常德市医疗保障局扎实推进优化营商环境工作落地见效——

优化营商“软环境” 跑出医保“加速度”

李 杰 印俊闻 张道玲

为更大程度优化医保领域营商环境，今年来，常德市医疗保障局对标优化营商环境的具体要求，坚持在医保服务“软实力”上发力，聚焦群众关切的急难愁盼问题，提升医保服务水平，打造有温度的医保服务。

“小窗口”推动“大优化”，“综合柜员制”让医保服务焕发新活力

为进一步提升医保经办服务效能，构建规范统一、便捷高效的医疗保障经办管理服务体系，常德在全市医保经办服务窗口全面推行“综合柜员制”改革，通过流程再造、服务升级，显著提升办事效率和服务体验。

“一窗受理”，打通服务瓶颈。针对以往群众多头排队、等待时间长等问题，常德市医疗保障局大力推进“综合柜员制”落地实施。通过构建“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的服务新模式，实现“一窗受理、一站服务”。市本级医保服务大厅将原有10个专业窗口整合为8个综合窗口（6个综合受理窗口、1个快捷咨询窗口、1个财务窗口），大幅缩短等候时间，提升窗口利用效率，降低群众和企业的办事成本。

“一站服务”，推进标准规范。常德市医保经办系统全面推动服务标准化建设，实现39项医保服务事项无差别受理，涵盖医药机构费用结算、异地就医备案、参保登记、关系转移接续等高频业务。通过开展系统化业务培训，建立“以老带新”工作机制，窗口人员政策理解、系统操作和综合服务能力显著增强，为企业、群众提供更加专业、规范、高效的医保服务。

“一次办结”，提升服务质效。常德市医保经办窗口实施现场服务“一次一评”、网上服务“一事一评”，将评价结果与工作人员绩效考评、评优评先直接挂钩，推动医保服务持续改进。积极推行导办服务、帮办服务，设立经办服务示范窗口，发挥典型引领作用。同时，依托“微信公众号+AI智能客服”技术，提供24小时在线政策咨询和业务指导，大幅减少企业群众办事咨询的时间成本和跑动次数。

线上+线下双通道，“慢特病”申报驶入“快车道”

今年3月，常德市医保部门率先启动门诊慢特病待遇线上申报评审工作，截至11月底，全市共通过线上申请7617人次，线上评审通过5901人次，实现从“患者跑腿”到“数据跑路”的根本性转变。

受理极简化，为民服务“零距离”。参保人员通过“湘医保”APP或授权定点医疗机构、医保经办机构，轻松提交申请资料，全市联通联办，彻底改变以往患者需携带大量纸质病历，往返医保经办机构与医院多次盖章提交的烦琐流程，将服务窗口延伸至群众指尖，真正实现“信息多跑路，群众少跑腿”。

评审高效化，待遇享受“加速度”。线上评审实现系统自动分派、线上盲评、结果直联，大幅压缩了群众等待时间。评审结论一经确认，系统直接关联省医保平台核发待遇，并通过短信即时告知申请人，未通过的告知原因。全流程电子化流转，使得评审周期从以往的数周缩短至数日，实现待遇核定精准高效。

管理精细化，基金监管“无死角”。建立标准化的病种知识库，统一评审尺度，保障了待遇核定的规范性与准确性，为守护好群众的“看病钱”“救命钱”提供了强有力的技术支撑。评审过程中，实行“双专家盲评”机制，评审结论需双人一致认定为“通过”方为有效，从技术上杜绝了资料造假、“人情评审”等风险。

过程透明化，阳光操作“防风险”。建立全流程、可追溯的“电子档案”，从申报、初审、专家评审到结果确认，所有环节均在系统中清晰记录，评审过程及结果全程线上可查。电子化归档不仅解决了纸质档案管理难、跨区域传递不便等问题，系统完整的评审轨迹，更为事中事后监管提供了坚实基础。

坚持“执法+服务”并重，为优化营商环境注入“医保动能”

常德市医疗保障局深度聚焦医保基金安全，坚持“规范执法、精准监管、优化服务”相结合，合理合法合规组织开展医保领域涉企行政执法检查。

聚焦能力提升，扎实开展执法培训。为解决涉企行政执法人员“懂法不精、懂规不细”的问题，今年3月，常德市医疗保障局组织各县市区基金监管工作骨干开展行政执法培训，以《医疗保障基金使用监督管理条例》《涉企行政执法检查工作规范》为核心，重点讲解执法程序、证据收集、文书制作、典型违规行为等关键内容，确保执法人员全面掌握涉企检查流程，提升行政执法规范性。

