

# 晋城市医疗保障局办公室文件

晋市医保办发〔2023〕13号

---

## 晋城市医疗保障局办公室 关于印发《医保“流动驿站”建设实施方案》 的通知

各县（市、区）医疗保障局，市医疗保险事务中心，中国人寿保险股份有限公司晋城分公司，中国人民财产保险股份有限公司晋城市分公司：

为打通医保经办服务“最后一公里”，经市医疗保障局研究决定，印发《医保“流动驿站”建设实施方案》，请认真贯彻执行。

(此页无正文)

晋城市医疗保障局办公室

2023年7月28日

(此件主动公开)

# 医保“流动驿站”建设实施方案

为打通医保经办服务“最后一公里”，完善医保经办“十五分钟”便民服务圈，全力推进医保服务向镇、乡、社区、村延伸，及时向广大参保群众提供方便、快捷、就近、上门的“暖心、贴心服务”，制定晋城市医保“流动驿站”建设实施方案，具体如下：

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，忠实践行以人民为中心的发展思想，结合学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育活动，在全市建设覆盖镇、乡、社区、村的医保“流动驿站”，实现服务窗口前移，将流动服务驿站打造为百姓身边的便民服务大厅，持续提升群众的获得感、幸福感满意度。

## 二、工作目标

加强与商保公司合作，依托商保公司人员、网点等优势，建设流动驿站，做实医保服务下沉，实现便民服务事项“马上办、网上办、就近办、一次办”，构建以医保服务大厅为主阵地，镇（街道）便民服务中心医保服务窗口、医保驿站和流动驿站为补充的医保经办公共服务体系，可实现医保服务横向到边、纵向到

底的全覆盖网络，全力推进“1+N”医保公共服务体系建设走深走实，奋力开创医保事业高质量发展新局面。

### 三、建设模式

（一）服务车辆。投放“流动驿站”服务车辆，原则上每县区两台（中国人寿保险股份有限公司晋城分公司，中国人民财产保险股份有限公司晋城市分公司两家商保公司各一台），车身喷涂医保部门统一设计的服务标识。

（二）服务人员。充分利用两家商保公司现有商保营销人员队伍，经过专业培训并考核合格后，统一发放“医保事务宣传帮办员”证书，按规定为群众提供“电话帮办、微信帮办、上门帮办”等服务。

### 四、服务内容

（一）政策宣传。包括：1、参保缴费；2、慢特病、特药、两病、门诊统筹、意外伤害的准入条件、申办流程、资料搜集、待遇标准；3、转诊转院、异地安置等医保政策；4、医保电子凭证激活及使用；5、职工个人账户家庭共济。

（二）帮办服务。包括：1、推广医保电子凭证注册。通过多种渠道宣传，引导帮助居民注册使用医保电子凭证；2、强化宣传引导，帮助居民手机操作参保缴费；3、帮助居民手机操作

办理异地安置手续；4、帮助居民手机查询相关医保待遇；5、帮助居民申请门诊慢特药和办理《门诊慢特病就医证》。

## 五、服务方式

商保公司借助机构优势和人员优势，开展多渠道、多内容、多形式的宣传和帮办。政策宣传内容由晋城市医疗保险事务中心统一培训，并统一印制宣传物品。

（一）分散式宣传。充分发挥商保公司业务员的作用，将其发展成为医保服务“帮办员”，对有慢特病的群众重点摸排，以解答群众疑惑、方便群众理解、利于群众掌握为原则，讲解门诊慢特病的相关政策。

（二）集中式宣传。充分利用镇村每月集会时间，在人员集中的地方集中宣传，发放宣传折页或者文创产品，推广开启医保电子凭证。开发创作一系列主题鲜明、简明扼要、朗朗上口的慢特病政策信息与宣传用语等，在村委、卫生室、镇村公告栏等群众相对集中的地方张贴。通过镇村微信群发送慢特病政策宣传短信等方式，进一步提高慢特病相关政策知晓度。

（三）开展政策宣讲。利用镇村每月会计、村医及干部开会时间进行政策宣讲，深入基层和一线，广泛宣传慢特病政策，实现沟通服务“零距离”。

(四)对接帮办。一是帮办员可对接各村村医，精准识别宣传和帮办对象；二是帮办员进入村微信群，接受群众的咨询和服务；三是帮办员可建立“\*\*村医保流动驿站服务群”，将慢特病等群众纳入，有针对性地为群众服务。原则上做到“一月一入户”、“两月一走访”、“一季一调度”。建立“1+N”协作机制，商保公司帮办员与村医、医院医保工作人员、医保经办机构工作人员协调配合，畅通服务渠道。

## 六、区域划分

中国人寿保险股份有限公司晋城分公司，中国人民财产保险股份有限公司晋城市分公司两家商保公司按照晋城市行政区域进行划分，城区、泽州县、高平市、阳城县、陵川县、沁水县根据乡镇数量平均分配。服务区域每两年进行一次对换。

## 七、实施步骤

(一)部署阶段(8月10日前)。晋城市医疗保险事务中心组织相关人员就业务技能方面进行培训；商保公司根据方案需求，配备一定数量的人员和车辆，结合实际精心安排、周密部署。

(二)实施阶段(8月11日-11月30日)。商保公司按照实施方案的部署安排，组织开展本区域范围内的集中宣传活动。

(三)总结阶段(12月1日-12月31日)。商保公司要全

面总结宣传活动中取得的成功经验，并建立长效机制。

## 八、相关要求

（一）高度重视，加强领导。商保公司要高度重视此次宣传活动，切实加强组织领导，确保医保流动驿站建设取得实效。

（二）精心组织，突出重点。商保公司要按照本方案的基本要求，以城乡居民参保群众为宣传帮办为重点，因地制宜采取不同的服务方式，做到宣传、帮办服务精准衔接。

（三）总结提升，确保实效。商保公司及时总结宣传帮办中的好经验、好做法，将“医保流动驿站”做出晋城品牌、晋城特色，打造享誉全省的“晋心服务、尽在晋城”标杆亮点。

(此页无正文)