

# 闸北区天目西路街道创新医疗救助减负模式 低保和大病低收入家庭 可减少九成自付医疗费

**本报讯** (记者 江跃中 特约通讯员 顾武)今年元旦假期,家住闸北区天目西路街道梅园路路上的低保户余女士心情舒畅,因为体弱多病的她,去年7月申领了街道发放的“一站式”医疗救助卡后,每次到社区卫生服务中心就医,只需支付医保规定个人自付部分费用的5%,其余自付部分费用均由街道民政部门直接与医疗机构结算。这样,仅半年,余女士原本自己要开支的看病费用,就节省了6000多元。而在过去,她每次就医,都须先100%付清个人自付部分费用,事后才能向街道申请医疗救助,自付部分费

用比例也比较高,这让她时常感到生活紧绷绷的。

记者昨天在天目西路街道办事处采访时获悉,该街道自去年7月在闸北区创新率先推出“一站式”医疗救助减负模式以来,已为辖区内低保户和大病低收入家庭支付自付部分医疗费用约30万元,受益者逾5000人次。据悉,闸北区将从今年起,在各街镇全面推广这一做法。

## 事后救助“吃力不讨好”

根据有关规定,城镇参保市民就医须承担一定比例自付费用,即便是

特殊贫困市民,也须先全额垫付自付部分费用,然后再向政府民政部门申请医疗救助。这样经申请、审核、批复等多道程序,到救助金发放到申请人手中,往往需耗时30至40天。这种事后救助方式让有些吃低保、患大病和重病者不堪重负,只能靠先向亲友借债垫资就医。而受理救助事项的街道、居委会民政干部们也颇感委屈,觉得自己费心费力帮贫困却吃力不讨好。

## “一站式”救助直接埋单

天目西路街道办事处主任许琦告

诉记者,近年来,街道按照区委、区政府提出的“财力上有一份增长,民生上就有一份改善”的要求,每年都为群众办一些实事。在了解到一些居民就医负担重,甚至出现“因病致贫”现象后,街道决定拨款设立专项医疗救助资金。

在闸北区民政部门的指导、扶持下,天目西路街道推出了“一站式”医疗救助服务——向辖区内符合救助条件的参保贫困居民发放“一站式”医疗救助卡。持卡患者如患感冒、发热等一般小毛病,可在天目西路街道社区卫生服务中心诊疗,只需承担自付部分

费用的5%;若由社区卫生服务中心转诊至闸北区中心医院就医,患者只需承担自付部分费用的10%,在社区卫生中心和区中心医院就医的其余自付部分费用,均由街道民政部门支付埋单,由上述医院在居民医疗终止后,直接与街道民政救助所结账。

## 使用救助卡负担大减

事前、事中、实时救助的“一站式”医疗救助,大大减轻了天目西路地区近千户低保家庭和大病低收入家庭的就医负担。住在新桥社区的袁女士,患有高血压、脑梗等五六种疾病,过去就医每年都要先自付五六千元医疗费用,然后再到街道申请医疗救助,一般要2个月左右才能拿到救助款。持有“一站式”医疗救助卡的5个月内,她原本应自付5500多元,现在只需支付430元。

许琦介绍,“一站式”医疗救助不但减轻了贫困居民的负担,而且由于规定患者须先在社区卫生服务中心就诊,并由卫生中心根据病情决定是否转诊,从而改变了过去患者一有病就到二、三级大医院就诊的现象。

# 市十四届人大代表 进行会前组团活动

**本报讯** (通讯员 宗原 记者 姚丽萍)市十四届人大一次会议将于1月27日开幕。昨天,受市十三届人大常委会委托,本市17个区县人大常委会分别召集本选举单位选举产生的市十四届人大代表进行会前组团活动。市人大常委会主任刘云耕参加组团活动,就开好人代会和代表履职等提出要求。

本次组团活动的内容主要是:明确会议的指导思想和任务;推选各代表团团长、副团长、小组召集人;讨论市政府工作报告(征求意见稿)、市人大常委会工作报告(征求意见稿),提出修改建议;讨论市十四届人大一次会议议程、选举主席团和秘书长办法、主席团和秘书长候选人名单等草案;酝酿提出代表议案和书面意见等。

## 直击“12345”

“12345”市民服务热线明天结束3个月的“试用期”。这条反映民情、关注民生的市民热线的“表现”好不好?市民对这条热线的服务总体评价如何?本报记者专访“12345”市民服务热线管理办公室负责人薛秋芳。

**问:**“12345”市民服务热线在服务市民方面发挥了什么样的作用?

**答:**热线运行至今,已经显现了方便市民与政府部门沟通、接受群众监督、协调推动问题解决、服务部门和领导决策以及**与群众互动这5大作用**。热线的开通,使市民与政府联系的渠道增多了,让市民能在需要帮助的时候更加方便地找到政府;政府也能通过热线提高政府工作效率提高和转变作风。此外,市民也提供了很多高质量的意见建议,促使政府提供高效的服务。

