

阳春布德泽

——郴州市医疗保险处开展改进作风专项行动纪实

郴州市人社局局长谢考峰总忘不了这么一幕：一位家住郴州市北湖区华塘镇的肝移植参保刘姓居民，在郴州市医保处报销异地转院医疗费用时，除基本医疗保险基金支付了最高限额10万元，还同时“一站式”享受到了5.7万元的大病再保险医疗待遇。将手续办好，老刘的家属特地找到他，连连感谢后，情不自禁的打出“V”的胜利手势。

谢考峰知道，这是老百姓对他们工作由衷的肯定，也代表着党的群众路线的胜利。他深知，他必须继续带领他的团队赢得百姓的满意，让百姓都在心中打出“V”的手势。



郴州市人力资源和社会保障局大楼

明亮的大厅，舒适的休息椅，大屏幕的电视显示屏，人性化的阶梯……走进郴州市人社局医疗保险处业务大厅，雅致的办事环境给人格外清爽的感觉。

这只是该局开展窗口单位改进作

风专项行动的一个缩影。该局多措并举，用心服务，赢得了群众好口碑。市医疗保险处也在局领导下，始终坚持“改进作风、以人为本，努力打造群众满意服务窗口”目标，努力践行“人社为人民”理念，为全市医疗保险事业

的持续、健康发展作出了积极贡献，得到了上级部门、参保群众的充分肯定。近年来，市医保处先后荣获国家、省、市“巾帼文明岗”、“芙蓉标兵岗”等荣誉称号，多次受到郴州市委、市政府和市人力资源和社会保障局的表彰奖励。

■华声在线郴州分站 欧笑天 通讯员 侯文娟

新闻链接

郴州不断完善城乡居民大病试点

今年6月20日，家住郴州市北湖区华塘镇三合村的一肝移植参保居民，在郴州市医疗处报销异地转院医疗费用时，除基本医疗保险基金支付了最高限额10万元，还同时“一站式”享受到了5.7万元的大病再保险医疗待遇。这是郴州市启动实施城乡居民大病保险试点工作的一个小案例。

据悉，2013年1月，郴州市按照《国务院关于印发“十二五”期间深化医药卫生体制改革规划暨实施方案的通知》精神，经省医改办同意，率先在全省开展城乡居民大病保险工作。

按照“以人为本、统筹安排，政府主导、专业运作，责任共担，持续发展，因地制宜，机制创新”的原则，郴州市出台了城乡居民大病保险工作试行方案，并通过政府采购平台，按照公开、公平、公正的原则，确定中国人寿保险股份有限公司郴州分公司承保大病保险工作。所需的资金从城乡（镇）居民医保基金、新农合基金中划出，参保居民不再额外缴费，个人年度最高报销额度可达30万元。

据统计，一年来，郴州共有416.16万的城乡居民在享受城乡（镇）居民医疗保险、新型农村合作医疗等基本医疗保险的同时，同时享受到大病医疗保险待遇。2013年全年，郴州市共有12792人次的居民享受到了4748.14万元的大病保险医疗待遇，人均再报销3712元，患大病的参保居民个人医疗负担得到了一定程度的减轻和缓解，有效地缓解了大病居民因病致贫、因病返贫的问题，大病保险基金有结余，试点运行平稳，取得了预期成效。截止2014年6月26日，由人社部门负责的城乡居民医疗保险中，已有517名参保居民享受到了258.22万元的大病医疗待遇，人均大病报销达到了4994元，报销额度比2013年增加1282元/人，提高了34.54%。

据介绍，今年5月28日，国务院办公厅印发《深化医药卫生体制改革2014年重点工作任务》，指出今年医改要健全重特大疾病保障制度，在全国推行城乡居民大病保险。作为城乡居民大病试点的郴州，2014年已经筹集到了6264.4万元的大病保险费用，继续为415.9万的城乡参保居民提供大病保险。

■华声在线郴州分站 欧笑天 通讯员李彦 严平

【抓硬件，强建设】优化窗口服务流程

郴州市医疗保险处是市人力资源和社会保障局的对外服务窗口单位之一。这是一个牵涉百姓福祉的热点部门，它内设10个科室15个服务窗口，担负着辖区2000余家单位25万城镇职工医疗保险、48万城乡居民医疗保险、15.2万生育保险业务经办以及338名离休干部医疗统筹管理工作。

作为政府服务窗口，郴州市医疗保险处始终秉承“群众至上，服务至上”的理念，坚持为参保群众提供人性化服务。为给参保职工提供优良舒适的办事环境，领导班子优先安排资金将600平方

米的业务大厅装饰一新，办事柜台统一按标准设计，柜台外设置坐椅，在大厅内划出专门区域，设立休息等候区、便民服务处，免费为群众提供开水、茶叶、老花镜、报刊、急救药品、宣传资料、意见投诉受理等便民服务项目。

为方便办事人员了解有关信息动态，服务大厅还配备了电子显示屏，滚动播放各类宣传信息，拓宽服务视野。各项业务办事程序反复优化后，在服务大厅设置了城镇职工医疗保险审核、城乡居民医疗保险审核、综合业务、门诊管理等15个服务窗口，所有业务实行“一站式”服务。针对医疗

