



相知多年 值得托付

# 减轻群众就医负担的使者

——中国人寿保险股份有限公司周口分公司健康保险部工作纪实

记者 徐如景 通讯员 和磊 谢亚东 文/图

2014年以来,中国人寿周口分公司不忘初心,牢记使命,坚持以人民为中心的发展理念,勇担社会责任,增进民生福祉,先后承办城乡居民大病保险业务和困难群众大病补充保险业务。该公司健康保险部,在人民群众病有所医、弱有所扶等方面,不断丰富服务举措、拓展服务通道、提升服务品质,增强数字化服务能力,让参保群众得到更多的实惠,就医负担降到最低,把保险服务做强,把健康险品牌擦亮,把大病医疗保险故事讲响,用辛勤和汗水演绎出一个又一个催人泪下的故事!

## 健康保险让人民更满意更幸福

惠民生,暖民心。政府主导、中国人寿保险公司承办大病保险和困难群众大病补充保险业务的举措,有望以“四两拨千斤”之势,从根本上解决一人得大病、全家陷困境的问题,更好地提高医疗保障的质量。周口分公司健康保险部始终坚持以客户为中心的服务宗旨,发挥好行业引领作用,运用移动互联网、大数据、云计算等技术,延伸保险服务的内涵,随时随地为客户提供全天候、一站式、有情感、有温度的服务,确保参保群众享受到高效、便捷、专业的保险服务,倾力为群众创造更大的保险价值,让更多群众真切感受到“病有所医”的舒心,助力解决看病难、看病贵等社会焦点问题,让大病保险这一惠民政策真正惠及于民,让人民群众获得更多的安全感和幸福感。



郸城支公司健康保险部科长从雪坤带领部室员工认真履责,时常为来报补的老人垫付车费,默默地用爱心传递着中国人寿的企业担当精神,受到领导、同事和群众的一致好评。图为该部员工为群众讲解报补流程。

去年大病保险参保人数为1055.2万人,筹资总额5.7亿元,符合大病保险人数为14.6万人次,补偿金额6亿多元;困难群众大病补充保险参保人数为126.8万人,筹资总额达1.2亿元,符合大病保险人数为13.2万人次,补偿金额9366.7万元。税优保险方面,根据省、市公司要求,周口健康险全年分解目标任务220件,达成231件,达成率105%;健康平台全年目标分解10500件,达成13809件,达成率131.5%。税优健康险和大健康平台均已超额完成省公司分解的任务目标。

一串串数字所代表的不仅仅是周口分公司健康保险部的成绩单,更是对承诺的信守,对服务民生的践行,以及“雪中送炭暖人心”的真实写照。

## 服务前置树立新时代保险标杆

城乡居民大病保险,是在基本医疗保障的基础上,对大病患者发生的高额医疗费用给予进一步保障的一项制度性安排,可进一步放大保障效能,是基本医疗保障制度



沈丘支公司健康保险部强化责任意识,勇于担当,将企业责任落到实处。图为工作人员正在为一肿瘤患者办理业务。



中国人寿周口分公司健康保险部坚持以人民为中心的发展理念,在增强人民群众的安全感、获得感和幸福感上下功夫,深入不同地方宣传法律、法规、惠民政策。图为周口分公司工作人员向过往群众宣传城乡居民医保政策。

的拓展和延伸,是对基本医疗保障的有益补充。开展这项工作,是减轻人民群众大病医疗费用负担,解决因病致贫、因病返贫问题的迫切需要;是推动医保、医疗、医药互联互通,并促进政府主导与市场机制作用相结合,提高基本医疗保障水平和质量的有效途径,提高重特大疾病保障水平,减轻城乡居民的大病医疗负担。

周口分公司健康保险部派驻公司服务人员积极参与对定点医院的监管和检查工作,全市九县五区与当地医疗单位合署办公,促进双方沟通协作,大病保险部全部搬



项城支公司健康保险部内强素质、外树形象,积极为群众提供高品质、全方位、深层次的服务。图为工作人员有条不紊地应对业务高峰。

进行政服务中心,积极与新农合结算管理中心合作,做到政策宣传到位,结算及时,赔付规范,打通服务“最后一公里”,为客户提供全天候、一站式的服务,树立新时代保险企业的标杆,践行更好、更全、更贴心服务民生的宗旨,深受群众的好评。

