

■我的陪“办”日记

日期:11月13日 星期四

天气:晴 太阳

陪“办”人:李新莉

异地就医备案遇到“0表单”，闫阿姨感慨——

“这个服务真是想到我们心坎里了”



医保，关乎千家万户，其业务办理是否便捷顺畅，直接关系到群众的获得感与幸福感。在数字化浪潮下，那些更习惯面对面沟通的老年人能否从容办理业务？带着这个疑问，我步入了徐州市医保中心服务大厅。



闫阿姨在回执单上签字确认。本报记者 刘冰 摄

一份打印清晰的“回执单”

“小姑娘，我办理异地就医备案，这是证件和复印件。”一位阿姨的声音从业务办理窗口传来。只见她的手中除了基本证件，并未见任何表格。

仅凭这些就能办妥异地就医备案手续？我立即上前了解情况。

闫阿姨今年63岁，退休后常年在异地帮子女照顾孩子。“我这把年纪，手机操作不灵光，又不想麻烦孩子。这次回徐州，就想着赶紧把异地就医备案办好，万一在异地生病了，也能直接用医保卡。”谈及办理理由，闫阿姨言语朴实。

“阿姨，根据您的证件，这次异地就医备案是长期有效的。”窗口工作人员吕杨丹一边核验材料，一边告知闫阿姨。

让我惊讶的是，直至业务办结，闫阿姨需要做的，仅仅是在一份打印清晰的《业务受理回执单》上签下自己的名字。

“这就办好了？”从递上证件到拿到回执，不过几分钟。

“对，备案成功了。”吕杨丹微笑着说，“这得益于我们中心推行的‘0表单’服务模式。”

所谓“0表单”，即“0张表单办业务，1张回

执服务优”，是徐州市医保中心自2017年起在全省率先推出的特色服务。所有需要采集的信息，由工作人员根据群众提供的材料录入系统，自动生成回执单，办事群众只需核对无误、签字确认，就完成了所有手续，彻底告别了手动填表的繁琐。目前，“0表单”服务已覆盖市医保中心所有业务。

“闫阿姨的业务办成了，所以拿到的是《业务受理回执单》。”吕杨丹进一步补充道，“如果遇到群众材料没带齐，没法一次办成的情况，我们会出具一份《未予受理一次性告知单》，上面会列明已有的材料和具体缺什么，让群众补材料时心里有底，不用担心记不清、搞不明白。”

高效办成的背后，是徐州市医保中心自主设计上线的“医保公共服务数据管理平台”的技术支撑。该系统实现了回执与告知单自动生成、业务登记查询等功能，将每单业务平均耗时压缩到2分钟以内。加之全省首创的“咨询与业务办理窗口分离”模式，群众等候时间也大幅缩短。

一张粉色的“温馨便签”

“这个服务真是想到我们心坎里了。”看着手中的回执单，闫阿姨由衷地赞叹，“年纪大了，眼睛花，填表格就怕看错行、写错字。现在好了，很轻松。”

业务顺利办结后，闫阿姨又顺口询问了一下自己医保账户的余额情况。吕杨丹快速查询后，拿出了一张粉色的“温馨便签”，将个人账户余额、月度划入金额和当前日期等关键信息，一笔一笔清晰地写给闫阿姨。

“阿姨，这个您收好，方便随时看。以后想查这些，也可以按照上面的操作指引，通过‘江苏医保

云’APP或者‘徐州医保’微信公众号进行查询。”吕杨丹随即又递上一张印有线上服务渠道的指引卡。

“太好了！这小纸条我得收好，回去慢慢看。你们这服务，真是想到我们老人心里去了。”闫阿姨小心翼翼地将便签和卡片收好，与证件放在一起，脸上洋溢着安心的笑容。

如今，这套“0表单”和温馨便签服务模式，已从市医保中心服务大厅，延伸至全市275个乡镇（街道）医保服务站、2826个村（社区）服务点及77个银行合作网点，实现了市、县、镇、村四级同质同效覆盖。

■记者手记

“让数据多跑路，让群众少跑腿”。在徐州市医保中心服务大厅，我看到了“0表单”背后的医保温度——技术赋能之下，服务更加精准地回应并满足了群众的需求。

一张薄薄的回执单，一张手写的粉色便签，其价值远超纸张本身。当政务服务从“能办”走向“好办”，再到“暖心办”，衡量其成效的标尺，不仅有速度和效率，还有群众脸上那满意而安心的笑容。徐州市医保中心的实践，为如何在现代化进程中守护并传递政策温情，提供了一个可感可知的鲜活注脚。这份基于深刻洞察的人文关怀，或许正是提升群众获得感与幸福感最坚实、最动人的基石。



工作人员为闫阿姨办理异地就医业务。本报记者 刘冰 摄