



财信人寿总部大楼。

大病保险惠民生

——财信人寿承办城乡居民大病保险工作综述

黄利飞 高翔 邓妮

覆盖全省14个市州29个县区,1146.05万城乡居民;向15.03万人次给付大病保险赔付金6.49亿元;为74.21万困难、低保、返贫致贫人员承担大病保险保障责任,多次获得医保部门及参保群众好评。

城乡居民大病保险,是在基本医疗保障的基础上,对大病患者发生的高额医疗费用给予进一步保障的一项制度性安排。2012年,国家发改委等六部门联合发布《关于开展城乡居民大病保险工作的指导意见》,我国医保体系建设迎来由实现“病有所医”向解决“因病致贫、因病返贫”的重要转折点。

题,生动演绎着保险作为经济“助推器”、社会“稳定器”的角色。

立于全省,湖南自2016年开始全面实施城乡居民大病保险,平稳运行的大病保险制度,已成为我省多层次医疗保障体系的重要组成部分,亦成为我省探索保险机制参与医疗费用控制道路上的重要里程碑。



2022年6月,财信人寿洞口支公司收到参保人感谢锦旗。



财信人寿参加湖南省医疗保障局飞行检查。

落实政策,党建引领一盘棋

2012年,《关于开展城乡居民大病保险工作的指导意见》发布,大病保险制度开始了试点推行。

2015年,国务院办公厅出台《关于全面实施城乡居民大病保险的意见》,肯定了大病保险的试点效果及政府主导与市场机制相结合的模式,大病保险制度正式在全国实施。

2017年,党的十九大报告提出,“完善统一的城乡居民基本医疗保险制度和大病保险制度。”随后出台的《关于实施健康扶贫工程的指导意见》《医疗保障扶贫三年行动实施方案(2018—2020年)》,为大病保险制度赋予了“促进健康扶贫”的价值内涵。

2022年,党的二十大报告提出,“要健全覆盖全民、统筹城乡、公平统一、安全规范、可持续的多层次社会保障体系。”完善大病保险制度,将其作为推动“健康中国”建设的重要力量。

2021年底成功入围承办全省14个市州大病保险业务之初,财信人寿便深知,让大病保险覆盖所有城乡居民基本医保参保人,是一项看得见摸得着的民生福利,是提高国民健康保障水平的重大民生工程,是建设覆盖全民的医疗保障体系的重要举措,有利于减轻群众医药负担。它不仅是一项“民生工程”,更是一项“民心工程”。

如何进一步守护住社会保障的底线,守护好困难群众的生命健康?财信人寿在湖南财信金控集团党委的坚强领导下,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持金融工作的政治性、人民性,充分发挥金融国企的党建引领作用,高站位推动党建工作和大病保险业务深度融合,高质量提升大病保险服务水平,高标准服务全省医疗保障体系建设,以实际行动

践行了“服务大局、服务客户”的企业使命。

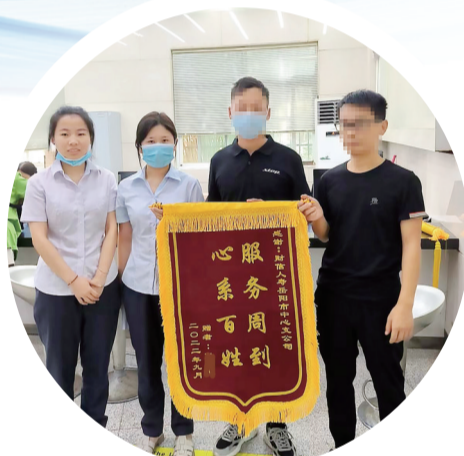
2022年12月15日,在醴陵市民中心大病保险服务窗口,红色的党员示范岗标识牌异常显眼,参保人钟先生正在办理大病保险报销,大病保险服务人员全程协助钟先生整理报销材料,耐心讲解异地治疗报销政策,逐一解答钟先生提出的问题,及时办理了患者的个人报销业务。

“我觉得她们的服务态度好,虚心热情,不支不拖,有问必答。这是我亲眼所见,亲身体会。”收到报销款后,钟先生嘱咐家属向医保大病保险报销窗口的工作人员送来了锦旗表达谢意。

“在服务中亮明党员身份,就是要发挥党员的先锋模范作用,时刻提醒我们服务人员不忘初心,牢记使命,这也是公司作为国有企业,服务湖南百姓的一项重要工作。”服务窗口财信人寿工作人员介绍。

2022年,财信人寿党委制定《充分发挥党员先锋模范作用 推进大病保险服务工作的方案》,结合“我为群众办实事”实践活动,组织党员干部在大病保险服务工作中开展“走社区(基层)、办实事”“大病保险大家谈”等系列主题活动。在政策宣传、流程指引和理赔服务工作中,充分发挥先进党员干部的榜样示范引领作用,汇聚发展合力,促进大病保险服务水平和人民群众满意度的双提升。