常德市医保局向市民开展医保政策宣传。
（常德市医疗保障局供图）

规范检查程序，严格实施执法监督。常德市医疗保障局坚决落实《常德市规范涉企行政执法十项措施》要求，严格执行医保系统行政执法事项目录，落实检前登记备案；严格按照行政执法检查工作要求，做到程序规范、记录完整；严格按照既定检查范围依法依规开展行政执法检查，不干扰企业正常生产经营活动；严格按照“事实清楚、证据确凿、定性准确、适用法律正确、程序合法、处理适当”的原则，规范涉企违法案件处理，无因程序违法或事实不清导致的行政复议、行政诉讼。

持续优化服务，强化企业合规意识。常德市医疗保障局坚持“严执法”与“优服务”双向发力，推动形成“执法与服务相融、温情与规范并重”的良性局面。结合医保基金管理突出问题专项整治工作，建立民营医疗机构点对点医保政策宣传与答疑会制度，对医保基金监管法规条例、医保支付资格管理、招标采购、协议管理、DIP支付结算等法规和政策进行全面深入宣讲解读，提升企业规范诊疗服务意识，体现了医保部门行政执法温情。

将学习成效转化为推动学院高质量发展的生动实践

为实施『三高四新』美好蓝图贡献湖工力量

湖南工学院将学习《习近平谈治国理政》第五卷成效转化为推动学院高质量发展的生动实践，精准服务湖南实施“三高四新”美好蓝图，深度融入4×4现代化产业体系，在服务国家战略与地方发展中展现担当。

聚焦“三个高地”，打造与产业同频共振的学科专业体系

学校党委认为，《习近平谈治国理政》第五卷中关于“加快建设科技强国”的论述振聋发聩，必须“开门办学”，以服务湖南4×4现代化产业体系为核心导向，优化学科专业。一是强化传统工科优势，紧密对接工程机械、先进轨道交通装备、中小航空发动机等世界级产业集群，做强机械设计制造及其自动化、材料成型及控制工程、电气工程及其自动化等专业，为改造提升“老字号”产业注入新技术。二是布局新兴交叉学科，围绕人工智能、新能源汽车、新一代信息技术等新兴产业，加快发展数据科学与大数据技术、智能制造工程、机器人工程等新兴专业，促进计算机、电子等学科与制造业深度融合。三是突出区域服务特色，紧密结合衡阳市产业布局，重点建设服务于输变电装备、盐卤化工、有色金属等区域特色产业的学科群，形成“人无我有、人有我优”的生态，实现学科链、专业链与湖南产业链、创新链的同频共振。

深化产教融合，构建“产学研用”协同互促的服务新格局

学校党委认为，作为地方应用型本科院校，生存之基在“地方”，发展之力在“应用”，价值之显在“服务”。要构建“深度融合、协同育人、联合攻关”的新范式。一是主动牵手特变电工衡阳公司、衡钢集团等龙头企业及湖南先进制造业科技创新联盟等，共建现代产业学院、工程技术研究中心和重点实验室。二是推行“企业出题、学校答题、市场验题”模式，围绕精密模具、轻量化新材料、工业物联网、盐卤资源高值化利用等关键技术瓶颈，组织跨学科团队开展有组织科研，推动成果从“实验室”走向“生产线”。三是完善成果转化办法，鼓励教师带着成果创办学科性公司或通过技术转让服务企业，切实提高科研对产业升级的实质贡献率，把科研做在车间里。

坚守立德树人，培育扎根湖湘的卓越工程人才

学校党委认为，习近平总书记强调高等教育要“为服务国家富强、民族复兴、人民幸福贡献力量”，为人才培养指明了方向。学校要将《习近平谈治国理政》第五卷蕴含的立场观点方法融入教育教学全过程，着力培养具备“湖工特质”的高素质应用型人才。一是强化价值引领，厚植家国情怀。将习近平新时代中国特色社会主义思想核心要义融入思政课程和课程思政，弘扬民族精神和时代精神，引导学生树立“强国建设，工程人才大有可为”的志向，融入湖南实施“三高四新”美好蓝图的实践。二是突出“工”字特色，锤炼实践能力。深化OBE理念引领的培养模式改革，加大实践比重，完善“基础实验-专业实训-工程实践-创新训练”四层递进体系。弘扬工匠精神、劳模精神。三是深化双创教育，激发创新潜能。将创新创业教育贯穿全过程，搭建“课程-项目-竞赛-孵化”平台，鼓励学生立足产业真问题开展实践，培养懂技术、善管理、敢创业的复合型人才，确保学生“下得去、留得住、用得上、干得好”。

