**龙泉市医疗保障局****15分钟医保公共服务圈建设方案（征求意见稿）**

为深化推进医疗保障制度改革，聚焦偏远山区医保公共

服务下沉难和医保政策知晓率不高等薄弱点，根据省、市文件精神，结合我市深化医改部署，聚力打造具有龙泉山区特色的医保服务网络，建设“15分钟医保服务圈”。为确保工作顺利推进，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯

彻落实习近平总书记关于医保工作重要论述、党的二十大及

二十届二中、三中全会精神。坚决贯彻以人民健康为中心的发展思想，锚定医疗保障“奋力解除全体人民的疾病医疗后顾之忧”的根本目标，聚焦全方位为民服务可感可及，构筑便民、利民、惠民经办服务体系，打通医保经办、结算、政策宣传等“最后一公里”，发挥好医疗保障“保健康、促共富”关键作用。

二、基本原则

**（一）坚持注重实效。**把服务群众频次高、来回跑次数

多的医保事项下放，讲求实效，确保“放得下，接得住”。

**（二）坚持就近服务。**统筹医银合作点位、基层医疗机构、乡镇（街道）社保服务点、“浙丽乡村好医”服务点、社会工作村（社）服务队等资源，建设一支帮（代）办队伍，就近提供优质服务。

**（三）坚持统一规范**。强化管理服务规范和经办服务能

力建设，推动基层医保服务标准化、规范化，不断提升服务

效能。

三、工作目标

按照优质便捷、标准规范、服务高效的建设要求，加强“医保单元”规范化建设，打造具有龙泉山区特色的“15分钟医保服务圈”，力争在2025年底打造“1中心+19乡镇（街道）+242个村（社）”的全域医保经办网络，实现医保业务向基层延伸，在全市形成以医保服务大厅为中心，各乡镇（街道）、村（社）、医银合作医保服务站和定点医疗机构医保服务站为补充，村级医保服务点为延伸，线上线下相融合的立体服务网络，主动推进服务进村进企，实现医保业务“多点通办、就近能办”的目标，“全省通办”事项全面落实，群众医保政策知晓率显著提升，办理医保事项更加便捷、高效。

四、主要任务

**（一）规范设置、统一标准。**根据《浙江省医疗保障局办公室关于开展基层合作“医保单元”规范化建设的通知》等要求，以群众需求为导向，进一步规范医保服务站场所设置。各乡镇（街道）医保服务站原则上依托政务服务中心设置；村（社）医保服务点依托党群服务中心或社区卫生服务站（村卫生室）、“浙丽乡村好医”服务点设置；“医医合作”医保服务站依托具备住院条件的定点医疗机构设置；“医银合作”服务点依托银行网点设置。医保服务站（点）实行统一标识、统一配备经办设备、统一服务事项、统一人员培训。

**（二）健全队伍，强化服务。**加强医保经办队伍建设，建立线上服务网、线下服务队。线上服务网依托“浙里办-浙里医保”、龙泉医保“零距离服务码”等服务平台，开展医保事项预约办、上门办、线上办，并开展医保政策宣传。线下服务队建立“四支队伍”，即村（社）级医保网格员、乡镇（街道）医保员、“医银合作”医保服务员、“医医合作”医保服务员，每个医银合作服务点、每个定点医药机构至少有一名医保政策专员，形成业务指导、业务代办、政策宣传和解释为一体的医保队伍，实现医保服务队伍全覆盖。动态完善基层服务群，医保服务中心专人在线实时解答问题，并根据需要调配就近的医保代办服务员上门及时帮助解决医保问题。

**（三）强化宣传，优化服务。**依托省医保局“医保小智”，通过智能AI答复系统，实现群众问题的快速、准确答复。建立统一的医保政策宣传二维码入口，方便群众扫码获取政策信息，增加群众获取医保政策和知识的渠道。制作系列医保政策宣传折页，在定点机构、各办事窗口、镇（街）、村（社）广泛发放。组织开展医保政策“每月一赛”，每月在“天下龙泉知识竞赛”中开展，引导群众积极参与学习医保政策。开展医保“每周一问”政策解答，通过微信、短视频等新媒体平台，发布医保政策解读、办事指南等内容，及时回应群众诉求，提高医保政策的知晓度。

五、实施步骤

**（一）制定方案，示范先行（2025年5月至6月）。**摸清基层医保服务网络实际情况，对“15分钟医保服务圈”各站点设置进行评估、合理布局，确保医保服务实现全覆盖。同时，集中优势资源，因地制宜，加大投入力度，快速有序推进示范点建设。

**（二）全面推进，评估完善（2025年7月至10月）。**通过抓点带面，典型引路，整体推进“15分钟医保服务圈”建设，着力提升医保服务站点规范性和服务质量。

**（三）总结经验，巩固拓展（2025年11月至12月）。**对工作推进情况进行进行经验总结，大力宣传好的举措、做法，不断优化医保便民措施，形成常态工作机制，推动医保经办服务水平持续提升。

六、工作要求

**（一）提高思想认识。**打造“15分钟医保服务圈”是医保服务向基层延伸的创新举措，也是医保从被动解答向主动服务转变的重要抓手。各乡镇（街道）医保经办机构、定点医疗机构及相关单位要切实提高政治站位，牢固树立“医保经办下沉、服务群众上心”的工作思路，明确专人负责，确保工作顺利开展。

**（二）强化组织保障。**医保局建立主要负责人负总责、分管领导具体负责工作机制，严格落实责任，各项工作逐项落实到人，明确工作进度，坚持实事求是，因地制宜，多方联动，积极、稳妥、有序推进工作。

**（三）强化激励保障。**建立医保服务站激励机制，对服务态度好、服务质量优、群众反馈佳的站点予以激励倾斜。建立优秀医保代办员、医保政策优秀宣讲员等激励机制。