

# 经办“一体化” 服务“零距离”

## ——常德市医保系统优化经办服务纪实

李杰 印俊闻 张道玲

近年来,按照国家、省工作要求,常德市医疗保障局及各级医保经办机构,以建设“为民、利民、便民医保”为抓手,不断优化医保公共服务,提升经办管理效能。通过建体系、优服务、强管理,持续推进医保经办服务体系建设,提升了医保服务的温度,彰显了医保经办担当。

### 打通医保经办服务“最后一公里”

常德市乡镇(街道)医保经办服务覆盖率100%

走进鼎城区医疗保障经办大厅,引导咨询区、自动排队叫号区、等候休息区等多个功能区域合理布置。大厅配备雨伞、老花镜、急救药箱等便民设施,设置母婴区、接待室,为办事群众打造了温馨舒适的优良环境。鼎城区医疗保障局相关负责人介绍,该经办大厅18个经办服务窗口,涵盖医保经办服务全部业务。

在安乡县深柳镇西门口社区便民服务中心,安乡县医疗保障局相关负责人介绍,该社区便民服务中心可办理参保登记、信息查询、住院医疗救助申报、异地就医备案等业务,为参保居民提供更全面、更便捷、更智能的医保服务,实现所有事项一窗受理、一件事办结,平均办理时长不超过10分钟。近年来,西门口社区便民服务中心办理相关业务超1000件。

国家对医保经办服务工作的要求是“横向到边、纵向到底”、“覆盖全民、统筹城乡”,确保保障到位、服务可及。常德市医疗保障局党组书记、局长刘德平介绍,目前,常德市建成规范完善的医疗保障经办服务网络,着力打通医保经办服务“最后一公里”。

经办机构设置趋于规范。常德市本级和14个县(区、市)全部设置有医疗保障经办机构,经办机构职能规范、职责明确。

基层服务站密结成网。为推进医保经办服务均等化,常德市积极构建市、县、乡(街道)、村(社区)四级经办网络,努力将医保经办服务纳入基

层公共服务一体化建设。目前,常德市177个乡镇(街道)、2224个村(社区)全部能提供医保经办服务,覆盖率100%。

管理服务力量不断加强。目前,全市医保经办机构近500人专职从事经办服务工作,其中编制内375人,其他人员100余名。乡镇(街道)兼职参与医保经办工作的达到250多人。经办管理力量得到初步保障。

### “一网通办”提升政务服务能力

31项个人业务、8项单位业务实现“掌上办”“网上办”

近年来,桃源县医疗保障局大力推进医疗保障经办服务体系建设,基本实现“一网通办”,政务服务能力不断提升,群众医保服务体验感和获得感不断提升。近年来,该局医保服务窗口业务办理叫号7755件,办结率100%,满意率100%。

“积极推进‘一网通办’,提升网上政务服务能力,实现让信息多跑路,让群众少跑腿。”常德市医疗保障局副局长张丽华表示,近年来,常德市医疗保障局认真贯彻落实深化“放管服”改革要求,采取有力措施,扎实推进“一网通办”工作,不断提升医保政务服务能力。

近年来,常德市积极推进医保经办业务向窗口前移,向基层下沉,向周边延伸。目前,常德市各县(区、市)医保部门服务异地事项全部前移窗口;参保缴费、异地就医备案等16个服务事项下沉基层站点。据统计,常德市基层服务站点累积受理除参保缴费之外的医保经办业务近万件,医药机构门诊慢特病种认定13.4万人、“双通道”药品申报审批0.75万人、“两病”门诊待遇申报审批18.2万人,“15分钟医保服务圈”在部分区域初步成型。

常德市县两级经办机构积极探索综合柜员服务改革,构建“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务机制,推动医保窗口服务“一站受

理”“一次办结”;推行“承诺制”和“容缺受理制”,避免服务对象反复跑腿。全面精简服务事项,优化简化业务流程19项,取消各类证明材料58个,27项经办业务办理时限压缩至法定时限30%以内,2项“5天办结件”改为即办件。全面拓展“互联网+”医保服务,对接“我的常德”APP,实现医保待遇政策、经办工作流程“一键可查”;依托“湘医保”和“湖南省医保局网上大厅”两个平台,实现31项个人业务、8项单位业务“掌上办”“网上办”。

