

看病少花钱 报销少跑腿

——看我省如何提升慢性病患者就医满意度

本报记者 洪怀峰 实习生 乔思瑜

慢性病(慢病)主要指以心脑血管疾病(高血压、冠心病等)、糖尿病、恶性肿瘤和精神异常等为代表的一组疾病。慢病不仅影响患者劳动能力和生活质量,而且就医用药的费用不小。近年来,我省聚焦慢病参保群众的急难愁盼问题,多措并举破解慢病患者就医用药和报销的“痛点”“堵点”,不断提升慢病患者的就医满意度。

解民忧:把慢病群众用药负担降下来

随着老龄化社会的到来,慢病成为威胁群众健康的重要公共问题,就医用药成了慢病群众一笔不小的开支。来自南昌市东湖区江药社区的丁萍花对此深有感触。

丁萍花患有糖尿病和高血压,需常年服用拜唐苹和波立维两种药。“波立维以前每盒108.29元,一年需要6497.4元;拜唐苹以前每盒61.92元,一年需要2266.65元。”丁萍花告诉记者,一年下来吃药需要花费近9000元,相当于两个多月的收入。

面对慢病群众的需求,我省医保部门积极行动,确保在医疗机构确诊“两病”(高血压、糖尿病)的参保患者开方即确认。截至2021年底,“两病”门诊用药累计享受待遇1575万人次,医保基金支出16亿元。同时,落地执行五批次国家药品集中采购结果和一批次省级药品集中采购结果,一批高血压、糖尿病、精神类疾病等慢病用药大幅降价。截至2021年12月31日,慢性病药物累计节约资金达15.13亿元。

丁萍花告诉记者,这些慢病用药集采后,波立维每盒降至17.81元,拜唐苹每盒降至5.42元,用药负担明显减轻。

除了帮助患者把慢病用药负担降下来,我省还不断通过改革,建立健全国家医保谈判药品“双通道”管理机制,以便慢病群众买到“救命药”。分宜县杨桥镇顾村村民钟平花患有乳腺癌,现在她不用去医院买靶向药曲妥珠单抗,在家门口的“双通道”定点药店就能买到。

值得一提的是,我省去年还出台了职工医保门诊共济保障制度,明确将不断完善门诊慢性病、特殊疾病管理,将部分治疗周期长、对健康损害大、费

用负担重的疾病门诊费用纳入共济保障。

暖民心:经办服务让慢病群众少跑腿

3月8日,南昌市民魏维来到南昌大学第一附属医院,为近80岁的岳母申请办理慢病资格待遇等有关手续。

“现在很方便,不用在医院和省医保局之间两头跑。”魏维告诉记者,他代岳母填好资料后,医院当即通过网络将其岳母的相关申请资料上传至省医保局,省医保局审核通过后会把结果反馈给医院。

魏维享受到的便利,得益于我省省本级特慢病待遇认定权限下放。记者从省医保局了解到,省本级参保人39万余人,参保人群覆盖面广。过去,参保人除申请一类特慢病可直接在省本级定点医疗机构申报外,其他特慢病的申请,需将定点医疗机构认定的相关材料交至省医保局,整个申请流程需一个月。

为方便群众,我省部分统筹区将特慢病的审核权限下沉至定点医疗机构。如省本级参保人可在南昌市内公立三级定点医疗机构同时完成确诊和申报两个环节,实现“就近办”。同时,异地安置人员在省内安置地统筹区指定的公立定点医疗机构申报,或者通过南昌大学第一附属医院、南昌大学第二附属医院和江西省人民医院公众号进行网上申报,参保人异地申报不再“折返跑”。省本级特慢病待遇认定权限下放以来,截至目前,已有14299名参保人员完成了特慢病申请认定工作,其中异地安置人员7000名左右。

