

民声

暖闻

## 慢特病申报“零跑腿” 数字化赋能惠民生

□本报记者 梅刚

“办慢特病认定不需要自己跑医院复印病历、交材料了,现在我手机上点一点,病历传上去,都没出门,3天就审核通过了。”4月22日,包头市参保职工刘芳对慢特病办理模式赞不绝口。

刘芳是包头市推行门诊慢特病全流程智慧管理模式“网上申、指尖办、零跑腿”的受益者,也是包头市医保改革精准惠民的生动写照。

包头市医疗保障局聚焦便民、增效、严管,于2025年12月上线门诊慢特病全流程智慧管理系统,以数字化手段重塑服务管理流程,实现从“群众跑腿”到“数据跑路”、从“程序繁杂”到“数字流转”、从“事后监管”到“全链条防控”的转变,推动医保服务更具温度、速度与精度,为医保基金安全筑牢智能防线。

## 传统模式跑腿多效率低

今年63岁的刘芳是肝硬化慢病患者,需长期服药、定期复诊,对医保服务便捷性和时效性有着迫切需求,对慢特病待遇办理的变化感同身受。此前,包头市沿用传统的线下申报鉴定模式,暴露出的一系列难点痛点问题,成为制约医保服务提质增效的“拦路虎”。

从群众体验角度看,传统模式“跑腿多、耗时长、通过难”。“以前我要复印好病历、准备纸质材料,到医院窗口提交,有时候材料不全还得再跑一趟,耗费大量时间和精力。”刘芳回忆以前的办理模式感慨地说:“我周围的老人、居住偏远的农牧民,跑腿办理慢特病认定的成本更高,很多人对待遇申请‘望而却步’。”

从机构运行角度看,线下审核“负担重、效率低、流程繁”。以前慢特病认定高度依赖人工操作,大量纸质档案需专家手工整理、审核,要定期组织专家集中评审,认定周期长达15个工作日。纸质材料传递缺乏标准化流程,易出现资料丢失、信息核对失误、标准不一等问题,影响认定规范性。

从基金监管角度看,传统模式“监管滞后、追溯困难、精准度低”。以事后审核为主,缺乏前置筛查,虚假申报难以精准识别。纸质档案信息无法实时追溯,超范围开药、不合理诊疗等行为难以及时发现。评审过程透明度低,易引发群众对公正性的质疑。

从协同办理角度看,医保经办机构、定点医疗机构、评审专家三方缺乏信息互通和数据共享,容易形成“信息孤岛”,业务流转效率低、沟通成本高,难以形成监管合力,与群众对服务高效便捷的期待有明显落差。

## 构建数字化全流程智慧管理体系

如何让慢特病待遇申请这项“好政策”更广泛地惠及参保群众,是包头市医保局的“心头大事”。2025年初,包头市将全流程智慧管理体系建设作为破题的切入点,坚持问题导向、需求导向、效果导向,探索自主研发系统的核心功能,打通各方之间的数据壁垒,智慧管理覆盖线上申报、评审认定、待遇享受、基金监管等全环节,推动慢特病管理服务实现全方位变革。

实证便是:首先,再造业务流程,实现全环节线上闭环。包头市将病种认定、资料提交、专家评审、定点就医、费用报销等全环节整合至线上,打造“一次不用跑”服务模式。系统设置参保群众、审核专家、代办服务人、医保经办人四种角色,各角色权限清晰、分工明确、衔接顺畅。参保群众通过手机或电脑即可完成信息填报和病历上传,无需准备纸质材料。

针对常年卧床、高龄及无智能手机操作能力等特殊群体,在全市所有二级及以上公立定点医疗机构设立代办服务点,由医保代办人员通过代办角色全程线上代办业务。同时对上传的蒙文病历及诊断材料,由蒙语专家开展专项评审,精准满足不同群体办事需求,确保服务全覆盖、无盲区。

