

眉县医疗保障局文件

眉医保发〔2024〕26号

眉县医疗保障局 关于印发《眉县深化医疗服务价格改革试点 工作舆情应急处置方案》的通知

各定点医疗机构：

为扎实推动全市深化医疗服务价格改革试点工作在我县走深走实，进一步加强医疗服务价格调整政策宣传引导，消解群众疑虑，有效防范化解舆情风险，营造良好舆论环境，特制定本方案。

一、成立领导小组

组 长：王亚娟 县医保局局长

副组长：张天遥 县医保局副局长

陈淑娟 县基金监测中心主任

段 颖 县基金监测中心支部副书记

成 员：秦 虹 县医保局政秘股股长
李丽娟 县医保局业务股股长
侯宝平 县基金监测中心综合股股长
汶小春 县基金监测中心业务股股长

领导小组下设三个工作小组，负责收集处理舆情收集、分析研判、应对处置等日常工作。

（一）舆情收集组

由秦虹担任组长，侯宝平、郭静及各医疗机构医保科科长任组员。局办公室作为牵头部门，基金监测中心综合股负责信访和网络舆情的收集、整理，并收集各部门电话来电、各定点医疗机构等渠道反馈的舆情信息，同时加强各相关部门沟通，一旦发现舆情苗头，立即上报领导小组。

（二）综合研判组

由陈淑娟担任组长，段颖、李丽娟、汶小春、李蕊花任组员。对收集到的突发舆情，进行分类处置：

1. 属询问、质疑、诉求类的，由小组成员依法依规进行处理，提出答复意见，经领导审定后回复；能当面回复的要当面回复，需要一段时间办理后才能回复的，要在发现当日内回复处理意见，并在办结之日内回复处理结果；对推动宝鸡市深化医疗服务价格改革试点工作有重要积极意义的，要积极采纳建议并按照规定予以回复。

2. 属于恶意传播或者炒作致使群众聚集类的，工作小组要维护好现场秩序，做好政策解释工作，必要时召开会议，依法告知事实真相或者事件处置情况；对于造成重大负面影响或者

严重损失的，告知事实真相、事件处置情况后，仍继续恶意传播或者炒作的，商请执纪执法部门依纪依法处置。

3. 属捏造、歪曲或者夸大事实，在网上恶意造谣类的，立即上报领导小组，报请相关主管部门通过管理途径迅速协调删除，同时保存相关证据。联系公安部门定位造谣者，组织小组成员对其进行正面引导，督促造谣者主动澄清事实真相，必要时商请公安部门依法查处。

（三）应急处置组

由张天遥任组长，陈淑娟、段颖、秦虹、李丽娟、汶小春任组员。小组成员依据突发舆情分类处置方法，有序应对突发事件。由基金监测中心负责政策解读，制定信息发布方案，拟定信息发布口径，确定信息发布渠道及方式，经领导小组同意后第一时间对外发布。办公室负责对接网信、公安、信访等部门，维护现场秩序，消除负面舆情，同时加强与新闻媒体的沟通协调，引导舆情走向。

二、工作机制

（一）信息反馈工作机制

将舆情监测作为一项日常工作不间断进行，随时掌握舆论的导向、特点和趋势，会同网信、公安、信访等部门加强舆情信息收集掌握，精准研判风险点。方案落地后，各定点医疗机构前两个月每周五上报舆情信息，之后每月 25 日上报。

（二）部门联动工作机制

办公室为舆情应对牵头部门，基金监测中心密切配合，并建立与网信、公安、信访等部门的横向连接机制及各定点医疗

机构纵向连接机制，各单位对各类舆情监控及媒体应对要积极联动、密切联系、互相配合、共同会商，及早对舆情趋势、影响范围做出研判，并及时处置。

（三）信息发布工作机制

按照“及时、准确、公开、透明”的原则，在处置突发事件过程中，要迅速拟定新闻发布内容和方案，经领导小组审定后，第一时间发布信息，认真回应质询问题。同时，根据舆情动向，选择合适的时机，在官方网站和微信公众号上发布我市医疗服务价格调整方案及相关政策解读文章，邀请新闻媒体进行报道解读；并邀请主流媒体记者，对医疗机构、医务人员、患者进行采访，由当事方谈感受，对煽动群众负面情绪等不实报道进行有力反击，坚定广大群众信心，把握舆论的主动权，最大程度降低舆论产生的负面影响。

本方案自发布之日起执行。

