

# 3个数字,藏着湘潭医保服务迭代升级的密码

本报记者 郑德慧子

截至11月底,湘潭今年线上线下已经办理医保业务超26万件。在海量的经办事项中,服务水平和效率却不断上升,平均办理时效较去年同期提升了10%,医保窗口获评政务服务大厅二、三季度红旗窗口。一年来,受益的群众们送来了10多面锦旗,20多封表扬信。

这是怎么办到的?市医保局医疗保障事务中心负责人提到了三个数字:15分钟、1次、36.7℃。通过这组数字,我们或可一探湘潭医保服务迭代的密码。



市民在市民之家医保窗口办理相关业务。(记者 方阳 摄)

## 15分钟,打造“老百姓身边的医保”

雨湖区楠竹山镇永丰村68岁居民郭丽,这几天终于解决了一件大事——在镇上的便民服务中心,10分钟就办好了大病报销手续。“不用跑医保局,也不用麻烦孩子,家门口就办好了,真是太方便了。”这种全新的体验,让郭丽直夸“家门口”的医保服务圈便民又高效。

今年,市医保局制定《湘潭市医疗保障经办服务一体化建设实施方案》,明确下沉事项,统一医保经办服务标准,县(市)区依托乡镇卫生院、街道社区卫生服务中心、高校医院、行政村卫生室建立了一批医保帮办代办便民服务中心(点),打造了市、县(市)区、乡镇(街道)、村(社区)四级经办体系。按照“应下尽下、能下均下”原则,目前全市所有乡镇(街道)能提供

## 1次办,打造“老百姓省事的医保”

日前,一位行色匆匆的市民来到市民之家医保服务大厅,送来了一面写有“专注办实事 为民解忧难”的锦旗。

这位市民说,他是受张碧梧老人所托。张碧梧是湘潭市一名医保参保者,年逾八旬,长期居住在广东省惠州市。前段时间老人生病住院,因为对医保政策不了解,导致医保费用无法报销,于是通过电话将问题反馈给了湘潭市医保局。当时接待张老的正是市医疗保障事务中心异地结算科科长戴强,接到求助电话后,他深知老人急迫的心情,充分运用医保政策,直接帮助老人代办了相关业务,协调广州的医院一天之内就解决了老人的医药费报销问题。

“医保政策咨询、慢病报销申请、异地报销等,都是高频业务。”工作人员告诉我们,市民之家医保服务大厅目前每日的接待量为500人次左右。为了提高办事效率、让群众一次办好,今年,着重打造了7个“综合柜员制”窗口,参保人“进一扇门、取一个号、排一次队”,即可实现医保业务通办。针对老年

人办理事项较多的特殊病种、“双通道”、长护险业务,在综合窗口的基础上另设3个专窗。同时,进一步深化网上办事,依托“湘医保”“国家医保服务平台”“湖南省医保信息化平台公共服务子系统”和“政务服务平台”等“网办、掌办”途径,开展网上经办、审核;各级医保经办机构建立沟通代办机制,对于市域内的咨询、查询、参保证明打印等业务,开展协同办理,切实提高经办效率,减少群众跑腿。

异地就医直接结算工作也在今年得到了深入推进。我市先后启动了职工医保个人账户省内药店直接购药、高血压等5种门诊慢特病治疗费用跨省直接结算、湘赣边6市个人账户药店直接购药、省内门诊异地直接结算试点工作。目前,我市异地就医住院直接结算医疗机构67家(二级及以上医院全覆盖)、跨省普通门诊直接结算医疗机构37家,3家医院开通5种门诊慢特病治疗费用跨省直接结算,老百姓、益丰、千金三家连锁药店旗下共323家药店开通全省职工医保个人账户异地购药直接结算,极大方便参保人员。

## 鸦雀塘社区:

# 全力打通服务群众“最后一米”

本报讯(记者 熊婷 通讯员 张礼)排水沟改造好了,污水管道疏通了,早厕通水了……近日,在岳塘区下摄司街道鸦雀塘社区,随着社区服务群众“最后一米”行动的开展,小区内一片欢声笑语。

