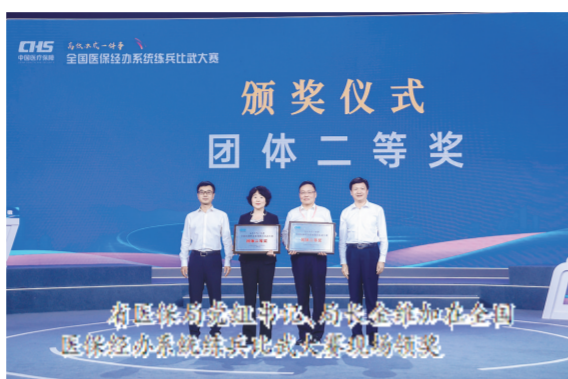


凝心聚力 全力打造医保“极致服务”新品牌

陈宇

滁州市医保局深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真落实国家医保局领导调研滁州时提出的打造医保“极致服务”新品牌指示要求，从参保群众最关心最直接最现实的问题入手，深入推进医保经办服务改革，推动经办服务水平再上新台阶。滁州市医保工作三次获得国家医保局领导批示表扬，在全省医保业务大比武中以第一名的成绩荣获“团体一等奖”，并代表安徽省在全国医保经办比武大赛中以第二名的成绩勇夺团体二等奖和1名个人二等奖，全市共获评14个省级医保服务示范窗口，总数列全省第一，滁州市医保窗口连续6年获市政府红旗窗口表扬。

“一盘棋”抓谋划，统一步调聚合力。全面落实“高效办成一件事”要求，推深做实“享满意”服务内容，精心制定全市打造医保“极致服务”新品牌方案。统一平台赋能，基于现有统一信息服务平台，推进国家医保“两结合三赋能”试点成果应用，加快构建数字化智能化应用场景，提升经办服务智能化水平，上线企业“一站式开户”功能，让企业参保更便捷，实现新生儿“出生一件事”、职工“退休一件事”等率先落地应用，得到企业和群众好评，获安徽日报和安徽电视台等媒体宣传推广。已服务退休职工5412人次，方便企业2084家。统一标准提质。坚持“全省一单”要求和便民高效原则，统筹编制市县乡村各级政务服务事项实施要素。全面推行综合柜员制，实现业务“一窗通办”。全面推行慢特病申请“线上办”，实现办理业务“零跑腿”。优化调整“一窗联办”模式，实施专窗联合办公，梳理整合参保登记、社保缴纳等在内的7大类13项高频进驻业务，实现“一站式”办

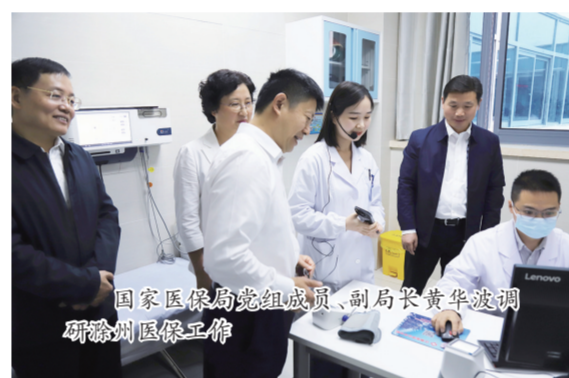


后，即时办结事项占比50%，特殊事项将全省30个工作日内

“一张图”抓落实，比学赶超争先进。在全省率先开展“三学三比”活动，全面提升医保经办人员业务能力和服务水平。学理论，比能力。充分发挥“医保先锋”党建品牌引领作用，加强习近平新时代中国特色社会主义思想学习领会，以党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作。滁州市4个年度被省政府列为医保政策督查激励地区，连续5年在全省医保年度考核中位列前三，其中2022年和2023年为全省第一。学业务，比实绩。常态化举办“医保大讲堂”，组织业务科室负责同志集中授课，着力培养一批精通业务、通晓政策、技能突出的行家里手。建立健全“窗口代训”制度，强化基层经办力量。完善业绩考核举措，评选季度“服务之星”和年度“先进个人”，激发经办人员工作积极性、创造性。全市医保系统3家单位获全省医疗保障系统先进集体，7名同志获全省医疗保障系统先进个人表彰。学服务，比作风。聚焦提高医保经办标准化、规范化、便利化水平，邀请省、市专业老师开展窗口服务礼仪专题培训，覆盖着装、仪容、用语等具体内容；积极改善服务大厅整体环境，完善

基础设施设备，修订窗口工作制度等，提升服务水平，巩固365天“不打烊”服务成效，创新“午间不打烊”，持续提供“下班延时办”服务，为企业、参保群众提供全天服务达6280人次，获企业和参保群众赠送锦旗等表扬。

“一体化”抓宣传，联动发声促提升。推进市县镇村四级联动宣传，提升政策宣传实效。滁州市打造医保“极致服务”新品牌工作成效获国家医保局领导表扬。做实政策宣讲，采取线上线下、老方式和新媒体多种形式加大医保政策宣传，组织开展“医保赶大集”、纳凉晚会政策宣讲、结合文明创建到包保小区开展经办服务宣讲等10余场次，发放宣传材料2万余份，制作短视频7个、医保政策宣传栏160余个。创新故事宣讲，组织部分市县医保局与融媒体中心深度合作，开办“医保面对面”栏目，每月制作1-2期短视频，沉浸式讲解高频事项办理流程；实施“局长说医保”行动，组织市县医保局局长亲自授课，向基层医保人深入讲述医保好政策和医保故事。组织实施“民生直通车”等直播活动，在线观看达6万余人次。强化阵地建设，打造医疗保障主题公园和文化广场，让群众在闲遐的漫步中学习知晓医保法规政



策，“零距离”感受医保；建设银发驿站新阵地等，发挥医保宣传、服务咨询和工作指引三方面作用。

策，“零距离”感受医保；建设银发驿站新阵地等，发挥医保宣传、服务咨询和工作指引三方面作用。



“一张网”抓服务，便民惠民结硕果。创新服务模式，打造“医保+药店”服务模式，在定点零售药店设立医保便民服务站，提供帮代办服务1600余人次。与邮政部门合作，基层服务站承办的代办事项材料通过“医保速递”寄递到医保经办机构，医保速递每日集中派件，最迟“次日可达”。延伸服务触角，持续巩固“一刻钟医保服务圈”建设成效，打造全市“7+95+1035”的三级经办网络。下沉19项医保服务事项清单到基层站点办理或代办，占省公布的28项医保服务事项清单的六成以上。为乡镇（街道）、基层医疗机构、村（社区）配置医保自助服务一体机66台，扫码扫脸52台，有效提升基层医保服务的便捷性和可及性。提升服务时效。对老弱病残特殊群体建立登记台账，主动梳理实行“助老上门办”；对现役或退役军人及其家属、特困人员、孕妇等特殊群体提供“特殊优先办”，压缩审批报销环节时限至7个工作日；对材料齐全、未涉及意外伤害的单笔医药费用超5万元及特困人员大额医疗费用实现“救急快速办”，实现7个工作日内办结，获群众好评。



中国共产党人的精神谱系

改革开放精神

解放思想、实事求是
敢闯敢试、勇于创新
互利合作、命运与共

由市级文明单位 滁州市琅琊区重点工程建设管理处 特约刊登