



找记者 上壹点
读者热线>>>
0531-85193700
13869196706

这里是济宁 · 济好办

记者 陈丹 通讯员 倪广森
济宁报道

在济宁生活十余年的马来西亚籍华人张振汉，此前在药店使用医保电子凭证时遇到了“卡壳”难题。因其外籍身份信息与医保系统匹配存在障碍，购药报销一度陷入困境。济宁市医保窗口工作人员多方协调、技术攻关，历经两个月终于打通系统壁垒，助力张振汉成功实现医保扫码支付。这也成为山东省首例外国人通过医保电子凭证在药店买药并完成报销的案例，彰显了医保服务向更广泛群体延伸的温度与效能。



医保高效服务，为群众解决后顾之忧。

购药遇阻 无法刷出医保凭证

“你好，我的医保电子凭证在买药时无法正常使用，请帮我看一下。”2025年10月中旬，马来西亚籍华人张振汉来到济宁为民服务中心的医保窗口，对医保使用情况进行反馈和求助。张振汉是“济宁女婿”，在济宁生活、创业已有10余年，拥有外国人永久居留身份证，并且曾获得山东省荣誉公民、济宁市荣誉市民等称号。

“在济宁我缴纳医保多年，但近期去药店拿药时，发现我的社保卡能正常使用，但医保电子支付凭证无法正常使用。”张振汉介绍，他患有心脑血管类慢性病，需要长期用药。“在药店买药，看着大家拿着手机就能进行医保刷卡十分方便，我很羡慕。”他补充说。

在医保窗口，工作人员李帅接待了张振汉。“了解情况后，我们也替张先生着急，毕竟他在中国正常缴纳着医保费用，需要买药时却无法享受便利。”李帅说，这是他第一次遇到生活在中国的外国人无法正常使用医保的情况，起初他以为是张振汉的手机号码与医保信息不匹配的问题。“因为当时张先生的手机号码没有实名制，这会影响到医保电子凭证的正常申领。”

但几天后，张振汉将手机号

码实名制后，医保电子凭证依然无法正常使用，于是他又来到了医保窗口。了解情况的李帅操作一番后，发现医保系统内张振汉的身份信息始终匹配不上，导致医保电子凭证无法生成。李帅判断这是医保系统的信息化问题。

“当时我安慰张先生别着急，问题我们会向上反映，持续跟进，争取尽快解决。”李帅说，当天他就将该事项上报给了山东省医保中心、国家医保中心以及山东省医保中心的第三方技术公司，进行研判和解决。但没想到，第三方的技术公司也是第一次遇到这种问题。

合力破解 群策群力三级联动

为了降低办事门槛，免去来回奔波的麻烦，李帅拉了一个问题解决微信群，将国家医保中心、山东省医保中心、第三方技术人员、张振汉等多方聚集在一起，方便有问题及解决方案时各方第一时间了解信息。

医保窗口工作人员李静参与了该事项的办理。“这是医保系统的技术问题，我们没有相关权限去直接处理，只能与各方积极协调、沟通、反馈，盼望着尽早解决问题。”李静说。李帅、李静了解张振汉的急切心情，“有时晚上八九点我们仍在电话或微信群内沟通”。

李帅表示，由于没有这类

马来西亚籍华人张振汉亲历济宁医保暖「新」服务

点点手机，老外也能刷码购药了

事项的办理经验，他们只能一步一步尝试，一点一点排除可能的错误选项。“起初我们首先排除了手机号码实名制问题，后来发现可能是外国人名字标准化问题。”李帅解释说，张振汉的永久居留身份证英文名字为“CHONG, CHERN HAN”，而社保卡上的姓名一栏为“CHONG CHERN HAN”，名字中间没有标点。“针对这一情况，我们及时向上级汇报，并通过技术人员操作，改正了过来。”李帅补充说，问题是不是出在这里，他心里也没底。如果修改后能帮助张振汉正常使用医保电子凭证最好。如果不能，至少又排除了一个错误选项。

随后，医保系统内按照张振汉永久居留身份证上的姓名格式进行了调整。更改后，李静操作医保系统，再次输入张振汉的个人信息，发现身份信息与医保信息已经可以相互匹配，能够正常使用医保电子凭证。李帅立即将这个好消息告知了张振汉。但没想到，又出现了新的问题。

“第二天我去药店买药时，电子医保凭证仍无法正常使用。”张振汉说，他的心情犹如过山车一般，从开心滑落下来。但转念一想，医保工作人员的服务已十分贴心、细致，这令他感到安慰。于是，他把新问题发到了微信沟通群里。

经过技术专家判断，原来是药店电子处方流转系统有问题，缺少外国人证件类型，导致药店无法联网报销。根据情况，他们立即调整，终于在2025年12月中旬将问题全部解决，成功为张振汉在支付宝平台申请到医保电子凭证。

2025年12月底，张振汉到济宁某家连锁药店买药，通过电子医保成功刷码并实现了报销，这是山东省首个外国人凭医保电子凭证在药店买药并完成报销的案例。“药物总价300多元，医保为我报销了200多元，我只需要付100多元就足够了。”张振汉说对于济宁市医保局工作人员

的服务，他称赞说，“十分贴心”“十分感谢”。

温暖延伸 体验“第二故乡”归属

在济宁生活十余年的张振汉，早已把这里视为第二故乡。“我曾去过很多国家和城市，但始终找不到回家的感觉。在文化底蕴深厚的济宁，我仿佛找到了‘根’。”张振汉说，在济宁生活的这些年，让他觉得很舒适，没有任何拘束感和不适感。

另一方面，他在办理医保电子凭证期间，也询问过外国朋友在中国使用医保的情况，大都曾遭遇过不顺利。他说，他希望通过自己的行动，推动该事项更进步一点。“我和别的外国人不一样，我来济宁不是体验生活，而是真真正正地在生活。在济宁我从来没把自己当外人，而是觉得这就是我的城市。”张振汉的妻子是济宁人，原本他是为了爱情来到这里。但慢慢地，他对妻子的爱延伸至对这座城市的热爱。“我是看着济宁在不断地变好，文明城市创建、内环高架通车、大运河活力焕新，让这个城市焕发出新的生机与活力。”

张振汉曾获济宁市荣誉市民、济宁市孔子友谊奖、“济宁市优秀企业家”等荣誉，他说这更是一种责任，令他想要通过实际行动，推动济宁更文明、更便捷、更美好。

织密全球最大医保网络、加速新药好药普惠可及、深化支付方式改革、“家门口”医保服务越走越近……这张更加公平、持续、高效的全民医保网，筑就更加坚实的“健康中国”底盘。如今，济宁这张坚固的医保网络，已延伸至外国人群体中，让有志于在中国长久生活的外国友人，也充分感受到这份可靠的温暖。

“今后我们将持续深入贯彻落实国家‘高效办成一件事’有关要求，切实为参保群众提供高效、优质、便捷的医保经办服务。”李帅说。



服务窗口正在接待市民咨询。