

◀ 岳阳市医保局纵深推进医保经办业务下沉，经办智能体“岳小智”入驻岳阳市中心医院服务大厅，并在医院设置医保经办窗口，规范做好双通道购药和门诊特殊病待遇认定等工作。图为岳阳市中心医院窗口工作人员为参保群众办理相关业务。



▶ 岳阳医保政务窗口为老弱病残等特殊群体提供了适老化、适特化、人性化经办服务。

本文图片均由岳阳市医保局提供

守一城忧乐 护万家安康

——岳阳奋力推动全市医疗保障事业高质量发展纪实

姜鸿丽 张璇 翁星晨

民之所盼，莫过于安康。巴陵大地上，这份沉甸甸的期盼，正转化为医保惠民利民的幸福实景。

参保率连续7年稳定在95%以上，全民医保“安全网”越织越密；生育包干“零自付”全国首创，凝聚改革创新的岳阳智慧；慢特病“免申即享”、智慧经办“岳小智”，让便民服务触手可及；基金监管利剑高悬、DIP改革“三降一升”，坚定守护百姓每一分“救命钱”……

守一城忧乐，护万家安康。

近年来，岳阳市医保系统坚持市委“1376”总体思路，收好、用好、管好医保基金，以便民、惠民为指引，树牢“以病人为中心”、医疗医保“三同”“医保就是服务”的理念，真抓实干、奋勇前行，用心用情书写温暖厚重的民生答卷，持续推动全市医疗保障事业高质量发展。

织密“安全网”——让每一分“救命钱”用在刀刃上

“听说2027年度城乡居民医保开始缴费了，按时交只要400元，机会不能错过。”11月25日，岳阳县麻塘街道集镇社区居民黄利兵了解政策后，抓紧为一家四口办理参保缴费。他说，医保是一份踏实的保障，早点缴上，全家心里都踏实。

医保基金是群众的“看病钱”“救命钱”，其安全运行关乎千家万户的切身利益。岳阳始终把全民参保作为医保工作的基础性工程，全力实施医保全民参保计划，通过压实征缴责任、夯实数据基础、强化政策宣传、建立居民医保参保激励约束机制、健全“一人一档”全民参保数据库等措施，层层发力，织牢全民医保“安全网”。

数字见证成效：全市参保率连续7年稳定在95%以上。截至目前，全市基本医疗保险参保人数达480.17万人，参保率达97.34%。一张覆盖城乡、普惠全民的医保网络越织越密、越织越牢。

今年，岳阳市医保基金管理突出问题“突击战”如期打响。经核查，岳阳一家医疗机构在门诊统筹结算中存在违规行为，涉及超指征用药、跨性别开药、超适用人群开药，侵占医保基金42893.18元。监管部门依规追回基金，并处以两倍罚款，以案示警，敲响合规警钟。

3月，岳阳在全省率先启动“医疗机构主体责任主动承担机制”试点，推出六项配套举措，推动监管逻辑转变，岳阳市中心医院等14家医疗机构参与试点，构建起从“被动监管”向“主动规范”转变的新格局。

基金监管有力有效，方能守护好群众的每一分“救命钱”。2022至2026年，岳阳持续加大打击欺诈骗保力度，累计查处各类案件635起，追回基金及罚款3.01亿元。成功实现智能审核全覆盖，在省内率先完成定点医疗机构医保结算数据统一审核管理，让每一笔处方都在阳光之下。

专项整治纵深推进，合力护航基金安全底线。岳阳市医保局联合9个部门，聚焦基金管理突出问题开展整治，今年检查两定机构3703家。一批违规机构受到行政处罚、暂停或解除服务协议，多条线索移送处置，一人被留置，追回及处罚没款增至11962.86万元。

纪检监督同向发力、同频共振。岳阳市纪委监委联合开展医保基金管理廉情调研，下发监察建议书，夯实基金安全底线，压实各方责任，打通跨部门协同、全链条监管堵点，形成高效联动监督格局。各县市区因地制宜探索新路：湘阴以包片联点机制管控不合理住院率，岳阳楼区推行居民门诊统筹基金管理责任包干，促进医保基金使用规范。

