

(第6期)

四川省推进政府职能转变和
“放管服”改革协调办公室

2022年3月31日

德阳市推进医保领域“三化”服务 促进服务效能提档升级

德阳市持续深化医保服务“放管服”改革,推进医保服务场所建设标准化、事项管理规范化的服务供给便利化,实现医保服务触角全面延伸、服务内涵不断深化、服务效能提档升级,切实提高群众获得感、幸福感和满意度。

一、推进医保服务场所建设标准化

一是加强医保办事服务大厅建设。打造宽敞明亮、指引清晰、

层次分明的服务场所。建立综合服务窗口,实现“一窗受办”。建成标准化医保咨询台,完善楼层索引、服务时间公示,设置统一标准的医疗保障官方标志,实现人员统一着装、服务礼仪规范。设置引导咨询区、自助服务区、取号叫号区、指导填单区、等候休息区、柜台受理区和多媒体服务区,实现“7区”协同递接式服务。二是建立健全医保大厅服务机制。将事项办理分为进入大厅、咨询服务、受理办理三个阶段。群众在进入大厅阶段有人员引导、有办事指南可看;严格实行在咨询服务阶段一次性告知制度,在咨询台设立首问责任窗口,落实人员指导办事群众填写表单;在受理办理阶段,根据办理时限将服务事项分为咨询、查询、即办、非即办四类,明确咨询、查询在引导咨询区办结,即办、非即办事项有序叫号、排队办理。三是强化定点医药机构服务功能。改进优化医保经办系统,将群众急需的“门诊慢特病待遇”认定下放至24家医疗机构,“两病”认定权限下放至126家定点医疗机构前端受办,将门诊特殊疾病乙丙类33种下放至343家定点零售药店前端结算。

二、推进医保服务事项管理规范化

一是落实服务清单制度。严格实行医保服务事项清单化管理,推动事项受理条件、服务对象、办理流程、申请材料、办理时限、办理结果等要素在全市范围内统一,形成医保服务事项办理清单,并开展医保经办服务事项梳理,明确医保服务事项总数41项,减少重复证明等各类经办业务资料49项。二是压实首问首办责任。

设置首问责任岗位,严格首问责任岗人员选拔,定期轮换交流和培训,要求首问责任岗人员必须做到业务“一口清”“问不倒”和服务态度好。建立并公示首问责任制度,明确首问一次性告知要求。制定首办“一件事一次办”服务规范,让群众办事最多问一次、跑一回。三是完善内控管理体系。建立健全医保经办业务操作规范,制定业务经办内部控制实施细则,确定5项内控原则、9种内控方法,实行一二三级风险防控管理制度。明确经办岗位职责,落实29个A级岗位风险防控点,12个B级岗位风险防控点,提升经办岗位自我规范内生动力。

三、推进医保办理服务供给便利化

一是推动更多医保服务事项“线上办”。依托“城市大脑”和政务云平台,完善与卫生健康、民政等22个省直部门数据共享机制,医保服务事项通过四川政务服务网实现网办应办(含资料预审)100%,实现企业职工参保等34项业务全程网办。推广国家医保服务平台APP和四川医保平台APP的使用,充分运用天府通办APP与四川政务服务网的无缝衔接功能,不断丰富补充“德阳市民通”和“德阳市医疗保障局”微信公众号等功能,建立成德眉资医保关系转接业务专用通道实时传输材料,实现异地就医备案、医保查询等7个事项掌上办理。二是推动更多医保服务事项“就近办”。充分利用定点医院、银行等社会第三方机构与参保群众高聚集、高关联的优势,通过落实一个信息系统、构建一个服务流程、严

格一个经办体系等措施,共同建设医保服务站,门诊费用报销等 18 个事项、职工医保关系转接等 9 个政务服务事项分别通过医保服务站、邮寄快递点实现就近就便办理,异地就医备案等 4 个服务事项实现全城通办。三是推动更多医保服务事项“帮代办”。大力推进医保网格化服务管理省级试点城市建设,推行乡(镇)、村(社区)网格点代办和医保经办机构内部流转代办、社会第三方代办服务。建立 2002 个基层网格、2004 名网格员组成的医保经办代办点。健全多途径代办机制,完善代办流程,充分借助网格 E 通 APP 和网格员“线上线下”双向代办服务渠道,下放涉及医保的所有个人服务事项 27 项,其中 11 个事项实行承诺制办结。

(根据德阳市提供材料整理)