

# 医保“问需于民”

## 让政策离群众更近一步

近年来,商河县医疗保障局坚持从群众视角看医保,紧紧围绕全县工作重心和全市医保“幸福医保、守护一生”服务品牌的打造,始终以“全市争领先、全省创一流”的工作目标,让医保好政策更好地惠及人民群众。



村级医保工作站的设立,标志着县、镇、村三级医保服务体系的形成。

### 政策宣传零距离 群众看得到

近年来,尽管医保政策宣传力度不断加大,但群众对医保政策的关注度和有效分担风险的功能仍认识不足,面对群众“见时不关心,用时找不到”的局面,商河县充分利用群众使用医保最多的医院、卫生院、药店等场所,确立了医保政策宣传“零距离”的工作思路,精准定位需求人群和政策宣传渠道,第一时间送到急需的群众手中。

首先,从生育保险和新生儿参保入手精准定向宣传。针对产妇群体对生育保险及新生儿参保等政策不熟悉,同时又亟需享受这两项政策待遇的现状,编印了10000余份通俗易懂的生育保险和新生儿参保政策宣传页,放置县人民医院和中医医院的妇产科护士站,在向产妇及家属提供入院咨询和开展住院宣教的同时发放宣传材料,第一时间将新生儿保险和生育保险政策送到群众手中,实现政策宣传效果最大化。

其次,力推医保政策宣传“零距离”,把医保政策放置到群众需求最多的医院、药店等场所,力争实现医保政策抬头可见的效果。印制宣传页和拍摄政策解读视频,在群众使用医保政策需求大、频次高的公共服务场所进行摆放张贴和滚动播放,实现医保政策“抬头可见”“用之既有”的效果。

第三,坚持与时俱进,持续推进,把工作做深做细。如镇街卫生院的宣传以居民医保政策为主,而县级医院的宣传则同时兼顾居民医保和职工医保政策。县级医院的门诊处主要针对门诊政策的宣传,住院处主要针对住院报销政策的宣传,这种政策宣传与场所的合理结合,大大提高了宣传的实际效果。

### 语言通俗易懂 群众能明白

随着社会信息化程度的提高,群众获取各种信息政策的途径越来越多。因医保政策专业性、涉及面广,很多群众对政策不了解或有误解。鉴于以上情况,商河县医保局利用局微信公众号等渠道,推出《大白话聊医保》《我的医保体验Vlog》等医保宣传栏目。

《大白话聊医保》的宣传方式,突破专业术语限制,语言通俗易懂。以往的政策宣传中,大多是文意严谨,但涉及专业术语时,群众很难正确理解,如医保政策中



“统筹内报销”“门统”“门慢”等。《大白话聊医保》宣传栏目选题精准及时,主要是梳理12345热线咨询、日常窗口工作中遇到的群众最关心的医保热点问题,以对话的方式解读。每期刊出之前,先由身边的家人、朋友等不从事医保工作的普通群众阅读,把看不懂的内容变成“大白话”。

《我的医保体验Vlog》的宣传方式,突破文字限制,视频简短明了。现在社会生活节奏加快,青年人更愿意通过短视频来接收社会信息。为此,在文字宣传的基础上,推出《我的医保体验vlog》栏目,通过现场体验式讲解,让群众更直观地了解医保政策,清楚办理流程。

### 坚持问需于民 群众得实惠

“现在方便多了!镇上的老百姓经常到咱卫生院拿药,在这里设立了医保工作站之后,政策宣传、信息查询等业务工作都可以办理,老百姓不用多跑腿了,我们的工作也更连贯了。”这是龙桑寺镇卫生院医保工作站工作人员的真实感受。在入户走访和基层调研医保政策落实情况中,镇街卫生院反映,来院就诊和购药的群众有在卫生院直接办理医保业务的需求,商河县医保局本着“就近办、一窗办”的原则,积极向市局申请在各个卫生院设立了医保工作站,将业务窗口搬到服务群众的第一线。通过在卫生院设立医保工作站,延伸医保经办服务,打通服务群众的“最后一公里”。这是商河县医保局问需于民、服务便民的一个缩影。