**问:**市民服务热线咨询类来电的要求是即时解答,如何做到?

**答:**一是“12345”市民服务热线建立了一个拥有2万余条信息的“知识库”,“知识库”中的内容包括政策解

# 市民回访综合满意率93.2%

## ——专访市民服务热线管理办公室负责人薛秋芳

答,便民信息和即时信息。话务员在系统中输入关键字,就能立即查询到相关信息。二是建立了热点问题答复口径随时发布制度,如果某一阶段发现市民极关心的问题,热线将会同相关部门及时制定准确的答复口径。三是遇到个性化政策咨询,我们会直接转接相关委办局,专线、专席当即解答。

**问:**“12345”是非紧急类政务服务热线,但实际上为老百姓解决了很多“急”事,是这样吗?

**答:**是的。过去3个月,“12345”在第一时间为市民解决“紧急类”求助1409件,“次紧急类”求助136件。所谓“紧急类”,是指110、120、119的职责范围内的事项,这类事项会被立即一键转接或切换至三方通话。“次紧急类”是指不及时解决就会影响市民日常生活的事项,比如涉及用水、用电、用燃气等,这类事项转交后,须在一天内回访,未及时解决,将被催办。

在此还是要提醒市民,“12345”是非紧急类政务服务热线,涉及人身、财产安全等紧急事项,市民仍应向110、119、120等紧急求助热线求助。

**问:**“12345”市民服务热线在处理一些“老大难”问题时,如何保证来电事项的“事要解决”率?

**答:**热线对转交的事项建立了追踪回访机制,过去3个月内共回访了4440位市民,办结率为86.4%,综合满意率为93.2%。

凡是涉及到多个部门的“难”事,将由热线办专门挂牌督办。过去3个月被正式挂牌督办的市民求助事项有31件,大都涉及公共安全和民生问题,比如违法搭建、噪声扰民、路灯缺失、餐饮店无证经营等。目前已办结28件,3件正在办理中。督办事项基本能在15个工作日内办结。

**问:**“12345”力争成为上海公共服务热线的“一号通”,如何实现“一个号

码、全面服务”?

**答:**根据“对外一号受理、对内分类处理”的工作原则,我们充分利用上海现有的230多条政务服务专线的服务资源,充分借助专业热线“专”的优势,努力实现“一个号码、全面服务”。目前,我们已经建立了包括17个区县和31个委办在內的48条专线,其中12319城建热线、12333劳动保障咨询等17条热门专线与我们实现了一键转接,有35个专席协助我们即时解答市民咨询。

当然,对于一些话务量相对较少、话务人员人手相对较紧的专线电话,“12345”市民服务热线呼叫中心有责任也十分乐意承担这些专线事项的接转,有35个专席协助我们即时解答市民咨询。当然,对于一些话务量相对较少、话务人员人手相对较紧的专线电话,“12345”市民服务热线呼叫中心有责任也十分乐意承担这些专线事项的接转,有35个专席协助我们即时解答市民咨询。

# 申城地铁站奏响背景音乐

## 你想听什么? 本报新民网即日起征集心愿

**本报讯** (新民网 李欣)昨天起,上海地铁2号线南京西路站里开始非高峰时段试点播放背景音乐,试播期播放的主要为舒缓的轻音乐,这也是上海地铁首次在地铁站内播放背景音乐。在步履匆匆的上班路上,你还想听到什么音乐?新民晚报、新民网官方微博“@新民晚报新民网”即日起征集网友最想听的音乐,今后你最爱的曲目有望出现在上海地铁站内。

作为上海地铁首个试点播放背景音乐的地铁站,地铁2号线南京西路的站厅和出口处在每天早晨(5:30-7:00)、中午(14:00-16:00)、晚间(20:00-23:00),分别奏响Light Music+器乐、Bossa Nova+器乐、New Age+Piano三种不同风格、约100首曲目,用音乐在不同时段和乘客说早安、午安、晚安。

据介绍,此次背景音乐试播期为两个月,先期播放的主要为舒缓的轻音乐,播放时段则集中在非客流高峰段。

然而,地铁站内背景音乐今后到底该播什么,网友也能“说了算”。即日起,新民晚报、新民网官方微博“@新民晚报新民网”开始征集网友最想听的音乐。只要转发“@新民晚报新民网”的征集微博,写上你想点的歌,并

@三位好友,就有机会获得@上海地铁shmetro送出的礼包一份,自己心爱的音乐也有机会成为地铁站内陪伴每一位乘客的背景音乐。

截至今天上午,已有不少网友参与,所点曲目则从清新柔美的《Kiss the rain》,到经典隽永的《卡农》,甚至是流行时尚的《我的歌声里》。地铁运营方表示,在征集网友意见后,将不断调整播放曲目;此外,不排除今后在除夕、情人节等日期播放应景乐曲的可能。

