

我市长护险政策红利惠及失能、失智家庭 五千余名失能人员享专业照护

本报讯（最泰安全媒体记者 杨文洁）“国家政策太好了，现在像我这样在家躺着的人，都有人上门关心问候，我心里感觉热乎乎的！”家住巨菱枫景园的唐先生激动地对医养中心的居家护理人员说。唐先生口中的利好政策正是我市自2019年起探索实行的职工长期护理保险制度。

唐先生患帕金森病6年多，老伴逢女士照顾起来有些力不从心。2019年，逢女士偶然得知了长护险业务，便打电话进行咨询。家人提交材料后，经定点医疗机构初审、专家复核后，唐先生在家便享受到我市的职工长期护理保险待遇，定点医疗机构根据唐先生的病情及护理需求制定护理计划，定期提供上门医疗服务。

近年来，市医保局大胆探索建立基础生活照料与专业医疗护理相结合的“1+1”长期护理保险制度，推行“10+X”个性化服务项目，进一步减轻了患者的负担，提高了参保人员的获得感和认可度。截至9月底，我市长期护理保险资金支付近6000万元，享受职工长期护理保险待遇的失能人员已达5000余人。

我市职工长期护理保险制度虽然取得了一定效果，但在社会知晓率、政策落实、减轻失能人员及家属负担方面仍未达到政策设计初衷。如何解决、整合参保人员的实际需求以及监督医疗机构在医养服务中的行为，是实现该险种持续发展的难题。市医保局不断总结运行经验，进一步完善长期护理保

险设计理念。2022年，市医保局应用最新国家评审标准，将失能人员按照重度失能一级、二级、三级划分，并将符合条件的重度失智人员纳入保障范围。失能人员根据重度失能等级，在医疗护理目录及照护服务目录中进行套餐式选择，可以在家享受定点护理机构上门提供的居家护理，也可以在护理机构享受“24小时医疗+照护”的机构护理。服务项目采取“必选项目+可选项目”模式，有生命体征监测、肢体按摩/推拿、心电图检查、每半年的血生化检测、三大常规检测等10项必选项目和胃管尿管置管、康复训练及指导等25项可选项目，日常基础的生活照料由失能人员近亲属提供，定点医疗机构按月与失能人员进行结算。此外，失能人员居家期间还可同时享受门诊统筹、门诊慢性病待遇，切实减轻了就医、护理负担。

近年来，市医保局一直将民生放在首位，以切实减轻失能人员经济负担为工作着力点，从群众的护理需求入手，对护理保险政策进行调整，既保证了失能人员的医疗需求，也缓解了其家庭经济压力，实现了“家庭劳动”转化为“社会劳动”，极大提高了失能家庭的生活质量和安全感，让失能家庭告别了“护理辛劳、经济窘境”。

下一步，市医保局将继续组织长期护理保险承保单位、各定点医疗机构促行动抓落实，走进有需要的家庭，让失能失智老人重拾生活的信心，让老年人能“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”。



工作人员到社区进行政策宣传。 通讯员供图

“医疗满意在人民”系列报道

泰安市中心医院“医保之家”为市民提供全方位医保服务

“一站式”全流程办理 医保服务“真到家”

通讯员 曹云娇

通过智慧化系统，为参保群众提供自助挂号、缴费以及门诊统筹缴费、费用清单查询等服务；配备“一口清”医保明白人，为参保群众提供全生命周期的医保咨询和帮办服务……泰安市中心医院“医保之家”自启用以来，有效连通了便民服务中心、医保服务大厅、智慧医保管理等各种场景，为参保群众提供了全流程“一站式”服务，有效提升了群众看病就医的满意度。

作为全市规模最大的三级综合医院，泰安市中心医院每天的门诊量和住院量都处于较高水平。为向群众提供便捷高效的医疗卫生服务，泰安市中心医院聚焦群众看病就医的“急难愁盼”问题，高起点、高标准建设了集多功能于一体的“医保之家”，让医保服务和医疗服务全流程深度融合，实现了门诊统筹、急诊转住院、跨省异地结算、床边入院、床边医保结算等服务的“一站式”办理。

“医保之家”包含自助服务区、帮办代办区、综合受理区、费用审核区、医保会客厅、医保文化墙等六大区域。

在自助服务区，参保群众可办理自助挂号、缴费以及职工门诊统筹缴费、费用清单查询、检查检验报告查询等各项自助业务，还可以通过大屏了解医保政



工作人员为群众提供医保服务。



“医保之家”设置的医保文化墙。

策宣教知识等内容。在帮办代办区，“一口清”医保明白人可为参保群众提供全生命周期的医保咨询和帮办服务，如新生儿参保、长护险办理等。在综合受理区，工作人员为参保群众提供医保慢病资格审核、谈判药审批、处方盖章、费用查询审核等业务。费用审核区主要对出院患者费用进行依法依规审核。

与其他区域的服务内容相比，医保会客厅、医保文化墙更凸显了泰安市中心医院“医”心为民的初衷。其中，医保

会客厅依托医保物价管理科而建，环境温馨舒适，在这里，工作人员与群众话医保、面对面交流。医保文化墙旨在打造医保宣传主阵地，公开了医院群众满意度十大举措、群众话医保小故事、政策宣传、经办流程等内容，同时建设了“医保智慧树”，方便群众在线查询医保信息、办理医保业务。

作为一项创新举措，泰安市中心医院“医保之家”以人民为中心，以问题为导向，持续优化流程，按照依法合规、公平规范、优质高效、公开诚信的原则，实

现了由“管理”向“服务”的转变，由“被动”向“主动”的转变，以及由“办公式”向“场景式”的转变，切实做到了将“心级”服务融入日常工作，构建了便民、规范、高效的医保服务环境。

医保解民忧，健康有“医靠”。泰安市中心医院将持续加强“医保之家”阵地建设，改善服务环境，完善服务职能，优化业务流程，当好“医保明白人”，将惠民政策、便民服务第一时间送到群众身边，进一步提升群众的幸福感和满意度。