

云南省医疗保障局文件

云医保〔2021〕16号

云南省医疗保障局关于 印发《进一步优化医疗保障服务 切实解决 老年人运用智能技术困难的 实施方案》的通知

各州、市医疗保障局，局机关各处室、直属各单位：

为切实解决老年人运用智能技术困难的问题，帮助老年人适应信息化时代，优化老年人医疗保障服务事项，我局制定了《进一步优化医疗保障服务 切实解决老年人运用智能技术困难的实

施方案》，现印发给你们，请各地结合实际，抓好贯彻落实。

云南省医疗保障局

2021年2月10日

(联系人及电话：王天龙，0871—63886103。)

进一步优化医疗保障服务切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案

为贯彻落实《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）和云南省发展改革委、省卫生健康委《关于贯彻落实切实解决老年人运用智能设备技术困难实施方案的通知》（云发改社会〔2020〕1273号）有关要求，实现医疗保障领域传统服务方式与智能化服务守正与创新并行，为老年人提供更便捷、更周全的医疗保障服务，制定本实施方案。

一、指导思想

全面贯彻落实党中央、国务院决策部署，坚持以人民为中心的发展思想，解决老年人运用智能技术困难是应对我国人口老龄化、帮助老年人适应信息化时代，维护信息化时代下老年人合法权益的重要任务。聚焦于解决老年人群体运用智能技术的困难，全省各级医疗保障经办机构要对各项服务事项进行摸底排查，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，不断改进服务方式，切实提升服务质量。进一步增强服务意识，确保线下传统服务方式兜底能用，同步提升线上服务对老年人的适用性，切实转变作风，强化服务意识，针对参保登记、异地就医备案、门诊慢特病病种待遇认定、医疗费用手工（零星）报销等老年人办理的高频医保

事项，有针对性地解决好老年人在医疗保障公共服务中的痛点难点问题，让老年人在信息化发展中有更多获得感、幸福感、安全感，全心全意打造群众满意的医疗保障服务。

二、工作目标

各级医疗保障部门要梳理涉及老年人的高频服务事项，逐项完善服务政策，全面落实《全国医疗保障政务服务事项清单》和《云南省医疗保障政务服务事项清单》，改进服务措施，优化服务方式，通过传统服务方式为老年人提供兜底服务保障，又促进智能技术在老年人中的普及应用，并于2021年底前完成各项医疗保障服务优化和整改任务，于2022年底前建成相应的长效机制，持续提升医疗保障公共服务普惠化、便捷化水平。

三、工作任务

（一）服务事项具体化

1. 社会保障卡的服务。各级医疗保障部门要按照《云南省医疗保障局转发<国家医疗保障局关于印发全国医疗保障经办政务服务事项清单的通知>的通知》（云医保〔2020〕106号）相关要求，联合合作银行、定点医院、定点药店、经办机构等，借助医疗保障服务信息平台为老年人的医保个人基础信息修正、密码修改、医保卡补办等与医疗机构、定点药店、合作保险公司和银行等共建服务代办网点，提供就近服务，方便老人办理医保业务。（各级医保经办机构牵头负责，长期服务）

2. 信息化设备运用。针对老年人使用信息化设备困难问题，要加强主动沟通、主动服务，加大宣传力度，积极引导医院、药店、学校、培训机构、老年协会、志愿者等社会力量，为老年人使用信息化设备进行使用培训、一对一教用。各级医保部门要主动到单位、到社区、到老年大学等做好一部手机办事通、国家医保服务平台 APP、微信、支付宝等平台的医保服务应用培训，教会有条件的老年人利用手机激活使用医保电子凭证、异地就医备案等便捷服务，方便老年人远程办理相关业务；在医保经办大厅要组织人员进行教授，帮助老年人学会使用信息化医保平台软件。（各级医保经办机构牵头负责，长期服务）

3. 个人权益信息查询。各级医疗保障部门要利用在办事大厅布设的自助服务一体机，为老年人群体提供医保权益信息打印服务，方便老年人查询医保待遇、消费明细。通过政务服务接口，将医保查询服务延伸到政务服务自助服务设施和基层乡镇（街道）、村（社区）的便民服务终端。在医保办事大厅、基层服务站预留查询打印服务柜台，或配备自助服务一体机引导人员，为老年人运用自助服务一体机提供兜底服务。（各级医保经办机构牵头负责，长期服务）

