

兰州市医疗保障局文件

兰医保〔2023〕14号

关于印发《兰州市医疗保障服务示范点 建设实施方案》的通知

各县区医疗保障局、兰州新区民政司法和社会保障局、市医保中心：

为进一步加快完善医疗保障经办管理体系，推动医疗保障服务标准化规范化建设，根据《国家医疗保障局办公室关于印发“十四五”医疗保障服务示范工程实施方案的通知》及省医疗保障局对工作落实的相关要求，结合我市实际，制定了《兰州市医疗保障服务示范点建设实施方案》，以指导县区经办、定点医疗机构、基层服务点的争创活动。现将《方案》印发你们，请认真组织实施。

- 附件：1. 兰州市医疗保障服务示范点建设实施方案
2. 兰州市医疗保障服务窗口示范点建设指标
3. 兰州市医疗保障基层服务示范点建设指标
4. 兰州市医疗保障定点医疗机构示范点建设指标
5. 兰州市医疗保障服务示范点申报表
6. 兰州市医疗保障服务示范点建设联系表
7. 兰州市医疗保障服务示范点建设验收评审工作小组成员名单



兰州市医疗保障服务示范点 建设实施方案

为贯彻落实国家和省医保局关于“十四五”医疗保障服务示范工程相关工作要求，兰州市医保局积极推动全市医疗保障服务标准化规范化建设，为更好地指导县区经办、定点医疗机构及基层服务点参与示范点创建活动，结合我市经办工作实际，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，全面贯彻党的二十大精神和习近平总书记关于医疗保障工作重要指示批示精神，坚决扛起“强省会”医保责任，深化医保领域“放管服”改革，加强行风建设，增强服务意识，开展创先争优，健全经办管理服务体系，提高管理精细化程度和便民服务水平，不断提升人民群众的获得感、幸福感、满足感。

二、工作目标

以“十四五”国家医疗保障服务示范点建设为契机，以加强医保经办服务标准化规范化建设为抓手，对照标准指标，逐项整改提升，切实提高医保经办在大厅窗口、定点医疗机构、基层服

务点三个层面的服务水平，转变工作作风、加强能力建设，全面提升医保工作人员的政策素养和业务素质，推动解决群众办理医保事项的痛点、堵点、难点问题，使广大参保群众办事更加方便、快捷、高效。2023年，指导县区经办、定点医疗机构、基层服务点积极参与服务示范点争创活动，建成市级医疗保障服务示范点15个并达到省级验收标准，建成第二批国家级示范点1个。

三、组织实施

（一）建设范围

本方案所指医疗保障服务示范点包括三个层面，分别是医保经办机构（对应争创服务窗口示范点）、定点医疗机构（对应争创定点医疗机构示范点）、乡镇/街道、村/社区医保经办服务点（对应争创基层服务示范点）。

（二）工作分工

市医保局根据国家《“十四五”医疗保障服务示范工程实施方案》，结合本地实际，制定市级具体落实方案，细化评价标准及各项指标，加强争创工作的针对性和可操作性，制定市级示范点牌匾样式，做好培训、指导、验收、授牌等工作。

各县区、兰州新区医保部门结合实际情况按照市级实施方案和示范点建设标准，组织落实辖区内各层面示范点建设工作。根据要求一要对所属经办机构自身建设做好督导、成果审核、填写申报等工作；二要对辖区内定点医疗机构、基层服务点做好指导、遴选、推荐、审核、申报等工作。

(三) 上报要求

一是窗口服务示范点层面，三县五区、兰州新区医保部门要积极做好所属经办机构服务大厅、窗口的自我建设并按要求上报。

二是各县区、新区医保部门在辖区范围内推荐上报定点医疗机构至少 1 家，乡镇/街道、村/社区医保经办服务点至少 3 家（即三个层面合计上报至少 5 家）。

(四) 申报程序

各医保经办机构、定点医疗机构、基层服务点在自评的基础上，由本区域医保部门指导填写申报表（附件 4）和联系表（附件 5），初审盖章后统一报送市医保中心，复核无误后统一报送市医保局，市局验收评审后最终确定创建结果并授牌。

