

附件 1

江苏省“15 分钟医保服务圈” 省级示范点建设标准

(修订版)

为持续推进医保公共服务治理创新,推动医保公共服务向基层延伸拓展,在全省范围内建设一批功能齐全、设施先进、服务优质、办事便捷、群众认可的基层医保公共服务平台,为基层参保群众提供更加便捷高效的医保公共服务。

一、基本条件

省级示范点原则上以乡镇(街道)为主,优选覆盖人群较广、功能设施齐全、窗口相对独立、服务便捷优质、医保标识醒目、配有专(兼)职人员的医保公共服务网点作为省级示范点。

二、硬件标准

(一)服务场所舒适

省级示范点应建设在辐射能力较强、交通相对便利、群众办事方便的地区,通过整合现有服务设施和资源,符合集中式、开放式工作环境要求,为办事群众提供“一门进、一站式”服务。室内服务场所面积原则上应不少于 150 平方米(包括内、外部综合服务区域面积),根据科学合理规范原则,充分考虑服务对象

需求，对服务场所划定不同服务功能区域，实行内部办公和外部服务分离，办公区和服务窗口布局合理。综合服务区应至少包括引导咨询区、自助服务区、自动排队叫号区、柜台受理服务区、等候休息区、多媒体服务区。完善各区域的便民服务设施和功能，优先为老年人、残疾人等特殊群体办理业务。

（二）服务设施齐全

服务设施主要包括办公设备、宣传设施、功能区设备、基础医疗设备四部分。

办公设备包括符合标准规范的柜面、办公家具、计算机、打印机、复印机、扫描仪（OCR）、电话、书写台、引导台等；

宣传设施包括宣传标志标识、电子显示屏、宣传资料架等；

功能区设备包括自助服务一体机（至少 1 台）、自助取号机（至少 1 台）、电子显示屏、排椅、填单台、老花眼镜、饮水机、垃圾桶、填写样表、笔、便民手机充电站、意见箱、失物招领箱、公共伞架等；

基础医疗设备包括疫情防控物品、医疗急救包、血压仪、轮椅等。

（三）服务标识规范

在醒目处设置医疗保障品牌标识，规范统一使用医疗保障官方标志“CHS”，主形下方中文字体“中国医疗保障”为方正正粗黑简体，下方英文字体“CHINA HEALTHCARE SECURITY”

为方正黑体简体，中英文字体均为灰色。服务大厅按照方便和引导服务对象办理医疗保障事项的原则设置规范统一、标识明显、指示清晰的导向性或功能性标志。

（四）服务网络畅通

应配备医保业务相关设备连接医保核心业务区网络，确保能够及时登陆全省统一的医保信息平台，为实现医保信息共享、业务协同、群众在线查询、申办事项等提供基础支撑。

三、服务标准

（一）严格执行规范流程

严格按照全省统一的《医疗保障经办政务服务事项清单和办事指南（2022版）》《全省医疗保障经办政务服务事项操作指引》《江苏省医疗保障经办服务规范（试行）》和“四化建设”“四最服务”要求，进一步优化业务流程，明确岗位职责，完善首问负责制、一次性告知、限时办结、承诺制、信息公开和责任追究等制度规范。各项制度和流程上墙公示，公开咨询和投诉举报电话，主动接受群众监督。

（二）提供优质便民服务

1. 业务经办服务。按照应进必进、充分授权的原则，严格执行《全省医疗保障经办政务服务事项清单和办事指南》，结合本地实际，将与服务对象密切相关的13项高频次服务事项全部纳入乡镇（街道）办理，即时办理的事项平均办理时长不超过

10 分钟。对由县（市、区）级及以上办理层级办理的其他服务事项，可提供帮办代办服务，材料收集完整后应当在 3 个工作日内提交至相应办理层级办理。

2. 宣传咨询服务。配合市、县（市、区）两级医保经办机构及时开展相关法律法规、政策、业务经办宣传和咨询解释工作，重点对参保缴费、门诊慢特病待遇认定、大病保险、医疗救助、异地就医、零星报销和商业补充保险等咨询度较高的业务进行主动宣传解释，切实满足群众知晓政策、享受政策的需求。