南昌大学第一附属医院医保处工作人员邓楚向记者介绍,这项改革给特慢病群众带来了极大的便利,除简化了手续,特慢病认定的时间也大大缩短,由原来的1个月压缩至7个工作日。

为探索慢病“快”办,我省各设区市医保部门纷纷出实招,如会昌县医保部门推出了为重症精神病患者提供代办免费救治手续、免费送药上门服务;萍乡市湘东区医保局推出了医疗费用零星报销“市县通办”业务,慢病群众可根据便利原则,就近的医保经办服务窗口办理报销业务;鹰潭市月湖区规定,患有特慢病的参保群众在鹰潭市二级及以

上定点医疗机构就诊,即可直接办理门诊特殊慢性病。

“可以预见,慢病群众医保经办业务会越来越便利。”省医保局有关负责人介绍,目前,我省南昌市、萍乡市已成为全国首批门诊慢特病跨省直接结算试点城市,萍乡市去年12月实现了全国首例恶性肿瘤门诊特病费用跨省直接结算。

纾民困:分层救助让困难群众有“医”靠

家住上栗县长平乡淡塘村的刘厚钧,自小身患血友病,需要长期注射人凝血因子,无劳动能力。刘厚钧这样的慢病困难群众,我省建立了分层救助机制,让他们有“医”靠。

去年,刘厚钧的门诊慢性病医疗费用是18171元,因血友病属于I类门诊特殊慢性病,经基本医疗保险报销10673元后,加上医疗救助报销7414元,最终刘厚钧本人仅负担84元。对此,刘厚钧说,有了救助机制,他看病基本无负担,对生活充满了信心。

修水县全丰镇南丰村脱贫户晏赛群,患有淋巴瘤,慢性阻塞性肺病等慢性病,医药费支出压得这个原本不宽裕的家庭喘不过气来。当地医保部门鉴于晏赛群的实际困难,对他进行了救助,通过实施“基本医保+大病保险+医疗救助”等保障措施后,自2018年至今医疗费用累计报销16.2万元,让他家摆脱了因病返贫的境地。

省医保局有关负责人介绍,目前,我省职工和居民医保均建立了门诊特殊慢性病保障机制,将恶性肿瘤、系统性红斑狼疮、再生障碍性贫血等重大疾病列入I类慢性病管理,其他普通慢性病列入II类慢性病管理,I类与住院统筹基金最高支付限额合并计算,统一为10万元;II类最高支付限额为5000元左右。同时,围绕巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接,决不让一名慢病参保群众“因病致贫、因病返贫”的目标,着眼精准、强化协作,落实“先诊疗后付费”“一站式”结算和“基本医保+大病保险+医疗救助”三重综合保障等特惠政策,做到“小病没负担,大病有兜底”,切实解决群众看病难、看病贵问题。

3月11日上午,南昌某置业有限公司代理人闵律师来到南昌市中级人民法院“诉事速办”服务窗口,向工作人员反映其欲联系代理案件的承办人周法官。当即,工作人员指导闵律师拨打了“诉事速办”专用服务热线,并通过服务通道转接到周法官的移动电话。“代理公司一直催促我尽快落实相关事项,好在‘诉事速办’窗口可以直通法官,让我很快了解相关鉴定程序及需要提交的材料。”闵律师感谢道。

让“电话难通”成为过去

去年12月,为解决群众反映集中的与法院之间“电话难打通、法官找不到”的问题,南昌中院倾力打造“诉事速办”服务通道,要求全体干警“把来人当客人、把来电当急电、把来信当家信”,让群众的诉求、诉请和诉讼能够马上就办。截至今年2月底,该通道已为当事人提供诉讼服务1308人次,群众回访满意度100%。

据介绍,“诉事速办”服务通道使用专用固定电话和18部业务庭室公用移动电话,运用网络技术建立运行管理平台,确保当事人的各项来诉求,在高效状态下直通法院各项业务、直达法院各个庭室、直连法院各位法官,再加以督察部门的执纪监督职能,为群众提供咨询、预约、办事、投诉等直达式的司法服务。