“像这样的党员示范岗,不仅是在



2022年9月,财信人寿岳阳中心支公司收到参保人感谢锦旗。



2022年12月,参保人家属向醴陵市医疗保障局大病保险团队赠送锦旗。

服务窗口,在公司内部也已经成为我们激发党员服务意识,凝心聚力提升服务水平的标志。”财信人寿大病保险业务负责人表示。

一年来,财信人寿大病保险服务工作形成了“党建引领一盘棋、一体推进惠民生”的方式,通过“宣传+服务”联动,让大病保险政策家喻户晓、深入人心,运用专业工作,为参保群众提供优质服务,为医疗保障事业高质量发展营造了良好的社会氛围,真正做到“让政府放心,让百姓满意”。

服务细致,“一站式”窗口便民利民

2022年7月,岳阳县医疗保障局事务中心,刘先生送来一面“服务周到,心系百姓”的锦旗,为快速、及时、暖心的大病保险理赔服务“点赞”。此前,财信人寿只用了2个工作日,就将其儿子因大病住院的款项赔付到位。

2022年11月,湘潭市雨湖区医保局办公室收到一份特别的快递,里面是一面“快速理赔显诚信,真诚服务暖人心”的锦旗。这是在湘潭上学的一名邵阳学生,专门感谢财信人寿开通“绿色通道”,为其快速报销前后10次异地就医的数万医疗费用。

自承办大病保险业务以来,财信人寿始终围绕以参保人满意度为核心,结合政府主管部门和监管部门要求,制定大病保险服务评价体系,不断强化合署办工作人员的主动服务意识,为参保群众提供优质服务。

2022年6月17日,参保人周先生委托家属前往邵阳市洞口县合署办申请大病保险报销。在合署办服务柜面前,因不清楚报销政策,家属显得不知所措。

财信人寿工作人员及时跟进,主动与家属交流,耐心细致地与家属介绍了大病保险报销所需的资料,起付线、报销比例等内容,并帮助她顺利地完成了业务办理,这些让家属倍感温馨。不久,周先生顺利地收到了大病医保报销款项。

6月30日上午,周先生家属将一面写有“服务热情周到,理赔快速高效”的锦旗送到财信人寿柜面,对工作人员全程热情、优质的服务表示衷心感谢。这是财信人寿大病保险业务开展以来收到的第一面锦旗。

此后,在株洲醴陵市民中心服务大厅、湘西土家族苗族自治州花垣县政务中心医保窗口、益阳市赫山区医保大厅等地,接二连三收到一面面艳红的锦旗,这是老百姓对大病保险服务的肯定与感谢,更是财信人寿“坚持以客户为中心”的初心和见证。

为使大病保险服务更加亲和、便捷、



财信人寿株洲中支开展大病保险宣传进社区、进街道活动。

常勤精进,助力打赢“发展六仗”

时值5月,去年从二楼意外坠落事故,虽已发生一年有余,益阳赫山区颜女士仍心有余悸,她因意外伤害住院,治疗费用花去67.62万元。

在赫山区医保局意外报销窗口报销基本医疗保险5万元后,仍有62万余元属自付费用,这对于颜女士的家庭来说,是一个天文数字。

“好在有大病保险,工作人员一对一指导我们递交资料,最后报销了31万多元。”颜女士感激地说,雪中送炭的温暖,医疗费用负担一下减轻了一半,对后续康复治疗也更有信心了。

党的二十大报告指出:“社会保障体系是人民生活的安全网和社会运行的稳定器。”健全覆盖全民、统筹城乡、公平统一、安全规范、可持续的多层次社会保障体系。把保障人民健康放在优先发展的战略地位。

在全省上下深入贯彻落实党的二十大精神,加快实现“三高四新”美好蓝图,凝心聚力打好打赢“发展六仗”的关键时期,承担着社会发展的“稳定器”和经济发展的“助推器”功能的保险业,也将发挥越来越重要的作用。

“民生是最大的政治。我们作为湖南本土法人寿险国企,一定要最大限度发挥保险的社会保障功能,全力打赢“发展六仗”,特别是民生保障仗,为全面建设社会主义现代化湖南贡献力量。”财信人寿相关负责人表示。

使命在肩、行动有力。根据公司业务“发展六仗”行动方案,财信人寿将在全面贯彻党的二十大精神开局之年,积极推进长沙特定人员职业伤害保险项目落地,开拓补充工伤保险市场,积极推进城镇职工大病保险、城乡居民及城镇职工意外伤害医疗保险实现省级统筹,稳步提升人员管理、护理机构管理与系统建设水平等。

