

# 郸城县医疗保障局 赋能“掌上医保”APP 书写惠民暖民新篇章

记者 刘彦章 徐启峰 王吉城/文 刘俊涛 梁照曾/图

“您好!对于门诊重症慢性病申报,郸城县医疗保障局推行慢病快办、特事特办、难事帮办服务。您提供的材料齐全,请稍等……”9月15日,郸城县巴集乡谭寨行政村村民刘铁亮来到巴集乡医疗保障服务中心为其父亲办理重症慢性病申报手续时,工作人员接过申报材料热情地说。

不到一分钟,刘铁亮的申报材料被工作人员拍照上传至“郸城掌上医保”APP等待审核。刘铁亮离开半个小时后,工作人员打电话告诉他申报手续通过了专家评审,可即时享受相关医保政策。接到电话的刘铁亮感激地说:“谢谢!谢谢!我第一次办申报手续,没想到这么快就办好了。”

国家医疗保障制度是社会保障体系的重要组成部分,关乎全体人民的切身利益。2022年11月份以来,郸城县医疗保障局以党的二十大精神为指引,在县委、县政府坚强领导下,在周口市医疗保障局具体业务指导下,积极探索,创新工作方式,在我市医疗保障领域首创推出“郸城掌上医保”APP,将医保服务的方便性、快捷性发挥到了极致,使医保事业更好地惠及广大群众。



郸城县巴集乡谭寨行政村医疗保障工作站门口。



“郸城掌上医保”APP的应用,让重症慢性病评审专家不用再翻阅厚重的纸质病历。

## 数字赋能 构建基层医保服务网

“郸城掌上医保”APP构建的基层医保服务网既是有形的,又是无形的。说它有形,因为这个服务网由“郸城掌上医保”APP平台、后台管理系统组成;说它无形,因为这个服务网由村医、乡村干部、医务人员、行业部门工作人员、医保经办人员等共同参与,服务如影随形、触手可及。

“郸城掌上医保”APP可随时下载,里面的智能问答会及时回答群众的提问。足不出户,群众就可办理业务、查询信息。”郸城县医疗保障局有关负责人告诉记者。

以往,群众办理医保业务时,需到县行政服务大厅排队查询业务办理进度,导致群众办理医保业务的体验感很差,影响到他们对医保服务的满意度。

在这个数字化时代,怎样闯出一条路子,既能让群众“少跑腿”,数据“多跑路”,又能减轻医保经办人员办事程序上的沉重压力?2022年11月份,郸城县医疗保障局上下一心、积极探索,集思广益,决心把县行政服务大厅医保窗口“搬”到群众手上,让全县137万群众在手机上就能办理医保业务。在郸城县医疗保障局和有关科技公司共同努力下,“郸城掌上医保”APP应运而生。“郸城掌上医保”

## 让惠民 搭建一座群众“连心桥”

通过“郸城掌上医保”APP,郸城县医疗保障局除了将群众最关心的医保信息实时分享给他们,也将医保政策的红利迅速送达,切实增强群众的获得感和幸福感,建立起一座与群众沟通的桥梁。

为扎实开展“集采药品进基层,医保惠民‘零距离’”工作,郸城县医疗保障局依托“郸城掌上医保”APP,设置村级集采药品线上采购模块,建立集采进村报量直通车,使用直通车、全流程监管直通车,让医保政策红利真正落在基层、服务在基层、分享在基层。

“在集采药品线上采购模块,村医可根据需求自主选购;医保部门可全程跟踪集采药品在基层的报量和落实情况;群众可看到国家集采药品的种类和价格。”郸城掌上医保APP方便了你我他……”郸城县医疗保障局有关负责人说。