6月24日,随着商河县村级医保工作站启动仪式的举办,标志着本县的县、镇、村三级医保服务体系建设初步形成。在县级层面,设立县市民服务中心医保局服务窗口,在镇街层面,建设了12家镇街便民服务中心和5家定点医药机构医保工作站,同时,新建设12家镇街卫生院医保

便民服务点。在村级层面,增设900余家村级医保工作服务站,开通居民参保登记、个人账户查询、住院医疗费现金报销材料受理等12项业务,满足了群众在家门口享受更加便捷的医保服务的需求。全市率先编印了《商河县村级(社区)医保工作点工作手册》,详细解读村级9项服务事项清单、操作流程及相关工作制度,村级经办有据可依。

### 坚持党建引领 群众享幸福

始终高举党旗,树牢为民服务理念,坚持党建业务同步抓同促进,坚持从群众视角看医保,创建了“贴心服务零距离,幸福医保一百分”党建品牌。该党建品牌以党建强、业务优、服务好为主要内容,以忠诚、廉洁、热情、高效为主要目标,通过争创“争先创优、唯旗是夺”先进单位、争当“实干立身、竞相出彩”先进个人等活动,积极发挥党组织的核心领导和党员的先锋模范作用,认真落实医保惠民政策,全力打造“特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献、特别能干事”的商河医保铁军,努力为群众提供优质便捷医保服务,持续提升群众在医保领域的获得感和幸福感。

以群众满意为目标,以政治素质强、办事效率高、服务态度优、群众评价好为标准,开展“幸福医保·服务标兵”“幸福医保·党员先锋”等评先树优活动,进一步激励干部职工热情服务、高效办事,进一步提升群众业务办理满意度和舒适度。

坚持常态化学习,实行理论和业务能力同提升,满足群众对医保工作的新要求。充分发挥“学习强国”“灯塔-党建在线”等平台作用,通过不定期学习通报、“学习达人”评选等方式,坚持线上学习常态化,提升理论水平。开办业务大讲堂,学习最新医保政策,探讨遇到的问题,交流工作经验,提升业务经办能力。(商河县医疗保障局)

## 商河县人民医院 连续获赠多面锦旗

近日,商河县人民医院肿瘤科、神经外科及康复疼痛科连续收到多面锦旗。每一面锦旗的背后,都饱含着医护人员的付出和患者的信任;每一面锦旗的背后,都是精湛的医术和高尚的医德的叠加;每一面锦旗的背后,都有一个救死扶伤的暖心故事。

谁也不曾想到,笑意盈盈、长发飘飘的年轻女子在两年前は骨瘦如柴无法行走,只能躺在床上度日的乳腺癌晚期患者。

乳腺癌并肺转移、肝脏转移、胸腔积液、腹腔积液、肾积水、盆腔转移,每一个字眼都代表着死神到来。她才30多岁,如此年轻的生命,初次来到商河县人民医院肿瘤科时已经不能独立行走,只能由母亲搀扶着,头发很少、面容憔悴、无法平卧入睡,她和家人都已做好最坏的打算。

入院后,肿瘤科主任魏可芸带领医疗团队认真研究患者既往抗肿瘤治疗过程,进行全科MDT会诊,第一时间为患者做了肝脏转移灶穿刺,确定了患者的病理诊断分子分型。

经过科室多次会诊讨论,为患者量身定制了治疗方案,三天后,奇迹发生了!患者腹胀明显减轻,可以平卧休息,脸上也出现了笑容!两个月后,患者腹水消失、转移灶缩小,再后来,患者就可以接送孩子上学放学、在家操持家务,也蓄起了长发,再来就诊时医务人员差点儿认不出她,患者重获新生!现在患者情况稳定,为表示感谢给商河县人民医院肿瘤科送来了两面红灿灿的锦旗。

