



民生关注

从大厅到社区 从奔波排队到指尖轻点——

藏在医保服务里的创新与温度

本报记者 周 昕 文/图

近年来,宁夏医保部门聚焦群众办事痛点,创新推出“掌上办、就近办、马上办、银行办”便民服务体系,将传统医保服务从“大厅里”延伸到“指尖上”“家门口”,不仅提升了服务效率,更以实实在在的事例展现医保服务的创新与温度。

近期,记者针对多个医疗场景进行体验采访,了解宁夏医保部门如何通过数据共享、资源整合和服务下沉,让医保服务不再局限于办事大厅,而是融入日常生活。每一位参保群众的便捷体验,都成为医保“四个办”服务成效的生动体现。



中卫市政务服务中心医保局窗口工作人员为居民办理医保业务。

手机屏里的便捷

10月10日,在中卫市沙坡头区一家医保定点药店,67岁的李女士熟练打开手机上的“我的宁夏”App,调出医保电子凭证,对着扫码器轻轻一扫,不到一分钟就完成了医保凭证。“以前买药总要拿医保卡,有时候忘了带,还得跑回家拿,现在有了这个电子凭证,方便多了!”李秀兰笑着说。

这样的便捷场景,如今已是常态。随着“我的宁夏”App医保服务功能的不断完善,参保缴费、异地就医备案、关系转移、家庭共济授权、个人权益查询等八大类高频医保业务,实现

了从“跑腿办”到“掌上办”的转变。

近日,银川市兴庆区居民张女士通过“国家医保服务平台”App为在西安市上大学的女儿办理了异地就医备案。“太方便了!要是以前,我得先跑到社区开证明,再去医保局提交材料,来回至少折腾一两天。现在只需要动动手指,两个工作日就办好了,备案结果还能在手机上随时查询。”张女士对如今的便利流程赞不绝口。

“门诊共济”功能更是为许多家庭带来诸多利好。“我看病吃药花销小,个人账户的余额多。与儿子建立医保

门诊共济账户后,他看病的自费金额就可以用我个人医保卡上的钱支付。”居民张建军说。自治区医保局工作人员介绍,家庭共济功能打破了医保个人账户只能本人使用的限制,实现了家庭成员之间的互助共济。

小小手机屏,连接大民生。目前,宁夏所有医保定点医疗机构和药店均已支持医保电子凭证结算。从奔波排队到指尖轻点,从“卡时代”到“码时代”,宁夏医保服务的数字化转型实实在在地让广大群众感受到了便捷与温暖。

家门口的23项业务

遍布全区的乡镇(街道)便民服务中心、村(社区)便民服务站就能办,真正搬到了群众的“家门口”。

“就近办”的“近”,不仅指地理距离的缩短,更体现在服务场景的深度融合。在宁夏医科大学总医院心脑血管病医院的医保窗口,还有另一种便捷。

刚在门诊看完病的张世亮拿着医生开具的处方径直走到医保窗口询问:“你好,我想问一下,这个新药该怎么报销?”工作人员在系统里查询后,详细告知他审批所需的材料和流程。“太好了,在医院里就问明白了,我还以为得再去医保局问呢。”张世亮说。

“很多患者家属是外地人,对本地

不熟悉,时间又紧。我们在这里直接帮他们处理掉大部分医保问题。”医保窗口的工作人员介绍。

据了解,宁夏下沉的10余项医保服务,涵盖了参保信息变更、异地就医备案、门诊大病申报、医疗费用报销初审等高频事项,打通了群众医保经办需求的“最后一公里”。

银川市西夏区朔方路民生服务中心相关负责人对此深有体会:“过去,老百姓办个事,先要打听去哪儿办,再研究坐哪路车,到了大厅还要取号排队,半天时间就没了。现在,茶余饭后散个步的工夫就把事办了。我们把服务送下去,群众的满意度才能提上来。”

“秒批”背后的承诺

速度与温度。

在石嘴山市,退休后随子女定居北京的王女士就真切感受到了这份便捷。“以前听说备案很麻烦,要填表、盖章、寄材料,没个十天半月就办不下来。现在在我家用手机操作,2个工作日备案就成功了,太方便了!”王女士的女儿欣慰地说,“母亲在北京住院,直接刷医保卡或扫二维码就能结算,我们再也不用垫付大额医疗费,也不用拿着一堆单据回宁夏报销了,省心、省力、省钱。”

“马上办”的便捷,不仅体现在事前备案上,更贯穿于就医全过程。过去,由于涉及不同地区间的信息传递与资金划转,医保关系转移业务的办理周期较长。宁夏医保部门将医保

关系转移接续办理时限压缩至15个工作日以内,并依托全国统一的医保信息平台,努力实现线上申请、进度可查,确保群众医保关系转移接续高效顺畅,尽可能减少待遇享受的“空窗期”。

“2个工作日”“15个工作日”“即时结算”……这些明确的时限承诺,不仅仅是服务标准的提升,更是宁夏医保部门深化“高效办成一件事”改革、优化营商环境的决心体现。通过建立健全“马上办”工作机制,将服务时限、标准、流程公之于众,接受社会监督,倒逼内部流程再造、数据共享和业务协同,从而实现了从“群众跑”到“数据跑”、从“排队等”到“即时办”的根本性转变。