4. 拓展社会保障卡服务场景。进一步推进社会保障卡（含医保电子凭证）进行异地就医、购药直接结算，方便老年人异地就医看病。在充分保障个人信息安全前提下，与卫健、人社一起

推进社会保障卡（含医保电子凭证）与“健康码”、“特殊就医信息”等互相关联，支持刷卡（码）通行。试点医保卡加载离线刷卡预支付功能，到联网地刷卡即时报销功能，解决老年人异地就医备案困难、医疗费用手工（零星）报销单据不齐、来回跑现象。省内异地就医直接结算 2021 年底前实现符合就医条件和服务完善的定点医药机构应接入尽接入。（各级医保经办机构牵头负责，长期服务）

（二）进一步完善服务政策，有针对性拓展服务方式

5. 制定多样化服务政策。各级医疗保障部门要将便民服务意识贯穿于医疗保障政策制定、业务规程设计、服务流程设置的全过程，完善各项规章制度。结合服务对象的年龄、文化、区域和生活习惯等的不同，区分提供针对性、多样化的服务措施，避免“一刀切”。制定针对老年人关爱服务制度，在提供规范化、标准化服务的同时，兼顾人性化、个性化服务需求。（各级医保经办机构牵头负责，2021 年 6 月底前完成）

6. 根据需求发展帮办代办服务。各级医疗保障部门对待办事的老年人要像亲人一样提供绿色贴心服务，从服务对象视角修订医疗服务流程、服务要件、服务方式、服务手册等方面的不足。应依法接受授权代理、亲友帮办代办等服务申请，在服务中避免生搬硬套、不敢担当，要求提供“循环”证明，容许一定的差错率，以便老年人帮办代办业务。通过与税务、扶贫、卫健、财政、

民政等部门开展横向协调，与各镇街医保服务站、村居医保服务点实行纵向辐射，找准做实“大厅经办事项全覆盖”、“参保人员参保登记”、“老年人缴纳医保费”、“贫困人员手工报销申请救助”、“两病用药‘送药上门’”等五个方面“小切口”，深入开展帮办代办服务，力求做到横向到边、纵向到底，织密为民服务“医保网”，充分释放医保服务效能。（各级医保经办机构牵头负责，2021年6月底前完成）

7. 为特殊群体开展上门服务。各级医疗保障部门要加强主动沟通与服务，特别是要为老年人多想一点、多做一点。对行动、语言、听力困难的老年人，要一对一的制定服务保障措施，开通绿色通道，帮助解决医疗保障服务困难问题，提供病床前、家里面等特殊场地医保政策咨询、医保卡密码解锁、医保卡补办、手工报销等服务。（各级医保经办机构牵头负责，长期服务）

（三）保留传统兜底服务，坚持“两条腿”走路

8. 延伸服务体系，发展就近服务。各级医疗保障部门应保留老年人熟悉的传统服务方式，在提供办事大厅服务的基础上，向乡镇（街道）社区等基层服务平台延伸下沉服务。参保信息登记、异地就医备案、门诊慢特病病种待遇认定、医疗费用手工（零星）报销等老年人办理的高频医疗保障事项大力推进同城同办、全省通办、全国网上联办。（各级医保经办机构牵头负责，2021年底前完成）

9. 完善服务设施，发展优先服务。各级医疗保障部门办事大厅应提供“一窗式”“一门式”“综合柜员制”服务，设立老年人业务办理绿色通道，实现优先办理，并提供预约服务。设置等候专区、爱心专座，印制适合老年人阅读的专用办事指南，张贴醒目的引导标识，提供老花镜等便民服务设施，配备医药应急箱，优化完善无障碍设施，完善老年人优先服务场所、设施设备。（各级医保经办机构牵头负责，2021年9月底前完成）

10. 加强服务引导，倡导主动服务。各级医疗保障部门要在办事大厅和基层服务平台配备服务引导人员，与老年人面对面做好政策解读、服务引导、自助设备操作指导、线上服务操作引导等服务，提供从接待、答疑、受理，到办理、反馈的“一站式”服务，对前来服务网点的老年人主动询问所办业务，根据其情况，按需提供全程引导服务，做到主动、微笑、满意服务。（各级医保经办机构牵头负责，长期服务）

