

让数据多跑路 群众少跑腿 以人大监督推动医保移动支付提质增效

编者按

推进医保移动支付工作,是践行以人民为中心的发展思想,深化医保公共服务数字化改革的重要举措,事关百姓看病结算的急难愁盼。为推动这项工作扩面提质、落地生根,区人大常委会立足法定监督职责,开展视察座谈、主任会议专题听取区政府汇报,将全过程人民民主贯穿监督各环节,寓支持于监督之中,不断提升人民群众就医便捷度。

区人大常委会

一、整合多方力量开展监督工作,全面掌握医保支付扩面工作实情

6月17日,区人大常委会组织区人大社会建设委员会组成人员、部分区人大代表、“双十两重”智库专家,开展医保移动支付扩面专题视察。视察组在万寿路社区卫生服务中心,实地查看服务大厅、诊疗室,现场观摩预约挂号、门诊缴费、药品结算全流程移动支付操作,与一线医护人员深入交流,详细了解医保信息化系统运行、线上结算普及、群众使用反馈等实际情况。视察组还专题听取了区医保局汇报全区医保移动支付扩面整体推进情况。参会代表、智库专家充分肯定工作取得的阶段性成效,认为区医保局严格落实新国家、市级医保数字化工作部署,搭建多部门协同推进体系,配套业务培训、资源统筹等落地举措,工作推进机制规范清晰。基层医疗机构线上结算交易规模稳步提升,相关工作获得国家级认可。2026年完成全区社区卫生服务中心移动支付全覆盖。同时结合实际情况,围绕移动支付宣传、基础设施建

全程监督医保移动支付扩面工作 精准建言推动医保服务普惠提质

设、医保数据管理,医保基金安全等内容提出意见建议,为后续工作提供一线支撑。

二、立足民生短板精准施策,四项务实建议推动医保服务提质均衡

7月14日,区人大常委会召开主任会议,专题听取区政府关于推进医保移动支付扩面工作的报告,结合前期视察、座谈交流情况,在肯定工作的同时,也提出具体意见建议,推动医保移动支付扩面工作走深走实。

一是提高全局站位,统筹推进民生数字化提质升级。立足首都功能核心区发展定位,坚持以人民为中心的发展思想,把医保移动支付扩面作为民生数字化改革重点任务,树立系统思维,持续拓展线上医保服务应用场景,加快实现社区卫生服务中心全覆盖,完善全域一体化医保服务网络。树立长效发展理念,兼顾短期扩面成效与长期服务品质,以医保数字化提

质支撑区域“十五五”民生事业高质量发展。

二是压实安全监管责任,筑牢医保基金和数据法治防护底线。坚守发展与安全并行原则,将法治化、规范化贯穿医保数字化全流程。主责部门、医疗机构、第三方支付平台严格落实医保基金监管、个人信息保护相关法律法规,健全医保数据采集、传输、存储、使用闭环管理制度。严肃处理医保信息违规泄露等行为,做到服务场景拓展到哪里,安全监管、法治规范就跟进到哪里,牢牢守住医保基金与群众个人信息安全底线。

三是优化分层服务供给,兼顾线上便捷与线下兜底普惠。构建分层分类服务模式,兼顾数字化便利与特殊群体就医需求。一方面持续优化线上结算系统,简化操作流程,降低智能设备操作门槛;另一方面为老年人、残障人士等群体提供全程线下协助,实现线上线下服务双向畅通。通过社区宣讲、点位科普、新媒体推送等方式开展差异化政策宣传,持续提升医保移动支付知晓率、使用率。



6月17日,区人大常委会视察组听取区医保局汇报医保移动支付扩面工作



代表、专家点评

我全程参与区人大常委会组织的医保移动支付扩面专项视察工作,详细了解基层医保信息化建设与移动支付落地成效,深切感受到海淀区医保数字化改革落地扎实、惠民成效突出。2026年我区将实现26家区属社区卫生服务中心医保移动支付全覆盖,持续完善基层医保便民服务网络。总体而言,我区医保便民改革推进有序、工作成效显著。下一步,希望区政府能不断夯实医保数据管理、完善互联网诊疗配套服务,兼顾老年群体适老化就医需求,优化便民帮扶举措,以精准有力和务实高效的举措,持续擦亮海淀民生服务底色,切实增强群众的获得感、幸福感和安全感。