沈丘县的王某厂,今年45岁,2018年8月因非创伤性硬脑膜下出血住进了河南省直第三人民医院,后来转到河南中医药大学第一附属医院,共计花费医疗费48万余元。当初听说花了这么多钱,王某厂顿觉天都要塌下来了!医生安慰他说,现在农村实现城乡居民基本医疗保险制度,可以报销70%的费用,而且还有不低于50%的大病报补。听到这句话后,他抱着试一试的心理,来到沈丘县行政服务中心中国人寿城乡居民大病报补窗口,申请大病保险补偿。工作人员核实时第一时间做出补偿核算,第二天即提交账数据,周口分公司快速做出理赔。王某厂共计报销38.7万余元,其中大病报补报销近23.8万元。一次大病领到两笔补偿,王某厂及其家人再也控制不住激动的泪水:“真没想到医保报销完之后还能拿到这么多大病补偿金!要不是中国人寿的大病保险补偿金,俺不敢想象现在日子该咋过!”如今,王某厂继续在河南中医药大学第一附属医院接受康复治疗,他逢人就讲中国人寿保险的好处,居然成了小有名气的大病保险义务宣传员。

郸城县吴台镇群众徐某英因室内煤气罐爆炸造成重度烧伤,住院时间长达半年之久,医疗总费用高达59.7万元,医保统筹支付15万元。全家人正为资金缺口一筹莫展之际,1月25日,人寿郸城支公司大病保险员工找到徐某英,连夜审核相关资料。2月16日,28.2多万元的大病保险理赔款就打到徐某英账上。徐某英和她的老公来到中国人寿郸城支公司大病保险窗口,含泪赠送一面锦旗,感激之情溢于言表。

项城市花园办事处的白女士因腰椎间盘突出,医疗总费用11万多元。今年3月,中国人寿项城支公司健康保险部工作人员联系到白女士,经审核,不足10天,大病保险应理赔的近1.2万元赔偿金就打到她卡上。

淮阳县豆门乡的村民毛某友,2018年因铊中毒首次花费达70余万元。当年基本医保统筹支付15万元,大病保险支付21.2万多元。中国人寿淮阳支公司健康保险部大病保险报补办公室接到该案件后,立即进行信息核实,确保毛某友第一时间拿到34万元报补款。今年,毛某友基本医疗统筹支付款已报销15万元,大病保险已累计支付17万多元。后续医疗费用有了着落,毛某友能安心地治病啦!



太康支公司健康保险部加强与县扶贫、民政、税务等部门的沟通协作,做好困难群众的参保工作,组织员工先后在常营、板桥、谢母口等乡镇卫生院,为群众和医务工作者讲解大病保险等相关政策。图为员工在耐心解答群众提出的问题。

2018年,太康县享受待遇人次19253次,享受待遇人数8160人,报补金额为1397.33万元,其中建档立卡贫困户享受待遇人次13050次,享受待遇人数5753人,报补金额高达940.89万元;特困人员救助供养对象享受待遇人次1863人次,享受待遇人数772人,报补金额为82.37万元;城乡最低生活保障对象享受待遇人次4191人次,享受待遇人数1607人,报补金额为354.17万元;困境儿童享受待遇人次149人次,享受待遇人数34人,报补金额

**国寿城乡居民大病团体医疗保险(A型)**  
**国寿城乡居民大病团体医疗保险(B型)**  
●有效避免“因病致贫、因病返贫”  
●精准保障,助力脱贫攻坚  
●即时结算,快捷理赔  
●强化管控,放大基金保障效能  
●独立核算,确保大病保险资金安全