其次,搭建协同平台,构建三方联动机制。包头搭建线上高效协同平台,推动业务流程标准化、信息传递自动化、任务分派智能化。任务分配环节,使用信息系统根据专家的专业背景和擅长领域自动精准分派任务,实时监控办理进度。资料初审环节,定点医疗机构医保窗口人员可协助患者线上提交资料,配合初审。线上评审环节,评审专家在线调阅资料开展审核,摆脱手工重复性工作。

为保证慢特病资格认定专业性、科学性,包头组建专业医师库,涵盖各相关临床科室300余名专家,实行初审、复审即时通过,如有异议线上自动分配进行复审,评审认定严格执行国家临床诊疗标准,同时为恶性肿瘤等重症病种开辟

“即申即享”绿色通道,实现资格认定“加速度”。

同时,融合智能监控,打造全链条基金监管。包头将智能监控深度融入管理流程,依托大数据和人工智能,构建“事前预警、事中监控、事后追溯”的基金监管体系。事前,内置智能审核规则,自动筛查申报资料真实性、完整性,从源头防范虚假申报。事中,对患者诊疗行为、用药范围、费用构成开展全流程动态监测,设置智能预警和自动拦截机制。事后,建立动态追踪与个人画像体系,定期核查长期无费用记录人员。“三道防线”共同发力,推动监管从“被动事后审核”向“主动事前预警、实时事中监控”转变。

最后,推进信息公开,实现全流程阳光运行。包头市坚持以公开促公正,构建“申报—评审—结果—监督”全链条公开机制。申报环节,评审标准、所需材料一次性公开告知。评审环节,办理进度实时可查。结果环节,评审结论即时推送、多渠道公示,通过医保小程序推送至申请人,利用包头医保微信公众号等在线公示,接受社会监督。同时全流程留痕,各环节处理信息、经办人员、操作时间均可追溯,用技术手段维护评审公正性。

## 全链条服务实现多方共赢

包头市门诊慢特病智慧管理系统的全场景数字化应用,精准破解传统模式的各类难点痛点,慢特病管理服务迈上新台阶,实现了医保惠民利民与基金安全运行的双赢。

“通过包头医保微信小程序不但办理了认定,就医购药报销一站式服务更方便了。”家住包头的段女士为母亲办理慢特病认定后,患者可根据自身就医、购药需求,在全市范围内自主选择两家定点医疗机构进行备案,备案成功后在包头市协议管理的“双通道”药店和开通慢特病结算服务的定点医疗机构就近就医,享受待遇。

截至4月10日,包头市线上申报慢特病5226人,认定通过3644人,正在评审148人,整体通过率达71%。全市13万余慢特病患者均能享受“掌上办、轻松办”服务,切实减轻了患者及家庭负担。据全市医保服务满意度调研结果显示,系统上线后群众对慢特病管理服务的满意度提升90%以上,医保部门公信力进一步提升。

机构工作效率显著提升,经办管理

更有速度。慢特病认定周期从15个工作日压缩至3个工作日,效率提升约80%。医保经办人员、医院经办人员以及评审专家从繁琐人工操作中解放出来,精细化水平持续提升。另外,基于系统平台的部门协同效应逐渐展现,医保经办、专家评审、定点医疗机构通过系统实现信息实时共享、业务高效流转。医保部门分派任务后,专家即时接单,审核结果实时反馈,医疗机构随时查询患者待遇情况,工作效率显著提升。

基金监管能力全面增强,基金运行更有保障。全链条的智能监管让监管从事后延伸至事中和事前,智能审核第一时间识别虚假申报、资料不全的申请。动态监控及时发现违规诊疗、用药行为并拦截。全流程留痕和大数据分析,让医保部门精准掌握基金使用情况,排查异常数据,全流程留痕实现该项基金使用可追溯,有效解决此前的“监管滞后、精准度低”等问题。2026年以来,包头通过该系统筛查移交各类线索123条。借助该系统预警提供的相关线索,依法查处王某某伪造病历、虚构手术记录骗取慢特病待遇的欺诈骗保案件,追回违规基金20.11万元,有效遏制了违规诊疗用药行为,筑牢医保基金安全“智能防护网”,守护好群众的“看病钱”“救命钱”。

