

石景山区医保经办系统营造良好的文明服务氛围

# 用微笑体现为人民服务的价值

近日,石景山区医保经办系统掀起“学习潘晓敏,微笑服务,爱岗敬业”的热潮。医保,关乎民生,惠及百姓。作为一名医保人,一名普通的窗口工作人员,都将“微笑服务,真诚服务”作为提升服务质量的基本要求,让微笑和真诚成为医保系统为民服务的名片。通过提高能力建设,方便群众,在医保经办系统营造良好的文明服务氛围。

潘晓敏——提起她大家都会感觉她是一个爱笑的人。身为复转军人的她在参军时就已成为了一名中国共产党党员。带着军人吃苦耐劳绝对服从的精神

和共产党员的责任感转业到区人社局工作。在社保中心征缴部和医疗保险科工作期间,她坚持“先学一步,多学一点,深学一点”,用微笑感动身边的每一个人。

2013年4月,她调入医保经办大厅。先后在录机岗、退单岗工作。她总能做到较快地适应工作需求,较快地进行角色的转变,一如既往地微笑着服务。每次参保人或单位向她咨询相关政策问题,她都会微笑着耐心做好解答工作,微笑始终贯穿于整个工作中。

一次,一位老人急冲冲地来到潘晓敏的面前,上来就对她大吼:“你们办不办事了啊!我孙

女的药费凭什么不给报,我们每年交你们那么多钱,还不给我们报。孩子的父母都在国外,你们就这么欺负我们啊!”老人的焦急和愤怒溢于言表。潘晓敏听完了对她劈头盖脸的责怪,并没有一丝抱怨,还是对老人抱以微笑,轻声地说:“老人家,您别着急,先坐下来慢慢说,看我能不能帮上您。”老人看潘晓敏微笑的样子,便平静下来讲述事情的经过。原来,老人给孩子上的是商业保险,未上医疗保险,交到街道,工作人员说不予报销,老人就气冲冲地来到了医保大厅。潘晓敏了解情况后便一一讲清了孩子费用不予报销的缘由,并拨打“95511”咨询电话协

助老人做保险报案工作。虽然老人外地口音总是沟通不畅,但潘晓敏还是微笑着不厌其烦地进行着沟通与核实。最后成功地进行了保险报案,并联系其工作人员上门服务。老人感激地握着潘晓敏的手向其致歉,离开了医保大厅。这只是她工作中小小的一幕,她就是这样用她的微笑和真诚感动着办事人员的心,用她微笑的力量体现出为人民服务的价值所在。

有人说责任就是一种信念,只有每个人都尽到了责任,社会就会和谐稳定。潘晓敏总说:“微笑着工作让我体会到工作的快乐,像送人玫瑰手有余香一样。” 肖兰匪

区人力社保局召开驻区企业人力资源管理者培训会

## 讲解引进人才 留住人才新政策

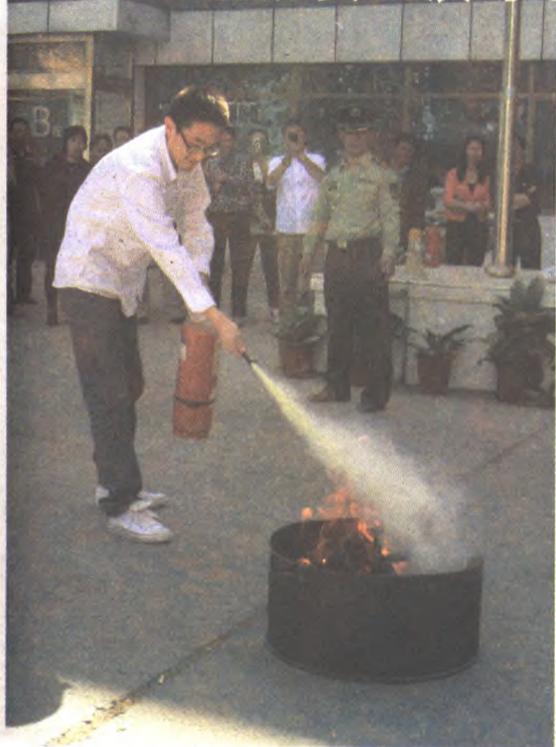
本报讯 近日,区人力社保局召开驻区企业人力资源管理者培训会,51家企业的近70名人力资源管理者参加了培训。此次培训针对企业关注的人才引进、接收非京生源毕业生、办理北京市工作居住证、建立北京市博士后(青年英才)创新实践基地等内容对参训者进行了培训。