根据国家、省医保经办服务示范工程创建工作要求,常德市积极开展医保服务示范工程创建活动,准备3年之内,在全市创建100个市级示范点。目前,常德市已成功创建国家级示范医疗机构1家,省级示范窗口2个、示范基层站点1个。今年申报的35个市级示范点,已完成前期验收。示范创建活动的不断推进,对形成全市统一、高标规范、智能便捷的经办服务体系,起到积极作用。

### 完善医保经办服务事项清单

市县医保部门狠抓重点、全力以赴,较好地完成了工作任务

“公共服务规范得到提升,基金支付规范持续加强,工作制度规范不断完善。”常德市医疗保障事务中心主任康志群表示,近年来,该中心不断完善医保经办服务事项清单,市县医保部门狠抓重点、全力以赴,较好地完成了工作任务。

按照国家医保局《医疗保障经办政务服务事项操作规范》和省医保局《医疗保障经办政务服务事项清单》要求,常德市医保经办机构比照标准、查找不足,统一政务服务清单,规范统一医保经办政务服务事项。同时,常德市医保经办机构依托新的信息平台,规范审核结算业务经办流程,加大医疗费用结算、待遇支付审核力度,确保了定点医药机构申报费用及窗口报销费用按时拨付;加快智能审核应用落

地,于今年5月实现联网结算医疗费用审核全覆盖。全面确保“一次告知、一表受理、一窗办结”;全面推行医保服务“好差评”制度,实现政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖;畅通医保经办服务举报投诉渠道,健全受理处置机制,信访处置率达到100%。

在经办服务体系建设中,省医保局还确定了一批重点工作协同推进,作为促进经办管理提质增效、服务便民的抓手。常德市县医保部门狠抓重点、全力以赴,较好地完成了工作任务。

民生实事超额完成。今年省重点民生实事项目中,涉及医疗保障部门的有两项指标:一是至少有9家医疗机构实现普通门诊医疗费用跨省直接结算;二是全市至少在1家医疗机构实现5个门诊慢特病治疗费用跨省直接结算。目前,常德市53家定点医院开通普通门诊费用跨省直接结算,35家定点医院实现5种门诊慢特病费用跨省直接结算,提前、超额完成省重点民生实事工作任务。

改革试点落地见效。2020年11月,常德市被确定为DIP改革国家试点城市。2021年9月,先行在常德市第一人民医院、第一中医医院、湘雅常德医院等3家三级医疗机构进行实际付费,是全省第一个DIP实际付费城市。截至11月,全市44家医疗机构开通实际付费,二级及以上立医疗机构覆盖率100%,总体运行平稳,基金使用效率明显提高,医院发展质量明显提升,参保患者个人负担明显下降,比较2022年1月和8月数据,二级医疗机构个人自付占比由38.48%降至34.08%,三级医疗机构个人自付占比由46.48%降至45.60%。

平台应用全省领先。2021年8月,常德市正式上线国家医疗保障信息平台。目前,已全面完成子系统上线应用,并于今年8月30日圆满完成省一期项目验收;完成全量接口改造并办理业务的两定机构达到70%,进度位居全省前列。截至12月初,全市电子凭证全渠道累计激活约290.07万人,激活率55.68%,居全省第一;医保电子凭证占比达到40%以上。

室对全流程进行监督。每年均对采购的耗材进行议价,逐步降低耗材费用,2022年耗材普降5%;积极开展“床位”“清廉医保”“吃公函”等专项整治工作,进一步规范医疗服务行为。

### 文化润廉,“廉气”四溢沁人心

“精彩感人!”“‘廉’味很浓!”……2021年7月,邵阳市第二人民医院一个“清风·正气”廉洁朗诵比赛微视频,在邵阳微信朋友圈里频频刷屏,鲜明的主题、感人的故事、精彩的讲述,引来众人一片掌声。

文以化人,廉以养德。近年来,邵阳市第二人民医院通过建设清廉阵地,加强清廉教育宣传、创新清廉文化载体等方式,广泛深入地向党员干部和群众宣传清廉文化、传播廉政理念,让崇廉基因融入广大医护人员的血液中。