“过去法官因为工作忙、担心骚扰等原因不能确保随时接听电话,所以存在打办公电话找法官难的现象,群众对此有怨言。现在‘诉事速办’服务通道提供了4种渠道,让群众最快联系上法官并在24小时之内处理回复。”南昌中院副院长钟明强介绍,一是在法院官方微信公众账号司法公开栏目选择“诉事速办”,留下相应诉求;二是在法院官方微信公众账号对话框中直接发送语音、图片、视频等消息;三是拨打“诉事速办”专用服务热线(0791-88512368),进入即时人工服务,直接连线承办法官移动电话;四是直接拨打或微信联络相应团队、部门的公用手机号。“这个通道最大的亮点就是‘把麻烦留给法官,把方便留给群众’,让群众不见面就能够联系上法官。”

让公平正义就在身边

目前,“诉事速办”服务通道共提供三类服务,首先是诉讼业务咨询,由值班主任解答法律程序性疑问;其次是掌握诉讼进展,由承办法官或庭室负责人解答办理案件的相关问题;最后是反映投诉建议,由督察室接受群众反映法院干警在纪律作风、廉洁办案等方面的问题或建议。“可以说,法院提供的几乎所有司法产品都已在‘诉事速办’服务通道上架。”钟明强表示。

为了让“诉事速办”服务通道取得实效,南昌中院专门出台了《诉事速办服务通道高质量发展规定》,要求法官不得无故拒接服务通道转接的当事人电话,不得无故超出24小时对群众未接通的电话进行回电回复,真正做到“件件有回音、事事有反馈、次次有着落”。

除了更好地回应群众诉求,南昌中院还通过“诉事速办”服务通道,将群众反映强烈的问题归类分析解决。南昌中院立案庭相关负责人介绍,去年,“诉事速办”服务通道接到了某律师事务所万律师的投诉,反映两家基层法院对其代理的一起案件因管辖权问题相互推诿不受理。后经梳理,“诉事速办”服务通道中反映类似“立案难”问题的投诉较为集中。“我们及时换位思考,把群众当自己,把自己当群众,出台了《关于建立全市法院立案管辖协商机制的通知》,在全市法院建立了立案管辖协商机制,实行首接法院负责制,解决了基层法院因管辖权问题相互推诿立案的问题,把民生实事办到群众心坎上。”

据悉,南昌中院围绕优化营商环境,在现有“诉事速办”服务通道的基础上,进一步扩展专线服务的通道容量,增设执行合同、办理破产、知识产权保护等5项专业绿色通道和人大代表、政协委员专用服务通道,企业服务专用通道,检察官、律师专用服务通道,信访服务通道以及基层法院督办通道,凝聚各方力量,积极助力营造良好营商环境。

「诉事速办」,把方便留给群众

本报记者 陈璋

同心抗疫



3月23日,南昌市新建区开展第五轮核酸检测,红谷新城小区及城开社区实行管控,相关部门备足物资,确保居民生活不受影响。图为居民应防控要求,在临近超市购买生活物资。蔡敏敬摄



3月21日,南昌市红谷滩区春晖社区核酸检测点,南昌市红谷滩区司法局志愿者在讲解核酸检测流程,维护现场秩序。当前南昌疫情防控形势严峻,该局党员干部闻令而动,冲在防控第一线。通讯员 常皓然摄



3月23日,南昌县三江镇纪委对辖区内各商超疫情防控措施落实情况进行全面督查,切实保障人民群众生命安全。通讯员 袁涛涛摄



3月23日,中铁建设集团中南公司南昌香瑞庭项目部接到南昌高新区阳明小区紧急求助后,第一时间调集304块围挡支援小区封闭管理。本报记者 蔡颖辉摄

春蕾处处绽芳华

本报记者 邹海斌

日前,在全国巾帼志愿服务关爱行动微电影大赛中,宜春市妇联选送的公益微电影《追光的春蕾》入选“十大优秀作品”。爱心满满的“春蕾妈妈”,健康成长的“春蕾女童”,就像追光的春蕾,在温暖的春天里绽放芳华。

