



现场探访

徐汇区中心医院

「免申即享」上线 三步操作确认救助资格

今天上午,记者来到徐汇区中心医院,探访政策落地后的实施情况。医院财务收费处组长陈蔚介绍,以往低保人员住院时,确实需要携带户籍所在地街镇开具的书面证明,才能办理免押金手续。5月中旬,医院接到区卫健委通知,徐汇区将先行先试,在区属公立医疗机构系统率先落实低保患者住院免押金政策“免申即享”。经技术人员安装调试后,5月26日,该服务正式上线运行。

“低保患者的身份确认流程很简单,只需要三步,不到一分钟就完成了。”陈蔚随后给记者现场演示了办理步骤,首先登录电脑桌上的“民政统一信息管理平台”,然后进入“救助资格查询”菜单下的“低保资格查询”,最后输入患者的姓名和身份证号,即可确认身份。如果信息属实,页面上会显示“您查询的xxx当前是最低生活保障对象”,还有对方所属的街镇信息。“线上办理对医院和患者来说都是件好事,一方面我们不用再每次都查验、留存低保证明,减轻了窗口工作人员负担,另一方面患者也不用再来回奔波,只需在入院时告知自己是低保人员,把医保卡交给工作人员就行,而且也不存在纸质证明跨区互认的问题。”

陈蔚说,“免申即享”政策实施以来,已有2位低保患者先后办理了住院免押金手续。对于这项为他们量身定制的新福利,患者也连连点赞。 本报记者 房浩

在医院特设窗口,工作人员可在电脑系统上查询到低保信息,病人不用来回奔波 本报记者 孙中钦 摄



徐汇区中心医院的出院结账系统接入民政统一信息管理平台,一站式解决低保病人,为免交押金需要反复提交低保证明的问题

6项书面证明取消 低保人员住院免押金 可“免申即享” 百姓不用东奔西跑

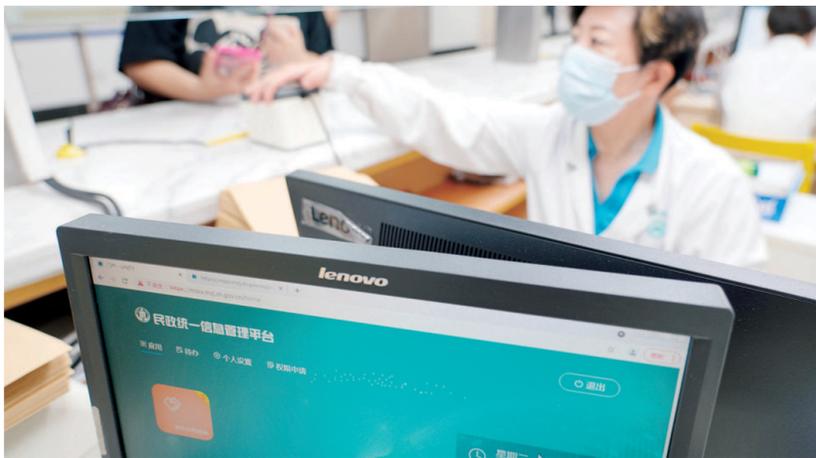
本报记者 房浩

低保家庭住院免押金,是上海为缓解困难群众医疗负担出台的一项惠民政策。但根据相关规定,低保对象仍需前往户籍所在地的社区事务受理服务中心开具书面证明,而由此衍生的一系列问题,诸如办理不便捷、跨区不互认、急诊难适用等,又屡屡成为低保病人享受政策红利的“拦路虎”。

今年3月,徐汇区天平路街道社区事务受理服务中心的两位工作人员有感于低保人员在就医时遭遇的种种不便,主动向人民建议征集部门提交了一份简化认证流程、推动信息共享的建议。民之所盼,政之所向。市人民建议征集办

立即深入基层开展调查研究,并召集市民政局、市卫健委、市大数据中心共商解决方案。

同时,市政府办公厅政务服务处聚焦数字化转型,全面梳理需在社区中心办理的证明类材料,对上海市最低生活保障家庭成员证明、上海市低收入困难家庭成员证明、上海市特困人员证明、上海市定期定量生活补助对象证明、上海市支出型贫困家庭(第一类)成员证明、上海市支出型贫困家庭(第二类)成员证明等6项材料,会同市大数据中心、市民政局、市房管局,全部实现电子证照制发和数据共享。



