

中山市医疗保障局

中山医保函〔2022〕37号

中山市医疗保障局关于市政协十三届一次会议 第131031号提案的会办意见

市卫生健康局：

政协提案第131031号《关于加快中山市智能技术适老场景应用推广的建议》由贵单位主办，我局会办，现提出会办意见如下：

一、关于建立政务服务适老化场景的建议

采纳意见，具体措施如下。

(一)为老人建立医保服务绿色通道。在服务咨询台主动询问老年人所办业务，面对面做好政策解读、服务引导、线上服务操作指导等服务，提供从接待、答疑、受理到办理、反馈，以及涉及的表格填写、整理准备材料等“一对一”全程帮办代办优先服务。联合工商银行、建设银行等八大银行，上门为行动不便老人开通第三代社保卡（医保卡），激活医保电子凭证。

(二) 畅通线上服务通道。通过在“中山医保”微信公众号开设“医保服务”专栏，整合国家、省、市医保网上办理平台，并安排专人跟进办理，方便老年参保人通过一个入口办理多个线上平台的医保业务。向老年人介绍其难以独自操作的国家医保 APP、粤医保微信小程序，设置后续阶段的使用场景。我市率先全流程上线国家医保信息平台，全省首批开通省内异地就医门诊费用联网结算，解决我市异地就医参保人，特别是异地安置退休人员、随子女异地长期居住人员等人群门诊联网结算难题，减轻其“跑腿垫资”负担。截至 2022 年 3 月底，共提供线上医保服务 49 项，引导 198.13 万参保人激活医保电子凭证，市内 1400 多家医药机构提供凭“码”无卡就医购药服务。参保人可在全市 293 个村（社区）党群服务中心的“粤自助”机上查询参保情况等医保信息。

(三) 开启线上智能关怀服务模式。推广国家医保服务平台 APP 关怀版和线上“代办”服务，为老年人提供字体放大、功能简化的线上服务，在线上平台推广授权代理、亲情账户、亲友代办等服务，以信息技术为纽带，紧密连接老年人，老年人可无障碍使用“医保码”“异地就医”“消费记录”等功能，让老人共享智慧医保成果。

二、关于加大宣传力度，普及全社会的适老化理念的建议

采纳意见，具体措施如下。

(一) 多形式宣传适老服务。通过制作播放视频，进社区、进

商圈集市、入户开展宣讲会、晚会，以及开展公交站、公交车上宣传等多种形式，多层次广泛宣传医保知识，引导代办激活医保电子凭证，推广国家医保 APP 亲情账户等适老医保服务，普及全社会的适老理念。

（二）广泛宣传办事指引。通过海报、视频、网站、微信公众号对外宣传 49 项医保服务办事指引，其中发布线上智能服务指引 10 篇，让广大参保人，特别是老年人办事找得到、看得懂、办得快。

我局在职能范围内积极配合有关工作开展。

此函。



（联系人及电话：吴晓，0760—88103060 13528268275）

公开方式：主动公开

抄送：市政府办公室

中山市医疗保障局办公室

2022 年 5 月 13 日印发