“以前办医保业务,得专门跑到医保中心,现在好了,来银行办事,顺道就把医保业务办了,太方便了!”10月12日上午,在中国建设银行中卫支行新设立的“医保服务e站”医保服务专区,刚办完个人参保信息查询的市民张女士对这项新服务赞不绝口。

去年12月,自治区医保局创新服务举措,与宁夏银行、工商银行、农业银行等8家银行深度合作,在银行网点内打造了环境舒适、标识清晰的“医保服务e站”医保服务专区。这意味着,包括单位及个人参保登记、参保信息查询、打印参保凭证、异地就医备案、医保政策咨询在内的23项高频医保业务,如今在家门口的银行就能“一站搞定”,实现了从“多头跑”到“一站办”的转变。

走进中国建设银行中卫市支行的营业大厅,右手边一块醒目的“医保服务e站”医保服务专区蓝色招牌映入眼帘。专区与银行常规业务窗口区分开来,保护了居民医保信息的私密性。银行工作人员经过医保部门的系统培训,以“医保服务专员”的新身份为市民提供服务。

据了解,该银行与当地医保部门系统实现了数据互联互通和安全共享。在确保数据安全和客户隐私的前提下,银行工作人员通过授权账号访问医保业务系统,操作全程留痕、可追溯。同时,银行还将医保业务培训纳入工作人员的常规考核,确保医保服务的专业性。

自治区医保局相关负责人说,选择与银行合作,正是看中了银行网点覆盖广、服务标准化、安全体系完善的优势。“医保服务的重心在下沉,关口在前移。将服务延伸到群众熟悉的银行网点,有效弥补了基层医保经办力量的不足,为上班族、老年群体等提供更大便利。”

目前,全区首批合作银行的近百个网点已陆续开设医保专区。随着系统的进一步优化和业务的拓展,我区将有更多医保服务事项被纳入其中,通过银行的智能柜员机等设备,实现更多业务的“自助办”“指尖办”。



居民在中卫市沙坡头区一家药店扫码购药。

『一站式』服务办到了心坎里

互动方式

18909599990
18909599991

nxrbdzlx@163.com

扫码进入宁夏日报
读者来信微信公众号

以案说法

干完活返程途中受伤

司法所:应给予劳动者“一次性补偿”

本报记者 马忠

“参与村里组织的劳动,干完活回家路上摔伤了,村里该不该管?”近日,银川市永宁县胜利乡村民仇某某满腹委屈:他在参加村上组织的秋季农田水利建设后,骑车返家途中不慎摔倒,导致双侧多发性肋骨骨折,医疗费花了8000元。然而,关于后续补偿问题,他与村委会各执一词,协商陷入了僵局。

仇某某认为,自己参与集体劳动后受伤,村委会应承担医疗、护理、误工等费用。而村委会则有苦难言:一方面经费有限,另一方面对责任如何界定也把握不准。

难题转到村上的胜利司法所,所长马勇启动了“听诉求、释法理、促和解”三步调解法。他分别与双方深入沟通,仔细核验医疗票据,并详细了解村委会采取的安全保障措施,迅速找准了争议核心。

“老仇,你因为参加集体劳动受伤,这份付出我们都能理解,但具体的赔偿要依法依规来认定。”调解现场,马勇拿着民法典,用大白话给双方分析。“法律规定了,提供劳务期间受到损害的,要根据各自过错承担责任。你骑车在回家的路上,自身有注意安全的义务;村里作为组织方,也负有安全保障责任。”

他接着打了个形象的比方:“就像请人帮忙修房子,工人路上摔了,房主要不要负责?得看具体情况。不过,你为集体出力受伤,于情于理都该得到适当补偿。”

针对村委会的顾虑,马勇也列举了类似案例:“邻村也有这种情况,最后通过‘一次性补偿’解决了,既不让村民吃亏,也不让集体负担过重。咱们可以参照这个思路。”

经反复协商,双方最终达成一致:村委会一次性补偿仇某某医疗费、护理费、误工费共计1.82万元,仇某某承诺不再就此提出其他诉求。

签完协议,仇某某感慨:“马所长把法律讲得透彻明白,我们心里就亮堂了!”村委会负责人也表示:“这下解决了我们的难题,以后组织集体活动,心里更有底,也知道该怎么把工作做得更周全了。”

这事儿帮您问了

公交车电子站牌翻页速度能否慢一点

银川市市民崔女士询问:公交站台的电子显示屏很方便,可以查看线路信息,还能看到每路公交车的准确到达时间。但我发现,显示屏翻页太快了,每页内容只看到一半就滚动到下一页,来来回回等了好一会儿才弄清楚要坐哪辆车,页面轮换速度能否调慢一些?