联系人：庄阳

联系电话：15390661119

邮箱：349420276@qq.com

(五) 实施步骤

1. 市级示范点建设工作从 2023 年 3 月开始，9 月底结束，分五个阶段。

一是启动部署（3 月）。各县区、兰州新区医保部门，按照《兰州市医疗保障服务示范点建设实施方案》要求，启动市级示范点建设工作，成立工作小组，开展动员部署，明确工作措施，积极开展本辖区示范点建设工作。

二是统筹建设（4 月-5 月底）。各县区、兰州新区医保经办

机构、定点医疗机构、基层服务点主动认领任务，逐条逐项对照各自建设标准及指标，落实责任科室及责任人，统筹推进示范点建设各项工作；各县区、兰州新区医保部门要及时掌握辖区内各层面示范点建设进度，做好工作指导。

三是验收评审（6月-7月底）。市医保局、医保中心成立验收评审工作小组，对全市所有申报单位开展市级验收，对照各层面建设标准及指标打分，接受监督，做到公开公平公正。

四是公示授牌（8月）。对验收结果进行公示并确定首批市级医保服务示范点，市医保局对其授牌。

五是总结宣传（9月）。争创成功的单位，及时总结经验，可形成书面经验材料供大家交流学习；未创建成功的单位要及时总结存在问题，逐项对照整改落实。将示范点创建工作一以贯之，把标准化建设、经办服务优化作为一项常抓不懈的工作，在全市形成良好的比学赶超氛围，切实以创先争优促进服务效能提升。

2. 国家级示范点建设工作根据国家和省局统一安排，按时限要求逐环节完成推荐、评审、上报等工作。

四、保障措施

结合第一批示范点建设工作中存在的问题和反馈的建议，提出以下三个方面的措施：

（一）加强组织领导

各县区、兰州新区医保部门要深刻认识示范点建设对深入推进医保领域“放管服”改革，提高医疗保障服务水平的重要作用，

要把示范点建设作为“一把手”工程来抓，切实加强组织领导，周密部署精心安排；具体分管的领导要积极研究制定本辖区示范点建设具体落实措施，对照评价标准和指标，做好任务分解，压实工作责任，确保责任到人。开通多种渠道，认真听取群众意见和建议，持续提升医保经办服务能力和标准化水平。同时做好信息报送工作，及时将示范点建设进展或成果向市医保局反馈。

（二）夯实创建基础

市医保中心要加强对各县区经办机构、定点医疗机构、基层服务点的业务指导，可从市级医疗服务与保障能力提升专项资金中安排相应资金对示范点创建成功单位予以适当支持。各县区、新区医保部门要针对乡街、村社经办想创不会创和硬件基础不达标的实际，加强示范点建设标准及要求等政策业务学习，理解吃透示范点建设工作要点，紧扣时间节点，细化工作方案，确保按照要求及时完成场所、设备、网络等各项改造工作，加强与同级财政等部门沟通协调，确保前期建设资金及时保障到位。

（三）加强宣传引导

针对部分医疗机构和基层经办点创建积极性不高、参与度不够的问题，要加大宣传力度，充分运用各类新闻媒体，采取群众喜闻乐见的形式，挖掘亮点，广泛开展示范点服务宣传；强化典型示范和导向作用，成功创建市级服务窗口示范点、基层服务示范点的单位，要及时总结提炼，形成至少一篇经办服务典型案例，深入宣传示范点建设活动的意义、作用和效果，积极打造医疗保