打造“廉”阵地。院领导带头书写廉政亲情寄语,完成了廉政画像和政治生态分析情况报告,强化自身廉政意识,发挥“头雁”作用。在临床科室打造了“创建清廉医院活动成效展示”专属宣传板,在门诊大楼旁设立了“清廉文化长廊”和“清廉医院”建设成效墙,在门诊大厅、办公楼、走廊悬挂创“清廉医院”宣传海报、板报和格言警句,同时在家属区打造家风文化墙。

唱响“廉”旋律。在医院网站和微信公众号开设创建“清廉医院”专栏。创新性地推出《清廉说》系列有声海报,累计浏览量达45余万。在《湖南日报》、新湖南、红网等省市媒体发表“清廉医院”建设相关报道30余篇……

做好“廉”监督。在各支部设置“清廉监督员”,对各科室落实中央“八项规定”情况、科室人员遵守医疗机构工作人员廉洁从业九项准则情况进行监督,并及时提醒纠正;在医院门诊大厅、办公楼外等设置了“清廉医院”建设举报箱;在各临床科室护士站、窗口岗位均放置了“廉洁监督卡”,把被动监督变为主动接受监督。

清风徐来,橘井泉香。清廉医院的建设,有力促进了医德医风大改善、服务效能大提升、医疗质量大提高。在全市病人满意度调查中,邵阳市第二人民医院满意度达98%以上,真正成为群众心目中响当当的品牌医院——“咱老百姓的医院”。

李思襄

习近平总书记在党的二十大报告中指出:“加快建设高质量教育体系。”这明确了新时代教育领域全面深化改革与发展的方向和目标,为全面贯彻落实教育新发展理念,科学有序推进新时代教育改革的实践提供了前进方向和根本遵循,推动其实现新发展、新跨越。

建设高质量高等教育体系是高质量教育体系的重要组成部分,高等教育能否实现高质量发展,直接关系到经济社会的全面发展。占全国普通本科院校总数半数以上的地方本科院校高质量体系建设成效,将直接影响我国高质量高等教育体系建设目标的实现和任务的完成。加快地方本科院校高质量教育体系建设,推动教育体系与产业体系、社会体系、科技体系等有效衔接,为国家和地方经济社会高质量发展提供人才智力支撑。

地方本科院校教育体系建设的目标是高质量,进一步走内涵式发展道路,以自身的高质量发展服务地方经济社会的高质量发展;核心是立德树人,担负起为党育人、为国育才的使命,培养适应国家和地方经济社会发展需求、科技需求和智力需求的优质人才;内在要求是协调发展,德育、智育、体育、美育、劳育要五育并举,协调共生,形成良好生态;有效驱动力是通过提升教育改革创新,提高教育改革发展质量,建设地方本科院校高质量教育体系。

提供高质量体制机制保障,构建高质量教育治理体系。以章程为统领,在学校层面建立健全现代大学制度体系;完善地方本科院校内部治理结构,健全和畅通多元主体共治的机制和渠道,有效发挥各主体作用;提升教育治理体系的有效性和现代化治理能力在依法治教、依法治学中的效能。

畅通各培养主体的效能通道,形成高质量人才培养体系。形成“三全育人”工作新格局,立足培养创新型复合型应用型人才,核心是打造一个开放、有机的人才培养生态系统,发挥高效的教学活动和管理活动在建设高质量教育体系中的作用,建立健全内部评估和外部评估相结合的人才培养质量保障机制,切实保障人才培养质量。

形成持续发展的动力和状态,打

## 江华“1+1”协作解“忧酬”

“老板昨天已经把工资都转给我们,感谢你们指了一条明路啊。”12月5日,永州江华瑶族自治县人社局劳动保障监察大队工作人员例行回访电话时,获悉此前来投诉被欠薪的劳动者石某等10人的近6万元工资已经在诉前调解后全部结清,至此,大队工作人员跟踪近2个月的欠薪案件终于可以填上“清偿到位”的处理结果了。

这是该县采取人社局和检察院“1+1”协作作为劳动者讨薪、维护劳动者权益的一个典型案例。

今年以来,为推动国务院《保障农民工工资支付条例》顺利实施,江华积极探索突破根治欠薪工作难点堵点的方式方法。加强劳动保障行

政执法与人民检察院法律监督的协作配合,形成1+1>2的监管合力便是其中迈出的小小步。通过搭建检政合作平台,形成人社与检察等职能部门主动对接,建立健全信息通报、联席会议案件会商、协作办案、线索移送等制度,实现协作配合信息化、常态化、制度化;依法建议“欠薪”案件适用简易程序程序,实现快审、快结、快执行,对支持起诉案件,做到全程跟进审理进展,依法提出支持起诉意见,最大限度维护弱势群体合法权益。近年来,县人社局累计向检察院移送讨薪案件线索42条,成案38条,帮助87名劳动者“讨薪”121万余元,切实解决了群众的“忧酬事”。