拓展开放视野，融入区域协调发展的广阔天地

学校党委认为，《习近平谈治国理政》第五卷关于“构建新发展格局”的论述，要求我们以更高水平开放汇聚资源、拓展空间，积极构建“立足衡阳、服务全省、辐射周边”的开放办学新格局。一是主动对接长株潭国家自主创新示范区、岳麓山工业创新中心等平台，寻求项目研发、平台共建合作。积极服务湘南湘西承接产业转移，提供技术咨询和人才支持。二是加强与省内高水平大学、应用型兄弟院校的交流，在学科建设、联合培养等方面互补。三是结合打造内陆改革开放高地需求，探索与“一带一路”共建国家在装备制造等领域的高校机构合作，培养具有国际视野的工程人才，助力湖南企业“走出去”。

学之愈深，行之愈笃。湖南工学院将持续把学习贯彻《习近平谈治国理政》第五卷作为长期政治任务，坚持学思用贯通、知信行统一，胸怀“国之大者”，心系“省之大计”，坚定扎根湖南、深耕产业，奋力谱写特色鲜明的高水平应用型大学新篇章，为绘就中国式现代化湖南图景注入“湖工力量”！

（曾广胜）

基层发现

梅山“法盾”护安澜

——新化县人民法院燎原法庭打造枫桥式人民法庭

王倩宜 邹娜妮

从传统“坐堂问案”到主动“上门送法”，从多元联动化解积案到温情调解家事纠纷，从巡回审判便民利民到司法建议参与治理……近年来，新化县人民法院燎原法庭作为法院的派出法庭，坚持和发展新时代“枫桥经验”，将司法为民的“法治星火”播撒在基层治理一线，打造枫桥式人民法庭，让矛盾纠纷化于未发、止于未诉，用善治之举守护万家灯火。

跳出“坐堂问案”，化解纠纷绘就“同心圆”

“法官，两家为宅基地边界吵了3年，拳头都要抡起来了，村里实在没法子解决了！”近日，接到某位村级调解员的紧急求助后，燎原法庭立即启动“三所一庭”联调机制。法官联合司法所干部、派出所民警、乡贤代表，带着老档案和卷尺，来到争议地头。通过实地丈量、查阅族谱、结合乡约……一番“土办法”与“法理情”的耐心梳理，让双方积怨冰释，当场达成和解。

近年来，面对基层纠纷案件量快速增长的态势，燎原法庭意识到“单打独斗已难解千千结”。为更好解纷，该法庭创新构建以法庭为核心，联动乡镇、司法所、派出所、村两委等多方力量，构建“1+N”多元解纷联盟，形成“纠纷分诊、靶向调解”共治格局。2025年以来，燎原法庭审结案件470件，其中调解撤诉257件，调撤率为54.7%。

多元解纷不仅体现在家长里短上，还体现在更好服务地方经济发展大局上。在一起金融借款合同纠纷中，为快速化解矛盾，法庭联合司法所启动调解程序，仅用一天时间便促成双方达成协议，实现法律效果与社会效果“双丰收”。

巧用“情理法钥”，司法温度融化“千千结”

法律有尺度，司法有温度。基于此，新化县人民法院燎原法庭“调前走一走、诉中调一调、结后跟一跟”工作法顺势而生。

在一起变更抚养关系纠纷案件中，涉及的孩子已满十周岁。承办法官考虑到双方工作日不便，主动将庭审安排在周末。庭审期间，法官没有机械适用法条，而是先让孩子在轻松环境表达心声，再引导父母摒弃对立，从最有利于孩子成长的角度思考。经过3小时循循善诱，双方达成调解，纠纷圆满化解，避免了诉讼对孩子的二次伤害。

这份司法温度，也体现在对“历史旧账”的化解上。在办理一起长达21年的民间借贷纠纷执行案时，面对被执行人一度下落不明、案件陷入僵局的困境，执行干警辗转多方、细致查访，最终寻得被执行人下落。沟通中，执行干警不仅讲清法定义务，更体察双方多年心结与经济实际，从化解矛盾、修复关系的角度耐心疏导，最终促成双方互谅互让，达成执行和解并当场履行完毕，让一段跨越20余年的纠纷彻底化解，权益得以兑现，人心得以安定。