**又讯** (记者 吴强 通讯员 庄园)今天上午,地铁车站绿色空间项目在9号线洞泾站正式启动。这是首座上海地铁文化周活动的一个特色项目。

活动现场错落有致地布置了鹤望兰、朱砂根等大型植物灌木,也有凤梨、秋海棠等各类观赏花卉。这些植物的选择并非随意,从2012年下半年起,上海地铁就与辰山植物园以9号线洞泾站为试点,组织植物学家多次到车站实地勘察,最终确定了地面车站绿色空间可行性项目方案,并在车站内引种、摆放绿色植物和花卉。

启动仪式上,植物学家们担任了“知识型志愿者”,为乘客宣传冬季室内花卉种植的知识,进行现场解答。

(上接第1版)

根据中央部署和上海市委要求,上海从改进调查研究、精简会议活动和文件简报、规范外事活动、改进新闻报道、加强督促检查等方面,制定了30条贯彻落实中央八项规定的实施办法;从学习、会议、文件、活动、纪律等方面,制定了市委常委会加强自身建设的24条规则。上海市委还要求加强各项规定落实情况的检查,各级领导干部要自觉接受组织的监督、群众的监督、舆论的监督。

“各项规定出台后,如果我们说到、做不到,只会适得其反,让群众反感。”韩正说,中央已经为我们树立了榜样,每位市委常委要首先带头,凡是文件规定的,必须严格做到;凡是要求别人做到的,自己首先做到。全市各级领导干部都要以身作则,严格依纪办事。要从实际出发,不搞形式主义,注重解决实际问题,以群众的认同作为改进作风的方向。

## 扑下身子 走基层办实事

在新近召开的十届上海市委三次全会上,上海市领导明确表示,那些一般性的论坛、庆典、研讨会等,能不办就不办。与此同时,要减少各种不解决实际问题的评比、检查、会议等,切实减轻基层负担。岁末年初,上海少见大张旗鼓的会议、论坛,各级领导干部正扑下身子,沉入基层走访调研。

2012年底,韩正前往徐汇、杨浦和浦东新区调研。据一同参加调研的工作人员回忆,各考察点上,只有分管该业务的个别区领导等候并参与调研。考察过程中,韩正在企业与年轻的员工亲切交流,了解他们的所思所想;在社区卫生服务中心向医务人员、就诊居民仔细询问药价是否真的降了、与家庭医生签约后看病就医是否更方便了……

时不我待,只争朝夕。2012年最后一个工作日,上海市委副书记、代市长杨雄主持召开市政府常务会议,研究2013年市政府实事立项工作,要求一定要把实事做实,把实事做好。新年第一个工作日,杨雄又主持召开市政府参事座谈会,认真听取参事们对《政府工作报告(征求意见稿)》的意见和建议。

提高效率,务求实效。上海市委常委、浦东新区区委书记徐麟一连举行3场座谈会,一般每个议题一个半小时。

## 以身作则 于细节处见作风

2012年12月11日,在上海市第十四届人民代表大会代表正式候选人与浦东新区人大代表的见面会上,韩正排在第十组,也是最后一组出场亮相。在场的区人大代表注意到,作为第十组第一个出场的候选人,见面会时韩正站在主席台的边上。会议主持人介绍完他的基本情况后,韩正向前一步,向代表们郑重鞠躬。

“我们从细节里看到了作风。”

负责会议组织的工作人员告诉记者,这天参加见面会的共有138名候选人,其中有4位上海市领导,曾有提议让市领导率先与人大代表见面,但这个方案后来被否定了。记者从上海市人大获悉,在此次换届选举中,上海首次在全市范围内统一组织开展市人大代表候选人与区县人大代表见面活动,27位市领导均以市人大代表候选人的身份,按姓氏笔画顺序参加了相关选举单位组织的见面活动。

从中央到地方领导的率先垂范,带来了基层风气之变。没有气球、彩带、鲜花、红毯,也不见文艺表演、锣鼓喧天。去年年底,上海市闵行区多个大型项目相继开工,开工仪式异常短小精悍。

2012年12月25日下午,国家北斗导航应用上海产业基地项目在闵行区浦江镇开工。瑟瑟寒风中,上海市经信委、闵行区的负责人在露天台子上简短介绍了项目情况,台下坐的全是政府、行业和企业的相关人员,整个活动20分钟即告结束。

按照中央要求进一步改进工作作风、密切联系群众的上海,正脚踏实地,清醒实干,扎实推进稳增长、调结构、抓改革、惠民生各项工作,更加稳健地以“创新驱动、转型发展”为动力,朝着社会主义现代化国际大都市的目标奋发前进。

新华社记者 姜薇 杨金志 季明