

ICS 03.080
A16

DB330503

湖州市南浔区地方标准规范

DB 330503/T 13—2020

村级医保服务规范

Service standard of village-level medical insurance

2020 - 10 - 20 发布

2020 - 11 - 01 实施

湖州市南浔区市场监督管理局

发布

目 次

前 言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务事项	1
5 服务内容	2
5.1 城乡居民参保登记	2
5.2 城乡居民参保信息变更登记	2
5.3 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇备案	2
5.4 异地转诊人员备案	3
5.5 异地长期居住人员备案	3
5.6 参保人员参保信息查询	3
5.7 基本医疗保险参保人员医疗费用手工（零星）报销	3
6 服务要求	4
6.1 实效性	4
6.2 响应性	4
6.3 宜人性	5
6.4 普适性	5
7 评价改进	5
附录 A （规范性） 村级医保窗口工作人员文明服务要求	6

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由南浔区医保局提出并归口。

本文件起草单位：南浔区医疗保障事业管理服务中心、杭州简臻标准技术有限公司

本文件主要起草人：李梅、万梅珍、钱旭凯、袁青、袁逸航。

本文件是首次发布。

村级医保服务规范

1 范围

本文件规定了村级医保服务的术语和定义、服务事项、服务内容、服务要求以及评价改进。
本文件适用于村级城乡居民医保服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB33/T 2036.4-2017 政务办事“最多跑一次”工作规范 第4部分：服务大厅现场管理
湖人社发（2015）6号 《湖州市人力资源和社会保障局关于公布湖州市区基本医疗保险定点医疗机构的通知》

3 术语和定义

3.1

承诺事项

申请材料齐全、符合法定形式，在规定期限内应当办结的事项。

3.2

即办事项

程序简便，申请材料齐全、符合法定形式，按规定应当场办结的事项。

4 服务事项

村级医保服务应纳入各村便民服务中心管理。服务事项包含：

a) 即办事项：

- 1) 城乡居民参保登记；
- 2) 城乡居民参保信息变更登记；
- 3) 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇备案；
- 4) 异地转诊人员备案；
- 5) 异地长期居住人员备案；
- 6) 参保人员参保信息查询；

b) 承诺事项，即基本医疗保险参保人员医疗费用手工（零星）报销。

5 服务内容

5.1 城乡居民参保登记

5.1.1 受理对象

区域内未参加职工基本医疗保险的城乡居民，且：

- a) 具有本区户籍或在本区领取《浙江省居住证》的城乡居民；
- b) 非本区户籍的中小学校、幼儿园的在校学生。

5.1.2 受理材料

应根据不同对象受理以下材料：

- a) 本区户籍的应提供户口本或身份证；
- b) 新居民应提供《浙江省居住证》。

5.1.3 办理程序

5.1.3.1 初审受理对象提交的材料：

- a) 不符合受理对象要求的，应告知不予受理原因；
- b) 符合受理对象要求，不符合受理材料要求的，应告知需补充的材料和时限，先行受理；
- c) 符合受理对象和受理材料要求的，初审通过，录入系统，提交审核、审批。

5.1.3.2 审批通过后，受理人员告知办理结果。

5.2 城乡居民参保信息变更登记

5.2.1 受理对象

城乡居民基本医疗保险参保人员。

5.2.2 受理材料

本人有效的身份证件（代办人员需提供本人和代办人有效身份证件）。

5.2.3 办理程序

按照 5.1.3 的要求办理。

5.3 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇备案

5.3.1 受理对象

患有以下疾病的城乡居民基本医疗保险参保人员：

- a) 特殊病种：恶性肿瘤、尿毒症透析、器官移植后抗排异、重症瘫痪、重症精神类疾病、再生障碍性贫血、血友病、系统性红斑狼疮、结核病、儿童孤独症、艾滋病机会性感染、乙型肝炎抗病毒治疗；
- b) 慢性病种：高血压、糖尿病、肺结核、冠心病、支气管哮喘、慢性肾脏病、慢性阻塞性肺疾病、慢性肝病、帕金森病、类风湿关节炎、阿尔茨海默病、精神分裂症（情感性精神病）。

5.3.2 受理材料

受理材料应包含：

- a) 本人有效身份证件（代办的需要提供本人和代办人的有效身份证件）；
- b) 特殊病种应提供病理切片报告或二级及以上医疗机构确诊的诊断证明；慢性病种应提供疾病诊断证明。

5.3.3 办理程序

按照 5.1.3 的要求办理。

5.4 异地转诊人员备案

5.4.1 受理对象

确因病情需要转市外定点医疗机构就医的城乡居民基本医疗保险参保人员。

注：市外定点医疗机构，见《湖州市人力资源和社会保障局关于公布湖州市区基本医疗保险定点医疗机构的通知》（湖人社发〔2015〕6号）。

5.4.2 受理材料

受理材料应包含：

- a) 本人有效的身份证件（代办人员需提供本人和代办人有效身份证件）；
- b) 转本市基本医疗保险市外定点医疗机构住院治疗，还应提供本市三级医疗机构转诊意见。