银川市公共交通有限公司回复:银川市目前有公交智能电子站牌1000套,不仅能为乘客提供及时、准确、全面的公共交通信息,同时也解决了老年人、中小学生学习不便使用手机App查询车辆到站信息的问题。因为电子站牌每页最多只能显示4条公交线路信息,为了保障其他页面的公交线路信息也完整显示,目前设置每个页面停留的时间为10秒。针对崔女士的建议,银川公交决定将每个页面停留的时间调整为12秒,后面根据运行情况看是否还需要再做调整。

(跑腿记者 张涛)

二手车被扣押,能否找卖家退款

银川市西夏区张先生询问:我通过二手车交易平台联系到卖家王某,买了一辆二手车。签订合同后,我陆续向王某转账20万元,付清了全部购车款。车辆交付时,王某告诉我车辆暂时无法办理过户,但不影响正常使用,我便没有在意。直至去年年底,车辆突然被法院扣押,导致我无法继续使用。请问,这种情况下我能否要求王某退还全部购车款?

宁夏大远律师事务所律师常勇答复:根据民法典相关规定,当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的的,当事人可以解除合同。涉案车辆已被法院依法查封扣押,非因张先生自身原因导致其无法使用车辆,合同目的已无法实现,因此张先生可主张解除购车合同。但在双方交付车辆时,王某告知张先生不能过户,张先生对车辆权属没有尽到查验义务,仍选择继续履行合同,对后续损失的发生亦存在过错。另外,张先生已实际使用该车辆5年,基于上述两点,张先生可以要求王某退还部分购车款项。

(跑腿记者 马忠)

图说百态



赶路再急,莫闯红灯

11月10日,记者在银川市兴庆区北京东路与春华巷交叉口看到,一名外卖骑手未等红灯结束便启动车辆闯过路口。近年来,外卖骑手为抢时间、赶订单,闯红灯、逆行、占用机动车道等违法行为屡见不鲜,这些行为不仅威胁其自身安全,更给其他交通参与者的生命财产安全带来隐患。解决外卖骑手“速度”与“收入”的矛盾,需外卖平台、交警部门等单位联动监管。

本报记者 王雨婷 摄

新闻热线

铁皮石斛有“治疗功效”?

市场监管部门:选购“食药同源”类产品当谨慎

本报记者 陶 涛

有消费者称,自己花费8000余元购买了天麻和回春虫,现在回忆起来,卖家在介绍产品时,夸大了产品功效,模糊了计价单位,导致他在购买过程中无法准确判断价格,且店员未经他的明确同意,就迅速将药材磨成粉,让他不得不进行消费。对于产品的实际效用和价格,他有许多疑虑:“这类商品真的能产生疗效吗?如果购买后发现问题该怎么维权?”

“对‘食药同源’类商品,消费者应保持警惕,不要让‘养生’变成‘伤财’。”自治区市场监管厅市场监管投诉举报中心工作人员介绍,人们常说的“食药同源”类药材,也称

“食药物质”,是指作为食品且列入《中华人民共和国药典》的物质,可合法添加在普通食品中。截至目前,国家已累计公布106种食药物质,包括铁皮石斛、天麻、山药、胖大海、茯苓等。在购买此类商品时,首先要明确属性,不盲目替代。

该投诉举报中心工作人员解释,食药物质的核心属性是“食品”,而非“药品”,其作用是通过日常食用进行温和调理,不能替代药品治疗疾病。并且,不同体质、年龄、健康状况的人群对食药物质的耐受度和需求不同,消费者在食用前应充分了解自身适应性。比如,含人参的产品不适合高血压患

者。食药同源也不等于无毒无害,如川贝、黄精、人参等,长期或过量食用可能引起肝肾负担、消化不良、药物相互作用等问题。

对于消费者提出的维权问题,该工作人员表示,任何宣称“包治百病”“快速见效”的食药物质,均涉嫌虚假宣传。购买此类商品时,消费者应留存好购物小票、发票、订单截图等消费凭证。若发生消费纠纷,及时向商家、网络平台进行投诉或拨打平台所在地的12345、12315投诉电话,维护自己的合法权益。

截至记者发稿时,市场监管部门正在对王女士的诉求进行调解。

“家中老人购物时,被商家鼓吹的治疗功效误导,买下了磨成粉的铁皮石斛。我要求退款,却被商家拒绝。”近日,消费者王女士拨打宁夏日报新闻热线18909599990反映。

据王女士介绍,家中老人在旅游时来到一家特产店,店员向其推销铁皮石斛,语言中刻意混淆“食”与“药”的界限,口头宣称其具备“治疗功效”,可调理糖尿病等多种疾病。老人一时心动,店员便迅速将药材磨成粉,高价卖给了老人。王女士认为,所谓的“治疗功效”说不清、道不明,老人因虚假宣传受骗,才有了购买行为,商家应该予以退款。商家却以“药材已加工”为由,拒绝了王女士的诉求。

记者从自治区市场监督管理厅了解到,“食药同源”类商品引起的消费纠纷不在少数,近期就有多名消费者向12315平台反映,在购物时被诱导购买了高价铁皮石斛、天麻、回春虫等“食药同源”类商品,或在食用后出现了不良反应。