从事后查处转向事前规范，从单兵作战走向协同共治。岳阳医保以制度为盾、以监管为矛，层层筑就守护百姓“救命钱”的铜墙铁壁，让每一分“救命钱”用在刀刃上。

敢为天下先——以创新实干绘就幸福底色

“生了三次娃，这次真的没花钱，连打无痛都可以报销。”岳阳楼区产妇易某说起三胎分娩的经历，满是欣慰。医保让她卸下生育顾虑，让一家人放下经济包袱，安心迎接新生命的到来。

去年9月1日，岳阳在全国率先探索职工生育保险住院医疗费用定额包干支付试点，实现孕产妇分娩“零自付”，并于今年3月将这一模式全面推广至城乡居民，同步将镇痛装置、麻醉套包等目录外必需耗材与服务一并纳入包干范围，落实院内“一站式”全包服务，实现产妇“零自付”。

截至目前，全市累计已有8570位孕产妇直接受益，共为群众减轻生育负担2142.5万余元，相关案例入选国际劳工组织生育保险实践报告。

支付方式改革深耕细作，持续为就医负担做减法。岳阳全面推开DIP支付方式改革，交出“三降一升”亮眼答卷：次均医疗费、目录外占比、次均自付同步下降，96.8%的基层病种留在基层诊治，分级诊疗格局逐步成型。全市遴选22个中医优势病种纳入DIP试点，以医保政策助力中医药传承创新，让改革红利直达千家万户。

岳阳不断深化医药集中带量采购制度改革，常态化落实药品、耗材集中带量采购，累计执行54批次集采，覆盖1012个药品通用名，平均降幅52%；冠脉支架等高值耗材41类，平均降幅68%。同时推动集采药品走进基层医疗机构、民营医院和零售药店，不断扩大惠民覆盖面。

对账不见面，结算全线上。岳阳持续优化医保结算体系，落实年度预付、月度预结算、即时结算、年度清算、直接结算、同步结算，乡镇、村级医疗机构全部纳入即时结算，全市医保即时结算覆盖率100%，以高效结算赋能医药机构发展。

便民新政多点开花。岳阳跻身全省首批基本医疗保险意外伤害经办服务试点，试点方案印发实施，工作有序推进。长期护理保险制度稳步布局，从职工医保起步，逐步覆盖全体参保群众。安宁疗护、康复医疗、精神疾病按床日等医保多元支付方式改革先行试水，同时探索中医日间病房、中医优势病种按疗效付费新模式，不断丰富医保惠民路径。

服务零距离——打通惠民医保“最后一公里”

“没想到出院时慢特病待遇就自动认定了，不用申请、不用跑腿，真是太方便了！”不久前，52岁的参保群众朱桂喜因冠心病入院治疗，出院结算少了奔波忙碌，多了一份踏实安心。

依托全省医保大数据平台，岳阳自2026年3月起，在冠心病PCI术后、肝肾移植术后抗排异两类病种，落地慢特病“免申即享”。系统自动抓取诊疗结算信息，智能比对准入标准，符合条件的患者出院即享待遇，免申请、免材料、免跑腿，信息主动推送告知。

截至目前，这项新政已惠及1887人次，让医保惠民的温暖落在每一位病患身上。

今年7月，岳阳启动高血压3级、糖尿病、冠心病等6类常见慢病“无感免复审”，告别一年一度烦琐的线上年审。后台自动核验资格、到期自动续期，慢病待遇一次认定、长期享受。

曾经困扰老年参保人员的操作难题，遗忘年审、待遇中途中断的顾虑，一一化解。从“人找政策”到“政策找人”，藏着岳阳医保由被动受理向主动护航的理念跃迁。

智慧经办，让服务触手可及。岳阳市医保局携手工商银行，打造智能经办体“岳小智”，集问、查、办、说于一体，参保证明打印、异地就医备案等44项高频医保业务，覆盖全市43个工行营业网点。

今年4月，经办阵地继续向诊疗一线延伸。医保高频业务下沉至岳阳市中心医院，医保智能机器人入驻医院大厅，群众问诊就医之余，就近就能办结医保事项，真正实现看病办业务足不出院。

