砀医保办〔2023〕2号

砀山县医保局关于开展“走基层、防风险、惠民生”工作的通知

局机关各股室、各中心：

为深入学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记关于医疗保障工作重要指示批示精神，持续深化“一改两为”，全面提升工作效能，实施暖心惠民行动，打造“暖心医保”党建服务品牌，决定在全县医疗保障系统开展“走基层、防风险、惠民生”（以下简称“走防惠”）工作，现将有关事项通知如下：

一、工作目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面深入学习贯彻党的二十大精神、习近平总书记考察安徽重要讲话指示精神和习近平总书记关于医疗保障工作重要指示批示精神，全面加强我县医疗保障领域各项惠民政策宣传落实，动员全县医保系统工作人员坚持以人民为中心，坚持一线工作导向，坚持求真务实作风，聚焦参保群众的“急难愁盼”，在“走防惠”工作中一以贯之提升服务效能，办好民生实事，促进全县医疗保障事业高质量发展，提升参保群众的获得感、幸福感和满意度。

二、主要任务

（一）深入一线主动服务。全局干部职工要把为民办实事作为“走防惠”工作的根本出发点，进一步强化公仆意识和为民情怀，持续推进“我为群众办实事”等惠民暖心实践活动，大力推动医保服务下沉，深入一线零距离服务参保群众。局领导班子成员，各股室、中心负责人每月至少到镇（园区）、村（社区）开展一次走访，到定点医药机构开展一次调研，全面了解掌握群众对基层医疗保障的服务需求，能当场解决的当场解决，暂时不能解决的列出解决时限，条件不具备的逐步解决，确实解决不了的要向群众讲明原因。鼓励走访人员与群众互加微信、互留联系电话，随时沟通联系，加强服务。

（二）深入宣传医保政策。各股室、中心要认真梳理医保政策，将参保缴费、待遇及报销、异地就医、医疗救助、门诊共济、基金监管、药品和医用耗材集采等各项惠民政策，重点围绕国家、省、市关于医疗保障的政策法规等文件，做好宣传解读，充分发挥基层医保工作站作用，零距离服务参保群众，第一时间为参保群众解疑答惑、化解民忧，让参保群众了解医保、支持医保，促进基层医疗保障部门各项工作规范开展，确保各项医保待遇及时落地落实落细。

（三）深入开展调查研究。以群众需求为导向，以群众满意为标准，在了解基层基本情况的基础上，把调查研究、履职尽责和当前工作结合起来，有针对性地开展调查研究，积极收集群众对医疗保障的服务需求和对医保各项工作政策的意见、建议，实事求是做好记录和上报，分析症结、研究提出解决问题、改进工作思路的办法措施，为更好地为参保群众服务打下基础。

（四）全面做好风险化解。构建“党建+信访”体系，各县区医保局，局机关各股室、各中心要认真做好信访交办件、“12345”平台转办件的办理和热线电话的咨询工作，要认真梳理信访、咨询高频事项，建立矛盾纠纷排查化解机制，加强排查重点领域、重点群体、重点人员对医疗保险政策的掌握情况，及时解决群众所需所盼，尤其是做好热点难点问题的解决处理。用心用情用力解决参保群众的操心事、烦心事、揪心事，第一时间向有诉求的群众提供优质医保服务，坚决做到群众诉求自下而上早受理、逐级尽力早处置、事在上级早协调、合理诉求早解决，最大程度把矛盾纠纷、风险隐患解决在萌芽状态、化解在基层。

三、工作要求

（一）加强组织领导。成立以局主要负责同志为组长的县医疗保障局“走基层、防风险、惠民生”工作领导小组，全面加强“走防惠”工作的组织领导。通过“老带新”“强+弱”组合等方式，进村、进社区、进户家开展走访，确保辖区内全覆盖。

（二）转变工作作风。坚持边走访、边办理、边汇总、边反馈的原则，全面收集群众诉求，做到真走访、真收集、真办理、真落实。要坚持工作和走访两不误。要多讲群众听得懂的话、听得进的话，做到态度真诚恳切、工作务实高效。

（三）坚持常态长效。要将此次工作作为一项长期坚持的重要任务，规范民意收集程序，及时解决群众在参保就医方面的“急难愁盼”问题，不断提升参保群众的政策知晓率。

附件：砀山县医疗保障局“走基层、防风险、惠民生”工作领导小组

2023年3月30日

附件

县医疗保障局“走基层、防风险、

惠民生”工作领导小组

为深入贯彻省、市“全面深化一改两为”大会精神，扎实推进“走基层、防风险、惠民生”工作，动员全局干部职工常下基层、真下基层、排忧解难、服务群众，经研究，决定成立县医疗保障局“走基层、防风险、惠民生”工作领导小组，具体组成人员如下。

组 长：刘 磊 局党组书记、局 长

副组长：陆殷龙 局党组成员、副局长

王志彬 局党组成员、副局长

陈洪玲 局党组成员、办公室主任

成 员：张 华 县城镇职工医保中心主任

徐继安 县城乡居民医保中心主任

季玉英 待遇保障股股长

郭雨蒙 医药服务股负责人

孙 瑜 县医保基金安全监管中心负责人

领导小组下设办公室，欧丽军任办公室主任，负责统筹协调推进全局干部职工“走防惠”工作。