发出“治理良方”，司法建议成治理“啄木鸟”

审理一案，治理一片。新化县人民法院燎原法庭善于从个案“解剖麻雀”，洞察潜藏的社会治理短板。

在审理一起涉公共设施的安全事故纠纷中，法官敏锐发现农村类似安全隐患并非个例，于是该法庭随即向当地镇政府发出一份翔实的司法建议，直指公共设施管理盲区。该镇政府高度重视，迅速开展全域排查整改，有效预防了类案风险。

燎原法庭负责人表示，司法建议好比法治体检单，一份好的司法建议对于社会治理的价值远比个案审理更具意义，法官们在解决个案纠纷之时提高站位，更好地融入化解社会矛盾的治理大格局中。

多年来，燎原法庭坚持从个案审理中洞察更深层次的社会治理问题，从基层治理源头推动预防和减少类案发生。

打造“服务前哨”，司法服务走进“千万家”

为破解群众诉讼不便的难题，燎原法庭把法庭“搬”到农家院落、田间地头，开展巡回审判。一场场田间地头的庭审，成了最生动的法治公开课。

该法庭还将司法服务延伸至“八小时”之外，创新推出“周末法庭”“午间法庭”错时诉讼服务模式，打破时空限制，切实解决群众“上班时间没空办、下班时间无处办”的诉讼服务痛点。今年以来，燎原法庭受理案件508件，结案率92.5%，平均审理周期45天。

从线下“巡回审判”到线上“云端服务”，新化县人民法院切实让司法服务延伸至基层末梢。通过智慧法院建设，该法庭让“数据多跑路、群众少跑腿”，全年在线调解、网上立案数居全院前列，节约群众诉讼成本。

以“研”促防 以“传”促健

湘潭市肿瘤防治“双轮驱动”模式全国“出圈”

日前，在2025健康中国传播大会上，湘潭市第一人民医院党委书记袁海斌分享的医院肿瘤防治经验，成为聚焦基层医院创新实践的一个生动范例。该院以“科研创新”与“健康传播”双轮驱动，走出一条具有地方特色的专科发展之路，为同类医院提供了可借鉴的转型思路。

作为医院发展的龙头学科，湘潭市第一人民医院肿瘤专科历经多年积累，于2023年入选国家级临床重点专科培育项目。以此为契机，该院在全省地市级医院中率先构建起医、教、研协同发展的肿瘤研究中心。该中心不以“大而全”为目标，而是立足本地疾病谱，集中资源建设规范化的口腔癌组织样本库，形成差异化优势，通过智能系统与医院信息系统全面对接，实现生物样本与临床数据深度融合，让每一份样本都具有可追溯的“临床故事”，极大提升了科研效能。

与此同时，该平台以“共建共享”为理念，面向院内及合作单位开放，配备先进存储与双码管理体系。这一模式不仅促进了临床资源向科研资源的高效转化，更助力湘潭市第一人民医院成功申报国家自然科学基金面上项目，实现湘潭卫健系统在该类项目上零的突破。

科研实力的提升，如何真正惠及百姓？湘潭市第一人民医院将“健康传播”视为另一重要抓手，构建起“党委统筹、科室推进、专家共创”的联动机制。院党委将健康传播明确为践行“健康中国”战略的“第二战场”，推动全院从被动应答转向主动传播；各临床科室将科普融入诊疗全流程，使患者教育场景化、常态化；专家则通过新媒体、义诊、科普创作等多种形式，把专业医学知识转化为公众易懂的语言，成为连接医学与社会的桥梁。

袁海斌将这一模式形象地喻为“两条腿”走路：一条腿扎根科研，夯实防治能力；另一条腿迈向传播，前置防治关口。两者协同并进，推动医院从“以治病为中心”向“以人民健康为中心”转变。

在“健康中国”战略深入推进的背景下，湘潭市第一人民医院的实践表明，地市级医院不必盲目追求规模扩张，而应立足本土、聚焦特色、整合资源、创新机制，完全有可能在专精领域实现突破，并在区域健康促进中发挥关键作用。袁海斌表示，医院将继续坚持创新与传播“双轮驱动”，让医疗成果更好地转化为百姓触手可及的健康福祉，为筑牢基层健康防线贡献更多智慧。