2023年是财信人寿承办大病保险服务工作的第二年,目前,《湖南省职工基本医疗保险实施办法》和《湖南省城乡居民基本医疗保险实施办法》对我省大病保险起付线和报销额度进一步进行了明确,城乡居民大病保险年度最高支付限额为40万元,起付线标准实现全省统一,为1.6万元。

深耕细作,成就健康领域专业尖兵

提高大病保险运行效率、服务水平和质量,考验着承办机构的政治素养、市场意识和专业能力。

2022年承办大病保险首年,财信人寿坚持政府主导、专业运作原则,在强化政府在制定政策、组织协调、监督管理等方面职责的同时,充分发挥出市场机制作用和商业保险机构专业优势。

素质过硬的专业服务团队是开展大病保险工作的基石。作为我省大病保险业务承办的新兴力量,在全省医保系统调整的形势下,财信人寿依托“地方资源、本土优势、集团协同”三大优势,一支200多人的服务团队迅速组建,团队成员涵盖医学、药学、护理学等专业人才,在承保区域和合署办公地和医保服务窗口为参保群众提供优质服务。

团队统一高效协作,更将专业能力和水平发挥至极致。2022年初,财信人寿整合公司前中后端资源,协助

医保部门建立与“一站式”结算相适应的全流程资金管控机制,在较短的时间内,迅速完成了大病保险系统的上线工作,并作为首家实现大病保险系统数据省级对接的承办机构,率先启动2022年度大病保险赔付工作。

得益于较强的风险控制能力,财信人寿还以“第三方”身份,积极与医保等部门合作,对医疗行为进行管控,有效降低了不合理的医疗费用。

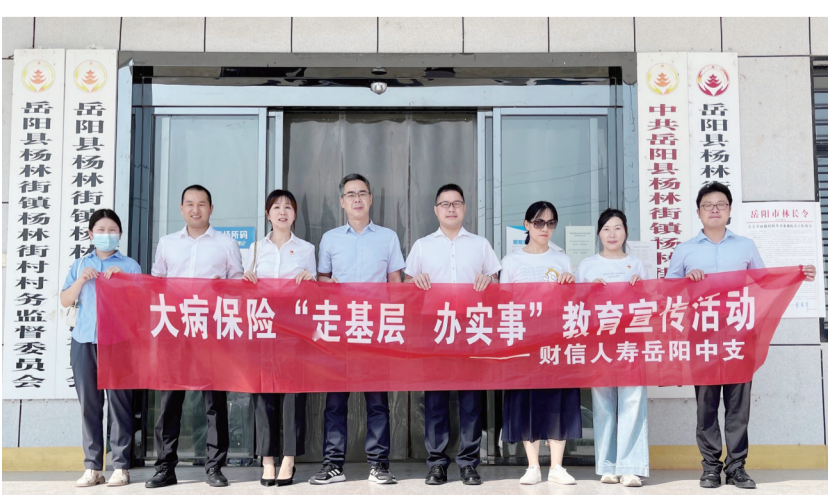
教学相长,久久为功。为持续有效地提升大病保险的专业管理能力,财信人寿建立了较为完整的大病保险运营培训课程体系,并积极邀请内外部专家开展多种形式的培训,业务部门人均培训时间达到40个小时以上。通过内外专业培训,大病保险服务人员的专业水平持续提升。

专业单位“官方”验证了财信人寿的专业水平。2022年,财信人寿抽调专业力量组建基金监管团队,成功中

标年度湖南省医疗保障局飞行检查现场检查服务项目,委派14名医学专业骨干参与了湖南省打击欺诈骗保套保挪用资金医保基金集中整治“回头看”专项行动,获得了13个优秀和1个良好的考评结果。

解决业内公认的“疑难杂症”,更是出色专业能力的生动诠释。如在大病保险筹资标准和保障水平的划定方面,财信人寿认为,大病保险既然是基本医疗保障制度的拓展和延伸,也就意味着在我国目前国情之下,大病保险筹资标准和保障水平既不能过高,也不能过低。太高,不利于医保基金稳定运行;太低,则解决了因病致贫、因病返贫的问题,达不到政策设计的初衷。财信人寿与政府相关部门充分沟通,提供市场专业建议。

财信人寿通过政府指导、市场运作、专业承办,努力实现大病保险案件的应赔尽赔,有效提升了参保群众的获得感和满意度,助力湖南大病保险在三湘大地稳步推进,在14个市州开出“民生”之花。



财信人寿岳阳中支开展大病保险“走基层、办实事”教育宣传活动。(本版图片由财信人寿提供)