此次培训有3个特点。首先,培训政策内容新。会上区人力社保局将北京市新的相关政策对企业进行了讲解,尤其是针对接收2013届非京生源毕业生新的年龄规定对企业进行了详细的解读;第二,培训内容针对性强。对企业关注的人才引进、接收非京生源毕业生条件及注意事项、博士后(青年英才)创新实践基地建立的条件及进站人员享受的待遇等进行了重点培训;第三,培训效果显著。通过培训使企业进一步熟悉了政策及办事程序,尤其是新入驻我区的大型企业了解了政策、加强了沟通,如中国光大银行股份有限公司信用卡中心、中煤地质工程总公司等。

区人力社保局流动调配科负责人告诉笔者,此次培训可以有效地提升企业人力资源管理者政策理论水平和管理能力,同时也为企业能够更好地引进人才、留住人才提供了依据和保障。 代领义

本栏目由区人力社保局协办

## 消防安全演练 提高逃生自救能力



本报讯(通讯员周萍)“我从没用过灭火器,面对一团火的时候还有点胆颤呢!不过一下子就扑灭了桶里的火,真管用啊!”一位操作干粉灭火器的小伙子有些兴奋地说,“以后遇到火情不会手忙脚乱了”。这是在区市政市容委院内进行的实地灭火演练。

为增加大家对于消防安全的认识,提高安全意识,预防火灾事故发生,区市政市容委组织开展了消防安全知识讲座和现场演练,来自石景山区消防支队培训老师结合各地火灾案例,用“血的教训”警示大家高度重视消防安全,积极主动做好单位和家庭的消防安全,同时讲解了灭火器的使用方法及火场逃生的要点。在消防人员的指导下,区市政市容委的工作人员进行了实地灭火演练,通过现场操作,掌握了消防器材的使用技巧。

在现场活动中,消防支队还为大家介绍了单兵消防装备和消防车,演示户外救援、逃生自救时如何使用绳索,现场教授了7种打结方法。

## 司法大讲堂 从身边的法律知识讲起

本报讯 近日,“司法大讲堂”来到老山东里社区和研究生院社区,律师通过以案析法,现场互动咨询等形式,为社区居民上了一堂法制课。

活动以社区老年人关心的热点问题为重点,由执业律师围绕什么是遗嘱,如何写遗嘱、遗嘱的几种形式、遗嘱的效力及书写遗嘱的注意事项几个方面进行了详细阐述,通过列出亲手代理的几个案件,深入浅出地讲解了遗产的界定范围及遗产继承人顺序及继子女、养子女能否继承遗产等法律问题。 徐琴秀

## 拯救中老年耳聋耳鸣 七天有望实现跨越 “舒经复聪疗法”应用推广



攻克这一世界性医学难题,耳科领域的医学专家们一直致力于耳聋耳鸣的潜心治疗研究和临床实践,经过多年的不懈努力、刻苦攻关,博采众家之长,广泛吸收古今中医药之精华,结合国际医学新成果高科技生物基因“舒经复聪疗法”系列方案,开创了治疗耳聋耳鸣新篇章,辩证治疗各种原因引起的神经性、老年性、突发性、药物中毒性、传导性、混合性耳聋耳鸣、听力下降,具有亲和病变细胞、活血化淤、消除自由基、解除耳沉痛,行气开窍,改善内耳供血、增强耳内代谢,提高毛细胞兴奋性等,短期内即可使变性、萎缩、坏死的听神经细胞修复再生。“舒经复聪疗法”已使国内外数以万计的耳病患者重返美妙有声的世界,也给众多久治不愈失去信心的耳病患者带来福音。