12月12日,沐浴着晨光,鸦雀塘社区建设村小区居民赵淑辉正在社区文化广场锻炼身体,“以前只想把门窗关起,这个排水沟很臭,夏天还滋生好多苍蝇,路上的盖板只要有车经过,就发出很大的声音。”

赵淑辉口中的排水沟就在建设村小区主道

两侧,全长近400米。由于年久失修等问题,盖板松动、时常堵塞,往年社区只能疏通、清理,但总是治标不治本。为深入学习宣传贯彻党的二十大精神在基层走深走实,鸦雀塘社区以实际行动开展打通服务群众“最后一米”行动,通过“网格+楼栋长+志愿者”的方式,积极收集群众诉求,建设村小区的居民纷纷提出排水沟改造。

群众有需要,社区有行动。今年11月,经过社区工作人员多方协调,岳塘区住建局组织施工人员,将平房水沟水管全面接通到污水井,对所有沟渠进行清淤,拆除盖板水泥,并在盖板下面

## 36.7℃,打造“老百姓叫好的医保”

“推己及人,是提升服务的最好方式。”为了让经办服务温暖、贴心,市医保局党组成员全体带头,多次以群众身份和办事人员身份体验服务流程,并坚持“硬环境”“软实力”双向发力,用心、用情为参保人提供36.7℃最舒适的温情服务,很快,一系列“急难愁盼”问题得到解决。

市民反映生育待遇报销时间过长,市医保局深耕医保服务精细化管理,进一步缩短办结时限、精简申请材料,原本30个工作日的办理时间,缩短到20个工作日。不仅如此,经过进一步梳理,两定机构准入评估等另外5项工作均缩短了工作时限,工作效率平均提升50%。

两定机构协议管理也得到优化,试行协议网签、在线对账,改变了以往医药机构跑腿提交资料的局面。“坐在店里登录医保信息平台,点击鼠标,10分钟不到就签好了医保协议,一次都不用跑了!”湘潭多家医药机构负责人对医保服务协议“云时代”的便捷高效赞不绝口。这一年,全市1900余家定点医药机构减少协议签订、对账等办事跑腿15万余次。

针对日常从办事市民处调查了解到的医保业务经办建议,医保部门还推出了预约办、延时办、自助办、容缺办相结合的医保业务办理服务举措。预约办,即对企业线下业务开展预约办理,缓解窗口经办高峰排队等候问题,为企业提供更人性化的经办服务;延时办,对下班时间未办理完成医保业务的参保人员,提供延时办理服务;自助办,设置自助服务区 and 志愿服务岗,为医保参保群众提供自助查询、打印服务,为行为不便人群提供志愿帮带办服务;容缺办,针对疫情影响,对部分经办业务的资料实行承诺容缺受理,提升医保经办温度。

今年以来,市医保事务中心为参保人员和企业提供预约办理服务600余人次,延时服务300余人次,自助和帮带办服务400余人次。便民举措的不断推陈出新,不仅让群众感受到了医保服务的加速度,更感受到医保服务的温度。

助,终于与小文的父母取得了联系,但由于疫情原因,他们迟迟不能来潭团聚。取得联系之后,工作人员通过电话向小文的父母告知小文情况,他们的心情才慢慢平复下来。

12月7日晚,疫情“新十条”政策一发布,湘潭市救助站就联系小文的父亲,告诉他可以过来接女儿了!历经11个小时的车程,1100多公里的路程,小文的父亲见到女儿那一刻,老泪纵横,一时语塞,拿出一面早已准备好、写着“遇难献真情,助人见高风”的锦旗,以此表达对湘潭市救助站以及湘潭人民的感谢。

从今年12月开始,市救助站在市民政局的指导下,紧紧围绕救助工作中心,始终坚持生命至上、人民至上原则,扎实开展“寒冬送温暖”专项救助行动。截至12月9日,今年市救助站累计救助流浪乞讨人员2600余人次,帮助多名流浪人员找到家人。