包头市医疗保障局党组书记、局长冯东旺说:“我们将深化‘互联网+医保’改革,推动门诊慢特病智慧管理系统与医保智能监控、电子凭证、定点医疗机构管理等平台深度融合,进一步加强数据互通共享。持续优化基金智能监管规则,提升大数据分析和预警能力,推动相关监管更精准高效。加大宣传推广力度,开展线上线下操作培训,让更多参保群众熟练使用系统,把便民惠民好事办好、实事办实,全力守护群众健康福祉。”包头市门诊慢特病全流程服务管理项目作为自治区试点,标志着包头市在优化门诊慢特病服务,加强医保基金精细化、智能化管理方面迈出关键一步,推动技术创新有效破解门诊慢特病管理中的传统难题,为全区推广此类模式贡献了“包头经验”。

自治区医疗保障局党组成员、副局长蔡红宇表示,接下来,将向全区推广该模式,优化信息系统功能,为参保群众提供更加公平、便捷、高效的医保经办服务,增进百姓健康福祉。

## 内蒙古实现造血干细胞捐献245例

□本报记者 李存霞

4月22日,来自兴安盟的爱心志愿者孙先生在呼和浩特市成功捐献了造血干细胞,为一名素未谋面的血液病患者送去了珍贵的“生命火种”,成为内蒙古第245例造血干细胞捐献者。

去年5月,孙先生在参加红十字会组织的一次无偿献血活动时,了解到捐献造血干细胞可以挽救血液病患者的生命,便取血样加入了中华骨髓库。“当时也没多想,就想着试试吧,看能不能匹配成功。”孙先生朴实的话语背后,是一份发自内心的善良与担当。

今年2月,一通来自红十字会的电话让他既惊喜又有点担心,但经过多方打听,查阅了很多资料,加之红十字会的工作人员详细讲解了捐献流程和相关知识,孙先生了解到捐献造血干细胞无损身体健康后,决定捐献,家里人也很支持。

为了以最好的身体状态完成捐献,孙先生积极配合完成高分辨配型、体检等各项环节,并保持清淡饮食、坚持锻炼身体,连续注射几天动员剂后,4月22日,他在家人和红十字会工作人员的陪伴下,顺利捐献了造血干细胞。

“希望患者能够早日康复,也希望有更多的爱心人士积极加入中华骨髓库,为血液病患者伸出援手。”孙先生说。“我特别敬佩我父亲,他为了救一个素不相识的陌生人,愿意去捐献造血干细胞,非常无私。如果有一天有另外一个人需要我帮忙的话,我也会义无反顾。”孙先生的儿子小孙说。

造血干细胞捐献是治疗白血病等重症血液病的有效手段。近年来,全区各级红十字会广泛宣传动员,利用“世界红十字日”“世界献血者日”“世界骨髓捐献者日”等重要节点开展造血干细胞知识科普宣传,深入开展造血干细胞血样采集宣传活动,同时大力宣传捐献者感人事迹,有效提升了广大公众对造血干细胞捐献的认知度与认同感。

据了解,目前中华骨髓库采用从外周血中采集造血干细胞的方法,即给捐献者注射动员剂,使骨髓中的造血干细胞大量增生并迁移到外周血中,从捐献者手臂的肘正中静脉采集全血,通过血细胞分离器提取造血干细胞,同时将其他血液成分回输到捐献者体内。

“捐献造血干细胞不会损害健康。人体内的造血干细胞具有很强的再生能力,正常情况下人体各种细胞每天都在不断新陈代谢,进行着生成、衰老、凋亡的循环往复,捐献造血干细胞后,可刺激骨髓加速造血,一到两周内血液中的各种血细胞可恢复到原来水平。”内蒙古自治区红十字会相关工作人员说,“我们呼吁广大爱心人士积极参与无偿献血,在献血时留取8至10毫升血样,加入中华骨髓库,为血液病患者送去生命的希望。”