(李仁贵 李晓静 杨丁香)

# 清风“廉”花沁杏林

## ——邵阳市第二人民医院深入推进清廉医院建设纪实

陈志强 李文静 舒建平

“以清为美,以廉为荣”“两手清风,悬壶济世”……走进邵阳市第二人民医院院内,但见宣传橱窗内、文化长廊里、科室墙壁上,一幅幅廉政壁画让人耳目一新,一条条格言警句发人深省,如清风,似细雨,让清廉意识在潜移默化中生根发芽。

近年来,邵阳市第二人民医院围绕群众就医过程中的难点、痛点、堵点,坚持标本兼治、系统施策,聚焦党建领廉、制度护廉、监督守廉、文化润廉,深入推进“清廉医院”建设,着力打造“党风清正、院风清朗、医风清新、行风清明”的清廉医院。

### 党建领廉,“廉心”向党担使命

“打造‘清廉医院’,必须坚持党建引领,以思想政治铸魂,用规矩纪律塑形。”邵阳市第二人民医院党委书记唐益民深有感触地说。

近年来,该院坚决扛起清廉医院建设的政治责任,充分发挥院党委核心领导作用,以党的建设引领党风廉政建设,周密筹划,全力推进。

加强领导,强化责任。成立了以书记、院长为“双组长”的创建清廉医院领导小组,精心制订了实施方案。充分落实院党委主体责任,班子成员“一岗双责”,做到管业务必须抓党建、抓廉政,做到一体推进、无缝衔接。同时,全面落实各支部各科室的“一岗双责”,层层签订《党风廉政建设责任书》和《行业作风建设责任书》,实现业务和党风廉政建设工作同步发展。

教育先行,“廉”由心生。建立健全党内学习制度,形成教育大效机制。广泛开展大学习、大调研、大讨论活动,旗帜鲜明把讲政治贯穿于党性锻炼的全过程,弘扬共产党人价值观,补精神之钙,铸党性之魂,稳思想之舵,不断提升全院职工的政治素养,激发医院高质量发展的“廉动力”。近年来,该院共组织专题党课18次,党委中心组学习12次。

同时,“紧紧抓住思想意识这个制

高点,推进反腐倡廉宣传教育常态化,进一步筑牢思想防线。”该院院长丁晖表示。

组织观看廉政警示教育片。先后组织院领导班子和全体党员干部观看了《初心迷失》《零容忍》《家风之痛》等系列警示教育片,累计观看数达1000余人次;开展多样性的清廉主题活动。先后开展“清风·正气”廉洁朗诵比赛、“清廉·文明家庭”评选等活动,在寓教于乐中汲取“廉政营养”;组织党员干部家庭签订《家庭清廉承诺书》,向医院家属发放助廉倡议书和《现代家庭助廉手册》;参观廉政警示教育基地,进一步教育和警示党员干部牢记党的宗旨,恪守纪律规矩,做到知敬畏、存戒惧、守底线,切实提高拒腐防变的能力。

### 制度护廉,“廉基”深固树正气

“红包坚决不能收,这是纪律,请理解!”2021年6月11日,一位患者家属为感谢邵阳市第二人民医院脑三科的一名医生,悄悄地塞了他1500元的红包。这位医生坚决退还给了患者。

明规立矩,弘扬正气。近年来,该院共退回红包15次,总金额为11960元,清正修身、廉洁行医之风已蔚然兴起。

为使清廉医院建设落到实处,邵阳市第二人民医院坚持以问题为导向,通过建章立制,规范工作运行,砌好“防火墙”,织密“防护网”,强化风险防控,实现责任链条全覆盖。

制订了《深入开展清廉医院建设的实施方案》《省级清廉医院样本培树点创建工作方案》,明确提出了以“六清”为标准,“七廉”为举措,把医院建成“病人员工皆满意,无红包、无回扣”医院。出台了《医药代表接待管理制度》,明确规定医药代表必须做到“三定三有”。更新了《招标采购管理办法》,进一步明确采购组织实施流程及各部门的主体权益和责任,做到有章可循。完善了基建工作、设备药品、处方点评、院党委会和院长办公会议事