垫橡胶皮除噪音。“我就住在1楼,以前晚上被压板的声音震得睡不着,现在晚上安静多了。”赵淑辉说。

对于小区变化,鸦雀塘社区工人村小区居民徐信民也有话要说。他所在的小区楼栋是上个世纪六十年代的房子,建设时规划一层一个公共厕所,但由于历史遗留问题,公厕成了早厕,水电不通,徐信民等150余户小区居民的生活十分不便。徐信民没有想到,社区真的将他们的烦心事放在心上,启动了早厕改造。

“每次下户后,我们都会整理好居民建议,反馈到职能部门,做好群众的‘传声筒’,当好政府与群众的‘连心桥’。”社区相关负责人介绍,经过与职能部门多次对接,最终由湘电集团对工人村小区早厕进行改造,目前,已对早厕内部进行粉刷,并接通了水、电,其它改造正在有序推进。

# 冬季采暖高峰期 安全与保供齐驱

## ——湘潭新奥燃气以实干书写企业担当

本报记者 吴珊 通讯员 秦颖新



湘潭新奥燃气工作人员为燃气管道包裹防低温材料。(吴珊 摄)

近期湖南气温断崖式下跌,湘潭瞬息入冬,正式进入冬季采暖高峰期。伴随低温天气的到来,天然气用气需求快速增长,目前湘潭城区日用气量已由58万方/天攀升至76万方/天。若气温进一步下降或持续低温天气,预计湘潭日用气量最高峰将达85万方/天。

此外,湘潭新奥燃气在入冬前完成了对各重点部位、重点设备设施的安检维修,并采购了充足的备品备件,为可能到来的极端天气做好应急储备;安排了14名巡线员采用7天24小时轮班制度,对全市中压管道每天巡检覆盖一次,低压管道巡检每5天覆盖一次,调压设备巡检每30天覆盖一次,杜绝第三方破坏,在湘潭新奥燃气,还有一支机动性强、技术娴熟的燃气应急抢险队,随时待命处理各类燃气抢险抢险、燃气安全事故、管网隐患整改等工作,确保冬季管网及设备安全、气源供应稳定。

## 多场景数智运用,提升运营管理水平

为有效提升燃气安全管理运营水平,多维度保障燃气计量准确,多途径提高管网运行安全,多创新促进卓越运营,湘潭新奥燃气不断加大对于燃气管网安全监管的投入,运用数智技术强化安全治理、升级运营管理水平、完善大数据平台、推广智慧运营,经不断迭代,公司着力建设遥测遥控(SCADA)系统、地理信息(GIS)系统、调压设备监控系统、智慧运营系统、商业报警器监控系统,并以此为基础打造集管道操作运行、调度管理、远程数据采集、维修力量调度协调、商业报警器监控预警等多种功能为一体的智能运营平台,实现了对区域内燃气管道、调压站、CNG加气站、接收站和计量站的实时监控,对所有居民和工商业用户的智能派工,对全市在用和废除的管道及设施绝对坐标定位。

此外,公司上线的新奥工程数字化赋能系统、工地安装的工程球机等还实现了对工程现场的动态实时监控和施工场景图像全覆盖管理。在数智技术的加持下,各业务场景下的燃气运营安全管控水平和隐患治理效率得以大幅提升。

## 多方位安全防范,保障管网及设备安全

为保障城市燃气管网及附属设施、厂站、调压器设备、阀门的安全稳定运行,湘潭新奥燃气主动承担社会责任,近年来相继投入近2.27亿元资金对我市建成30年以上的所有燃气老旧铸铁管道进

## 高新区: 用好“三线一单”成果,推进污染物排放管控

本报讯(记者 廖艳霞)“治理完成后,员工和周边居民生活环境得到有效改善。”12月12日,湘潭市生态环境局高新分局(以下简称“高新分局”)有关负责人说,今年以来,高新区以“三线一单”分区管控为指引,积极推进污染物排放管控,在全市率先完成挥发性有机物治理,生态环境精细化管理水平不断提升。

