



### 我市积极探寻特殊人群医保服务新路径——

# “三管齐下”纾民困 倾心服务暖人心



市医保中心寿宁管理部:

## 全力以赴守护好群众“救命钱”

民生悠悠,健康为首。党的二十届三中全会指出,进一步深化改革需“健全基本公共服务制度体系,强化普惠性、基础性、兜底性民生建设”“以推动社会公平正义、增进人民福祉为出发点和落脚点”。

为深入贯彻党的二十届三中全会精神,我市以社会重点关注、在参保人群总数中占比达21.41%的乡村“两病”(高血压、糖尿病)患者、重病患者、自闭症儿童、退役军人、高层次人才、医疗救助对象等特殊参保群体为切入点,创新“三三四”工作法,通过“政策优惠+服务升级+制度保障”的有力举措,实现特殊参保群众服务的优化升级,切实减轻特殊群体的就医负担,持续提升特殊人员的获得感、幸福感和安全感。

水平位居全省之首。截至8月,全市儿童康复治疗项目惠及5780人次,患儿医疗费用负担减少165.63万元。

为更好地满足特殊群体高血压、糖尿病长期用药需求,减轻其门诊用药负担,我市在原有门诊“两病”政策优惠基础上再度发力,出台乡村“两病”免费用药政策,特殊人群中的乡村“两病”患者在“两病”目录内用药可由医保全额支付。作为全省首批实施该政策的统筹区,截至8月,政策已惠及11547人,为“两病”患者减轻用药负担455.5万元。

“医保政策让我真切感受到温暖,消除了看病的后顾之忧。”霞浦的苏女士患白血病后,家庭一度陷入恐慌。今年她在市医院多次接受化疗,医疗费用花去6万多元,医保报销后个人仅承担1.7万元,极大地减轻了医疗费用负担。

为切实打通医保服务基层群众的“最后一公里”,让参保群众在附近就能享受优质高效便捷的医保服务,我市在提升医保经办服务质量工作上不断前行。

提供便捷化服务。全市10个医保服务窗口均设立特殊人群绿色通道,人才、台胞侨胞及军人等特殊人群均可享受“专窗专人专办”服务。尤其是人才、退役军人这两类特殊人群,已与主管部门“点对点”对接,100%实现人才保健待遇申请和退役军人转移接续办理“一趟不用跑”。为推动基层参保服务下沉,我市构建市、县、乡、村医保经办服务体系,打造医保服务“15分钟服务圈”,让基层群众在“家门口”就能畅享高效、优质的医保经办服务。

据多跑路,群众少跑腿”,让“最多跑一次”“一次不用跑”成为现实。

**“四项”工作机制 提高服务质效**

手工报销时限从15个工作日压缩至6个工作日;即办件由1个工作日提速至当场办结;跨省异地就医备案由线上2个工作日内办结,升级为智能办免审秒批,即申即享……这是我市建立限时办结机制的显著成果。该机制严格按照《福建省医保经办政务服务事项清单》,明确业务办理所需材料、时限和流程,并在规定时限内完成办理,特殊人群服务质效得到有效提升,群众真正从医保政策中受益。

### “三大”保障政策 提升医保待遇

蕉城区陈某因病需定期进行康复治疗,每月4000多元的治疗费用让其家庭不堪重负,家人甚至一度想要放弃。

“如今医保承担了大部分费用,顿感身上压力骤减。”2023年下半年,我市将“儿童康复治疗”纳入门诊特殊病种管理。家人为陈某办理特殊病种后,每月可报销医疗费3000多元,陈某一家重燃康复希望。

推行精细化服务。我市建立并完善全民参保数据库,完善“一人一档”,实时跟踪特殊人群参保状态,确保应保尽保。依据数据库信息,开展救助对象动态监测,按月比对救助对象信息,监测因病致贫重病数据,实行精细化管理,确保第一时间将符合条件的对象纳入救助对象管理。截至8月,推送名单中共有296人被纳入第五类对象管理,享受救助待遇。同时,推出“业务+志愿服务”项目,聚焦尿毒症患者、新生儿等特殊群体参保问题,通过业务台账分析,确定参保群众需求,组建医保志愿者服务队,通过电话指导、上门服务等方式为其提供“零距离”的精准服务,实现从“事找人”向“人找事”转变。

实现智能化服务。我市在全省率先上线医保智能自动办理平台,实现医保业务智能办、视频办,进一步拓宽业务网上办理渠道。依托视频办功能,行动不便人群、“一老一小”、特殊贡献人才等特殊群体可与宁德医保视频专员面对面视频交流,完成医保业务办理,大幅降低特殊人群办事成本,落实“数

据多跑路,群众少跑腿”,让“最多跑一次”“一次不用跑”成为现实。

我还推行首办责任制。坚持优化服务、深化管理,按照“谁受理,谁负责到底”原则,严格执行经办业务首办负责制,形成首办人牵头、协办人配合、分管领导协调监督医保经办工作机制,实现“事事有着落,件件有回应”。

