

浙江各地积极创新医保便民服务机制

高效办成一件事 贴心服务到身边

杨吟 陈春伟

带上手机,打开电子医保码,医院、电子药店看病配药一路畅通;走出家门,无需烦恼,身边越来越多的药店可以便捷支付;新浙江人异地就医,不再担忧医保跨省直接结算……生活在浙江,这些年几乎每个人都感受到了医保便利服务带来的满满体验感和幸福感。

在浙江各地,“全省通办”“医保小智”“医保工具箱”“医保地图”“医保驿站”……这些名词已经成为浙江医保服务的鲜明标识,给百姓实实在在带来有温度、有速度、有智慧的健康生活。

近年来,在国家医保局支持指导下,浙江省医保系统提升理念、创新机制、精准施策,通过数据赋能、各方协同,将“高效办成一件事”深度融入医保服务全过程,深化创新线上泛在可及,线下直达便捷的便民惠民服务机制,形成了一批满足群众个性化需求、彰显浙江辨识度的医保服务实践成果。

浙江数字赋能医保服务“一体化”

近年来,浙江省聚焦企业和群众多样化办事需求,坚持数字赋能,通过强化机制、经办、供给、系统集成,优化业务流程,提高服务效能,加快构建统一规范、高效便捷的一体化医保服务体系,以医保服务增值化改革,纵深推进医保领域“高效办成一件事”在浙江落地见效。

深化“医银合作”“医企合作”“医药合作”“医企合作”,建立健全银行医保服务网点、医疗机构医保服务站、驻企(园)医保工作站、进村(岛)自助机(平台)服务和直通车

(巡回流动车)等医保服务体系,加快推进“医保管家”进村(社区)、进医院、进药店、进企业、进网点,让群众享受“居家办”“身边办”和“代办”“帮办”服务,加快推动城乡医保公共服务一体化。

全面实施线上线下“全省通办”,打破地域限制,重塑融合线上线下流程,下沉28个医保高频事项到基层服务窗口,实现省、市、县、乡镇(街道)四级通办全覆盖,推进全省“一窗通办”。依托“智慧医保”,推进全省医保政务服务事项“网上办”“掌上

办”全覆盖。随时随地经办服务“远程办”,医保关系转移接续“智能办”,13个“一件事”“快速办”,就医购药“刷码(脸)办”,全面推进全省医保经办服务一体化。

协同推进实现门诊费用跨省直接结算互联互通,实现长三角地区医保关系转移接续“掌上办”。积极推进“一票一核验”工作,联合财政部门建立长三角医疗收费电子票据无纸化报销工作机制,运用区块链技术打通三地相关数据,实现参保人员零材料、零跑腿的报销申请,不断促进长

三角医保服务一体化提能升级。

如今,“高效办成一件事”,已成为浙江医保系统的共同理念和浓厚氛围。围绕人的全生命周期,优化贯穿参保群众“出生—求学—就业—生育—失业—身后”的医保领域全流程服务,强力推进涵盖新生儿出生即参保、医疗费用一站式结算、生育津贴“省心办”等医保事项在内的多跨场景协同,迭代出生“一件事”集成联办应用,努力为参保人提供全方位医保、全周期服务、全过程保障的数字化政务服务。

杭州 “医保小智”,打造智能综合服务新平台

2022年初,杭州市医保部门率先破题,依托人工智能、互联网、大数据等信息技术手段,创新推出了“医保小智”智能综合服务平台。该平台集“在线咨询、网办指导、智能回访、精准分析”四大功能于一体,通过

平台电话办、文字办、视频办、数字员工等交互服务方式,参保人员可享受政策咨询、业务办理、进度查询、消息推送、满意度评价等多种服务,有效实现医保经办服务全流程智能化线上办理,提高了医保服务的主动