一站式解决低保病人,为免交押金需要反复提交低保证明的问题

职能部门和医院加强本市低保对象住院信息联动,减免办理住院押金手续的建议,提交至街道人民建议征集办。因涉及市级层面的跨部门协调联动,该建议随后被送到市人民建议征集办的案头。

“这份建议来自最贴近老百姓的社区工作者,说到了困难群众的心坎上,既切中要害,又饱含温度,一定要抓紧研究落实。”市人民建议征集办工作人员立刻与建议人取得联系,并主动下沉社区开展调研,与工作人员、低保对象面对面交流,倾听民意。在充分掌握一线实情后,市人民建议征集办牵头召集市民政局、市卫健委、市大数据中心现场办公,研究解决方案。各部门也积极配合,当场“接单”:市民政局承诺将全市低保家庭建档立卡信息完整准确地推送给市大数据中心,并负责后续动态更新;市大数据中心则为全市医疗机构开发设置查询接口;市卫健委联合申康医院发展中心,指导和推动各定点医院升级住院收费系统,无缝对接低保人员信息库。

一个问题由点及面

事情至此并未画上句号,从发现一个问题到

麻烦,只好放弃申请,转而向亲友借款筹措押金。

其次,医院跨区不互认。目前,许多医院只认可其所在区的街镇出具的证明。陶雄峰举例说:“比如我们开的证明,徐汇区的医院都认,但患者去外区就医,那些医院可能就不受理了。”

最后,急诊住院难适用。患者一旦突发疾病,在紧急情形下,几乎无法跑回社区即时申请,从而错过本应享有的权利。

一份建议切中要害

“之所以有这些困扰,症结就在于必须提供书面证明这一硬性规定。为何不换个思路,把办理流程从线下搬到线上呢?”陶雄峰认为,上海正全力推进城市数字化转型,“让数据多跑路、群众少跑腿”已成社会共识,也是政务服务努力方向,何况低保家庭本就需要社会关爱,更应该为他们打造一个便捷、高效的“绿色通道”。以办理低保证明为例,若民政部门和医院之间能打破数据壁垒,实现低保家庭信息共享,医院就能实时确认患者身份,省去东奔西走之苦。

今年3月,他和同事吴伟佳拟写了一份《关于

一来一回就要40分钟,真的很不方便!”何先生坦言,他理解出具证明的必要性,但次次都要跑线下,确实有些折腾,“我知道上海正在推广一网通办,很多信息在手机App上就可以查到,要是低保证明也能在线办理就好了。”

一些缺憾摆在面前

对于何先生的遭遇,徐汇区天平路街道社区事务受理服务中心的工作人员陶雄峰感同身受:“我在社区工作10年了,平时主要负责居民的医疗救助审核,因此经常与何先生这样的困难群众打交道,仅去年一年,我们中心就为辖区内需要住院的低保户开了38份证明。”

陶雄峰说,从政策制定的初衷来看,住院免押金肯定是桩大好事,为低保家庭雪中送炭,可在实际操作中也的确面临一些问题:

首先,证明办理不便捷。低保人员要向户籍所属街镇申请开具书面证明,可住院患者多为孤老、独居老人,身体不佳,为一纸证明来回奔波,耗时耗力,更不用说有些市民人户分离,若赶回户籍所在地,路上就要花费几个小时。许多老人嫌

一张证明来之不易

63岁的市民何先生是一名低保人员,早年与妻子离异,又身患重病无力工作,长期赋闲在家,目前独居在徐汇区复兴中路一间出租屋内,靠每月1420元最低生活保障维持。近年来,何先生的身体每况愈下,先后患上心脏病、肺气肿、肾结石、痛风等多种疾病,几乎每年都要住院两三次。

按照上海出台的《关于进一步调整完善本市医疗救助政策的通知》(沪医保保〔2020〕4号)规定,本市医疗机构根据街道(乡)镇社会救助管理机构出具的证明,对本市特殊救济对象和低保对象免收住院押金。“现在生病住院动辄就要两三千元押金,这对于我们低保患者来说是一笔沉重的负担,好在上海及时出台了这项政策,真是解了我的燃眉之急!”不过,欣慰之余,何先生也有遗憾之处:因为根据规定,低保人员必须提供户籍所在地街镇开具的书面证明,且该证明仅当次有效。这意味着,患者每次住院,都得跑去重开证明,“我家距离天平路街道社区事务受理服务中心有1公里,加上我腿脚不便,出门得拄拐杖,