障服务品牌。通过对典型案例的报道宣传，引导广大人民群众更加关心、关注、理解、支持医保工作，进一步营造推动医保事业发展的良好社会氛围。

兰州市医疗保障基层服务示范点建设指标

| 项目 | 评价指标 | 国家标准（满分100分） | 市级细化标准（满分110分） | 分值 |
|---------------|--------|---|---|----|
| 硬件标准 (35分) | 1.建设场所 | 应建在辐射能力较强、交通相对便利、群众办事方便的地方，得5分。具备医保经办相应的服务设施和资源，得5分。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，得5分。 | 采取现场查看、体验方式。①交通便捷、易查、易达，辐射范围相对较广，得5分；②配备有专兼职工作人员、固定的办公区域及办公电脑，且人机信息相符，可正常受理医保相关业务，得5分；③办公环境符合集中式、开放式要求，能够为群众提供“一门进、一站式”医保服务，得5分。 | 15 |
| | 2.宣传标识 | 在服务场所显著位置设置必要的宣传标识，方便参保人员及时了解医疗保障政策和服务事项相关内容，得3分。有条件的地方配备多媒体屏幕等方式进行宣传，得2分。 | 采取现场查看、体验方式。①场所内显著位置设置有医保宣传海报、政策宣传栏等，对承办事项和最新调整政策等内容公开展示，得3分；②有配备多媒体显示屏幕进行医保政策宣传的，得2分。 | 5 |
| | 3.服务窗口 | 根据服务对象流量变化，合理配备并动态调整窗口数量，得5分。无机动窗口减1分。 | 采取现场查看、体验方式。①合理配备并能够动态调整服务窗口数量，得5分；②无应急机动窗口，减1分。 | 5 |
| | 4.服务网络 | 医保业务相关设备连接医保核心业务区网络，确保医疗保障基层服务示范点能及时登陆全国统一的信息平台，得4分。为实现信息共享、业务协同，方便群众在线查询、申办事项提供基础支撑，得3分。对具备网上办理条件的政务服务事项，及时开通申办入口，完善网办业务流程，提高网上办理深度，得3分。 | 采取现场查看、体验方式。①办公电脑可连接省级医保信息平台核心系统网络，确保能够随时登陆医保信息平台办理业务，得4分；②场所内现有设备、网络能够实现市域范围内必要的医保信息共享及业务协同，能够实时群众查询医保相关信息及办理事项，得3分；③对县区级已实现网上办理的医保事项，开通办理渠道能够正常办理业务的，得3分。 | 10 |

| | | |
|----|---|--|
| 10 | 采取现场查看、体验方式。①能够提供窗口服务的，得3分；②能够提供自助终端服务的，得3分；③“接办政策”、“宣传解读医保政策”、“普及医保政策”、“提供帮办代办服务”的，每具备一项，得1分。 | 以提供窗口服务为主、自助服务为辅的服务形式，向参保人员提供柜台服务和由服务对象自助获取的服务，得6分，每缺失一项，减3分。医疗基层服务示范点应提供接待办事群众、宣传解读医保政策、普及医保政策法规、提供帮办代办等服务，得4分，每缺失一项，减1分。 |
| 10 | 采取现场查看、体验方式。①县区医保部门要明确乡镇社服务点承办事项，在服务点明确可办事项的，得1分；②根据《甘肃省医疗保障经办政务服务事项清单》，县区级承办事项为33项，服务点可办事项数量≥10项的，得4分；③对已实现网办掌办的医保事项，有梳理、规范、宣传操作的，得1分；④场所内对可办事项公开展示办事指南、明确事项名称、办理材料、办理时限、办理环节、服务标准等基本内容的，得2分；⑤通过线下、线上多种形式及时公开公示事项清单、服务指南、工作制度等服务信息，落实好信息公开制度的，得1分；⑥线下、线上服务标准统一、信息准确、方便 | 按照“能放必放、应放尽放”的要求，明确医疗保障基层服务点办理的服务事项，原则上应承担甘肃省医疗保障经办政务服务事项清单中30%以上的服务事项，得4分。同步规范线上（含移动端）办理事项，确保可由医疗保障基层服务点受理、办理的服务事项全部下沉进驻，得1分。根据甘肃省办事指南规范服务流程，明确事项名称、办理材料、办理时限、办理环节、服务标准等基本内容，得2分。做好服务信息公开，通过多种形式及时公开公示事项清单、服务指南、工作制度等服务信息，得1分。线上线下办事指南和服务栏目要保持标准一致、信息准确 |
| 10 | 采取现场查看资料方式，基本要求：①盒内有专职工作人员指派或分工的记录资料，有参与县区经办机构业务培训指导等佐证资料，得3分；②乡镇（街道）有1名分管医保工作的领导，盒内有分管领导工作会议纪要文件等佐证资料，且负责统筹组织本辖区示范点建设工作，得3分；③村（社区）有1名专职医保工作人员，且满足岗位需求，能够胜任职责，窗口咨询答复做到“一口清、问不倒”得1分。 | 服务人员由设立部门统一管理，并接受市、县（市、区）级医疗保障经办机构业务指导与监督，得3分。乡镇（街道）由1名分管医保工作的领导统筹组织本辖区医疗保障基层服务示范点有关工作，得3分。村（社区）医疗保障基层服务人员具备满足服务岗位需求的业务知识、服务能力，得1分。 |
| 10 | 采取现场查看资料及现场体验方式，基本要求：有资料盒。①盒内有“首问负责制”、“一次性告知制度”、“帮办代办制度”、“信息公开制度”、“信息公示制度”、“限时办结制度”5项服务制度，经现场体验，各项制度能够落实到位的，每具备一项，得1分；②盒内有能够佐证本服务点常态化开展满意度调查的相关表单、资料等，并有信访或投诉件处理台账，按照工作流程实现闭环管理的，得 | 深入贯彻落实“放管服”改革目标要求，不断健全完善首问负责制、一次性告知制度、限时办结制度、信息公开制度、帮办代办制度等服务制度，为群众提供更加便捷、高效的服务，得5分，每缺失一项，减1分。通过自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价或多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，助推医保服务提质增效，得5 |