截至4月22日,内蒙古已有近6.9万名爱心人士加入了中华骨髓库,全区实现造血干细胞捐献245例,其中二次捐献5例,涉外捐献3例。

知道

## 疾控提醒:近期注意防范手足口病

□本报记者 王坤

手足口病是由肠道病毒感染引起的急性发热出疹性传染病,高发人群主要是婴幼儿及儿童,尤其是5岁以下的幼儿。4月22日,内蒙古自治区疾控中心发布近期风险提示,提醒市民注意儿童手足口病的防范。

问:手足口病有哪些传播途径?  
答:手足口病主要传播途径为密切接触、飞沫传播和消化道传播,包括直接接触感染者的鼻咽分泌物、唾液等,或接触被病毒污染的物品等。全年均可发病,4-7月为春夏季高峰,9-11月为秋冬季高峰。

问:发病有哪些症状?  
答:手足口病起病急,潜伏期一般为2-10天。感染后会出现发热、口腔黏膜出现疱疹,手足和臀部出现斑丘疹、疱疹,可伴有咳嗽、流涕、食欲不振等症状。部分患儿皮疹不典型,表现为细小沙粒状皮疹、单部位皮疹或无皮疹。

部分患儿可能会在病后2-4周出现指甲脱落。少数患儿可能会因为病毒侵犯中枢神经系统而出现重症,如脑膜炎、脑炎、脑脊髓炎,甚至出现肺水肿、肺出血或循环功能障碍等。少数重症患儿病情进展快、死亡风险高。手足口病的重症病例在发病早期通常疱疹数量不多,反而出现持续高热并且精神差等重症信号症状。

引起手足口病的肠道病毒有30多种血清型,其中肠道病毒71型(EV71)是引起婴幼儿手足口病重症和死亡的主要病原体。不同型别之间无交叉免疫,意味着即使感染过其中一种病毒并痊愈,仍有可能在几个月后感染其他型别。

5岁以上儿童、青少年甚至成人都有可能感染手足口病,不同的是成人感染后多为隐性感染,但仍具有传染性。

问:如何防护?  
答:保持良好的手卫生习惯是预防手足口病的有效措施。

勤洗手,教育儿童养成饭前便后、外出回家后彻底洗手的好习惯,要用流动水及洗手液或肥皂洗手,持续至少20秒。

加强环境和儿童用品的消毒。每日定时开窗通风,保持室内空气流通,定期对孩子的餐具、衣物、玩具等物品进行清洗消毒,衣被要勤晒,并对家里地面、桌面、门把手、床围栏等物体表面进行定期擦拭、消毒。消毒使用含氯消毒剂(84消毒液、漂白粉),56℃加热30分钟,或紫外线照射。

接种肠道病毒A71疫苗。接种肠道病毒A71疫苗能预防肠道病毒A71型所引起的手足口病,可减少重症和死亡病例的发生。建议6月龄以上儿童尽早接种肠道病毒A71疫苗,鼓励在12月龄前完成全程接种。

儿童在手足口病的高发季节应尽量少去人多拥挤的公共场所,特别是避免与有发热、出疹的儿童接触。

此外,家长应注意观察孩子的身体状况,如发现儿童手、足、口、臀等部位出现疱疹,应及时带孩子就医。托幼机构、学校应严格落实晨午检制度,做好室内通风消毒工作。如果发现病例异常增多时,要立即报告当地疾控部门和教育部门。

民情

从“各管一摊”到“同下一盘棋”  
呼和浩特喊你来首府就业扎根圆梦

一季度,呼和浩特市城镇新增就业1.25万人,同比增长25%;5700余名失业人员重新走上岗位,1100名就业困难人员实现就业……一组组稳步攀升的数据,勾勒出呼和浩特市“稳就业、保民生”的温暖动人图景。

## 高位统筹聚合力 政策护航稳根基

今年,呼和浩特市紧扣群众关切的“心头事”,推出覆盖岗位供给、技能提升、创业扶持、服务保障等全方位需求的“乐业青城”十项行动计划,为各类劳动者搭建干事创业的广阔平台。同时,颁布实施《呼和浩特市就业促进条例》,以法治形式固化就业影响评估机制、跨区域就业服务协作、离校未就业毕业生精准帮扶等关键举措,让就业工作有章可循、落实有力。

