

乳山市医保处：服务群众“零距离”

王爱婧

工作环境干净整洁，工作人员服务周到，工作流程高效快捷……走进乳山市医保服务大厅，一道亮丽的风景线映入眼帘，这是乳山市医疗保险事业处全力打造“服务型”窗口的一个工作侧影。

乳山市医保工作始终坚持以“创新观念、规范管理、提升服务”为总体目标，以“提高医保待遇、加强基金管理”为工作重点，积极构建和谐医保，打通服务群众“最后一公里”。

全方位宣传 让医保政策深入人心

近年来，乳山市医保处积极开展全方位的宣传，不断加大医保政策的宣传力度，让医保政策家喻户晓，深入人心。

乳山医保处将传统媒体宣传与新媒体宣传相结合，发挥电视、报纸等传统媒体受众面广的优势，扩大宣传覆盖面；依托信息化手段，通过移动平台发送短信广泛开展宣传；印发各类宣传信资料，张贴标语的形式进行地毯式宣传，把宣传单送到乡镇、企业、社区，发到群众手中。今年，乳山医保处已散发宣传单近30万份，2015年全市居民医疗保



▲乳山市民社保服务大厅办理业务。

险参保率达到99%。

人性化制度 解决参保群众难题

为贴心服务广大参保群众，乳山市医保处积极打造“人性化”城镇居民医保，通过建立对定点医院的约束机制，提高参保居民受益水平，降低医保病人的药品支出，减轻大病、重病参保人的个人负担，缓解居民因病致贫、因病返贫的现象。

“城镇居民医保是一项全新的社会保险制度，涉及面广，政策性强，要实现这项制度的稳健运行和管理服务的‘人性化’，必须不断完善政策，不断提升管理

水平和服务能力。”乳山市医保处负责人说，新的居民医保政策的实施，直接提高了参保居民的实际报销比例和待遇水平，镇卫生院和市级医院实际报销比例较原新农合提高5-10%，市外实际报销比例较原新农合提高12%-15%，极大的减轻了患者的经济负担。

规范化管理 树立为民服务新形象

为了更好地培养良好的工作作风，乳山医保处实行“三声”、“三清”服务，对待服务对象做到“来有迎声，问有答声，走有送声”，对待每项业务做到“受理

一手清，答复一口清，告知一次清”，从细微之处入手，严格按照规范化管理的标准，培养工作人员严谨细致的工作作风，树立良好的外在形象。

以科学化精细化管理为目标，乳山医保处实行“一站式”服务、“一窗式”管理，在一个大厅办理业务、一个窗口受理、一次性办结、一条龙服务。通过制定服务目标和要求，努力做到服务零距离、流程零障碍、质量零差错、服务对象零投诉。

高质量服务 不断提升群众满意度

完善服务设施是优质高效服务的关键。乳山医保处按照统一要求规范服务大厅的办公设施，统一规范综合服务窗口和自助服务、便民服务等服务区的设置，建立健全“公示制”，将所有办事程序、业务流程等统一上墙公示，让广大办事群众办得清楚，办得明白。

同时，设立了举报箱、意见箱、监督电话，接受社会舆论监督，使办事群众真正了解医保相关的法律依据和相关政策。实行站立微笑服务，积极处理群众的投诉和举报，及时解答办事群众的咨询，简化办事程序。

急、危症外地住院 3日内备案可报销

乳山居民李先生去徐州探亲，突发急性阑胃炎住院，家人及时打电话向乳山医保处备案，回来后经审核顺利报销费用3000多元。

乳山参保居民因急、危症在威海市内20家市级定点医院以外的当地定点医院住院，自住院之日起3个工作日内通过电话向乳山医保处备案，出院后持住院病历等相关手续到医保处审核，按规定给予报销。如在威海市以外医院住院，医保处接到报案后进行登记，出院后持住院病历等相关手续到医保处审核、报销。

(刘杉杉)

长期异地居民 就医可办理异地安置

老家乳山的张女士长期在北京照顾孙子，为方便异地就医报销，她去乳山医保处办理了异地安置手续。

据了解，在威海以外居住一年以上的乳山参保居民，可在居住地选择1—2家定点医疗机构就医，随时到乳山医保处办理异地居住备案手续。出院后每年年底持相关手续到医保处办理报销。

(孙卫卫)

省内异地就医 可直接报销

“以前在烟台住院，需要自己先垫钱缴费，现在直接就可以异地报销。”老家乳山李爱梅常年住在烟台女儿家，最近她因患肺炎住院，省内异地结算让她省了不少事。

据了解，乳山参保市民只要在医院开具转院审批表，到医保处备案并开具山东省异地就医备案表，可在济南、青岛、烟台等等全省一百多家联网定点医院直接结算，彻底改变参保人先个人全费垫支，再回当地报销的格局。

(于洪满)

“互联网+” 为民服务新模式

为打通为民服务“最后一公里”，乳山人社局依托互联网，创新为民服务方式，在局网站上搭建“局长信箱”、“在线留言”等平台，方便群众咨询问题，发表意见、建议。

对群众留言咨询的问题，乳山人社局安排专人1个工作日内给予答复，并及时收集、整理、分析和汇总群众反映的意见、建议，有针对性的改进工作方法，使得群众满意度不断提升。

(王爱婧)