近日,患者张先生因突发脑出血来到县人民医院,神经外科医疗团队紧急为其进行了颅内血肿清除术。术后第四天,患者因呼吸衰竭转入重症医学科,病情危重,ICU医疗团队进行紧急救治,

并进行全科病例讨论,制定科学合理的医疗救治方案。在重症医学科医护人员的专业治疗和细心照护下,患者病情慢慢好转。家属焦急的心情得以释怀,脸上露出了灿烂的笑容。

经过20多天的治疗,患者康复出院,几天后,患者家属为表感谢专程送来了一面锦旗。

近日,患者柳大娘刚到商河县人民医院康复疼痛科的时候,神志恍惚,一侧肢体完全不能动,进食呛咳,插着胃管和尿管。根据患者的病情,康复疼痛科医疗团队为其进行综合评估,制定了康复目标。在后续的治疗中,为患者进行吞咽球囊扩张术、Bobath技术、Brunnstrom、运动疗法等康复手法治疗。

经过治疗,柳大娘认知得到了恢复,胃管尿管也依次拔除,喝水吃饭也顺利完成且不呛咳了,同时可以独立完成坐下和站立,柳大娘对进一步的康复充满信心。家人为表示感谢,为康复疼痛科全体医务人员送来了锦旗。

近日,患者李先生因脑梗死一侧肢体活动不灵,转入商河县人民医院康复疼痛科进行康复治疗。刚进科室时,患者浑身无力并伴随着双膝痛,甚至连站立都无法完成。康复疼痛科医疗团队为患者制定治疗方案,经过康复手法治疗、理疗及膝关节腔冲洗等一系列治疗,患者恢复良好,不仅双膝疼痛感消失,现在可以正常行走,手也越来越灵活,生活基本都可以自理了。李先生为康复疼痛科送来了锦旗表示感谢,并激动地说:“多亏了科室的医生和护士们,他们不仅给予了我专业的治疗,还提供了贴心的服务,让我恢复得又快又好,真是打心眼儿里感谢他们!”(通讯员 张晶)

## 商河县中医医院 推进胸痛中心建设



为进一步推进商河县中医医院胸痛中心建设,保障胸痛中心认证工作的顺利进行,不断规范胸痛中心流程和制度,实现对急性胸痛患者高效、规范救治,7月21日下午,由医院心内科牵头组织召开胸痛中心建设启动培训会,拉开了胸痛中心全员培训的序幕。医院中层干部、相关科室及医联体乡镇卫生院院长、医务人员参与此次培训,医院党总支书记、院长孟祥峰参加活动,心科主任张希坤主持会议(上图)。

孟祥峰在启动会上致辞,对与会专家及嘉宾的到来表示欢迎。他指出,建设胸痛中心是贯彻落实进一步改善医疗服务的行动计划,优化诊疗行为,改善群众就医体验,为患者提供医疗救治绿色通道和标准化综合救治服务的重大举措,对不断提升医院救治能力具有十分重要的意义。希望参会人员清楚地认识到胸痛中心创建的目的和意义,积极参与、资源共享、密切协作,高质量推动胸痛中心建设工作。

会议邀请到山东大学附属济南市中心医院临床医学博士、副主任医师、心内科副主任,济南市胸痛中心办公室主任户克庆就“胸痛中心审核要点”进行授课,对胸痛中心认证步骤进行详细解读,并对商河县中医医院胸痛中心建设提出了参考性意见,为我院胸痛中心建设奠定了良好基础。

此次胸痛中心建设培训,让与会人员对胸痛中心建设标准、工作流程等有了更细致深入的了解,为商河县中医医院进行下一步的认证工作奠定了基础。以胸痛中心建设为契机,我们将不断完善多学科协同救治机制,打造区域协同救治体系,缩短急诊急救时间,更好为人民群众的身体健康保驾护航。

(通讯员 刘美森)



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:彭传刚 组版:刘燕