济南市钢城区医疗保障局文件

**钢城医保发〔2023〕2号**

**推行“医疗保障体检+”服务模式**

**推动全区三级医保公共服务体系**

**高质量发展实施方案**

**各科（室）、医保中心、各医保工作站（点）：**

**根据二十大报告提出的“健全基本公共服务体系，提高公共服务水平，增强均衡性和可及性”要求，围绕我区三级医保公共服务体系建设目标，为切实增强医保服务能力，持续推进医保公共服务全覆盖、高质量、零距离，经局党组研究，决定在三级医保公共服务体系中推行“医疗保障体检+”服务模式，制定实施方案如下：**

**一、工作目标**

**为持续规范、优化和提升医保公共服务质量和行为，建立优质、高效、便捷医保公共服务体系，多层次、多渠道拓宽医保服务路径，努力解决好群众在医疗保障领域最急最忧难题，坚持“线下走出去，线上迎进来”，让参保群众少跑腿，提升人民群众的幸福感和获得感。**

**二、工作措施**

**（一）规范完善机构建设。强化区级医保经办机构、街道（功能区）医保工作站、村（社区）医保工作点设施建设，充实医疗保障经办人员力量，着力完善医疗保障经办体系，做到硬件设施要具备、服务事项要规范、人员配备要到位、经办能力有保证。**

**（二）创新提升服务模式。在我区医保公共服务体系建设的三个层面，对应服务需求，做好服务提升。**

**1.坚守为民情怀，在区医保大厅，开展“两争做、一评选”活动。要求工作人员把医保惠民政策学明白、向办事群众讲明白、把政策规定落实明白，争做“明白医保人”；通过设立党员示范岗和楷模示范岗，发挥先锋模范和头雁引领作用，争做“标兵示范医保人”；在此基础上，结合综合表现评选出“最美医保人”，提升医保大厅的服务温度，切实发挥区医保服务大厅的“体温表”作用。（附件1）**

**2.坚持问计于民，在街道（功能区）医保工作站推行“有事您说话”举措。围绕涉及面广、群众关注度高及反应强烈的热点焦点问题，通过发放问卷调查、电话调查及走访调研等形式，广泛征集群众意见建议，梳理服务重点，形成问题台账。通过分析原因、压实责任、强化考核，做好医保服务的区域性测压、降压、稳压，切实发挥医保工作站的“血压计”作用。（附件2）**

**3.坚持问需于民，在村（社区）医保工作点开展“我与参保人有个约定”承诺践诺活动。通过起底排查摸清底数，进门入户倾听群众心声，针对慢病患者等特殊群体，开展协理员医保服务“结对子”活动，确定服务对象，约定服务事项，开展服务承诺践诺，让基层参保人真正感受到医保服务就在眼前、就在身边，提升基层群众的医保服务满意度，切实发挥医保工作点的“听诊器”作用。（附件3）**

**（三）打造服务亮点品牌。各科（室）、医保中心和各医保工作站（点）要积极作为，多管齐下，创新方式方法，强化纵向沟通和横向交流，认真总结活动开展过程中发现的好经验、好做法，做好经验推广，深入挖掘具有代表性、示范性的典型人物事迹，打造医保服务过硬品牌。通过强化宣传、三级联动、帮办代办服务等，推动全民有医保、家家懂医保，实现三级医保公共服务体系高质量发展。**

**三、工作要求**

**（一）提高思想认识。各科（室）、医保中心、各医保工作站（点）要提高站位，充分认识构建高质量三级医保公共服务体系的重要性，强化大局意识，突出党建引领，以群众为中心，进一步整合资源力量，优化工作机制，最大程度提高群众医保办理的便利度、满意度。**

**（二）强化责任担当。区医保中心要勇于担当，在高质量提升区级医保经办机构服务能力的基础上，做好牵头抓总，建立常态化挂钩医保工作站（点）的联系机制，强化对医保工作站（点）的工作指导；各医保工作站（点）要立足岗位实际，及时解决工作推进过程中遇到的新情况、新问题，不断优化制度流程，主动破解医保领域难题，让参保群众熟悉医保、会用医保。**

**（三）强化结果运用。强化定期督导，实行年度考核，将该项工作与年度医保工作站（点）考核结合起来，纳入街道（功能区）年度目标责任考核体系，切实发挥考核“指挥棒”作用，通过考核激励先进、鞭策落后，以推动三级医保公共服务体系高质量发展为契机，打造医保人才队伍，提升医保服务能力，筑牢医保在基层群众心中的地位作用。**