服务标准
(40分)

减1分

| | | | |
|--------------------------|--|--|----|
| 9.财经纪律 | <p>严格执行财经纪律，无违规使用财政补助资金、基本医疗保险基金（含生育保险）、长期护理保险基金、医疗救助基金或违反法律法规挪作其他用途的行为。无通过欺诈骗、伪造证明材料或者其他手段骗取上述资金的情形，得15分。凡出现相关问题，实行一票否决，不得定为示范单位。</p> | <p>采取查看资料方式，基础要求：有资料盒；①盒内有财会制度、内部控制制度、人员纪律、审计工作、固定资产、专项资金、现金安全、财务票据等管理制度的，得10分；②近两年无因前述相关问题收到重大处分的，得5分。</p> | 15 |
| 10.信息上报 管理标准 (25分) | <p>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，得3分。重大、突发情况第一时间上报并及时续报进展情况得2分。</p> | <p>采取查看资料方式，基础要求：有资料盒；①本服务点能够以“大学习”、“大调研”、“大比武”活动等为载体，在本级县区医保部门组织下，积极开展工作人员教育培训并有相关资料，得1分；①盒内有接受县区医保部门指导培训资料、简报信息报送等存档资料的，得2分；②盒内有关于业务问题反馈、重大、突发情况上报及后续处置情况报告记录的，得2分。</p> | 5 |
| 11.安全管理 | <p>严格落实医保网络和信息安全管理制度，执行“专网专用”，得3分。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，得1分。严格执行信息保密制度，确保参保人员信息安全，得1分。</p> | <p>采取查看资料及现场查验方式，基础要求：有资料盒。①现场查验“专网专用”落实情况，符合要求的，得3分；②人员和账号密码匹配情况、数据安全管理制度，符合要求，得1分；③盒内有信息保密制度，职能设置和责任分工明确，得1分。</p> | 5 |
| 加分项（10分） | | <p>①业务与党建特色载体、典型经办工作做法深度融合，在资料准备和现场讲解中有充分体现的，得2.5分；②现场讲解完成度高，点位介绍能够充分覆盖各项需现场体现的建设指标的，得2.5分；③针对指标有准备书面汇报材料总结提炼到位，有PPT、宣传片等多种形式的辅助整体介绍的，得2.5分；④对本年度医保改革任务及重点工作等完成比较好的，得2.5分。</p> | 10 |

附件 5

兰州市医疗保障服务示范点申报表

| | | | |
|-------|---|------|--|
| 申报单位 | | | |
| 地址 | | | |
| 负责人 | | 联系方式 | |
| 申报类型 | <input type="checkbox"/> 兰州市医疗保障服务窗口示范点 <input type="checkbox"/> 兰州市医疗保障基层服务示范点 <input type="checkbox"/> 兰州市医疗保障定点医疗机构示范点 | | |
| 基本情况： | | | |

示范点建设计划:

自评意见:

(盖章)

年 月 日

县区级医保部门意见:

(盖章)

年 月 日

市级医保部门意见:

(盖章)

年 月 日

备注: 申报单位应根据申报的示范点类型在对应项前打“√”。

附件 6

兰州市医疗保障服务示范点建设联系表

| 序号 | 姓名 | 部门名称 | 职务 | 手机 | 备注 |
|----|----|------|----|----|-----|
| 1 | | | | | 负责人 |
| 2 | | | | | 联络人 |

