步伐没有止步,而是将优势扩大至全省范围。省医保中心全面梳理省市县乡村五级通办医保公共服务事项,统一全省民生事项通办清单。2023年9月,以温州市作为试点推行医保公共服务的“全省通办”;2023年10月底,将“全省通办”的事项接入上线,实现线上线下融合、本地异地同步。

现在,浙江每个医保办事窗口已实现省内跨市参保人在当地直接办理参保登记、异地人员备案等16项“一窗通办”事项。简单来说,就是有关跨市的医保办事项目,群众只要就近任何一个医保服务窗口都可办理。



舟山生育津贴免申即享政策面对面宣传