去年9月27日,本报6版刊发《身份信息遭盗用10多年前“被生娃”!》的报道,反映市民兰女士初为人母诞下女儿,但在为宝宝办理新生儿时,竟被告知还有个2008年出生的“儿子”!一方面,医院坚称“无错”,两年来一直不解除她与“儿子”《出生医学证明》上所谓的“亲子关系”;另一方面,丈夫始终心存芥蒂。经记者多方调查,原来兰女士的身份证号被人盗用。后经“新民帮帮忙”介入,提供相关证明,兰女士终得“清白”。

新民快评

解决「民生之忧」

破解「民生众忧」

“为了解决一张低保人员收入证明,辛辛苦苦来回奔波,享受惠民政策能否更加便捷?”

看难眼里、疼在心里的社区工作人员发出的是“有温度”的建议和呼声,挂在心上、落在实处的相关各方拿出的是“有态度”的调研和整改。解决一件“民生之忧”,往往事涉方方面面,必须跳出既定领域、打破部门壁垒,突破思维惯性,在联手调研、联动整改中,整合各方面资源找准问题真解决问题。于是,市人民建议征集办牵头,市政府办公厅、市卫健委、市民政局、市大数据中心等共同共答、同向发力,共同研究和打通了数据共享、业务联动上的症结,实实在在让“数据多跑路、群众少跑腿”。

“低保人员办理住院免押金的办证难题,虽然只是一件“民生之忧”,但随之排摸发现的“上海市特困人员证明”等6项尚未实现电子化的证照,却又是亟待破解的一类“民生众忧”,数据显示仅去年相关材料的线下出证量就超过8万张。如何在城市治理科学化、精细化、智能化的进程中,持续推进“一网通办”“一网统管”的迭代升级,让群众办事更便捷舒心、更有获得感?举一反三、由点及面,我们还需在“实”字上下更多功夫,在“联”字上花更大力气,调动各方面的积极性主动性,开展广覆盖多层次的会商,进一步在整合中看到矛盾的普遍性,着力推动深层次的问题解决。我们欣喜地看到6项材料已实现“电子化”,我们期待更多的“民之众忧”有“化解”。

本报相关报道



去年9月27日,本报6版刊发《身份信息遭盗用10多年前“被生娃”!》的报道,反映市民兰女士初为人母诞下女儿,但在为宝宝办理新生儿时,竟被告知还有个2008年出生的“儿子”!一方面,医院坚称“无错”,两年来一直不解除她与“儿子”《出生医学证明》上所谓的“亲子关系”;另一方面,丈夫始终心存芥蒂。经记者多方调查,原来兰女士的身份证号被人盗用。后经“新民帮帮忙”介入,提供相关证明,兰女士终得“清白”。



去年11月2日,本报6版刊发《为何我多了“儿子”“女儿”?》的报道,讲述市民吴先生打开自己“随申办市民云”App,进入“亲属”频道,查看自己的“家庭图谱”。不看不知道,一看吓一跳,“家庭图谱”显示:他和妻子竟然共有两个儿子,不知何时多了一个“大儿子”。而不少市民在查询后,也发现了同样的问题。经过记者反馈并多方印证,错误信息已被纠正。



今年4月3日,本报6版刊发《到底如何证明我爸和他爸是亲兄弟?》的报道,反映76岁的金阿婆(化名)照顾堂姐20年,堂姐去世前留下遗嘱,将遗产全部赠给堂妹。然而金阿婆去有关部门申请丧葬补助金和抚恤金时却受阻,因为没有办法证明“血缘关系”。经本报报道后,金阿婆重新提出申请,终于领到了丧葬费。



今年5月31日,本报8版刊发《补发的4万多元丧葬补助金打入亡父账户》的报道,反映市民施先生的父亲于2021年去世,其生前所在单位于2022年补发了一笔丧葬补助金,但这笔钱直接打入了亡父的账户。为了拿回这4万多元,施先生找了多个部门、几乎“跑断腿”,但得到的答复都是“不能办”,这件事一度陷入了“死循环”。后经本报沟通协调,施先生在提供了死亡证明、户口本、身份证、承诺书等相关材料后,从银行一次性提取了父亲账户中的4万多元余额,终于解决了困扰自己多时的烦心事。

本报记者 陆常青 整理