

“您前方还有35人在等待” “您所拨打的电话暂时无人接听，请稍后再拨”近日，来自福建福州、甘肃兰州、辽宁沈阳、山东青岛等多地读者向健康时报反映，当地卫健、医保部门的便民热线电话不便民。截至12月6日，健康时报记者多次拨打上述电话，发现等候时间过长、打不通、难沟通等情况较严重。

便民热线总不“热”

来自福州市的陈先生告诉健康时报记者，他患有高血压，需要长期服药，一般都是在家附近的医保定点药房购买药品，因为最近福州市医保系统升级，截至11月底，个人账户上一一直没有钱，想到拨打福州市民热线医保专线问问。

陈先生11月25日开始拨打福州市民热线医保专线，截至12月7日，这个电话就没有打通过。陈先生告诉健康时报记者，“当我拨打的时候，一直显示前面有人在排队，我等了40多分钟还是没有接听。后来又从114上查询了医保局的电话，打过去不是正在通话中，就是无人接听。”

类似情况并非一地个例。从今年6月至今，多位读者向健康时报反映甘肃省兰州市卫健委、医保局相关电话难接听问题。

“终于可以将医保转入兰州了。”对王先生来说，转入社保和医保意味着他正式在兰州安家了。王先生安家落地生根的喜悦，很快就被忙线的医保局电话提示音冲淡了。在官网上搜索到兰州市医保局的电话后，王先生多次拨打都无人接听。

“您拨打的电话正在通话中” “您拨打的电话暂时无人接听”连续多天的拨打、手机显示屏上的“对方已振铃”提示和忙线的人工智能回复，让王先生很烦闷。

来自青岛市、温州市平阳县等不同地区多位读者均向健康时报记者反馈遇到过类似的情况。青岛市的张女士表示，“因为在医院办理出院手续时在医保联网报销上遇到了一些问题，我打了一上午青岛市北区医保中心的电话都没打通。”

温州市平阳县读者也反馈：“平阳县医保审批窗口咨询电话一直占线，连续打了三天都是占线，这种咨询电话一直占线问题是否可以解决？”

沈阳市李女士告诉健康时报记者，“因为跟父母报销住院的问题，跟沈阳医保局服务热线打了好几天电话都一直没有人接。最近工作比较忙，也没有时间去现场咨询，想着打个电话就能解决，可是一直打不通。”

便民电话管理不到位

针对读者反映的各地卫健、医保部门电话打不通的问题，12月6日，健康时报记者致电福州市、兰州市、青岛市等多地卫健、医保部门的电话发现，普遍面临着打不通、难沟通等问题。

健康时报记者查询，福州市医保局官网上显示便民电话为12345，于是健康时报记者于11月26日11时致电福州市12345医保专线，持续20分钟无人接听。

随后，健康时报记者于11月26日15时30分、11月29日10时~15时、12月1日16时多次拨打致电福州医保局电话，依然无人接听。12月6日16时，健康时报记者经过多次拨打该电话后，终于成功接通，但随即挂断，之后仍一直无人接听。

12月6日15时13分至16时22分，健康时报记者拨打浙江平阳县医保局电话20多次，除提示“您拨打的电话正在通话中”外，始终处于等位状态，连续等待超过20分钟后，仍处于等位状态；而当天15时23分至16时23分青岛市北区医保中心的电话除自动挂断外，转接人工服务后屡次提醒人工服务坐席忙。

与此同时，部分地区在处理一些涉及跨部门、跨层级或疑难复杂事项时，出现职能部门推诿的情况。健康时报记者分别在12月2日下午16时、12月3日上午10时、12月6日9时21分至15时39分致电兰州市医保局异地科，尝试拨打17次，始终处于忙线。第18次拨通后，就读者反映的异地医保问题进行咨询，该工作人员称，这个问题不归我们管，相关问题需要咨询征缴科。随后，记者拨打征缴科电话超10次，都没有拨通。