在巴集乡谭寨行政村卫生室,盐酸二甲双胍片、阿莫西林等6种集采药品已经配备上架,价格呈断崖式下降。

村医段鹏告诉记者,“郸城掌上医保”APP推出前,集采药品的使用状态是“让群众使用,群众才能使用”,“郸城掌上医保”APP推出后,集采药品的使用状态变为“群众主

## 权益保障 服务参保群众“零距离”

郸城县医疗保障局充分利用“郸城掌上医保”APP各个模块,让群众感受到医保服务就在身边。

2023年7月14日,郸城县医疗保障局推出“郸城掌上医保”APP重症慢性病申报系统。在段寨行政村卫生室,段鹏通过视频向记者演示他为几位患者办理重症慢性病申报的情况。视频显示,村民段国红(化名)不符合办理条件,并给出了具体的原因;村民郭自英(化名)符合办理条件,并配以情况说明和随访照片。通过“郸城掌上医保”APP,村民可以查询各自重症慢性病的申报情况。

“郸城掌上医保”APP可以让群众“少跑腿”、数据“多跑路”。段鹏感慨地说:“以前为村民办理重症慢性病申报,我要为他们复印各种证件,再到县行政服务大厅医保窗口办理,路远不说,还要经常排队,很麻烦。现在好了,用‘郸城掌上医保’APP,省时省钱又省力。”

为进一步体验重症慢性病申报的快捷和公正,记者来到县中医院重症慢性病评审工作办公室。

## 人民至上 创造医保服务新机制

构建智慧医保平台,服务永远在路上。郸城县医疗保障局收集整理群众“急难愁盼”问题,量化考核医保队伍服务能力和服务意识,在“郸城掌上医保”APP设立局长信箱留言模块,倾听民意,了解群众最关心的事,真正打通为民服务的“最后一公里”。

目前,郸城县医疗保障局持续优化后台经办和数据处理能力,将群众各项业务办理需求及时传达给医保经办人员,确保服务质量高效;持续优化后台服务体系,对前台经办遇到的各类问题及时回应,确保问题得到妥善处理;落实经办服务下沉工作要求,实现管理向

APP实现医保业务“网上办”“掌上办”。目前,郸城县医疗保障局对350名村医和医保经办人员开展集中培训,实现22个乡镇(街道)、523个村(社区)医保经办服务全覆盖。

记者点开“郸城掌上医保”APP,只见里面有“医保政策线上培训”“服务群众一对一”“待遇落实核查”“办事指南”“政策宣传面对面”“本地医保缴费记录查询”“医疗救助查询”“零星报销查询”等模块。

在“医保政策线上培训”模块,“郸城掌上医保”APP推送有线上医保政策培训专题课程,做到了医保服务面对面、一对一。

在“服务群众一对一”模块,“郸城掌上医保”APP对群众关注度较高的诉求,如异地就医备案、参保缴费、待遇落实等,配备有智能问答功能,实现了“诉求有所问,必有所答”的目标。

在“待遇落实核查”模块,群众可以查询医疗救助兜底、零星报销到账、资助参保补贴、参保缴费登记等内容。功能强大的“郸城掌上医保”APP,把县行政服务大厅医保窗口“搬”到家里、装进口袋、拿在手上”。

“我们的目标是让医保服务不再局限于某一窗口,而是通过网络平台,让服务更加贴近群众,确保群众能够随时随地获取所需的服务,构建起更加智慧、高效的服务体系。”郸城县医疗保障局有关负责人说。

动要求使用”。

集采药品与集采前的药品价格差别有多大呢?据统计数据显示,国家第二批32个集采药品平均降幅53%,最高降幅93%。尤其是糖尿病、前列腺疾病等常见慢性病药品降幅较大,如降糖药阿卡波糖从2.14元/片降至0.18元/片,降幅91.59%,治疗前列腺疾病的醋酸阿比特龙片从139.77元/片降至11.9元/片,降幅91.46%。