——北京市人大代表、海淀区人大代表 柳春英

医保是事关民生的大事,与百姓生活关系十分密切。医保移动支付的扩面,其核心是将传统的“人工窗口排队”转变为“指尖上的便捷”,对患者、医院和社会来说都是福音。患者可通过手机完成一站式缴费、报销等全流程。医院借助移动支付扩面释放“人力”与“空间”压力,优化就诊秩序。从社会层面看,医保移动支付扩面服务更“普惠”,既减少了人群聚集、确保“实人实名”操作。海淀区作为北京市的试点先行区,在全力推进医保移动支付向基层延伸,打破地域壁垒、推动“异地共享”,以及数智化创新技术应用等方面做出了积极努力。

——海淀区人大代表 孟涛

我对全区医保移动支付扩面工作取得的阶段性成效给予高度肯定。医保移动支付扩面不只是支付方式升级,更是基层医疗保障服务体系的重塑,从“窗口办”转向“掌上办”,促进了优质便民医保资源向基层下沉,真正实现数据多跑路、群众少跑腿。建议下一步持续拓宽定点机构覆盖范围,强化医保数据安全管控,并配套延伸互联网诊疗服务,持续完善智慧医保服务网络,通过数字化改革夯实民生保障根基,不断提升群众就医的幸福感和安全感。

——海淀区人大代表 张向群

我参与医保移动支付扩面专项视察工作,真切感受到区医保便民服务的数字化升级成效。医保移动支付打通群众就医结算“最后一米”,群众无需携带实体医保卡,手机扫码即可完成挂号、缴费、报销全流程操作,大幅缩短窗口排队等候时间,尤其方便老年人、慢性病患者、上班族等群体,切实减轻就医跑腿负担,是民生保障数字化改革的暖心举措。建议后续持续优化两方面工作:一是加大老年群体数字化操作引导,在医疗机构设置专人指导岗,配套纸质操作指引,消除数字鸿沟;二是进一步打通基层诊所、小型药店接入通道,完善系统运维保障,优化支付卡顿、报销查询等细节。

——海淀区人大代表 毕文强

推进医保移动支付扩面,是深化医疗保障数字化改革、优化民生服务供给、提升群众就医获得感的重要惠民举措,也是推进智慧政务建设、持续优化营商环境的重点民生工程。我参加区人大常委会组织的专项视察,通过实地走访、现场查看、一线问询等方式,了解辖区各级医疗机构医保移动支付开通运行、流程优化、群众体验等情况。总体来看,我区医保移动支付扩面工作坚持问题导向,靶向破解了群众就医缴费排队久、流程繁、往返多等痛点,初步实现了就医结算“掌上办、随时办、就近办”,有效提升了医保公共服务的精细化、数字化与便民化水平。下一步,建议相关职能部门继续坚持以人民为中心的发展思想,持续扩大基层医疗机构及社区卫生服务站点的覆盖范围;聚焦老年人、特殊群体需求,进一步优化适老化服务举措;强化政策普及与操作指引,完善常态化运维保障和问题闭环整改机制,加强安全管理,持续擦亮“海淀医保”惠民服务品牌,切实提升辖区群众的获得感、幸福感和安全感。

——区人大常委会“双十两重”智库专家 徐向英



6月17日,区人大常委会视察组在万寿路社区卫生服务中心视察医保移动支付扩面工作



现场工作人员指导参保群众使用医保移动支付进行缴费



参保群众使用医保移动支付

指尖结算暖民心 全域扩面惠基层 ——海淀区纵深推进医保移动支付便民服务提质增效

建立“一机构一台账、一问题一销号”动态管理清单,局领导牵头组织3次专题调度推进会,集中研判共性问题、统筹破解重难点工作事项;安排专人逐家跟进督导,动态掌握各机构推进堵点和改造难点。