12月6日15时至16时，健康时报记者拨打沈阳市医保局官网24小时服务电话，共拨打4次，每次均显示等位超过15人，2次等待5分钟以上未果。

中国市场学会服务质量专业委员会2015年1月至8月间对共涉及21个市区县与百姓生产生活关系密切的317个政府部门的便民服务电话进行暗访调查，按照“电话是否及时接听、业务是否熟练、首问负责是否落实、态度是否热情、是否使用文明用语”等五条标准，调查报告结果显示，这些便民电话的服务质量合格率仅为36.9%。存在的问题有：无效电话不及时清理；业务不熟，回答问题不全面不负责，答案多是“应该是吧”；首问负责不落实；便民电话长时间无人接听；服务不规范，不报工号或姓氏；一些电话未到下班时间就无人接听等。

为何部分卫健、医保部门便民热线总“不热”？健康时报记者咨询其他省市相关卫健、医保单位，多名相关工作人员向健康时报记者表示，咨询量大是一个客观原因，因为涉及到医疗保障政策的问题确实太多；而空号问题可能是由于机构调整或是办公地址变动，原来的号码便废弃不用，相关网站上的信息没有及时更新，导致有些市民一直在重复拨打错误的电话。

山东省烟台市医保局一位工作人员曾向健康时报记者表示，去年8月社保和医保征缴系统分开后，医保局每天无论是窗口还是电话接待人次猛增，窗口工作人员已处于全天无休的状态，日接听电话超过300人次。不少市民对此都非常不满，他们也只能跟市民说希望理解。

中国市场学会服务质量专业委员会常务副会长李敬凯认为，部分相关部门热线电话质量之所以长期达不到预期，一方面是由于管理不到位，缺乏制度化、规范化要求；另一方面是由于一些基层部门只公布热线号码，忽视了之后的管理和服务，没有深入研究如何真正通过热线为百姓解决问题。

多位读者告诉健康时报记者，这些问题长期得不到解决，群众对这些热线电话也会失去信心和耐心。

群众健康无小事

“日常群众的健康咨询属于‘常规小事’，不属于任何政府绩效考核的指标范围，不会影响到基层相关部门绩效考核的最终结果，故而就难以引起其重视，处于注意力分配范围之外。”全国政府绩效管理研究会副秘书长、南开大学教授尚虎平向健康时报记者表示。实际上，群众健康无小事，他们咨询的往往都是“急难愁盼”问题。

1月7日，国务院《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》指出，政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题重要渠道。政务服务便民热线应该接得更快、分得更准、办得更实。部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等，形成高效协同机制。各地区要对企业和群众诉求办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形，按照有关规定进行问责和通报。

尚虎平建议，一方面，进一步加强政府部门和公职人员教育，另一方面最好的办法是把这些基础的民生问题纳入地方政府绩效评价或年终考核内。热线电话要建立登记、记录的可回溯机制，要有定期的检查、监督、反馈，可以通过定期回访群众，或是引入第三方评估，评定热线效果。

尚虎平告诉健康时报记者，各地卫健委、医保局等可以充分利用大数据技术，在地方卫健委、医保局官网的基础上建立一个投诉、建议专栏，或者由几个部门建设一个共同的健康咨询处理平台以借助大数据技术实现网络“大部制”。一方面，通过第三方平台协助收集、统计类似问题，进而反馈到相关政府机构。当医疗健康类的投诉、建议达到一定数量时，在相关领导的邮箱、手机可以亮起黄灯、红灯，提示尽快处理。另一方面相关考核也应更加注重实效。热线电话要建立登记、记录的可

回溯机制，要有定期的检查、监督、反馈，也可以通过定期回访群众，或是引入第三方评估，评定热线效果。

“倾听、解决医疗保障类问题，是真正涉及人民对政府温暖感知的事情，只有处理好了，才能够有助于建立一个更好的服务型政府和温暖型政府。”尚虎平说。

本文首发 2021-12-10 健康时报 《福州市、兰州市、沈阳市、青岛市...
...多地卫健、医保部门便民电话不便民》（健康时报记者 徐婷婷 徐诗瑜 王艾冰
视频 周静茹 视觉 赵泽宇）

原标题：《记者打了100多个电话，发现多地卫健、医保便民电话不便民！》

来源：健康时报