为破解就业服务资源分散、部门协同不足的难题,由呼和浩特市人社、工信、团委等7部门牵头,13个行业协会、47家人力资源机构、32家培训机构、300多家重点用工企业加入的“乐业青城就业服务联盟”成立,推动“政、校、企、社”资源深度融合,让就业服务不再是“各管一摊”,而是“同下一盘棋”。

## 精准对接提质效 人岗适配促双赢

“老师帮我逐字修改简历,还做了职业测评,对我们这样的‘职场小白’非常实用,这下找工作方向更明确了。”内蒙古师范大学大四学生张静在“青聚英才、职为你来”巡回招聘会现场,信心满满地投出了第一份简历。

据了解,一季度呼和浩特市累计举办“春风行动”“高校巡回招聘”等各类



招聘会现场设置“简历诊断”服务台。(图片由呼和浩特市人社局提供)

下招聘活动23场,吸引2600家企业参与,提供岗位5.1万个,初步达成就业意向2.26万人。招聘会创新设置的免费证件照快拍、全真模拟面试、AI智能求职体验等特色服务专区,为毕业生求职应聘提供一站式便利服务。

为打通求职招聘中的信息壁垒,实现供需精准对接,“乐业青城就业服务联盟”各成员单位联合开展二季度岗位征集,集中发布867家企业、2.26万个优质岗位,涵盖教育培训、医疗卫生、人工智能等多元领域。岗位信息同步推送至零工市场、人才驿站、户外大屏等,实现“一

键查询、即时投递”。

返乡求职者刘兵感慨地说:“太方便了,手机上就能看到海量岗位,再也不用到处跑了。”

在拓宽市场化岗位供给渠道的同时,呼和浩特市坚持政策性岗位同步发力。一季度征集人才储备基地67家,就业见习基地50家,启动“以工代赈”项目6个,挖潜事业单位岗位资源,累计释放政策性岗位5000余个,多渠道、多层次为高校毕业生及各类求职者拓宽就业空间。

## 就业服务沉下去 民生幸福升起来

为推进就业服务直达基层、惠及更多求职者,呼和浩特市持续升级服务阵地,延伸服务触角。新建社区就业服务站23个,总量突破200个,推动政策咨询、岗位推介、失业登记等高频事项就近可办。在20个就业帮扶站先行试点AI智能就业服务,智能匹配岗位、自动推送培训信息。同步上线“乐业青城”服务平台,实现岗位信息一键查询、政策补贴掌

上即办。

为增强劳动者就业创业能力,一季度,呼和浩特市公布补贴性培训机构132家,涵盖178个职业(工种),培训高校毕业生等重点群体1725人,推动高校与企业签订校企合作“订单班”84个。同时,呼和浩特市持续深化创业服务,启动“青年拎包创业计划”,依托创业园孵化基地建成“青年拎包创业专区”,提供免费工位200个,一站式解决青年创业场地、资金、导师等问题。建成创业指导师工作室14家,为160家初创企业提供政策共享、资源对接等全流程、陪伴式服务,构建起“就业有支撑、创业有指引”的全方位服务矩阵。

此外,呼和浩特市坚持安居保障与就业服务同步推进,全方位解除青年人就业后顾之忧。全市设立10余家“青翼栖所”青年驿站,为1400余名外地来呼求职创业的青年学生提供5天免费住宿及配套服务。加快建设“青年社区”保障性住房项目,2300套房源即将交付。积极落实大学生租房补贴补贴政策,累计为6323名高校毕业生发放补贴1.18亿元。

呼和浩特市人社局相关负责人表示:“我们将锚定高质量充分就业目标,加快构建就业友好型发展方式,深入实施‘乐业青城’计划和‘稳岗扩容提质’工程,帮助更多人在首府就业、扎根、圆梦。”