

为民办实事 帮到心坎上

群众不用跑动 医疗报销自动

静安区

今天起,静安区在全市率先试点的“医疗救助一件事”,将正式在全区推广。这意味着静安区的困难群众在医院就诊后,无需再像过去那样带着各种材料到街镇社区事务受理中心窗口申请办理,相关报销费用会自动进卡到账。

家住南西街道的市民金先生是一位重残无业人员,还患有精神病和癫痫疾病,需要长期就医治疗和配药,每个月都有1200元左右治疗费用的支出。因为行动不便,金先生日常看病都需要父母陪同。每个月,家属还要带着发票、病史等相关材料到街镇社区

事务受理服务中心报销医疗费用,十分不便。

最近金先生父母发现,这个月还没有提出申请,也没到街道社区事务受理服务中心送材料,需要报销的医疗费已经自动进了银行卡,这令一家人如释重负,喜出望外。

据了解,像金先生这样的救助对象,静安区现有11500余人。原来办理补助时需携带申请表、审批表、身份证明、医疗费发票等最多26种材料到窗口申请。工作人员需在规定时间内进行发票清点、分类、手工录入、结算,最终经主管部门核定后发放补助款,群众和窗口工作人员普遍反映不便。一是涉及多部门费用,群众要跑好几次,二是补助申请周期长,三是业务办理票据识别难,工作量大。

记者今天从静安区了解到,为了让数字

化转型提升群众办事便捷度,按照静安区区政府和市医保局的部署,在市医保中心、市大数据中心、区审改办和区行政服务中心(区大数据中心)的指导支持下,静安区医保局牵头区民政局、区总工会、区红十字会及街镇社区事务受理中心,携手推进“医疗救助一件事”改革。这一改革实现了三大转变:从“依申请被动办理”转变为“依职能主动服务”;从“线下收材料”转变为“线上跑数据”;从“窗口工作人员结算”转变为“系统自动核算推送”。

这一平台10月初在静安区南京西路街道、临汾路街道开始试运行。通过数据的后台联通整合,救助所工作人员通过医疗救助系统即可直接查看救助对象的就医流水明

细发票,实时进行医疗费用结算,并通过银行及时将报销款发放到救助对象本人卡中,线下申领环节全部取消,补助发放日期也由不定期转为固定日期,真正实现了“零申请、零跑动、零材料”。据统计,10月初试点以来,已顺利完成医疗救助免申即享服务1811人次,累计救助金额19.9万元。

今天起,这一做法将在静安区全区推开。未来,全区各街镇均可依据“医疗救助一件事信息平台”实时获取救助对象的医疗费数据、各类补助数据,按月主动生成救助结果,自动录入救助对象银行账户,改变原来“申请才办理”的旧模式,转为经办机构主动进行服务推送,依托数据化转型实现区内医疗救助免申即享。 首席记者 潘高峰

办理施工许可 只用二十分钟

虹口区

本报讯(特约通讯员 龙钢 记者 袁玮)上海外伴科技发展有限公司工程部总监蔡锋日前到虹口区三河路338号区行政服务中心办理《建筑工程施工许可》相关业务,取号时,遇上了正在办事大厅开展帮办服务的虹口区常委、副区长周嵘,在周嵘的帮助下,从取号、咨询到自助服务区的全程网上申报和拿证,整个过程只用短短的20分钟。周嵘陪同蔡锋体验了整个办事过程,还悉心询问企业办事过程的感受,倾听企业对“一网通办”办事的意见建议。

“在虹口办事感觉如何?”“事情好不好办啊,对我们的服务是否满意?”周嵘一一询问蔡锋。“公司装修需要申请《建筑工程施工许可》,虽说可以网上办,但因为我们是第一次办,还是想来大厅,希望少走弯路,办得快一点。”蔡锋表示,这次到虹口办事,体验比较好,进了大厅有人上前主动询问,材料交给工作人员,会全流程帮助办理,这样的服务很贴心。

今年9月以来,虹口区贯彻落实本市建立完善帮办制度,提高“一网通办”便捷度的工作要求,建立了区领导、各政务部门领导定期到一线窗口开展帮办服务的长效工作机制,通过全过程陪同企业群众办理“一网通办”事项,“换位式”体验咨询、申请、受理、审

核、办结、反馈等办事全流程的标准化、规范化和便捷化情况,有的放矢疏通企业群众办事瓶颈。据悉,9月以来已开展各级领导干部帮办33次,对办事中发现的问题第一时间协调解决。周嵘对记者表示,领导干部帮办不是“走形式”、搞“花架子”,“帮”要真帮实帮,帮到企业群众心坎上,“办”要用心用情,让企业群众一次办成,最多跑一次。“虹口区将通过各级领导干部、窗口人员的帮办,更好破解企业群众办事遇到的难点堵点痛点问题,让企业群众到虹口办事更便捷、更高效,不仅感受到虹口速度,更能体验到政府部门服务的诚意和温度。”

据悉,虹口区各政务服务中心去年以来建立了帮办服务制度,落实帮办人员,从企业群众的角度“望闻问切”,提供全流程的帮办服务。该区行政服务中心还利用“一网通办”的统一赋能,拓展“线上”帮办渠道,设置在线人工客服。工作时间内,人工客服可做到1分钟响应,在实际运行中,问题解决率达90%。

工作时间内,配备了智能客服“小虹”,作为全市“一网通办”智能客服“小申”的补充。目前,“小虹”已储备了300余条政务业务知识,后续还将在应用中不断丰富更新。虹口区行政服务中心负责人告诉记者,“小虹”全天候在线,通过自动回复办事人关键词检索的问题,可为办事人提供365天×24小时的专业政务解答。