拓宽宣传渠道,提升群众使用次数

全方位开展医保移动支付科普引导,着力提升群众知晓度与实际使用率。线下依托区医保服务大厅、各街镇便民服务中心及全部定点医疗机构收费窗口、导诊台设置宣传点位,张贴操作海报、发放纸质操作手册,组织工作人员开展现场宣讲。线上依托“海淀医保”官方公众号、视频号,持续推送通俗易懂的图文指南、短视频实操教程,直观展示手机线上结算完整步骤。

二、先行探索夯实根基:2025年分批落地,二三级医疗机构逐步开通指尖结算服务

依托完善的统筹机制和扎实的工作举措,海淀区医保移动支付改革稳步试点、有序迭代、逐步成熟。截至2025年底,全区已有32家二三级定点医院顺利上线医保移动支付功能,其中21家三级医院完成改造运行,覆盖率达95%,10家二级医院分批落地应用。全区医保移动支付累计交易176.9万笔,结算总金额1.87亿元,相关工作获得国家医保局肯定,成为具有海淀特色的改革样板。

三、下沉攻坚全域扩面:2026年全速推进,社区医院陆续开通线上医保结算

社区卫生服务中心是辖区群众慢病复诊、日常小病就医的主阵地,日均接诊医保患者基数大、老年慢病群体集中、就医频次高,便捷高效的结算服务是基层群众最迫切的民生需求。2026年我区将基层医疗机构医保移动支付扩面作为重点民生工作,全力推动26家区属社区卫生服务中心上线医保移动支付。

【衙门里社区卫生服务中心】

全市首家基层试点,打造社区服务示范样板

衙门里社区卫生服务中心于2024年7月正式上线医保移动支付功能,成为全市首家落地医保移动支付的基层医疗机构,为全区基层扩面工作打造可复制、可推广的实践样板。70多岁的慢性病患者纪阿姨是移动支付的忠实使用者,说起这项便民服务赞不绝口:“过去每次出门看病都得反复确认社保卡有没有带,高峰缴费排队十几分钟是常态。现在打开京通小程序,在首页选择门诊缴费,付完款直接取药,全程不用多跑一步。”

【学院路社区卫生服务中心】

全员带头推广,主动引导提升群众使用率

学院路社区卫生服务中心于2026年3月正式开通医保移动支付,中心建立“医务人员先激活、先使用、先讲解”工作机

制,组织对门诊大厅、候诊区等关键区域工作人员开展培训,确保全员熟练掌握操作流程、解答群众疑问。医务人员落实“三个主动”服务标准:主动询问患者是否激活医保电子凭证,主动告知移动支付免排队优势、主动协助老年居民完成医保账户首次绑定。

截至7月底,累计完成医保移动支付89笔,经现场引导完成首单支付的居民,后续线上结算的意愿显著提升。门诊分诊护士称:“很多叔叔阿姨一开始觉得线上操作复杂,不愿尝试,我们在旁边手把手教一遍,熟悉流程之后,就诊都会主动扫码结算,再也不用挤窗口排队,也缓解了早高峰收费窗口拥堵的问题。”

【万寿路社区卫生服务中心】

专岗做好现场引导,线下多场景延伸宣传触角

为让辖区群众充分享受门诊扫码结算便利,万寿路社区卫生服务中心在门诊大厅设置固定引导服务岗,工作人员全天候为就诊居民提供一对一实操指导,手把手协助患者激活医保电子凭证、绑定亲情账户、熟悉扫码结算流程。中心还把医保移动支付宣传延伸至服务末梢,依托下辖社区卫生服务站、家庭医生入户随访、慢病健康讲座等场景,把便捷服务送到居民家门口。

医保移动支付落地后,辖区各类就诊人群都收获了实实在在的便利。常年就诊的慢病患者张大姐感触颇深:“以前看病都要用实体卡,排队缴费站久了腿脚吃不消,现在直接在子女身上绑定了亲情账户,在诊室开完药后,直接让我女儿通过移动支付‘亲情付’进行线上支付,不用排队、不用带卡,付完钱直接取药,是在是太省心了。”不少上班族选择午休时段就近就诊,依托诊间移动支付省去窗口等候流程,看完病即刻取药离开,大幅压缩就医用时。

