

服务送上门 医保「触手可及」

——我市医保数字化服务见闻

本报记者 王恬 李婷 通讯员 陈章



“点开手机，弹窗提醒就在眼前，跟着提示很快就缴好了，再也不用担心错过截止日期。”12月17日，谈起最近一次缴纳医保的经历，咸安区居民张女士语气里透着轻松。她不知道的是，这条让她省心的提醒，是市医疗保障局联合多部门，经过数月打磨，向全市243万名参保人精准送出的“民生礼包”。

“主动提醒功能上线后，日常缴费、查询这类业务基本都转线上了。”当天，在市民之家医保窗口，工作人员一边整理手边的资料一边说，“我们现在的服务重点，更多转向了政策解答和特殊业务办理。”

从“人找政策”到“政策找人”，这条看似简单的手机提醒背后，是一场关乎服务理念与治理方式的变革。

数据多跑路

11月上旬，一条来自“鄂汇办”平台的医保缴费提醒，通过支付宝的“最近消息”模块，悄然抵达全市参保群众的手机界面。

“推送时间我们反复测算过。”市医疗保障局相关负责人介绍，“既要避开工作高峰时段，又要考虑居民查看手机的习惯。”过去，医保缴费通知主要依靠社区公告栏、群发短信等传统手段。“总有群众反映没看到、错过了，每年都有因遗忘缴费导致待遇受影响的情况。”该负责人坦言，如何让重要的民生信息精准抵达每个需要的人，成为医保部门着力破解的难题。

今年初，市医疗保障局启动了医保服务数字化专项升级。在与省医保局、省数据局、市数据局及支付宝团队的多轮磋商后，一个基于数据共享的精准触达方案逐渐成型。

技术团队面临的第一个挑战是数据壁垒。“参保信息、用户身份、服务入口需要安全合规地打通，还要确保信息精准匹配。”参与系统研发的工程师描述了其中的关键点：系统需要智能识别不同的参保人群，灵活就业人员与城乡居民的缴费时间、标准不同，提醒内容和时机也要有所区分。

家住咸安区永安街道的朱先生对此感触颇深。他在收到提醒后，不仅完成了自己的缴费，还首次尝试了为父母代办，“以前替老人办事，要问政策、跑社区、跑银行，

现在一个手机全解决，连我父亲都说‘现在政府办事真替百姓想得周到’。”

群众少跑腿

走进市民之家，医保服务窗口秩序井然。几位市民正在工作人员的指导下，通过自助终端办理业务。

“变化确实明显。”医保窗口工作人员回忆，“特别是精准推送上线后，最常见的缴费业务基本都转到线上了。”她身旁的登记簿显示，目前线下办理的业务中，异地就医备案、政策咨询等复杂事项占比显著提高。

这场“静悄悄”的变革，并未忽视那些被数字鸿沟阻隔的群体。

在咸安区永安街道西大街社区服务中心，工作人员小刘正在帮助几位老年人通过手机缴纳医保。“对于不会操作智能手机的居民，我们提供全程帮办服务。”她介绍说，社区还保留了线下登记渠道，工作人员可代为线上办理，并将缴费凭证送到居民手中。

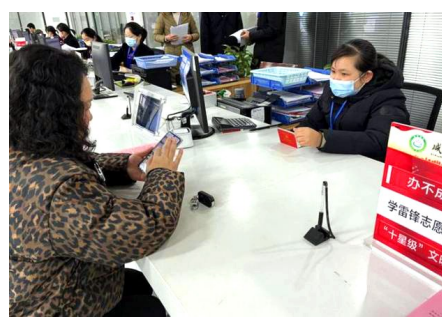
针对孤寡老人、残疾人等特殊群体，市本级、咸安区医疗保障局联合街道、社区开展了“上门办”服务。咸安区温泉街道76岁的刘大爷就是受益者之一。“往年都得带孩子请假回来带我去银行，今年社区工作人员直接来家里，用手机几分钟就办妥了。”刘大爷笑着说，“他们还告诉我明年可以直接从账上扣，连手机都不用点了。”

“数字化转型不是把服务简单搬到网上，而是重新设计服务流程，让群众无论通过哪种渠道，都能感受到同样的便捷与温度。”市医疗保障局相关负责人表示。为此，他们专门培训了一批“医保服务专员”，派驻到各个群众密集的社区，提供面对面的数字辅导服务。

在线上，服务体验也在持续优化。以往需要两地跑的医保关系转移接续，如今通过数据共享实现了全程网办，网办占比达98%以上。“群众在线提交申请，我们后台流转审核，办结后自动推送结果，彻底告别了‘来回跑’。”该负责人说。

智慧链医保

“精准推送缴费提醒只是第一步。”市医疗保障局相关负责人表示，“我们正在规划



将这种‘主动服务’模式，延伸到电子凭证激活、异地就医备案、个人账户查询等八个高频服务场景。”