规则等规章制度,以更合理更优化的制度提高工作效率。

同时,大力推进“两单两图”机制。在邵阳医疗卫生系统中率先以重点岗位为首批推广科室,制订详细的工作流程图和廉洁风险防控点位图,分门别类制订“靶向”防控措施,并逐步向其他科室推行,从而建立权责清晰、公开透明、实时预警、及时监督的风险防控机制。

### 监督守廉,“廉风”劲吹健康梦

“医生和护士在服务中态度好不好?”“动手术时,给医生送红包没有?”……今年9月的一天,邵阳市第二人民医院党委、纪委一班人深入病房,与患者面对面交流沟通,征求对医院廉政建设的意见建议。

这是该院深入推进清廉医院建设、实行日常监督的一个生动场景。

“推进清廉医院建设,把权力真正关进‘笼子’,就要用好用活监督执纪,以监督护廉、助廉。”该院纪检书记李文静坦言,聚焦突出问题,坚持严字当头,做到真管真严、敢管敢严、长管长严,才能形成压力精准传导、责任逐级落实的良好态势。

开展院领导和重点科室负责人及重点岗位人员集中廉洁宣誓活动;召开供应商廉洁购销承诺书。与各类供应商签订廉洁承诺书40余份,通过压缩供应商利润空间的措施,防止规范人员腐败;不断深化“三合理一规范”督查,严格控制各科室的药品、耗材支出,对开大处方、过度诊疗进行严格排查。在门诊电子显示屏等显眼处公布收费标准,让患者明明白白付费。

同时,组织开展《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》等专题培训会,进一步强化医疗质量管理、规范医疗服务行为;强化考核评比,评选出医德医风先进科室和先进个人,让全院职工学有榜样、赶有先进;严格执行医院招标采购管理办法,推行采购预算管理,严格规范采购流程,并且纪检监察

政执法与人民检察院法律监督的协作配合,形成1+1>2的监管合力便是其中迈出的小小步。通过搭建检政合作平台,形成人社与检察等职能部门主动对接,建立健全信息通报、联席会议案件会商、协作办案、线索移送等制度,实现协作配合信息化、常态化、制度化;依法建议“欠薪”案件适用简易程序程序,实现快审、快结、快执行,对支持起诉案件,做到全程跟进审理进展,依法提出支持起诉意见,最大限度维护弱势群体合法权益。近年来,县人社局累计向检察院移送讨薪案件线索42条,成案38条,帮助87名劳动者“讨薪”121万余元,切实解决了群众的“忧酬事”。

(李仁贵 李晓静 杨丁香)

## 桂阳全力推进重复访清零

多年前,雷冬财夫妇因涉税问题与当地政府产生矛盾,不断上访。经过包案县领导及县信访局的耐心调处,雷冬财夫妇签订息访协议书,这起重复信访案成功化解。

随着城市建设、经济社会的快速发展,桂阳县群众信访问题相对突出,特别是少数群众“信访”不“信法”,引发不少信访积案。今年,该县全面落实信访政策,依法推动重复访化解工作。严格落实“五包一”措施(每起信访案件由县领导、乡镇主要负责、驻村干部、村干部、公安民警组成包案小组),对村户和涉事单位访人员进行“双向法纪”,推进重复访化解工作。开展领导带头“包

## 祁阳加强冬季校车安全管理

连日来,祁阳市组织教育、交通、交警等部门联合开展冬季校车安全隐患排查整治专项行动。

本次行动,重点对校车状况、道路隐患、驾驶员资质、驾乘行为,以及驾乘摩托车电动车佩戴头盔情况进行检查。对检查中发现的安全隐患要求立即整改,并督促校车运营企业加强日常管理、加大教育培训,健全日常检查、维修等管理制度,将安全

隐患排查在萌芽状态,坚决杜绝校车安全事故发生。同时,对校车驾驶员和照管员进行道路交通安全法律、法规宣传,要求严格遵守交通安全法律法规,做自觉遵守法规的文明驾驶人。

截至目前,祁阳共排查校车217台、学校幼儿园305所、校车行驶线路394条,整改安全隐患14个。

(吴昆仑 顾石敬)