### 专家提醒

一旦患有耳聋、耳鸣或者听力下降,千万不可盲目用药,应到国家正规专科医院就诊,以便查明原因,明确诊断,早期治疗,防止病情加重,以免造成经济和心里的沉重负担。

### 患者的福音

患者张先生,患耳聋耳鸣二十来年,听力下降厉害,与人正常沟通不畅,耳鸣响的无法入睡,并头晕、失眠、烦躁、记忆力减退。长年四处求医无效,后经治愈的朋友介绍来到北京长庚医院耳鼻喉科治疗一个疗程,耳鸣就不响了,治疗两个疗程后听力也提高了,老人激动地说:“感谢长庚医院耳鼻喉科专家们,让我过上了正常人的生活。”

生活之中,只有“耳聪目明”方能“眼观六路、耳听八方”人们若听力有问题或失聪,整天生活在无声的世界里,或耳鸣遭受噪音的无尽干扰,其痛苦可想而知,究其原因由于耳病患者暂时的疏忽、未能早期采取正确的治疗方法,而延迟了诊断和治疗,甚至部分患者未能重视听力保护,使疾病得以迁延,严重影响双耳的听觉功能。

### 耳聋痛苦 耳鸣危险

耳聋给每位患者及家庭带来了难言之苦,耳鸣如不及时治疗,久之损伤听觉神经而致聋,因此,积极防治耳聋耳鸣刻不容缓。耳聋可分为:后天性耳聋、老年性耳聋、突发性耳聋、噪音性耳聋、传染中毒性耳聋、传导性耳聋和混合型耳聋等。病因:内耳畸形、水肿、化脓、耳蜗供血障碍、中毒、鼓室硬化症、咽鼓管异常开放、闭合、神经节变性、神经血管功能障碍等最终使听觉神经系统损伤及细胞坏死所致聋。耳鸣表现多种多样,有的单耳中叫、有的双耳齐鸣、有的响声在耳内、有的指不出方向。

### 中医药治疗耳聋耳鸣获重大突破

耳聋耳鸣乃国际公认的慢性疑难病,为

北京长庚医院耳鼻喉科健康热线:010-68869751  
地址:地铁1号线古城站c口往前50米

## 社区义诊

本报讯 日前,来自解放军302医院妇产科、口腔科、皮肤科、泌尿科、中医科的专科医生为五里坨街道隆恩寺新区的社区居民进行了义诊。活动中,医疗队为前来就诊的社区居民提供了免费医疗咨询、康复指导,以及测量血压、血型鉴定等义诊服务项目,并派出两个小组上门服务,为社区患重病的患者进行义诊、免费发放药品。 安维福



## 加强廉政教育 做到警钟长鸣

本报讯(通讯员许怀达)日前,区业余大学重点岗位的34名工作人员到石景山区廉政教育基地参观学习。

全体人员在讲解员的引导下,认真参观了由区人民检察院与北京高井热电厂联合举办的廉政教育展览,观看了廉政教育警示教育片。展览不仅通过大量触目惊心的腐败案例揭示了腐败现象的成因、趋势及犯罪心理,

同时还通过文字、图片、书籍等形式展现了党和国家反腐倡廉的方针政策以及企业的廉政文化。通过参观,全体人员思想上受到了强烈震撼,心灵受到了洗涤和净化。

参观后,大家纷纷表示,开展廉政教育十分必要,要进一步加强自身廉政意识,全面筑牢拒腐防变的思想防线、道德底线和法纪红线,让廉洁自律警钟长鸣。