实施内控检查机制。每年抽调专业队伍深入9个县(市、区)医保经办机构,检查内控制度建设、基金财务制度建设、行风建设和基金综合业务等情况,对检查过程中发现的服务不够到位、业务不够扎实、内页材料不够完整等问题进行通报,并督促各管理部限时完成整改,有效提升了各管理部内部管理水平。

蕉城区陈某因病需定期进行康复治疗,每月4000多元的治疗费用让其家庭不堪重负,家人甚至一度想要放弃。

“如今医保承担了大部分费用,顿感身上压力骤减。”2023年下半年,我市将“儿童康复治疗”纳入门诊特殊病种管理。家人为陈某办理特殊病种后,每月可报销医疗费3000多元,陈某一家重燃康复希望。

实现智能化服务。我市在全省率先上线医保智能自动办理平台,实现医保业务智能办、视频办,进一步拓宽业务网上办理渠道。依托视频办功能,行动不便人群、“一老一小”、特殊贡献人才等特殊群体可与宁德医保视频专员面对面视频交流,完成医保业务办理,大幅降低特殊人群办事成本,落实“数

据多跑路,群众少跑腿”,让“最多跑一次”“一次不用跑”成为现实。

我还推行首办责任制。坚持优化服务、深化管理,按照“谁受理,谁负责到底”原则,严格执行经办业务首办负责制,形成首办人牵头、协办人配合、分管领导协调监督医保经办工作机制,实现“事事有着落,件件有回应”。

实施内控检查机制。每年抽调专业队伍深入9个县(市、区)医保经办机构,检查内控制度建设、基金财务制度建设、行风建设和基金综合业务等情况,对检查过程中发现的服务不够到位、业务不够扎实、内页材料不够完整等问题进行通报,并督促各管理部限时完成整改,有效提升了各管理部内部管理水平。

据多跑路,群众少跑腿”,让“最多跑一次”“一次不用跑”成为现实。

我还推行首办责任制。坚持优化服务、深化管理,按照“谁受理,谁负责到底”原则,严格执行经办业务首办负责制,形成首办人牵头、协办人配合、分管领导协调监督医保经办工作机制,实现“事事有着落,件件有回应”。

实施内控检查机制。每年抽调专业队伍深入9个县(市、区)医保经办机构,检查内控制度建设、基金财务制度建设、行风建设和基金综合业务等情况,对检查过程中发现的服务不够到位、业务不够扎实、内页材料不够完整等问题进行通报,并督促各管理部限时完成整改,有效提升了各管理部内部管理水平。

本报(记者 陈薇)“真的非常感谢寿宁管理部的工作人员,如果没有他们的细心和负责,我可能就损失了这笔钱。”日前,宁德市医疗保障基金中心寿宁管理部工作人员凭借高度的责任心和专业素养,成功为患者叶某某追回多笔因各种原因未能正常报销的医疗费用。

患者叶某某早前在外地就诊医院直接报销后,对医疗费用报销情况存在疑问,遂电话咨询寿宁管理部医疗科工作人员。工作人员通过查询福建省医疗保障信息平台,敏锐地发现叶某某此次报销的费用明细中,“注射用瑞芬太尼”因编码问题导致该部分药品费用未能正常报销。秉持着对患者负责到底的态度,医疗科工作人员立即与叶某某的就诊医院取得联系。经过多方不懈的协调和努力,最终成功为叶某某追回了正当医疗费用1519.31元。

无独有偶,10月9日,患者邓某家属到寿宁管理部医保窗口申请医疗费用手工报销。医疗科工作人员在复核该份报销材料时,发现就诊医院出具的住

## 市康复医院的心理危机干预热线升级为24小时服务

本报(记者 张颖珍)为更好地满足群众的心理援助需求,从10月1日起,宁德市康复医院的心理危机干预热线正式升级为全天候24小时服务,可以随时为市民提供专业心理支持。

据悉,宁德市康复医院的心理咨询团队由一群经过严格筛选、具备丰富经验的专家组成,他们将以高度的专业素养和同理心,为来电者提供个性化、针对性的心理咨询服务。无论是面对情感困扰、工作压力,还是心理创伤,将根据致电人员的具体情况,制定最合适的解决方案,帮助其重获心灵的平静与力量。

同时,宁德市康复医院还建立了高效、完善的危机干预机制,一旦识别到来电者处于心理危机状态,将立即启动应急预案,进行快速有效的干预与转介。宁德市康复医院与多家医疗机构和专业机构建立了紧密的合作关系,确保为来电者提供全方位的救援与支持,守护其生命安全。

未来,该院还将通过热线平台积极开展心理健康知识普及,为来电者提供实质性的帮助,提升公众对心理健康问题的认识与重视程度。

**宁德市康复医院24小时心理危机干预热线**  
座机:0593-2708266  
移动电话(工作人员):18859331112

## 鹿角型肾结石“霸占”女子肾脏 泌尿专家妙手取石

有这么一种结石,外表看起来形状像小鹿很“可爱”,其实“霸道”又可怕。这类型的结石需要尽快手术,如果不及时治疗,结石反复刺激,不仅会引起尿路感染,小便带血,还会导致肾脏损伤等一系列的问题。