中国人寿保险股份有限公司  
China Life Insurance Company Limited

额为19.9万元。太康支公司健康保险部被太康县行政服务中心命名为2018年度“服务标兵”称号。

## 女子团队成为一道亮丽风景线

中国人寿鹿邑支公司健康保险部行政服务中心窗口,名员工全部是年轻的女性。她们深刻理解大病保险的重要意义,用女性独有的细腻,用自己的言行一、一举一动践行优质服务承诺,千方百计把政府的惠民、利民政策落到实处,展现中国人寿大公司的品牌形象,诠释着“中国人寿值得托付”这句话的内涵。她们常常被群众称呼为“亲闺女”“亲妹妹”,成为活跃在城乡大病保险工作中一道亮丽的风景。

高集乡大宋庄姜老汉卧病在床,两个儿子长期在外打工,无人前来办理大病报补手续。该公司健康保险部科长郭方方带领员工奔波40多公里来到姜老汉家中。姜老汉听了她们的来意后,不敢相信这是真的!泣不成声:“我一年花了三四十万元治病,基本医疗都报封顶啦,一辈子省吃俭用攒几个钱没够用,还欠亲朋好友一大笔债务,现在连吃饭的钱都不想从孩子那挤啦!已经放弃治疗!就在家等着咽下最后一口气啦!”郭方方安慰好姜老汉后,立即赶回公司。她带领员工加班加点,跑手续、打报告马不停蹄。第8天,应该赔付的大病补偿金8万元就打到姜老汉卡上。她们再次来到姜老汉家要他签字时,老人紧紧握住郭方方的手,激动地大声哭了起来:“我万万没有想到参加保险恁好,得了大病,保险公司能给我报销好多钱!我这个命是中国人寿保险公司给的!您来回跑几趟没喝俺一口水,比亲闺女待我还好!”

大病报补人员信息每天都有更新,为了让所有符合人员能够及时享受到政策的报补,她们坚持每天提前上班、延时下班,从系统中筛选出新进报补人员,第一时间电话通知到本人;为了不让群众多跑路,她们主动添加当事人的微信,把全部流程发到微信上,提醒当事人备齐所需资料,让员工少休息、数据多跑腿、群众少跑路。一个个小小的举动能让当事人少跑几十甚至几百公里的路程,减少了难以想象的麻烦。有一些在郑州大学第一附属医院就医的患者,因保存不善丢失发票的现象时有发生,可是



鹿邑支公司健康保险部针对群众提出的问题,做到件件有回音,事事有着落,直到群众满意。图为科长郭方方在认真地向群众宣传大病医疗保险政策。

当事人跑了好几趟还是补不了发票。她们急群众所急,想尽办法联系到郑州大学第一附属医院医保科的工作人员,经协调制作出一个申请书模板,既省去当事人到郑州几百元的4趟车费,又提高了办事效率,更何况当事人大都是出行不便的困难群众呢。

王皮溜镇刘大庄村的高某,28岁,刚结婚不久患上“白血病”。原本沉浸在幸福美满中的一家人,瞬间被这突如其来的病魔带入深深的痛苦当中……六七十余万元的医疗费不仅掏空了家里所有积蓄,而且亲朋好友也被借了个遍。然而,病魔无情,人寿有爱。高某得到中国人寿报销大病保险金额4笔近27.6万元、困难群众大病补充保险金额3笔共计5.86万元、追加补偿金额6841.85元。

真诚、用心的服务不断地感动着群众。中国人寿鹿邑支公司健康保险部先后获得4面群众赠送的锦旗,被行政服务中心评为2018年度“优秀窗口”。郭方方被评为“服务之星”,连续两年获得周口分公司“先进个人”荣誉称号。

新时代孕育新使命,新征程呼唤新作为。中国人寿周口分公司健康保险部将以党的十九大精神为指引,深刻领会新时代赋予的新使命,坚持以人民为中心,秉承“成己为人,成人达己”的文化理念,不忘初心,牢记使命,为社会担负更大责任,牢牢把握高质量发展根本要求,积极承担起行业发展“领航者”的职责,进一步把健康险各项工作做好,把好事做实,不断满足广大人民群众对美好生活的需求。

详细内容以产品条款为准,本刊价仅供参考。

客户服务专线  
95519

www.chinalife.com.cn