（彭丽彬 彭 婷）

小病不出村 大病不出县

临武村卫生室实现医保定点全覆盖

12月9日上午，临武县南强镇二八村村医邓海波在卫生室接诊完患者后，带上各类慢性疾病所需药品，去村里给行动不便的慢性疾病患者测量血糖、血压，提供后续治疗所需药物。

南强镇二八村共有村民1400余人，其中慢性病患者超过170人。去年，邓海波接受了全科医生转岗分批培训，全面学习了基层常见病、多发病和慢性病的诊疗技能，与全村人进行了家庭医生签约，并通过卫生室配备的90多种基本药物和20多种慢性病药品，为村民提供较全面的诊疗服务。

临武是全国紧密型县域医共体试点县。近年来，该县不断加强基层医疗服务能力建设，持续提升乡村医生诊疗服务能力，做到了“小病不出村、大病不出县”，为村民们提供了优质的“家门口”医疗服务。

目前，全县已实现医共体内转诊住院起付线连续计算，13家乡镇卫生院已经配备了全套的基础诊疗设备，可满足慢病日常监测与诊疗需求，并提供10类以上中药服务。

同时，225家村卫生室实现了医保定点全覆盖，30多家条件较差的村卫生室得到提质改造升级，诊疗设备、医保支付设备和至少40种的各类常见基本药物配备齐全，县域内197项医学影像、检验结果实现了基层检查、上级诊断、结果互认。

邓海波介绍，他定期为村民开展健康监测，对于连续两次随访中血糖或血压控制不理想的患者，则会及时将其转诊至乡镇卫生院进一步诊治，若乡镇卫生院仍无法有效控制病情，则会转至县级医院进行规范治疗。

“我们将持续深化医共体建设，完善资源与政策协同，制定县域分级诊疗目录和转诊标准，明确县、乡、村各级诊疗职责。”临武县卫生健康局党组书记、局长唐芬表示，还将进一步完善药品配送机制，重点保障老年群体高频用药；常态化开展乡村医生30天分科轮岗培训，并通过专家工作站、临床带教等方式提升乡镇医生常见病诊疗能力，为村民提供在家门口就能享受到的优质的医疗服务。

（李亚鹏 徐杨政）

培育一个产业 激活一方经济

湘乡打响“金石绿建”区域公用品牌

近日，湘乡市金石镇特色产业培育专班工作人员来到金石工业园，将“国家高新技术企业”认证奖牌与证书送到湖南卓一高科技股份有限公司负责人手中。这不仅是对企业创新实力的认可，更是该镇以科技创新驱动乡村特色产业崛起、培育新质生产力的一个生动缩影。

卓一高科公司的成长，离不开当地优质的培育生态。针对企业反映的“政策找不到、审批跑断腿”痛点，金石镇首创“三级联动+精准滴灌”服务机制，建立“市-县-镇-企”的四级会商制度，并设立“园区帮代办办公室”。2025年以来，已为企业代办事项100余项，审批时效提升40%。

湖南卓标节能科技有限公司也是这套服务体系中的受益企业，作为湖南省2025年认定报备的第二批高新技术企业，其产品达到国家A1级防火标准，走俏市场。目前，产业龙头湖南鸿诺新型建材有限公司已申报规模以上工业企业。

在金石镇，高新技术企业是激活整个产业链的关键节点。以装配式绿色农房为主导方向，该镇构建以湖南鸿诺公司为链主的“基材研发—构件智造—系统集成”全产业链。卓标节能公司作为重要的“基材研发”环节，其生产的无机防火复合保温板等产品，直接供应给链主企业，实现园区内循环配套。这种“链主引领+全域品牌”的模式，让“金石绿建”区域公用品牌迅速打响，2025年实现特色产业产值3.422亿元，同比增长18.6%。

产业要壮大，离不开要素保障。金石镇探索“村集体土地入股”模式，整合闲置土地建设标准化厂房，既解决企业用地难题，又让村集体每年稳定增收超10万元。该镇积极争取并成功入选湖南省装配式农房试点县，获得500万元资金支持，并通过政企联合宣传、专项消费奖补等，全力开拓市场。

培育一个产业，激活一方经济。金石镇“以制度变革引领模式创新，以模式创新引领高质量发展”，开创乡村特色产业发展新局面。绿色建造产业是技术密集型产业，也是重要的就业“容纳器”，2025年带动就业197人。

（李宗桦 颜石敦）