10年前,林女士体检时发现长了肾结石,不痛不痒的,也就一直没引起重视,直到今年年初出现高热、腰痛难忍,才来到福鼎市医院就诊。

经检查,医生发现她的右肾已被大大小小的石头填满,长成了最棘手的“鹿角形结石”。

鹿角型结石是泌尿系统结石中最难处理的结石,手术出血、感染等风险比较高,而且有时不能一次手术将结石完全清除干净,可能需要多次手术。

福鼎市医院泌尿外科夏圭杰副



夏圭杰副主任医师为患者取石治疗。

主任医师在充分评估患者的病情后,决定按尿路结石的治疗原则,应先给予积极抗感染,待感染控制后再处理结石。经过一周的住院消炎治疗,林女士无再发热,腰痛缓解,感染指标明显好转,可以进行手术清除结石。

医疗团队密切配合,顺利为林女士实施了“经皮肾镜联合输尿管软镜碎石术”,在患者麻醉后同时进行经皮肾镜和输尿管软镜手术清除结石,该技术既利用了输尿管软镜探查范围广和创伤更小的优势,又充分发挥了经皮肾镜高效碎石取石的特点。手术过程十分顺利,没有明显出血,术后复查发现结石基本清除,为林女士排除了体内的“炸弹”。

□ 本报记者 张颖珍 (福鼎市医院供图)

建议广大民众尤其是有结石病史的人群,无论是否有症状,最好每半年到一年进行一次肾脏的复查,以早期发现并治疗结石。

同时,医生也强调了日常生活中预防结石的重要性,建议养成多喝水的习惯,每日饮水2000至3000毫升,以利于结石排出;保持每日尿量达2000毫升以上,这样可以预防尿液淤滞,降低盐类物质的饱和度,达到预防结石的目的。此外,多项研究表明多喝茶水有助于降低结石发生率,而富含糖的饮料则可能增加结石的风险。如果发现结石增大、梗阻造成肾积水,或者造成反复尿路感染,则需要及时进行手术干预。

泌尿系统疾病中,结石堪称“沉默的杀手”,可能会严重损伤肾功能而不表现出任何症状。

肾结石痛不痛主要取决于结石的大小,有无梗阻和继发性感染。疼痛主要是由于较小的结石活动范围大,当小结石进入肾盂输尿管连接部或输尿管时,为了促使结石排出,输尿管会发生剧烈蠕动,于是出现绞痛。

但是,即使结石小,如果造成梗阻也需要及时处理,不然结石不动了,疼痛慢慢缓解了,患者以为没事了,其实堵在那里造成肾积水,很快肾就没有功能了。而且大多数肾结石根本就不会有肾绞痛,甚至肾脏

### 科普 什么是肾结石?

水,但长时间慢慢长大,同时导致反复感染,会造成肾实质萎缩,对肾功能造成严重损害。长期的慢性感染以及结石刺激,还可能导致肾盂黏膜癌变。

鹿角形结石,是指结石体积、个头都比较大的结石“长”满多个肾盏甚至肾盂,并成为一个整体,如同铁水浇在模具里形成的铁块,这种结石叫作铸型结石。因形似鹿角,又称为鹿角形结石。

鹿角形结石常伴有腰痛、血尿等

### 早发现早治疗

医生提醒,一般情况下,结石直径<6毫米,通过大量喝水、适度运动有自行排出的可能,如果无法自行排出,可服用排石药物促进结石排出。结石直径>6毫米,则需通过体外碎石、输尿管镜手术或经皮肾镜手术的方式治疗。

### 反复流清水鼻涕竟是因为脑子“漏水”? 鼻内镜补漏“显神威”

近日,家住屏南县路下乡的黄阿姨遇到了一件烦心事——鼻子总是无缘无故流“清鼻涕”,而且低头后鼻水一滴一滴滴落,更加明显,这让黄阿姨很是苦恼。“平时不带着纸巾都不敢出门,严重影响到了日常生活。”忧心忡忡的黄阿姨前往屏南县医院五官科求诊,被诊断为患有“脑脊液鼻漏”,通俗地说就是脑子里面的“水”从鼻腔漏出来了。

得益于宁德市医院医疗集团的双向转诊机制,黄阿姨被转诊到了宁德市医院耳鼻喉头颈外科进行进一步的诊疗。

接诊医生何观文主任医师仔细询问了黄阿姨的病史,通过查体和CT检查,明确了“右侧脑脊液鼻漏”的诊断,并判定漏点位于前颅底。在做好充分的术前检查后,上海市第一人民医院宁德医院主任医师高尚与何观文联手,为黄阿姨实施了“经鼻内镜下右侧脑脊液鼻漏修补术”。术后患者症状完全消失,恢复良好。

同期,何观文手术团队也为另一名复发性慢性鼻窦炎伴鼻息肉术后脑脊液鼻漏的患者施行了同样的术式,取得了确切的