**附件：1.关于在区医保中心开展“两争做、一评选”活动的**

**通知**

**2.街道（功能区）医保工作站“有事您说话”事项登**

**记表**

**3.村（社区）医保工作点“我与参保人有个约定”承**

**诺践诺事项推进情况表**

**济南市钢城区医疗保障局**

**2023年3月15日**

**附件1**

**关于在区医保中心**

**开展“两争做、一评选”活动的通知**

**为进一步加强医保经办人员队伍建设，改进区级医保经办机构服务能力，不断提升参保群众的获得感和满意度，经局党组研究，决定在区医保中心开展“两争做、一评选”（即：争做明白医保人和标兵示范医保人，评选最美医保人）活动，现将有关事项通知如下。**

**一、活动目的**

**通过开展“两争做、一评选”活动，调动区级医保经办人员学习政策、钻研业务的激情，鼓舞迎难而上、敢于攻坚的干劲，激发不忘初心、一心为民的情怀，着力打造一支学习能力强、业务工作精、服务水平高的医保经办人才队伍，推动医保经办高质量发展，确保各项医保政策高效落地，让参保人业务办得满意、事情办得舒心。**

**二、活动对象**

**区医保中心全体人员**

**三、方法步骤**

**（一）争做活动**

**1.争做“明白医保人”。各业务经办带头人轮流上台，开展“星期三中午课堂”讲学研讨，着力培养医保经办多面手，让全体人员把医保政策真正学明白；通过“一分钟学医保”、流程图引导及大厅现场解说，把医保政策规定向办事群众真正讲明白；通过压实责任，强化内部控制，规范流程操作，明确办理时限，结合“每月一讲——我身边的医保故事”，着力打造医保服务全能型人才，把医保各项政策规定真正落实明白。**

**2.争做“标兵示范医保人”。在医保大厅经办窗口设立“党员示范岗”，发挥党员先锋模范作用，做好党员引领示范；设立“楷模示范岗”，发挥好业务经办带头人业务强、服务优的头雁标杆作用，立足岗位争先创优，做好服务引领示范，从“我想干、我肯干、我能干”的良好氛围中推出“标兵示范医保人”。**

**（二）评选方式**

**1.每月10日前，组织一次医保政策测试，得分最高者为该月度“明白医保人”；同时，通过大厅窗口“好差评”系统与工作人员无记名投票组织一次测评，得分最高者为该月度“标兵示范医保人”。**

**2.每月15日前，医保中心领导班子对该月度“明白医保人”和“标兵示范医保人”进行综合打分。最终分值以测试、测评及综合打分相加为准，分数最高者为本月度“最美医保人”。**

**3.建立展示栏，将“最美医保人”照片在医保中心展览区进行展示，至下月度“最美医保人”评出为止。**

**四、活动要求**

**（一）加强组织领导。成立由主要负责同志任组长、分管负责同志任副组长、相关责任人为成员的活动领导小组，全面负责活动的组织、开展、督导及宣传。**

**（二）严格程序标准。坚持业务工作与活动开展两不误、两促进，统筹安排好学习、业务与活动开展的关系，做到业务工作争一流、服务水平要跃升，避免两张皮、走过场。**

**（三）注重总结提升。充分发挥党组织的领导把关作用，及时做好活动的回顾总结提升，利用微信公众号等多形式强化宣传教育，增强选树典型的影响力，激发全体工作人员见贤思齐、比学赶超的冲劲、干劲。**

**附件2**

**街道（功能区）医保工作站**

**“有事您说话”事项登记表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** |  | **联系方式** |  |
| **住址** |  | | |
| **事**  **项**  **内**  **容** |  | | |
| **事**  **项**  **办**  **理**  **结**  **果** |  | | |

**附件3**

**村(社区）医保工作点**

**“我与参保人有个约定”承诺践诺事项推进情况表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **承诺人** | **姓名** |  | | **联系方式** |  |
| **职务** |  | | | |
| **参**  **保**  **人** | **姓名** |  | | **联系方式** |  |
| **基**  **本**  **情**  **况** |  | | | |
| **承**  **诺**  **事**  **项** |  | | | | |
| **推**  **进**  **情**  **况** | **日 期** | | **承诺事项推进记录** | | |
|  | |  | | |
|  | |  | | |
|  | |  | | |
|  | |  | | |
|  | |  | | |