段鹏以他配备的集采药品某品牌阿莫西林为例,讲解了集采药品的价格变化。该品牌阿莫西林在集采前价格为10.42元/盒,集采后价格为1.73元/盒。门诊统筹群众购药报销比例为50%,到群众手中后,每盒阿莫西林不到0.9元。由此可见,集采药品让群众购药负担大幅下降。

据介绍,到2023年底,每个省份的国家和省级集采药品累计将达到363种,群众会享受到更多集采药品,受益更加明显。

“目前,郸城县村级集采药品达到61种。一种药品在不在集采目录上,群众通过‘郸城掌上医保’APP就可查询到。推广‘郸城掌上医保’APP,能让医保政策红利最大程度惠及群众。”郸城县医疗保障局有关负责人说。

为加大宣传力度,郸城县医疗保障局制作了7期视频,讲解注册“郸城掌上医保”APP流程和相关医保政策,取得了良好效果。

重症慢性病评审专家组成员郝凤标表示,“郸城掌上医保”APP重症慢性病模块从申报到专家审核,再到确定录入系统,相关人员实时在线的情况下,全程10分钟即可办理完毕。重症慢性病申报实行专人审专病,只要符合条件,肯定可以审核通过,大家可以在网上进行监督。

“郸城掌上医保”APP推出前,重症慢性病评审需要患者提供近期免冠证件照、身份证、户口本、病历复印件,专家集中评审后,于每月23日前交县医疗保障局进行审核及信息录入……如今,“郸城掌上医保”APP将这些繁琐手续全部免除,重症慢性病申报办理时间从30个工作日缩短到5个工作日以内。特事特办,最快10分钟可办结,医保服务更人性化、高效化。

“郸城掌上医保”APP不仅使用方便,在维护群众利益方面也发挥了很大作用。”郝凤标说。

郸城县医疗保障局通过防返贫致贫监测预警系统大数据筛查,将当年累计支出超过预警线的重点人员导入“郸城掌上医保”APP,实现了与防返贫致贫监测系统信息共享,确保医保服务精准对接。

一线下沉、服务向一线延伸,不断为群众带来快乐舒心体验。

郸城县医疗保障局局长黄玉珍说:“我们持续增强医保经办人员的服务意识,让他们在办理业务的同时,深刻感受群众的艰辛和需求,将群众的事情视为自己的事情,积极解决问题,提升服务质效……”

优质服务无止境。黄玉珍告诉记者,下一步,郸城县医疗保障局将持续深化“构建基层医保服务网、创新经办服务下沉机制、搭建群众‘连心桥’、服务群众‘零距离’”四大服务理念,持续优化软件模块,打通群众办事痛点、堵点、难点,提供更加温情、暖心、高效的服务,让“郸城掌上医保”APP“快办事、能办事、办成事”的服务深入人心,不断推动全县医保事业高质量发展。③12



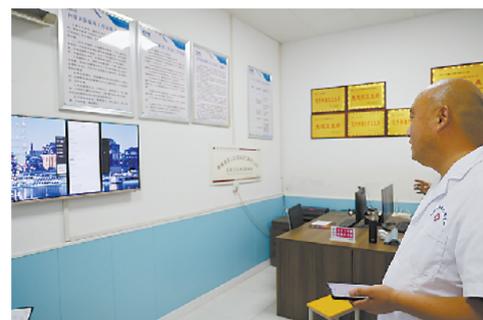
周口市医疗保障局局长梁晓莉(中)带领班子成员及技术人员到郸城县巴集乡医疗保障服务中心调研医保工作。



郸城县医疗保障局局长黄玉珍(左)介绍“郸城掌上医保”APP界面功能。



郸城县巴集乡医疗保障服务中心工作人员通过“郸城掌上医保”APP为群众办理重症慢性病申报。



村医段鹏通过“郸城掌上医保”APP查询病人就医信息。



郸城县重症慢性病评审专家网上审核病人病历。



郸城县巴集乡卫生院在醒目位置设置医保政策宣传栏。



郸城县巴集乡医疗保障服务中心结算窗口。