保险服务项目多、服务内容细的特点，本着依法公开、注重实效、方便群众、有利监督的原则，将所有经办的办事程序、办事依据、办事时限、办事结果、分管领导等内容在业务大厅的醒目位置公布，让办事者一目了然。

为解决全市2万余灵活就业人员每年缴费在办事大厅排长龙的现状，市医疗保险处利用各银行网点实现银行代收代缴灵活就业人员医疗保险业务，为不能及时来大厅缴费的参保人员提供方便快捷的服务。同时对现有科室和人员进行调整优化，合理确定各科室工作职能，不断简化经办

手续，优化办事流程。对特殊病种门诊医疗的患者实行由定点零售药店提供配送服务；对个人账户管理、刷卡购药、出院等环节则完全实现了计算机系统网络管理，自动完成；对参保登记、人员异动、异地安置人员和转外就医人员住院费用报销、家庭病床申报等必须来业务大厅办理的事项，要求尽量由参保单位经办人员统一办理，减少参保病人个人担负的事务性工作。硬件和流程的优化极大的方便了群众，赢得了普遍赞誉。

【抓制度，强素质】规范窗口服务形象

“打铁还需自身硬。”医疗保险服务窗口是党和政府为参保群众和用人单位提供医疗保障服务最前沿的窗口与平台，随着医保事业的快速发展，参保单位和群众对服务窗口的标准和要求越来越高。领导班子深知，必须将提高人员素质规范服务作为首要任务。

为此，领导班子着眼改进作风，将其纳入重要议事日程，成立了主任挂帅的专项行动领导小组，制定了《郴州市医疗保险处开展窗口单位改进作风专项行动实

施方案》，按照专项行动的主要任务和时间进程，结合党的群众路线教育实践活动，量化责任、强化措施，深入推进。

为使工作落到实处，医保处狠抓各项规章制度建设。近年来，陆续补充、完善了首问负责制、一次性告知制、岗位责任制、延时服务制、限时办结制和责任追究制等一系列工作效能制度，在工作纪律、岗位职责、业务经办等方面进行规范、监督和约束。推行政务公开，依法办事，禁止工作中“索拿卡要”，坚决杜绝上班时间网上

聊天、炒股等违规行为，防范拖拉懒散、推诿扯皮的工作作风。通过建立健全制度实现制度管人，规范了服务行为。

医保处下重手，把提升队伍素质作为全盘工作的重要抓手。针对本单位工作人员年龄及所学专业差异，处领导班子提出创建“学习型机关”口号，制定了专门的学习制度及培训计划，以“提升业务素质，提高经办能力、提供优质服务”为目标，要求工作人员不但要能熟悉医保法规政策，懂得医疗专业知识、熟练操作电脑，还

必须熟记文明礼仪等服务知识。为适应工作高要求，多波次开展了干部职工政治理论学习、业务知识讲座或规范服务培训。“每月学习之星”、“每月服务之星”等竞赛评比活动，极大的鼓舞了干部职工在创先争优的平台上比业务成绩、比服务态度、比服务效率、比服务质量，比语言规范，掀起了“比、学、赶、超”热潮。经办一线的女同志们克服需照顾老人、教育小孩的家庭困难，千方百计挤出时间为自己充电，工作、学习样样不落，赢得了好评。

【抓作风，强核心】提升窗口服务效能

医疗保险服务工作政策性、牵涉到千家万户的切身利益，与设施便利、制度健全、井然有序的服务环境相匹配的是窗口的文明服务，医疗保险工作既是热点又是社会焦点问题，即便是一句不好听的话，一个冷淡的眼神都有可能激化矛盾。

市医疗保险处要求全体工作人员必须牢固树立“细微之处见真情，服务之中树形象”的服务理念，努力实现使人民群众在窗口

单位办事“三少”——少跑一回，少排一次队，少等一分钟，不断提高人民群众满意度。从抓工作人员的语言和形象入手，严格规范工作行为和服务标准，从服务用语到仪容仪表，从服务能力到个人行为，要求每一个细小环节都不能含糊；实行挂牌服务、文明用语、微笑服务，每位工作人员在提供服务时，必须主动亮明身份、亮明承诺、亮明标准，在服务态度上，做到进门有迎声、提问有答声、离别有送声，坚决杜绝门难

进、脸难看、事难办、话难听的现象。通过行为规范化建设，服务大厅在年接待10万余人次的情况下，服务态度、服务质量及经办能力都得到较大提升，服务摩擦明显减少，群众满意度大幅提高。

《乐府》曰：“阳春布德泽，万物生光辉。”回眸历史，郴州市医疗保险处倾情为民，阳光服务，实现了医保整体工作的跨越发展。自1999年郴州市医疗保险处成立至今，全市医疗、生育保险从无到有，从小到大，政策体系基

本完善，覆盖范围不断扩大，保障水平逐步提高，行之有效的管理体制和运行机制基本形成，经办服务能力和管理服务水平显著提高，各项工作一年一个新台阶：2011年率先启动城乡居民医疗保险一体化，2012年稳步推进医疗保险市级统筹，2013年启动实施城乡居民大病保险。各项惠民政策的逐一实施，赢得了群众的良好口碑。