县域探索同样步履不停，临湘把转外就医审批交由医疗集团转诊中心承接，引导患者理性就医；汨罗下沉慢特病审批权限，实现看病即可提交申请，审批关口前移到诊疗一线，让医保服务紧贴就医场景、贴近群众需求。

信息化浪潮之下，无卡就医走进日常。该市三级定点医疗机构移动支付开通率100%，超85%定点医药机构支持无卡就医；药品耗材追溯体系全域覆盖，零售药店赋码、平台接入双双实现百分之百。

持续深化“放管服”，一网通办提质增效。聚力“高效办成一件事”，全市医保高频事项全程网办占比达到100%，市县乡村四级经办网络贯通织就，“15分钟医保服务圈”把保障送到群众家门口。

日前，屈原管理区村民金某妻子产后突发重症，高额医药费让家庭陷入困境。当地医保经办人员迅速上门摸排，联动落实帮扶。依托特殊人群“先诊疗后付费”、大病倾斜、医疗救助等政策，大幅降低自付压力，为困境家庭撑起保护伞。

减轻人民群众看病就医负担，是医保的“必答题”。岳阳落实困难群众常态化帮扶，全力推进医疗救助民生实事，救助人次、资金支出均超额完成既定目标。截至目前，全市医保参保资助、门诊救助和住院救助49.03万人次，金额支出2.23亿元，让困难群众看病有底气、心中有依靠。

顺民之所盼，向新而致远。新征程上，岳阳医保将持续巩固全民参保成效，稳步优化待遇保障体系，深耕智慧医保创新应用，从严筑牢基金安全防线，推动医保、医疗、医药协同共进，为全市人民提供更优质、更高效、更可持续的医疗保障，全力托起百姓“稳稳的幸福”。



每年4月，广泛开展基金安全宣传月活动，动员全社会共同参与守护医保基金安全。

办好民生实事，让幸福实景可感可及

——郴州放大优势、转型突破观察之四

陈淦琦 李成义 曹倩

嘉禾五中教学楼、县域医疗卫生次中心正按节点推进；高新区工人文化宫、县未成年人保护中心相继建成投用；全县成功申报省级医保慢病管理信息化试点，高血压、糖尿病患者在乡镇卫生院可以随访取药……今年在省定17项27个民生指标中，嘉禾县目前已有21个指标提前完成，用实打实的项目兑现着幸福承诺。

抓改革、促发展，归根到底就是为了让人民过上更好的日子。今年以来，郴州咬定目标不放松，民生支出占财政总支出八成以上，扎实推动就业、教育、医疗、养老等公共服务提质扩面，让“投资于人”的理念切实转化为惠民举措。

暖心接力

就业创业是民生之本。10月27日，郴州市2026年“金秋送岗暖兵心 戎耀筑梦新郴州”退役军人（军属）专场招聘会在郴州技师学院举行。

这场招聘会采取“线上+线下”相结合的方式，精选120家企业，推出4192个优质岗位，覆盖装备制造、新兴技能、教育培训、乡村振兴等领域，适配不同学历和技能层次。

同样在10月下旬，2026年全国残疾人就业服务机构职业指导竞赛在重庆决出名次，郴州人才集团员工陈静靓、雷心睿代表湖南出征，分别斩获全国直播带岗组第一名、全国社会机构组第五名——冠军没有捷径，这是郴州人才集团扎根公共就业服务、把“好岗”播进万家的实践成果。

今年以来，郴州着力推进就业创业扩容增效，举办线上线下招聘会1088场，服务企业16185家，发布就业岗位5.6万个。截至10月底，全市城镇新增就业5.7万余人、新增农村劳动力转移就业3.78万余人，完成率分别达到年度目标的106%以上和111%以上。

岗位送到了家门口，服务也得跟到身边。

11月6日中午，寒意渐浓。郴州市人社局社保卡服务中心“爱心驿站”里却暖意融融，外卖骑手、快递员、环卫工人等户外劳动者在这里接一杯热水、热一份简餐，短暂歇脚休整。

建设“爱心驿站”是今年省定的十大重点民生实事项目之一。郴州迅速行动，新建70家“爱心驿站”，同步推进服务提质，集成各类功能40余项，服务户外劳动者超10万人次。从配齐饮水机、充电插座、应急药箱等基础设备，到上线驿站地图实现“一键导航、就近歇脚”，再到邀请户外劳动者当“考官”提建议、促改进，“爱心驿站”建到了劳动者最需要的地方。