据了解，对于日益增长的就医报销需求，市医疗保障局正探索与医疗机构深化系统对接。未来患者在医院完成诊疗后，手机端或将实时收到费用明细、医保报销金额及个人支付提示，确认后即可完成结算，实现“诊间结算、无感支付”。

“我们充分运用了支付宝平台的技术能力及其触达用户的广度。”市医疗保障局相关负责人表示。据统计，支付宝平台每年提供政务民生服务超过7亿人次，这种与高频应用结合的路径，让重要政策能够以更低成本、更高效率抵达群众。

“数字化转型不是取代线下服务，而是让线上线下更好协同，让每个群体都能找到适合自己的办事方式。”该负责人表示，技术是冰冷的，但服务可以有温度；流程是数字化的，但关怀应该是实实在在的。

随着“服务找人”模式的深入推进，市民的医保办事体验正在发生根本性改变。在这条数字化转型的道路上，咸宁医保的那份“让群众少跑腿、让数据多跑路”的初心，已经照进了寻常百姓的生活日常。

崇阳 整治老旧广告牌

本报讯 通讯员夏飞洋、吴文君报道：12月12日，崇阳县消防救援大队牵头，联合县市场监督管理局、城市管理执法局和天城镇十字街社区组建综合执法组，开展畅通“生命通道”专项整治行动，集中拆除商业街存在安全隐患的外墙老旧广告牌，用实际行动守护群众生命财产安全。

据了解，崇阳商业街三楼外墙的这批广告牌建于2010年，由于缺乏规范管理维护，广告牌早已“超期服役”，威胁着下方行人道行人的安全，成为悬在居民头顶的“定时炸弹”。“商业街平时人流量大，早晚高峰更是老人小孩往来频繁，这些安全隐患不消除，我们心里始终不踏实。”崇阳城物业工作人员坦言。

崇阳消防救援大队在了解情况后，第一时间联动市场监管、城管部门和社区，迅速敲定拆除方案，全力推进隐患整治。

在专项整治行动中，崇阳县城管执法局同步推进“户外广告设施规范提升计划”，按照“规范、美观、安全”原则，对辖区户外广告进行排查梳理，加强对合规设施的安全检测与维护管理，对存在隐患的广告予以整改或拆除。

通山杨芳林乡 文艺宣讲弘扬新风

本报讯 通讯员明洁、高凯利报道：12月2日，“新串堂 传新风”文明新风进万家活动在通山县杨芳林乡生动开展。长乐艺术团走进遂庄村、林林村、高桥头村、郭家岭村四个村庄，以群众喜闻乐见的文艺形式宣讲党的二十大精神，推动文明新风浸润千家万户。

巡演现场，三句半《麻将赌博害人深》用诙谐语言揭露赌博危害；情景剧《订婚彩礼》生动演绎移风易俗新风尚；快板《大家都来防电诈》以明快节奏普及反诈知识。一个个贴近生活的原创节目轮番上演，在欢声笑语中传递文明理念。

演出还穿插了有奖问答环节，村民踊跃参与，现场气氛热烈。工作人员向群众分发《森林防火“十不准”》宣传单和《规范婚丧喜庆 推进移风易俗》倡议书，倡导文明、健康、节俭的生活方式。

此次巡演将政策宣讲与文化惠民相结合，让党的创新理论“飞入寻常百姓家”，有效引导群众自觉抵制陈规陋习，共同营造崇尚文明、共建美好生活的浓厚乡村氛围。

咸安凤凰社区 为老人送医上门

本报讯 通讯员邓婷、熊春报道：“不用下楼、不用挂号，在家就能享受到医院的专业服务，真是解决了我们的大难题！”近日，咸安区永安街道凤凰社区湖发小区独居老人王爹爹，在接受永安社区卫生服务中心医护人员上门护理后，连连竖起大拇指。

湖发小区是典型的老旧小区，老年人口占比高。以往，老人就医需家人陪同往返医院，挂号、排队、等候等流程繁琐，不仅耗费体力，也给家属带来不小负担，如何让老人便捷就医，成为社区亟待解决的民生课题。

为切实破解这一难题，社区工作人员主动开展全覆盖摸排，逐户登记老年居民的健康状况、护理需求，同时广泛征集居民意见，梳理形成详细的需求清单。依托社区“大党委”共建优势，社区积极对接成员单位永安社区卫生服务中心，双方多次沟通协商后，精准对接需求，联动医疗资源推出上门有偿服务，让行动不便的老年群体在家里就能享受到便捷医疗服务。

赤壁车埠镇中学 举办诗词专题讲座

本报讯 通讯员陈红娟报道：12月10日，赤壁市车埠镇中学举办“诗韵润心 经典启智”诗词专题讲座，旨在传承中华优秀传统文化，培育学生文学素养。

本次讲座以“立足课本、延伸经典”为原则，从意象解读、情感剖析、格律普及三个维度展开。主讲人以课本经典《天净沙·秋思》为切入点，结合学生已学诗词，系统阐释“西风”“夕阳”“明月”“杨柳”“江河”等传统意象的文化内涵，深入解析诗词中蕴含的家国情怀、人生感悟与审美追求，同时辅以平仄对仗、押韵规则等基础格律知识讲解，帮助学生搭建起系统的诗词赏析框架。