性、精准性和个性化、便捷化。目前,小智平台的AI智能客服日均服务量达到6000个左右,智能客服应答率将近90%;文字客服每月提供咨询服务11000人次左右,命中率持续稳定在80%左右。

宁波 “医保工具箱”,创新一码宣办新模式

今年初,宁波市医保部门积极创新“宣传也是服务”的理念,在镇海区率先试点数字赋能,构建“医保工具箱”一码宣办模式。群众在各个医保相关场景用

微信或者支付宝扫描“医保工具箱”二维码,就能精准了解医保政策、快捷进入医保办事界面。根据群众所在的医保场景,扫码后推送相应的医保政策,并用简洁明了的“大白话”讲出来,高效

普及医保知识,让群众能够“通俗懂、便捷办”。在镇海试点的基础上,目前已在全市推广布点超过1.2万个,累计用户达10.7万人,总播放量103.5万次,“浙里办”跳转量2.9万次。

温州 “医保+健康”直播,拓展医保政策解答新空间

温州市苍南县医保部门创新性地将“医保+健康”直播嵌入医疗领域,让来自大医院和医保机构等专家来到直播间,为群众远程守护健康,不仅满足了苍南本地群众渴望

优质医疗服务的需求,更让复杂的医保政策通过直播间实时解答变得通俗易懂。苍南“暖心医保·医在苍南”系列直播活动开展以来,已惠及超过

15万参保群众,大幅降低本地群众盲目外出就医的频次,有效减少群众就医费用,有力促进了分级诊疗,苍南当地群众就医难、看病难的现实矛盾得到明显缓解。

湖州 “三医合作”,实现医保服务村村全覆盖

湖州市长兴县医保部门在实现县镇村三级医保服务全覆盖的基础上,以“医银合作”“医医联合”“医企连心”等“三医合作”为抓手,构建起“经办机构纵向下沉、定点机构横向延伸、合作单位联合经办”的全方位

医保服务体系,实现医保服务层层有人办、村村全覆盖。全县目前已建成驻院医保驿站5家,免去群众农商医保两头跑的麻烦;联合县农商行打造医银联盟驿站,对站点工作人员进行

经办业务培训,通过在站点服务系统中增值医保业务模块,已实现15至20个医保高频事项办理。同时还建立了驻企服务驿站,为营商环境优化提升提供医保增值服务。

嘉兴 “医保+区块链”,零星报销“不用跑”

为破解长三角异地就医报销经办难、折返跑腿多、垫资负担重等问题,嘉兴市嘉善县医保部门充分发挥“双示范”优势,以群众便捷就医需求为导向,主动对接上海青浦、苏州吴江医保部门,深入推进长三角

示范区医保一体化改革,打破跨省信息壁垒,成功探索了“区块链”技术在医保零星报销领域的应用,让电子票据、费用清单等医疗数据实现互联互通、安全流转,实现群众医保零星报销事项“线上办”“零跑

腿”。自“医保+区块链”智能报销项目上线以来,该县最快办件时间从原来的20个工作日提速至当日办结,群众满意率达到99%以上。

绍兴 “医保驿站”,全天候服务在身边

绍兴诸暨市医保部门坚持发展新时代“枫桥经验”,在夯实“市—乡(镇、街道)—村(社区)”三级经办服务体系基础上,将医保服务触角延伸至村卫生室、银行网点、企业园区等基层最小单元,创新建设集医保办事、购药、咨询等

功能于一体的7×24小时不打烊“医保驿站”,有效解决“上班没空办、下班没地办、深夜买药难”等难点。“医保驿站”实现21个医保高频事项自助办理,230余种慢性病常用药自助购药医保直接结算,700余条医保政

策和用药知识智能解答。“医保驿站”覆盖服务群体35万余人,已累计提供业务办理、医保购药等服务1.6万人次,医保政策性咨询同比下降58.94%，“网办掌上办”率同比增长26.71%,群众满意度达99.94%。