5.4.3 办理程序

按照 5.1.3 的要求办理。

5.5 异地长期居住人员备案

5.5.1 受理对象

因故需到统筹区外长期居住的城乡居民基本医疗保险参保人员。

5.5.2 受理材料

本人有效身份证件（代办人需提供本人和代办人有效身份证件）。

5.5.3 办理程序

按照 5.1.3 的要求办理。

5.6 参保人员参保信息查询

5.6.1 受理对象

城乡居民基本医疗保险参保人员。

5.6.2 受理材料

本人有效身份证件（代办人需提供本人和代办人有效身份证件）。

5.6.3 办理程序

基层受理人员受理申请材料、核实信息，提供查询服务、告知查询结果。

5.7 基本医疗保险参保人员医疗费用手工（零星）报销

5.7.1 受理对象

在定点医疗机构未直接刷卡结算，且医疗费用由个人垫付的城乡居民基本医疗保险参保人员。

5.7.2 受理材料

受理材料应包含：

- a) 本人有效身份证件（代办人员需提供本人和代办人有效身份证件）；
- b) 有效医疗费用发票原件；
- c) 报销门诊费用：
 - 1) 就诊病历；
 - 2) 医疗费用清单原件；
 - 3) 检查化验报告。
- d) 报销住院费用：
 - 1) 出院记录原件或复印件；
 - 2) 住院费用汇总明细清单原件；
 - 3) 检查化验报告。
- e) 特殊情况需提供交警交通事故责任认定书、法院判决书、调解协议书等公检法部门出具的相关证明材料。

5.7.3 办理流程

5.7.3.1 基层受理人员通过现场窗口受理申请材料。

5.7.3.2 初审受理对象提交的材料：

- a) 不符合受理对象要求的，应告知申请人不予受理原因；
- b) 符合受理对象要求，不符合受理材料要求的，应告知需补充的材料和时限，先行受理。

5.7.3.3 符合受理对象和受理材料要求的，予以收件，提交审核。。

6 服务要求

6.1 实效性

6.1.1 村级医保服务应覆盖第4章的所有事项，城乡居民医疗保险参保率应不低于99.6%。

6.1.2 村级医保服务应通过多种方式提供便捷服务：

- a) 实现“最多跑一地”，城乡居民可就近、不出村办理医保业务；
- b) 实施“一证通办”，城乡居民凭借有效身份证件办理相关事项最多跑一次；
- c) 实行一次性告知和容缺受理。

6.1.3 资料受理、信息录入、档案整理应完整、准确、无差错。

6.1.4 应公开村级医保服务事项和服务流程。

6.1.5 应设置服务投诉渠道，受理居民投诉和举报，开展群众满意率调查。

6.2 响应性

6.2.1 村级医保网点宜通过系统设备配置、数据信息联网等方式，缩短受理时间，提供高效服务。

6.2.2 即办事项应在15 min内办结。

6.2.3 承诺事项应在材料收集完整后5个工作日提交上级审核。

6.3 宜人性

6.3.1 服务窗口现场应符合 DB33/T 2036.4-2017 的要求。

6.3.2 文明服务要求应按照附录 A 的规定。

6.4 普适性

6.4.1 村级医保服务窗口应配有医保政策宣传材料、意见箱、药箱、老花镜等物品。

6.4.2 对不懂普通话的服务对象，宜使用方言。

7 评价改进

7.1 应制定村级医保服务考核办法，开展内部评价，对发现的问题进行分析、制定措施，予以整改。

7.2 应建立社会监督机制，通过政府网站、满意度测评、投诉及上级行业部门检查、社会及媒体监督等途径，评价并改进服务。

附 录 A
(规范性)
村级医保窗口工作人员文明服务要求

表A.1给出了村级医保窗口工作人员的文明服务要求。

表A.1 文明服务要求

维度	要点	
仪容仪表	a) 在岗期间，仪容整洁、讲究卫生，仪表端庄大方、配饰得体。 b) 亮牌上岗，明示姓名、职务、工作岗位等信息；	
举止行为	一般要求	a) 坐姿端正，上身挺胸收腹向前倾，一般以坐满椅子三分之二为宜，双膝并拢，不宜靠椅背，上臂宜自然放于柜台上，不应趴在上面； b) 站姿挺拔，全身笔直，精神饱满，两眼正视，两肩齐平，两臂自然下垂，身体重心落于两腿正中； c) 行姿稳重，身体重心微向前倾，收腹挺胸，目视前方，双臂前后自然摆动； d) 微笑服务，态度温和、认真听取并记录服务对象诉求； e) 言行得体、自然真诚，及时发现并化解服务对象不满情绪。
	迎送	a) 服务开始时应正面交流，主动问候，并微笑示意引导； b) 服务完成时应主动向服务对象递交受理回执、证照批文等资料，并告知相关注意事项，微笑告别。
	解答	a) 应认真倾听，准确了解服务对象需求，并积极回应； b) 对能解答的问题，应耐心完整解答，对不能即时解答的问题，应耐心说明原因或主动联系能够处理的人员解答。
	办理	a) 文档资料宜双手接收或递送； b) 符合受理条件的事项，应告知办理时限和取件方式；不符合受理条件的事项，应一次性告知补正内容； c) 服务提供过程中如遇其他咨询，应示意咨询者稍候，至当前服务结束后再予以解答；如遇电话，应示意服务对象后接听。

表A.1 文明服务要求（续）

维度	要点
服务用语	<ul style="list-style-type: none"> a) 应以协调适宜的自然语言和身体语言提供服务； b) 服务时应使用普通话，文明用语、言简意赅、语调语速适当；对特殊需求的服务对象，可使用与之相适应的语言进行沟通。 c) 与服务对象交谈时语调应热情、温和，语速和音量应适中，以服务对象能听清楚而又不影响周围人办事为宜 d) 窗口服务时应使用“您好”、“请稍等”、“请出示 XXX 文件（资料）”、“让您久等了”、“谢谢”、“再见”等礼貌用语。 e) 接听电话时： <ul style="list-style-type: none"> 1) 电话铃响 2 声直接听； 2) 通话开始时应问候“您好”，然后自报单位； 3) 电话交谈应简明扼要； 4) 通话结束时应礼貌道别； 5) 通话时如遇其他咨询，应示意咨询者稍等； 6) 如遇其他来电未能接听的，应及时回拨。