档案托管人员 医保缴费可这样

今年，乳山档案托管人员参加医保时可只缴存统筹部分，养老保险和生育保险不变。社保缴费一般分为统筹账户和个人账户两部分，其中医保的个人账户部分体现到职工社保卡上。医保缴费只缴存统筹部分的档案托管人员，将不再“返钱”到其社保卡上。

(于水)

新生儿 免费参保实惠多

新生儿其父母任何一方在威海市行政区域内参加基本医疗保险并缴费1年以上的，在出生后30天内持出生医学证明复印件、户口簿复印件到乳山社会保险费征缴中心办理免费参保手续，从出生之日起发生的医疗费用由居民基本医疗保险基金支付；出生后超过30天免费参保的，新生儿3个月内发生的医疗费用不予报销。

(董梅)

乳山人社局打造阳光服务

本报12月16日讯(谭向明) 今年，乳山人社局开展了重学习、重规范、重服务、重效率、重创新、讲党性的“五重一讲”作风建设活动。

活动中，该局以作风建设和化解问题为抓手，各单位、科室深入查摆工作中问题风险

点，列出问题清单，逐一对照分析，制定切实可行的整改措施，以此达到正风肃纪、振奋精神、团结拼搏，做事有规范，做人守规矩的目的，实现了思想有新提升、业务有新亮点、服务有新举措、队伍有新形象的“四新”目标，切实维护人社部门良好

形象，推动全市人力资源和社会保障工作又好又快发展，着力打造阳光人社。

“我们制定了管办分离实施细则43条，使各项权利在制度的轨道上、群众的监督下运行，为百姓提供更高效、透明的服务。”乳山人社局相关负责

关于生育保险，您得知道这些

本报12月15日讯(王珺瑛 刘广江) 关于生育保险，乳山市的事业单位职工享受生育保险待遇，参保居民生育可报销。

乳山某单位职工王女士，今年在乳山市人民医院剖宫产生育一小孩，出院时医院即时

报销了孕期检查费800元，生育医疗费用2800元。今年，乳山将全市机关事业单位在职在编职工将纳入生育保险参保范围。参保职工孕检、生育、实施计划生育手术发生的医疗费用和国家规定的与生育保险有关的其

他费用用于企业职工生育保险执行同一标准。受益于这项新政策，乳山已有268名机关事业单位职工享受到了生育保险待遇。

乳山参保居民符合计划生育政策且分娩时已连续参保缴

农村居民医保缴费将告别排队

本报12月16日讯(高崇江) “以前每年一到医保缴费时间，都要拿着现金去银行排长队，听说马上要实行医保缴费代扣，一家几口可以共用一个账户，保费直接从账户扣，省时又省力。”乳山海阳所镇邹

格村村民宋爱霞说。

据了解，乳山医保处明年将与农村信用社合作，推出医保缴费代扣收缴。农村居民和城镇非从业居民医疗保险收缴工作由农信代收改为参保居民、乳山市社会保险费征缴

中心、农村信用社签订三方协议，通过农信系统进行代扣收缴，让参保群众不用来回跑腿就能把事办好。“每年1月份到4月份由农信直接代扣收费，一些经常在外地参保居民也不用特意赶回来缴费。”乳山

医保处工作人员介绍。

缴费成功后，乳山社会保险费征缴中心将提供以村为单位的缴费成功人员名单及金额给所属乡镇社保所，由社保所发放到各村，并进行公示。

乳山医保处打造智能监管平台

本报12月16日讯(于海舰) 今年以来，乳山市医保处探索建设“智能监管平台”，通过大数据挖掘来实现全方位、在线实时监控参保人员医疗费用使用情况，改变了长期以来医保在医院门外实施“总额控制、事后监督”的行政管理模式，有效提升了行政效能和社会满意度。

乳山市医保处升级医保联网接口结算系统，并嵌入到医院信息管理系统每个执行环节，

将住院医疗费支付标准、药品说明书、相关规章制度、药品应用时限等制成规范化程序，形成系统，完整的审核系统，以控制不合理支出。

借助网上在线智能监管平台，综合定点医疗机构、执业医师、参保人员的监管信息，建立信用档案，根据其违规违法行为进行分类管理，使之成为规范就医和诊疗行为的一种动力，最终将监管对象延伸到医

务人员。

为提升服务透明度，乳山医保处对医疗机构、所有参保人员和所有报销单据的审核标准进行统一，确保对不同机构和不同参保人审核结果的公平性。医保经办机构审核人员的所有操作记录都会在医保审核系统中保留，保证了审核工作的公开性，从而让医保工作和医疗服务透明化，让权力在阳光下运行。

智能监管平台增强审核精准度，通过对医保政策、三大医保报销目录的深度解读以及对海量医疗单据的智能化逐单审核，无论相对复杂的住院医疗行为，还是隐蔽比较深的欺诈违规行为，都可逐条给出结论及处理，利于引导医疗机构主动控制成本，加强监管，规范诊疗行为，进一步提高工作效率和服务效能，强化了医保对医疗服务的监控作用。