



滨州医保深度整合“就医费用报销一件事” 一次性“打包”办理4个医保高频“单事项”

□晚报记者 葛肇敏
通讯员 安 宁 周俊宇

“以前给孩子办家庭共济、给老人办异地就医备案,得分头跑好几次、填好几套材料,想想都头大。现在在‘滨州医保’小程序的‘就医费用报销一件事’专区里,一次性就把绑定共济账户、申请异地备案全搞定了!这‘打包’办理,真是省时省力又省心!”近日,刚为在上海就医的父亲办理完异地就医备案业务的王先生,对医保新服务赞不绝口。

针对群众反映的“办多件事、跑多次腿、交多套材料”痛点,我市医保部门创新性地将原本分散的“职工医保个人账户家庭共济办理、基本医疗保险参保人员异地就医备案、五种门诊慢特病费用跨省直接结算、医疗费用报销直接结算”4个高频“单事项”,深度整合为线上线下统一的“就医费用报销一件事”。

通过服务流程革命性再造与数字化赋能,打造了“线上一专区集成办、线下一窗通办核验快”的融合服务新模式。新模式运行后,群众跑动环节减少10余个,申请材料精简80%,累计服务超3000人次,真正实现了从“群众跑腿办多事”到“数据联办一件事”、从“多次往返”到“一次办好”的根本性转变。

>>>服务恒温: 融合科技与机制保障 “持续优化”服务体验

滨州医保致力于让高效办成的服务体验恒久温暖,通过联动“12345”便民服务热线,动态更新维护“就医费用报销”专题知识库,对“报销比例”“异地就医备案”“材料清单”等高频问题提供标准化、权威解答,确保接线员依托知识库“答得准、答得快”,群众咨询“一次听明白”。

在此基础上,变“被动解答”为“主动告知”,利用短信平台、微信公众号等渠道,精准推送报销政策要点、操作指南、便民举措等“政策礼包”,并通过真实案例广泛传播,有效提升政策知晓度和应用便捷性。常态化开展“医保政策进万家”“医保干部进基层”等活动,科室负责人化身“办事群众”或“窗口人员”,全流程体验报销申请,现场发现并解决材料要求、系统操作、窗口服务中的“中梗阻”问题。去年以来,全市累计开展“两进”活动300余场,推动服务精细化水平持续升级。

滨州市医保局通过线上、线下、服务三端协同发力,以“就医费用报销”小切口撬动医保服务效能大提升,努力让服务更有温度、更显速度,将“高效办成一件事”的庄严承诺,转化为全市参保群众触手可及的获得感和稳稳的健康幸福感。

>>>“掌上”便捷:打造“多快好省”线上报销新体验

今年以来,滨州医保依托数字化升级,让服务“触手可及”,让群众告别“来回跑腿”“材料成堆”——参保群众登录“滨州政务服务网”、“滨州医保”小程序,或

通过省级“爱山东”APP、国家医保服务平台的“高效办成一件事”专区,即可轻松办理异地就医备案、费用报销等业务。

系统提供清晰指引,支

持材料照片上传、信息在线填报,并具备自动校验功能,申请状态与审核进度全程透明可查、可追溯,让群众“心中有数”。同时,特别关注老年人等群体需求,将

报销业务融入全市医保服务专线,提供线上申请协助或精准线下指引,实现“线上申请,后台帮办”,确保服务覆盖无死角,让数智赋能惠及每一位参保人。

>>>窗口贴心:构建“一次办好”的线下高效服务闭环

线上便捷的同时,线下服务同步升级,确保“面对面”同样高效暖心。

“一件事”专窗“一次办”:市、县(区)医保经办大厅均设“高效办成一件事”综合服务专窗,业务骨干提供政策咨询、材料预审、受理办理到疑难解答的“一站式”服务,群众无需多窗口奔波,“只进一扇门、只跑一

次腿”即可办结。

“市域通办”更省心:深化“全市通办”服务,打破属地限制,参保群众可在全市任一医保经办服务大厅就近办理就医费用报销业务,无需再跑回参保地。窗口工作人员统一受理、标准统一、材料内部高效流转,今年以来全市各项业务累计办理4.4万人次,让异地工

作、居住的群众真正享受“就近办”的便利。

“服务”指南更清晰:窗口摆放图文并茂的《服务指南》,用通俗语言、清晰流程列明“需要啥材料”“去哪办”“怎么办”“多久能办好”,并提供空白样表方便对照填写,让群众“心中有数,办事不慌”。

“监督岗”常在促提升:

在服务大厅、官网等平台公开业务咨询和监督投诉电话,畅通反馈渠道,建立“接诉即办”快速响应机制。全面接入政务服务“好差评”系统,每次服务由群众现场“打分”,以评促改,倒逼服务持续优化。

讲文明
树新风



有距离才美丽

保持安全距离 确保行车安全

鲁北晚报 扬正气 促和谐 公益广告