

烟台市医疗保障局文件

烟医保字〔2023〕27号

烟台市医疗保障局 关于印发全市医疗保障群众满意度 提升季实施方案的通知

各区市医保局，市局机关各科室，市医保中心：

现将《全市医疗保障群众满意度提升季实施方案》印发给你们，请结合各自实际，认真贯彻落实。



（此件公开发布）

全市医疗保障群众满意度提升季 实 施 方 案

为扎实推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，全面提升群众医疗保障满意度，增强群众获得感、幸福感、安全感，经研究，制定本工作方案。

一、任务目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，坚持把以人民为中心贯穿医保群众满意度提升工作全过程，把让群众满意作为政治任务、中心工作来抓。认真贯彻落实省委、省政府和市委、市政府关于群众满意度工作的安排部署，从现在开始到年底，集中全面查找医疗保障方面的短板弱项，积极改进工作措施，不断转变工作作风、提高工作标准、提升工作成效，不断加强基本医疗保障工作服务质量和水平，做好医保政策宣传工作，持续提升群众基本医疗保障满意度。

二、工作措施

（一）抓实自查自纠

深入开展意见建议征集和自查自纠工作，市局机关各科室、市医保中心采取座谈研讨、讨论交流、电话函询等方式，全面搜集群众对医保工作的意见建议，并以 12345 热线工单、网站留言、来信来访等为切入口，认真全面梳理涉及医保满意度工作的问题

不足，第一时间交相关科室、区市办理。

责任科室（单位）：市医保中心、市局机关各科室；各区市医保局。（排名第一的为牵头科室，下同）

（二）加大调研力度

结合“医保干部进基层”活动，坚持集中调研和日常调研相结合，每月深入一线开展蹲点调研、专题调研、微调研至少 1 次。市局各牵头科室和市医保中心每月对调研中反映和发现的问题，每月逐一梳理形成问题清单、责任清单、任务清单，逐一列出解决措施、责任单位、责任人和完成时限。市局各牵头科室和市医保中心 11 月中旬前形成至少 1 篇高质量调研报告。各区市医保局总结经验亮点，11 月 13 日前报送总结报告和典型案例。

责任科室（单位）：市局办公室、市医保中心、市局机关各科室；各区市医保局。

（三）落实电话回访

开展“信访投诉回访”活动，市医保中心、各区市医保局督促辖区二级以上定点医药机构做好电话回访工作，年内门诊患者、住院患者回访率达到 100%。对群众反映的问题 5 个工作日内答复，确保群众诉求得到及时回应、问题得到及时解决。市、县两级医保部门组织工作人员定期开展回访抽查，每名工作人员每月至少回访 20 名住院患者，听取意见建议，市医保中心每月调度各区市医保部门电话回访开展情况，收集群众反映问题。

责任科室（单位）：市医保中心、市局机关各科室；各区市

医保局。

（四）开展线下地推

结合 2024 年度居民医保集中参保缴费，持续深入开展“医保政策进万家”活动，组织“医保宣传赶大集”地推活动，集中制作宣传单页、宣传年历，对城乡结合部、农村地区大集，以义诊乡村行等公益活动开展；城市社区主要结合健康知识讲座、公益体检等社区活动进行，增强活动吸引力。充分发挥“医保明白人”作用，聚焦群众医保关注热点，深入群众中间“零距离”解读医保政策，及时回应群众诉求。

责任科室（单位）：市局办公室、市医保中心；各区市医保局。

（五）强化线上宣传

继续开展“满意在医保”集中宣传活动，市局机关各科室、市医保中心每 2 周至少提报一篇宣传稿件，聚焦群众关心关注热点业务和最新工作亮点成果，集中在各类主流新闻媒体和自有新媒体刊发。宣传稿件既要讲清政策规定，又要结合实际案例，让政策真正走进千家万户，树立医保部门为民务实的良好部门形象。

责任科室（单位）：市局办公室、市局机关各科室、市医保中心。

（六）提升服务质效

抓实《医疗医保便民服务 30 条》的落实，突出常规服务精细化、特殊服务个性化、直接服务亲情化、基层服务便捷化。各级医保经办机构要加强对医保经办服务大厅的管理，持续开展

“五好五不让”活动，提供优质医保服务。要优化官方网站和微信公众号、小程序功能模块，畅通“掌办”“网办”“院端办”渠道。紧盯医保服务站（点），大力推动服务下沉，加大力度培养群众身边的“医保明白人”，积极开展帮办代办，让群众在“家门口”享受优质医保服务。

责任科室（单位）：市医保中心；各区市医保局。

（七）加强监督调度

持续开展常态化自查，各区市每月对照全省行风建设评价指标开展1次自评自查，市医保中心每月组织1次明察暗访，建立区市行风评价档案，每月进行通报。市医保中心、各区市医保局聘请一批行风社会监督员常态化开展外部监督，聘任情况于10月18日前报市医保中心。加大对定点医疗机构医保服务的监督，市、县两级医保经办机构每月至少对所属二级以上定点医疗机构暗访1次，对一级医疗机构暗访覆盖率每月不少于30%。各区市暗访情况于每月30日前报市医保中心，市医保中心适时对全市医疗机构暗访情况进行通报。

责任科室（单位）：市医保中心；各区市医保局。

三、工作要求

（一）提高政治站位，压实工作责任。将群众满意度提升工作作为一项贯穿全年的重大政治任务，落实“一把手”负责制，压实分管领导、各科室和每名工作人员责任，自觉把“严真细实快”作为工作基本要求，形成齐抓共管的工作格局。各区市要根

据市局方案，结合实际，制定工作方案，于9月22日前报市局办公室。

（二）加强部门联动，营造浓厚氛围。各级医保部门要主动与当地卫健部门沟通协调，明确工作目标，高效联动、步调一致，把功夫下在日常、把问题解决在平常，找准问题解决方法，共同推动群众满意度提升工作。要积极挖掘正面典型事迹，持续进行宣传报道，让广大群众了解医保系统待遇提升、作风转变和服务态度改善等工作，积极动员和引导广大群众理解、支持医保工作。要加强舆情监测，及时化解负面舆情消息。

（三）定期调度通报，强化结果应用。每月对医保经办服务大厅、医保服务站、定点医药机构医保服务情况进行明察暗访、微信公众号回访、第三方机构电话回访，定期汇总排名回访情况，对一次排名靠后的区市，由市局分管领导约谈，对连续两次排名靠后的区市，由市医保局主要领导约谈，并通报至当地党委政府。完善《定点医药机构医保服务满意度评价办法》，将定点医药机构回访情况纳入协议管理考核，根据考核结果进行扣分。对群众意见集中、问题严重、造成负面舆情的定点医药机构向社会公开曝光。