3. 精细便民服务。对本区域参保人员、困难人员、新增人员、流动人员、用人单位和两定机构等各类服务对象基础信息，进行精准采集、整理和录入，建立医保服务动态管理信息台账。要结合各类服务对象特点，开展医保政策、医保改革宣传，实时掌握服务对象需求，积极主动上门为服务对象提供“一对一”个性化服务。要持续延伸拓展服务功能，着力提升“两病”用药、集采药品、国谈药等基层用药保障水平，让参保群众充分享受医保改革红利。

（三）创新拓展服务渠道

1. 提高现场办理效率。全面实施“前台综合受理，后台分类办理，窗口统一出件”的综合柜员制服务模式。根据服务对象实际需要和合理要求，制定相关工作细则，开展帮办代办、容缺受理、预约办理、延时服务、自助办理等创新服务，提高“一事

办、一窗办”效率。

2. 实现“不见面”办理。依托全省统一的医保信息平台 and “江苏医保云”，实现参保人员在线申领、在线验证开通，在线完成预约挂号、就诊、支付等全流程的就医服务，拓展网上办、掌上办、终端自助办等非现场办理渠道，落实“不见面”办理。

3. 完善“适老化”服务。针对老年人实际需求，提供多元选择和替代服务，在老年人现场办理的集中时段，应开通老年人等候办理绿色通道，建立健全值班巡视、志愿服务、预防救护等机制，特别对高龄老人和困难人群提供上门服务。

（四）树立品牌服务形象

1. 重礼仪亮身份。工作人员工作时间应统一着装和佩戴工作牌，保持服装整洁，仪表举止端庄、大方、文明。按照党员示范岗要求，中共党员在工作期间佩戴党徽，加强党员示范岗建设。

2. 优服务争好评。接待服务对象主动热情、耐心周到、解释全面，服务对象提出意见、建议和批评时，细心倾听，做好政策的宣传和解释工作；如有歧义，应耐心解释，直至服务对象满意，完成服务时如有后续办理事项应耐心告知服务对象。

3. 讲文明树形象。窗口工作人员按照《江苏省医疗保障公共服务文明用语规范》提供服务，严谨使用服务忌语，杜绝使用伤害感情、激化矛盾、损害形象的语言。

四、队伍建设

（一）合理配置人员。省级示范点一般配备3-4名医保公共服务经办人员，所在地户籍或常住人口数不足5万人，可配备2名医保公共服务经办人员，村（社区）医疗保障基层服务网点应明确1名专（兼）职医保服务人员，由1名乡镇（街道）分管医保工作的领导统筹组织本辖区基层医保服务有关工作。工作人员可采取内部调剂、公开招聘、政府购岗、第三方（银行、商保公司等）合作等方式配备，由设立部门统一管理，并接受县（市、区）级及以上医保部门的业务指导与监督。

（二）加强岗位培训。工作人员应具备满足服务岗位需求的业务知识、服务技能，设区市医保部门应加强岗位培训，制定医保公共服务工作人员年度培训方案，提高工作人员的业务素质、操作技能和服务水平，着力打造一支专业化、多技能的基层医疗保障公共服务经办队伍。省局适时组织开展医保知识、技能业务练兵比武活动。

（三）加强作风建设。选树优质服务窗口，规范工作人员服务行为，增强服务意识。建立基层平台工作人员考核机制，并作为年度考核评优的重要内容，激发工作人员的积极性、主动性和争先意识。通过自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价相结合的方式开展服务质量评价，强化评价、反馈、整改、监督全流程衔接，持续推动服务提质增效。

五、管理标准

(一)财经纪律。严格执行财经纪律，坚决杜绝违规使用专项资金或违反法律法规挪作其他用途的行为，无通过欺诈、伪造证明材料或者其他手段骗取上述资金的情形。凡出现相关问题的，实行一票否决，直接对省级示范点进行摘牌清退。

(二)信息上报。自觉接受上级医保部门的业务指导和监督，定期上报业务办理、政策宣传、问题收集等工作信息，重大、突发情况第一时间上报并及时续报进展情况。

(三)安全管理。严格落实医保网络和信息安全管理制度，执行“专网专机专用”，切实加强终端安全管理、系统账号和密码管理、电子邮件系统安全防护、数据安全管理工作。严格执行信息保密制度，确保参保人员信息安全。

六、资金保障

省医保局从医疗服务与保障能力提升补助资金中安排相应资金建设“15分钟医保服务圈”省级示范点，每个示范点补助30万元。各地应结合当地经济发展水平和经费安排情况，积极与财政部门沟通协调，争取相应配套保障资金。