11. 完善疫情管控，增加替代措施。各级医疗保障部门在新冠肺炎疫情低风险地区，对进入医疗保障办事大厅和基层服务平台的群众一般不查验“健康码”。根据疫情防控需要确需查验时，对因无智能手机、不会操作等原因无法提供“健康码”的老年人，可以采取凭社会保障卡、身份证等身份证件登记、持纸质证明通行、出示“通信行程卡”作为辅助行程证明等替代措施，不能一拒了之。（各级医保经办机构牵头负责，长期服务）

（四）优化智能化服务，打造适老平台

12. 推广医保电子凭证亲情账户等功能。在各级医疗保障公众号、小程序中积极宣传医保电子凭证“亲情账户”，引导激活医保电子凭证。在国家医保服务平台 APP 中，开通医保电子凭证“亲情账户”，帮助家里的老人绑定家庭成员，为老人代理使用医保电子凭证相关权益，实现“码”上查询，“码”上看病、“码”上拿药。（各级医保经办机构牵头负责，完成时限：2021 年底前）

13. 开展网站和 APP 的适老化改造。避免“数字鸿沟”，提高线上服务适应性，按照国家统一部署，进行各级医疗保障部门政务网站、微信公众号、小程序等的适老化改造，简化使用步骤，优化界面交互，增加操作提示。针对老年人常用功能，提供大字版、语音版、少数民族文字版的服务模块，挂在首页醒目位置，方便老年人获取信息和服务。（各级医保经办机构牵头负责，完成时限：2021 年底前）

（五）加强宣传培训，营造良好氛围

14. 加强群众宣传。加强各项医疗保障政策和服务方式的宣传，特别是要宣传针对老年人的关爱政策，让老年人知晓从哪办、怎么办、找谁问。采取适合老年人了解信息的图文、视频、音频方式开展宣传，必要时提供面对面的指导服务措施，加强对智能化服务运用及防骗知识的科普宣传，让老年人敢用、能用、会用

智能技术。(各级医保经办机构牵头负责,长期服务)

15. 加强工作人员培训。将服务意识、服务流程、服务礼仪等作为医疗保障部门工作人员日常业务培训的重要内容,在医疗保障系统倡导尊老爱老敬老服务,加强服务礼仪、服务用语、服务态度培训,提高各级工作人员特别是窗口工作人员的服务水平。完善应急处置机制,提高窗口工作人员的应急处理能力,快速有效解决老年人遇到的困难问题。(各级医保经办机构牵头负责,长期服务)

四、工作要求

(一) 开展全面自查。各级医疗保障部门应明确贯彻落实国办发〔2020〕45号文件的牵头单位,组织业务部门、经办机构、人事部门等,分别负责政策文件、传统服务、智能化服务、宣传培训等相关工作,全面排查本地区老年人运用智能技术困难的有关问题及个案现象,如政策文件和服务事项中无法适用老年人需求等“一刀切”的问题,仅支持线上业务办理等“单条腿”的问题,对老年人服务措施针对性不够的问题,对老年人关爱政策宣传不到位的问题等,各处室、中心要对照职能职责逐一进行排查。

(二) 制定实施方案。各地要根据自查情况制定实施方案,明确时间表、路线图,建立工作台账,提出整改措施。对国办发〔2020〕45号文件作出的规定要立即做到;对已取消传统服务的“单条腿”问题要于2021年2月底前完成整改,恢复提供传

统服务或建立专用通道，无法恢复的要说明原因和替代方案，并逐级上报，汇总后报国家医保局；对需要改造完善的服务要于2021年底前完成，明确时限。

（三）加强服务监督。按照《国家医疗保障局关于推进医保政务服务“好差评”制度建设的指导意见》（医保发〔2020〕31号），将传统服务方式与智能化服务创新作为行风建设专项评价和“好差评”制度建设的重要内容。建立调度督导机制，健全问责工作机制，各级纪检监察部门、医保行风建设领导小组办公室要定期调度各地解决老年人运用智能技术困难工作的实施进展和成效，将面向老年人的服务措施纳入医疗保障服务窗口明察暗访和医疗保障系统行风建设，对医疗保障公共服务的适老化程度进行评估，通过舆情监测主动接受群众监督，对群众投诉举报问题严重的，进行全系统通报，组织各地交流经验做法，督促各地不断提升医疗保障便民服务水平。

（四）完善服务保障。各级医疗保障部门应做好有关的服务保障工作，开展群众特别是老年人的满意度调查，确保各项服务措施做实做细、落实到位。要加强医疗保障部门政务网站、微信公众号、小程序等的安全防护，明确个人信息填报和使用范围，切实保护个人隐私，让老年人放心运用智能技术。