丁晶是宜春市妇联的一名干部,也是全市最早的“春蕾妈妈”之一。20多年前,丁晶大学毕业后被分配到偏远乡镇工作,接触到一些失学辍学儿童。入职不久,她响应全国妇联、团中央等部门的号召,奔赴广西百色田阳县巴别乡中心学校扶贫支教。这里的年轻人多数外出务工,留守的都是妇女、老人和儿童,很多留守儿童从没走出过大山。

在大山深处支教,丁晶经常和当地老师一起到学生家中家访,至今仍清晰地记得辍学女童黄金妹。那天,她们走了5个多小时的山路,才来到黄金妹家。在她们帮扶下,这名辍学女童重返校园。

“多年以后,这名辍学女童期盼的眼神、重返校园的纯真快乐,一次次出现在我的梦里。”丁晶寻思着,一定要为留守儿童提供些实实在在的帮助。2016年,丁晶成为一名妇联干部,妇女儿童工作成了她的日常。

一次次接触留守儿童,丁晶和同事们都想为孩子们做点事情。很快,市妇联摸排了全市1000多名留守儿童的基本情况,找准“春蕾计划”这一抓手,充分发挥妇联“联”的作用,在全市推进“春蕾计划”。

2019年春节过后,宜春市妇联牵头,组织发动全市党政机关、企事业单位和社会各界爱心人士参与到“春蕾计划”中来。历时一年,“春蕾计划”募集爱心资金149.8万元,在全市开设了25个“春蕾班”,资助女童250名。

翌年9月,宜春市“春蕾妈妈”项目启动,600多名“春蕾妈妈”与“春蕾女童”结对。“春蕾妈妈”既有公务员、教师、医生、企业家,也有农村妇女小组长。

宜春市妇联倡议“春蕾妈妈”们做到“三个一”,即每月至少与监护人联系一次,了解孩子的基本生活和学习情况;每月与孩子做一次情感陪伴、心理疏导、亲情关爱、课业帮扶;每半年至少上门送一次温暖。

20年前,邱长华因家境贫困差点辍学,是“春蕾计划”给了她完成学业的机会。如今,她接过爱心接力棒,也成了一名“春蕾妈妈”,与一名贫困女童结成对子,传递这份爱和温暖。

“春蕾妈妈”胡秀筠帮扶的10名“春蕾女童”,2021年全部考上了大学。女孩们有的立志成为医生,有的想当法官,有的想当翻译,还有的也想成为一名“春蕾妈妈”……

丁晶结对的“春蕾女童”叫梓悦。当时,在厚厚一摞贫困女童的资料中,她看到梓悦照片的第一眼,就被女童的眼神深深触动了。梓悦一岁父亲离世,妈妈不久就改嫁了。

丁晶帮她购买学习、生活用品,节假日跟她聊天,给她讲故事,带着她去公园、游乐场、电影院,为她添置新衣服。小梓悦逐渐融入了丁晶的家庭中,慢慢地有了笑容。有一天,小梓悦扑进了丁晶的怀里,轻轻地说:“我能叫你丁妈妈吗?”小梓悦从内向自卑变得活泼、开朗、自信。今年,宜春市妇联创作微电影《追光的春蕾》,小梓悦出演“春蕾女童”,被授予最具潜力小演员奖,小梓悦开心极了。

春蕾处处绽芳华。宜春市妇联主席易回香告诉记者,目前全市有1000多名“春蕾妈妈”,“春蕾妈妈”项目正向更深层次推进,延伸到乡村振兴、社区治理各个领域。因为有“春蕾妈妈”,许多爱的故事在演绎、在传扬。