就业者有港湾，创业者亦有扶持。今年以来，郴州持续优化青年创业生态，新增发放创业担保贷款5.68亿元，让创业者有了更坚实的资金保障和发展空间。

守护托举

今年3月，“郴心慧老”云平台与国控康养·郴心和悦颐养中心同步建成投用。

线上，云平台基于全省首创的“政府主导、企业参与、市场运作”三方协同模式，打通养老服务供需对接、便民服务、安全监管全链条，构建“线上点单、线下服务、全程可溯”的点单式养老服务体系。

线下，颐养中心建筑面积约8400平方米，规划床位120张，主打智慧康养，把“生活照料、精神慰藉、医护康复”融合在一起，让老人在这里住得舒心、过得安心。

今年以来，郴州民政部门全面开展养老机构等级评定工作，以等级评定引导机构补齐设施短板、优化服务流程，评定四星级机构6家、三星级机构14家，一批管理规范、服务优质、群众认可的养老机构涌现出来。

老有所养，幼有所育。今年暑假期间，市总工会、共青团郴州市委等协同发力，遴选专业机构、整合社区阵地推出暑期托管服务，让孩子假期有处可去、学有所乐，让家长安心上班、放心干事。据不完全统计，今年全市各级工会组织累计举办托管班120期以上，托管职工子女超5200人。

困境儿童是需要格外关注、格外关爱的对象。郴州广泛动员社会力量，孵化52家儿童服务社会组织，发动3000余名志愿者参与课后陪护、假期夏令营活动，每年统筹300万元慈善资金补充照护服务供给，补齐家庭监护、校园教育之外的服务短板。

“一次检查，全市通用。”这是郴州持续推行二级及以上公立医疗机构检查检验结果互认的承诺。今年，全市48家公立医疗机构、6家民营医疗机构接入信息平台，实现341项医学检查检验结果互认，累计互认项目25.98万项次。

健康郴州建设，不能只看城区几家大医院，更要惠及偏远乡镇的群众。全市卫生健康系统在紧密型县域医共体内推行“连续计费”，上转住院患者连续计算起付线、下转住院患者免交起付线。不少偏远乡镇的老人，在家门口卫生院就能做DR检查、接受市级专家远程会诊。

拔节生长

9月中旬，8位中国科学院老科学家走进郴州多所学校，带来新学期开学的74场科普讲座。孩子们近距离聆听讲解，感受科学魅力，种下科学梦想。这是郴州实施大思政教育“四百工程”（百名干部讲思政、百优榜样进校园、百位名师进课堂、百堂优课作示范）的一个切面。

科学家精神、红色资源、榜样力量，都是生动教材，也在为构建全员、全过程、全方位、全领域育人生态提供养分。今年，郴州扎实做好湖南省大中小学思政课一体化共同体、试点市、试点县、试点校建设，组织10万余名学生参与“我的韶山行”“我的沙洲行”红色研学活动，“小树苗·大思政”品牌越擦越亮。

蓝天白云下，青瓦白墙的古建筑静默无语，近千名学校师生整齐列队于沙洲村民俗广场“半条被子”雕像前，凝神聆听讲解——这是“我的沙洲行”红色研学活动的一幕。

学生们聆听“半条被子”的故事后，齐声唱起红色歌曲，接着依次走进“半条被子的温暖”专题陈列馆、五一村“出路在哪里”红色文化体验馆、文市村中华苏维埃共和国国家银行（汝城）旧址等红色场馆（旧址）参观。这个暖意融融的红色地标，让研学师生们心生感慨：“在这里，看到的是革命征程的艰辛，感受到的是‘半条被子’的温暖。”

推进教育优质均衡，既要抓课堂教学，也要改善办学条件。今年初以来，郴州升级改造中小学校食堂101所，新增公办优质普通高中学位5667个，学前一年免费教育全面落实，提质升级一批小规模学校和寄宿制学校，办学条件不断改善。