金华 全国代办,让外来务工人员有“医”靠

金华兰溪市医保部门针对外来务工人员“医保政策不了解,异地就医往返跑”的痛点难点,推出“新兰溪人”医保“全国代办”增值服务,让外来务工人员身在异乡有“医”靠。开发线上代办小程序,实现“政

策扫码随手得,业务办理零跑腿”;线下设立驻企服务点,纵向贯通“市—乡(镇)—村(社)”三级网格,横向联合“医银合作”经办服务点,安排医保代办专员专项对接企业人事,量身定制个性化医保服务方

案。推行企业“预约办”模式,开通“兰e宝”智能平台,实现医保服务“不打烊”;建立“133”办件快速服务机制,破解异地事项办理周期长难题。目前已辐射8.32万“新兰溪人”。

衢州 “医保管家”,医保服务进家门

近年来,衢州市开化县医保部门积极发挥签约家庭医生专业性强、服务可及性广等优势,全力打造签约家庭医生“医保管家”服务。依托“三医联动”工作机制,充分发挥卫健部门组建的家庭医生签约服务团队力量,将医保政策解

读、上门帮代办医保增值服务、规范化管理督促慢病特殊病患者用药就医等工作要求,融入到签约家庭医生“签约服务包”当中。医保部门依托大数据监测,从慢病特殊病备案、就医习惯、费用控制等

维度建立绩效评价机制,既减轻群众看病就医负担、控制不合理费用增长,也对签约家庭医生形成激励约束,从而提高医保基金使用效率,进一步提升参保群众健康管理和及时合理就医意识。

舟山 “健康方舟”,医保移动支付进岛屿

为持续推进医保公共服务一体化,舟山市在悬水小岛、偏远村庄开展巡回诊疗服务时,医保部门通过配备手持式、桌面式医保综合服务终端,实现群众看病就诊“刷脸”实时结算,让“健康方舟”巡回诊疗车

船实现移动医疗服务场景下的医保实时结算,免除了群众的医保后顾之忧,形成了具有舟山特色的海岛医保服务模式。舟山市医保部门还在一定人数的小岛和景点服务中心等人流量比

较集中的场所,投放自助药柜25台、自助经办机65台,并配备常见应急药品,开通医保联网直接结算,为当地渔民和外来游客解决就医和购药难题,也助力了舟山市旅游产业发展和乡村振兴发展。

台州 “医保地图”,让群众办事不迷路

“线上能办哪些事?就近网点在哪里?医院药店哪里找?”这些问题是群众反映较多的“日常小事”。台州市路桥区医保部门聚焦企业和参保群众急难愁盼问题,在开展

三级医保经办服务体系建设的基础上,通过数字赋能,将医保经办事项、服务网点及两定机构等信息梳理融合,绘制成电子“医保地图”。群众通过直观可视、可搜可导、操作简单的地图导航模式,能快捷办理医保事

项,轻松找到身边的服务网点和两定机构。“医保地图”的探索,实现了路桥区医保服务从便捷化向增值化的全面升级,构建出全事项、全覆盖、全天候的精准、便捷、优质、高效的医保惠民便民服务新生态。

丽水 海外“医保联络站”,架起服务华侨“连心桥”

丽水青田作为著名侨乡,华侨人数众多,在海外求医时普遍面临中外风俗差异、语言不便等问题,很多华侨都希望能在国内参保。针对华侨不回国即能参加医保的诉求,青田县医保局协同

相关部门,在西班牙、意大利、巴西等5个海外商会建立“医保联络站”,依托全球审批代办平台,有针对性地通过加强医保政策海外宣传、增开国内参保路径、拓宽为侨服务渠道等方式,切实保障

青田籍海外华侨的顺利参保和回国期间的医疗保障。侨胞们通过青田“网上服务大厅”“侨管家”等渠道,就能便捷享受“全球通办”“全球涉侨不见面代办”等医保无障碍服务。



浙江医保服务