下一步,海淀区政府将持续深耕医保数字化改革,牢牢把握区委“在增进民生福祉上走在前”的工作目标,坚持民生导向,持续补短板、优服务、提效能。一方面建立月度数据监测机制,定期调取全区医保移动支付交易数据,精准研判各医疗机构推广实效,针对使用率偏低、宣传引导滞后的单位开展点对点靶向督导,督促各单位做实院内宣传、诊区指引、现场帮办等服务,持续培育群众线上结算使用习惯。另一方面坚持稳步扩面、提质增效,积极动员接诊量大、群众需求迫切的医疗机构参与改造。主动对接市医保局,积极争取新增测试链路资源,缓解测试资源紧张、机构排队等待等问题,分批次推动辖区符合条件的、有开通意愿的定点医疗机构完成医保移动支付改造上线,逐步实现全区定点医疗机构医保移动支付“应开尽开、能开全开”。

区政府

不用随身携带社保卡,无需在收费窗口长时间排队,看完病拿出手机即可一站式完成医保统筹报销、个人账户扣款、自费金额结算,诊间“一键秒付”正在海淀千家万户的就医日常落地生根。区政府紧扣区委“双十两重”工作部署,立足在增进民生福祉上走在前的工作要求,持续完善我区多层次医疗卫生服务新格局,医保移动支付正是推进医疗公共服务均等化、普惠化、便捷化的生动实践。自2023年启动医保移动支付试点以来,始终聚焦群众就医缴费痛点,2025年稳步推进二三级医疗机构上线医保移动支付服务。为补齐基层就医数字化短板,2026年将全区26家区属社区卫生服务中心开通医保移动支付。从大型三甲医院的成熟应用,到社区门诊的先行探索,再到26家区属社区卫生服务中心改造上线,海淀区以数字化改革为抓手,打通医保便民服务“最后一公里”。如今,越来越多的辖区居民在家门口的社区医院,就能享受到便捷高效的医保移动支付服务。

一、高位统筹精细赋能:全域布局谋篇,筑牢智慧医保发展底座

医保移动支付作为全市“三医”领域重点改革任务,也是我区依托数字赋能优化医疗卫生服务、做实民生福祉增进工程的重要工作。区委区政府高度重视,区领导多次专题调度、下沉医疗机构一线实地走访,现场查看系统改造中的各类难题、群众使用的实际情况。区人大常委会走进基层社区医院调研督导医保移动支付推广工作,全方位监督民生服务落地成效。区政府主动扛起牵头职责,建立健全“医保牵头、多部门协同、机构主抓、三方赋能”的四级工作体系,为医保移动支付分批试点、提质扩面提供坚实保障。

凝聚多方合力,打通落地全链条

医保、卫健双向联动,同步推进基层医疗机构系统升级、支付功能调试、跨系统联调测试等基础性工作。区政府主动对接国家、市两级医保主管部门,积极争取测试链路配额、优先备案审批等紧缺政策资源。搭建专项工作微信群,统筹市医保信息系统开发商、清算银行、支付宝、微信等多方力量,安排技术工程师与医疗机构线上实时对接,及时解决系统改造、测试、上线全流程中遇到的链路、资金、技术类问题。

精准对标需求,开展分层专项培训

聚焦医疗机构开通移动支付所需掌握的财务、信息业务及系统改造要求,我区邀请移动支付对接银行、北京市医保系统开发商等主体开展专场培训3次,累计参训200余人次。实施过程中,安排专人对接各医疗机构财务、医保、信息等部门,结合实际工作流程开展针对性实操培训。确保工作人员人人懂操作、人人能指导。

强化督导调度,压紧压实工作链条

为完成26家区属社区卫生服务中心全覆盖目标,我区建立清单化、常态化、闭环式督导调度机制。围绕摸排评估、清单报审、测试联调、实施上线各环节明确任务时间节点。