复古大市集 好玩又好淘

复古家具、创意摆件、耳饰胸针……在康定路1590号地下一层,隐藏着一个足足1000平方米、有上万件物品的宝藏复古市集,吸引了众多市民前来淘货和打卡。 首席记者 刘歆 摄影报道

看病配药检测 不出小区搞定

桃浦镇

本报讯(通讯员 丁婉星 记者 江跃中)一间十几平方米的小屋,就安置在各个居民区里,屋内配置了智慧微诊室、智慧云药房、智能药柜,还有摔倒雷达检测仪,卒中检测仪,血糖、血压、心率监测设备等。通过信息技术,居民在小屋里就能在线问诊,进行24小时自助式健康管理……这样的智慧就医体验,在普陀区桃浦镇正在一步步成为现实。

近日,在同济大学附属天佑医院(以下简称“天佑医院”)行风监督员座谈会暨“互联网+健康”为老服务研讨会现场,“智慧健康小屋”的建设构想无疑成了最大亮点。天佑医院院长蔡剑飞告诉记者,自2020年8月医院获批互联网医院牌照以来,医院一直在构想智慧健康小屋的建设运营。

在打造“智慧健康小屋”之前,天佑医院有着良好的社区基层基础——以志愿服务的形式,将健康送进社区最后一公里。早在2019年3月,院方就和桃浦镇樱花苑居民区以党建共建的形式,在小区内设立了第一家健康小屋,为居民提供建立健康档案、义诊、超声检查、健康咨询、科普宣教等多种健康服务。据介绍,截至目前,

天佑医院已在桃浦镇孵化建设了9家健康小屋,辐射了镇内东部、西部、南部片区的居民,仅2019年3月至2021年8月期间,一共服务了近15000人次。该项目也被列为桃浦镇十大社区志愿服务品牌。

“伴随着社会就医需求的不断提升,作为一家互联网医院,我们希望以‘互联网+就医’的形式,进一步加强和养老机构的合作,为镇内为老服务添砖加瓦。”蔡剑飞告诉记者,早前线下健康小屋的服务能级十分有限,“派出五位专家同时坐诊,一个上午最多也只能服务40至50位社区居民,而互联网的手段则可以将医生碎片化的时间利用起来,服务更多居民。”据介绍,第一个智慧健康小屋预计将于今年底明年初落地投入使用。

坚持志愿服务是天佑医院的一大特色品牌。2017年5月,桃浦镇联合镇内医疗、养老和医药单位,成立了桃浦健康共同体。天佑医院担任共同体首届轮值单位,自此,开始了天佑的公益之路。4年来,发起和承接了多项公益项目,除了“健康小屋”项目,还有“健康桃浦1+1”项目、健康桃浦“医篮子”等,获得了多项市、区级荣誉,已成为医院创新公益服务品牌。截至目前,一共承担政府公益项目十余个,累计服务了二十余万人次。

关爱失能老人 带浴缸来助浴

石泉路街道

本报讯(记者 江跃中 通讯员 唐诗婕 衣静波)近期天气渐冷,人们纷纷增添衣物御寒,但对失能老人来说,入冬后洗一次澡却是难上加难。为弘扬中华民族尊老、敬老、爱老的传统美德,近日,普陀区石泉路街道开展了一系列“泉心守护·情暖夕阳”为老服务活动,带着浴缸上门助浴,为辖区卧床、高龄、行动不便的老年人提供爱心助浴服务,让他们在寒冷的天气里“沐浴”幸福。

家住石岚三村92岁高龄失能老人许奶奶虽由子女轮流照顾,但因家中洗浴条件有限,且子女也缺乏专业的护理能力,“洗个舒服澡”便成了许奶奶最大的愿望。“泉心守护·情暖夕阳”工作人员带着专业的助浴团队,来到许奶奶家中,助浴人员对老人进行了健康评估,包括测量血压、血氧,观察老人皮肤状态等。看到老人头发长了,助浴人员还拿出理发工具,小心翼翼地帮许奶奶理发。

根据老人的健康状况,助浴人员制定了适合老人的助浴方案。与家属沟通无异议后,

大家开始熟练地组装移动分体浴缸。专业助浴浴缸有可升降垫、安全扶手,老人躺在升降垫上,完全不会有磕到、碰到的危险。

老人大水前,助浴人员会对浴缸进行全面的消毒,并严格控制水温。洗澡过程中,助浴人员还会给老人进行适当按摩,刺激肌肉,促进血液循环。近半小时的洗浴时间,不管是洗头还是洗背,以及后续的修剪指甲,处处都充满着人性化的细节。“沐浴过程中,我们会全程关注老人的皮肤状况,同时还会和老人聊天,观察老人的心理活动。我们不仅要做好助浴服务,而且还要全面考虑老人的身心健康,尊重个人的需求,保护好老人的隐私。”一名助浴人员说道。洗完后,助浴人员还会再次对许奶奶进行常规的身体检测,确保她洗浴后的身体状态。

“这下终于清爽了,谢谢你们!”许奶奶拉着“泉心守护·情暖夕阳”工作人员的手,不停地表达着谢意。许多老人表示,以后还想体验这种舒适的助浴服务。“泉心守护·情暖夕阳”为老服务工作人员还将继续走进社区,让更多的失能老人能享受“床边、身边、周边”的贴心服务。