学生健康是校园工作的底线。郴州大力实施青少年健康成长守护工程，加强健康学校建设。学生全员文体活动实现全学段覆盖，学生养成教育、法治安全教育、心理健康教育、阅读教育向纵深推进，心理健康教育开课率和医教协同覆盖率达100%，助力青少年德智体美劳全面发展。

一件件民生项目落地，一桩桩群众身边难题得到解决……福城郴州的万家灯火里，民生暖意悄然流淌。

石鼓 科技赋能守底线 智慧监管护食安

张子欣 刘祥彰 陈毅

网络餐饮量大面广、后厨隐蔽，基层监管人少事多。今年以来，衡阳市石鼓区纪委监委结合群众身边不正之风和腐败问题集中整治，推动市场监管部门把科技手段嵌入网络餐饮监管全链条。石鼓区把科技用在三个关键环节上：投诉取证、封签验签、食材溯源。让数据转化为处置能力，形成一条“取证有据、验签有标、溯源有根”的智慧监管路径。

云端调证，投诉跑出“极速达”

“我刚收到的外卖封签是拆过的，餐品也撒了！”近日，石鼓区12315热线接到市民投诉。话音刚落，属地监管所的执法终端就收到派单信息。执法人员对照工单直奔涉事门店——从接诉到敲开店门，仅用了半天时间。

速度之外，更关键的是“证据跑在前面”。这份底气，来自石鼓区已经打好的智慧监管底座：全区417家入网餐饮单位全部接入“互联网+明厨亮灶”和AI监管系统，率先在衡阳市实现基本全覆盖，后厨操作线上可视、AI自动抓拍预警，为投诉核查备好了“云端证据库”。

在此基础上，石鼓区出台网络餐饮投诉快速处理机制，工单直达一线执法人员终端，建立“高峰随接随派、夜间提级督办、一般诉求当日响应”标准。执法人员接到投诉后，第一时间调阅后厨直播回放与AI预警记录，核查信息，固定核心证据。现场处置时，一边核查资质、后厨卫生、封签落实，一边同步连线消费者厘清责任，做到“小事当场结、矛盾不升级”。在“明厨亮灶+AI”下，全区网络餐饮投诉举报按期办结率保持100%，平均处置时长大幅压缩。

科技的价值不止于“事后调证”，更在于“事前盯防”。平台拍到后厨人员未戴口罩，系统立即预警，执法人员收到推送后可立马赶到现场核查。“它24小时全天候盯着，夜间除虫害也能起作用。”石鼓区市场监督管理局食品经营监管股副股长彭麟翔说。

封签溯源，守牢食安“两端关”

上午11时，骑手小陈在店里等出餐。餐品递过来，他先看封签：“封签完好才取餐，破损漏贴的，当场就要请商户重新封装。”这是取餐的固定动作，也是他作为食品安全监督员要守的一关。让骑手拿着封签当验签人，是石鼓区的独特一招。

封签要验得起来，先得让商户贴得上。食安封签推广初期，区里免费印制1万份标准化封签发放给入网餐饮户。“先服务再监管，我们先发下去、教怎么用、讲清作用。”彭麟翔说。

封签推广后，石鼓推行“一签三验”工作法，串联出餐、取餐、收餐全流程，明确“无封签不取餐、封签破损不配送”实操标准，配套出台4套长效机制，厘清监管、平台、骑手、商户四方职责，让骑手验签有依据、拒送有底气。骑手发现封签违规或后厨隐患可通过“随手拍”上报，监管部门快速处置。目前，累计接收骑手上报隐患线索21条，全部上门核查、督促整改。

封签守住的是配送末端，溯源守住的则是供应链源头。石鼓区把监管从后厨延伸到供应链，对店内食材原材料开展溯源检查，形成“店内发现—登记溯源—源头核查”的全链条闭环。溯源把监管触角往前推，让问题食材的源头同样暴露在监管视野内，把科技监管的效能从单点核查放大为链条治理。

从“云端调证”取证提速，到“封签验签”激活骑手，再到“溯源追根”延伸链条，石鼓区的实践说明：高科技护航食品安全，要把技术用在最能解决问题的环节上。如此，既能守住安全底线，也能护住市井烟火里的民生温度。