湖南华菱线缆股份有限公司在注重生产的同时高度重视环保问题。由于企业交联厂在交联电缆生产过程中采用交联工艺产生一定的废气。按照高新分局要求,公司于今年1月启动挥发性有机物治理项目,采用“活性炭吸附/催化燃烧+风机+排气筒”工艺处理挥发性有机物,5月完成治理后,公司有组织和无组织排放均可做到稳定达标排放。和湖南华菱线缆股份有限公司一样,高新区内湘潭市飞扬包装有限公司等共计4家企业积极开展挥发性有机物废气治理工作,目前均已完成治理任务。

高新分局有关负责人介绍,今年以

行了改造升级,对市区改造后的主干管道进行了全面升压,湘潭城区安全用气保障能力得到极大提升,10余万燃气用户在改造中受益。目前,公司老旧管网治理经验成功入选了住建部《城镇老旧小区改造可复制政策机制清单》(第五批),走在了全省前列。

此外,湘潭新奥燃气在入冬前完成了对各重点部位、重点设备设施的安检维修,并采购了充足的备品备件,为可能到来的极端天气做好应急储备;安排了14名巡线员采用7天24小时轮班制度,对全市中压管道每天巡检覆盖一次,低压管道巡检每5天覆盖一次,调压设备巡检每30天覆盖一次,杜绝第三方破坏,在湘潭新奥燃气,还有一支机动性强、技术娴熟的燃气应急抢险队,随时待命处理各类燃气抢险抢险、燃气安全事故、管网隐患整改等工作,确保冬季管网及设备安全、气源供应稳定。

## 多渠道筹措气源,确保气源储备充足

为确保气源供应稳定,湘潭新奥燃气发挥在用气预测、风险研判等方面的专业优势,自主搭建了“慧用能”气量申报平台,建立了大型工商业用户日气量申报制度,有效提升了气量预测水平,优化了气源调度方式方法。公司通过拓宽气源采购渠道、长株潭三市管网互联、应急保供代购、设施改造升级等方式,多渠道筹措气源,确保气源储备充足。考虑到未来可能的极端低温天气影响以及城区采暖炉用户每日约20万方的用气需求,对调峰保供能力提出了巨大挑战。为此,湘潭新奥燃气确保了荷塘LNG储罐液位满,基本实现供需匹配,如遇极寒天气,还将依托新奥能源贸易LNG供应链,通过采购LNG气化的辅助方式进行保供。另一方面,公司还将在市委、市政府的支持与指导下,依据《湘潭市采暖季天然气保供应急预案》有序采取限停可中断用户的方式全力保障民生用气。

目前,全市气源供应能全面满足市民的用气需求,但天然气属于不可再生资源,受国际形势影响,全国天然气供应仍处于紧张态势。为支持国家节能降耗政策,湘潭新奥燃气在此呼吁广大燃气用户:请您践行绿色低碳生产生活方式,共同做好节能降耗,珍惜和节约用气。

来,高新区积极推进“三线一单”分区管控成功应用,开展了全区工地扬尘污染治理专项行动,确保裸露黄土全面复绿,覆盖到位;并在特护期内安排专人不定期巡查检查,加强对禁止使用高排放非道路移动机械区域内作业的工程机械的监督;在建设空气自动监测站的基础上,联合高新区城管和综合行政执法局、街道等部门,增加日常道路洒水频次,有效改善园区大气环境质量;还要求辖区内金杯电线电缆有限公司、湖南创一工业新材料股份有限公司等涉气企业按规定落实错峰生产相关要求,有效防控臭氧等污染。

此外,高新区还坚持改造提升和退出搬迁并重,有序推进城市建设区内重污染企业退出,积极推进工业企业入园集聚发展;深入开展“散乱污”企业整治专项行动,按照“淘汰一批、整治一批、搬迁一批”的原则,基本完成“散乱污”企业及集群综合整治,全面改善园区生态环境质量。