活动现场还设置了互动交流环节。主讲人围绕授课内容提出针对性问题，引导学生结合所学思考作答，现场学生积极回应、深入探讨疑点和难点，实现了从“被动聆听”到“主动思考”的转变，有效检验了授课成效。

嘉鱼四邑村 开展交通安全宣传

本报讯 通讯员邓伟强报道：12月10日，市交警支队联合嘉鱼县交警大队，在潘家湾镇四邑村蔬菜长廊基地开展了一场主题为“文明交通 礼让天下”的交通安全宣传活动。

活动现场，嘉鱼交警大队负责人、四邑村村干部向村民们强调了交通安全的重要性，呼吁村民自觉遵守交通法规，共同维护农村道路交通安全。四邑村群众用当地方言表演了交通安全“三句半”，以亲切生动的方式传递文明出行理念。民警结合典型案例，通过展板讲解、现场剖析、警示酒驾、无证驾驶、违法载人等行为的危害，并向群众分发宣传资料。现场还开展了“一盔一带”安全常识讲解，为三轮车张贴反光膜和车贴，提升夜间行车安全性。

此外，民警深入田间地头，与劳作的农户开展面对面交流，宣讲交通安全知识，并赠送交通安全提袋、雨伞、雨衣等实用物品。

“文明小货郎”市集进社区

本报记者 王恬 通讯员 曾丽

近日，咸安区永安街道同心路社区热闹非凡。由市社会组织联合会牵头，市公关协会、义工协会、美业商会、湖北银行咸宁咸安支行等共同组成的“文明小货郎”志愿服务队，将一整天的便民服务与文艺盛宴送到了居民家门口。

上午8点半，广场上已是一片繁忙景象。红色帐篷沿广场两侧整齐排开，志愿者们身着统一马甲，正忙碌地布置摊位。理发师师傅一边摆放工具一边说：“我们美业商会来了6位理发师，今天肯定忙得够呛。”

服务送上门

“阿姨，您坐这儿，想剪个什么发型？”在免费理发摊位前，72岁的陈爷爷刚坐下，志愿者小刘就轻声询问。

陈爷爷笑道：“简单修修就行，人老了，图个清爽。”剪刀咔嚓响起，碎发轻轻落下。旁边已有五六位老人排队等候，他们互相唠着家常。

磨刀摊位人气最旺。“老师傅，我把这把菜刀用了十几年，能磨快不？”居民张大姐递上一把旧刀。

68岁的磨刀匠师傅接过，在磨刀石上洒了些水，熟练地推拉起来。金属与石头摩擦的声音沉稳有力。“现在会这手艺的人不多了。”老周边磨边说，“但只要大家需要，我就来。”

义诊区排起了三条队伍。咸宁镇万胜风湿医院的医生正在为一位老人检查关



节。“您平时要注意保暖，适当活动。”医生轻声叮嘱。

湖科口腔的摊位前，小朋友张大嘴巴检查牙齿，表情紧张又可爱；爱尔眼科的筛查仪旁，居民们依次检测眼底状况。

急救科普摊位上，市义工协会的志愿者正跪在模拟人旁：“胸外按压要快速、有力，每分钟100到120次。”几位居民轮流上前实践，手法从生疏逐渐变得规范。

“以前只在电视上看过，亲手操作才知道不容易。”刚尝试完的居民李先生说。

文明润心田

上午10点，文艺汇演在《歌唱祖国》的合唱声中拉开帷幕。社区文艺团的成员们身着红衣，歌声嘹亮。随后上演的民俗舞蹈《竹乡女》将现场带入竹乡风情，舞者手持竹竿，轻盈跳跃，仿佛山间竹林摇曳。

“垃圾要分类，环境会更美；资源不浪费，生活更滋味……”三句半《垃圾分类就



是好”用诙谐的方言和节奏，让环保知识入脑入心。四位表演者敲锣打鼓，词句押韵又实用，台下观众跟着节奏点头。

反诈节目将现场气氛推向高潮。湖北银行的员工自编自演情景剧《反诈防诈不受骗》，再现了常见的电信诈骗场景。

“您孙子住院急需用钱？先别转账，打电话确认一下！”演员生动的表演让台下老人频频点头。“这个好，我们老年人就怕这个。”75岁的赵爷爷对旁边老友说。

当山歌《打花鞭》响起时，几位老年观众情不自禁跟着哼唱起来。这支流传于本地民间的曲调，勾起了许多人的回忆。

中午时分，刚做完眼部检查的李阿姨坐在休息区，手里拿着宣传册和一份小礼品。“这样的活动太实在了！”她笑着对记者说，“我眼睛老花好几年了，一直想去医院查查，但孩子不在身边，我一个人出门不方便。今天在家门口就检查了，医生说没什么大问题，我就放心了。”