

ICS 03.060

CCS A 11

DB 3206

南 通 市 地 方 标 准

DB 3206/T 1052—2023

"15 分钟医保服务圈"管理规范

Management Specifications for 15-minute Service Circle of Medical
Insurance

2023 - 09 - 12 发布

2023 - 09 - 12 实施

南通市市场监督管理局 发 布

目 次

前言 2

1 范围 4

2 规范性引用文件 4

3 术语和定义 4

 3.1 15 分钟医保服务圈 3

 3.2 示范点 3

 3.3 站点 3

4 基本原则 4

5 基本要求 4

6 建设要求 5

 6.1 服务标识 5

 6.2 功能设置 5

 6.3 服务设施 5

 6.4 系统建设 6

 6.5 工作人员 6

 6.6 工作机制 6

7 服务要求 6

 7.1 业务流程 6

 7.2 文明用语 6

 7.3 服务礼仪 6

8 评价与改进 6

 8.1 评价对象 7

 8.2 评价内容 7

 8.3 评价方式 7

 8.4 结果运用 7

 8.5 改进和提升 7

参考文献 8

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南通市医疗保障局提出并归口。

本文件起草单位：南通市医疗保险基金管理中心、如皋市医疗保障局、如皋市医疗保险基金管理中心。

本文件主要起草人：陈富强、张玉蓉、郑元、王婷婷、薛冰寒、董爱华、纪小丽、徐香琴。

"15 分钟医保服务圈"管理规范

1 范围

本文件规定了“15分钟医保服务圈”服务的术语和定义、基本原则、基本要求、建设要求、服务要求、评价与改进等内容。

本文件适用于“15分钟医保服务圈”的建设、服务与管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

15 分钟医保服务圈 15-minute Service Circle of Medical Insurance

依托便民服务中心（站）、定点医药机构等阵地，以实体大厅和网上办事大厅为载体，构建的即时、高效、便捷的医疗保障基本公共服务平台。

3.2

示范点 Service Site of Demonstration

便民服务中心按照医保经办“六统一”标准建设的提供医疗保障相关服务的场所。

3.3

站点 Service Station

便民服务站和定点医药机构按照“六有”标准建设的提供医疗保障相关服务的场所。

4 基本原则

根据服务需求、工作职能、场所设置、服务能力等因素，基本原则包括：

- a) 依法合规
- b) 合理布局；
- c) 功能齐全；
- d) 规范便民；
- e) 公开诚信。

5 基本要求

执行医疗保障经办政务服务事项清单和办事指南，按权限办理，提供帮办代办服务：

- a) 示范点做到“六统一”：统一服务标牌、统一场所设置、统一人员着装、统一服务事项、统一服务标准、统一系统平台；
- b) 站点做到“六有”：有服务场所、有服务人员、有服务设施、有服务标识、有服务网络、有服务事项。

6 建设要求

6.1 服务标识

按照《国家医疗保障局办公室关于印发医疗保障经办大厅设置与服务规范（试行）的通知》要求设置服务标识，规范统一使用医疗保障官方标志。

6.2 功能设置

6.2.1 示范点

功能包括但不限于：

- a) 引导咨询区；
- b) 柜台受理服务区；
- c) 自助服务区；
- d) 多媒体服务区；
- e) 等候休息区；
- f) 自动排队叫号区；
- g) 老弱病残、军人军属等特殊群体绿色通道。

6.2.2 站点

功能包括但不限于：

- a) 柜台受理服务区；
- b) 信息公开区；
- c) 老弱病残、军人军属等特殊群体绿色通道。

6.3 服务设施

6.3.1 示范点

服务设施包括但不限于：

- a) 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、电话、书写台、引导台等；
- b) 宣传设施包括医保标志标识、电子显示屏、宣传资料架等；
- c) 功能区设备包括自助服务一体机、自助取号机、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、轮椅、血压仪等。

6.3.2 站点

服务设施包括但不限于：

- a) 办公设备包括整洁规范的办公柜面或办公桌椅、计算机、打印机、电话等；
- b) 宣传设施包括规范的宣传标志标识，医保政策宣传资料架，公开办理事项清单、医保参保登记等办事流程，公开咨询服务电话等；
- c) 便民服务设施包括等候区座椅、老花眼镜、笔、意见箱等；
- d) 有条件的地区配置政策宣传、自助服务等终端设备。

6.4 系统建设

按照数字政府建设要求，系统建设包括但不限于：

- a) 计算机、自助一体机连接医保核心业务网络，为办理医保业务提供基础支撑；
- b) 严格落实医保网络和信息安全管理制，确保参保人员信息安全。

6.5 工作人员

应根据服务内容、服务半径、服务人口等因素，宜配备相应的专（兼）职工作人员，定期开展业务政策、经办流程、服务标准等方面的培训。

6.6 工作机制

工作机制包括但不限于：

- a) 首问负责制；
- b) 一次告知制；
- c) 限时办结制；
- d) 服务承诺制；
- e) AB 岗制度；
- f) 信息公开制。

7 服务要求

7.1 业务流程

按照《关于印发全省医疗保障经办政务服务事项清单和办事指南(2023版)的通知》规定的流程执行。

7.2 文明用语

应执行《江苏省医疗保障公共服务文明用语规范》。

7.3 服务礼仪

工作人员工作时间宜统一着装和佩戴工作牌，应保持服装整洁，仪表举止端庄、大方、文明，接待服务时应主动热情、耐心周到。

8 评价与改进

8.1 评价对象

“15分钟医保服务圈”的场所设置、工作人员等。

8.2 评价内容

围绕“15分钟医保服务圈”的服务场所、服务设施、服务人员、服务网络、服务事项、专业能力、服务事项办理以及“好差评”开展情况等内容进行评价。

8.3 评价方式

评价方式包括但不限于：

- a) 服务对象评价；
- b) 第三方评价；
- c) 专项评价。

8.4 结果运用

结果运用包括但不限于：

- a) 纳入高质量发展综合考核；
- b) 作为“15分钟医保服务圈”绩效考核的依据；
- c) 与个人的评先评优挂钩。

8.5 改进和提升

8.5.1 对差评、投诉、意见、建议，及时采取整改或改进措施，反馈整改结果。

8.5.2 构建评价、反馈、改进、监督闭环运转的政务服务“好差评”体系，督促示范点和站点持续改进，提升医保公共服务质量，提升群众满意度。

参 考 文 献

- [1] 《国家医疗保障局办公室关于印发医疗保障经办大厅设置与服务规范（试行）的通知》（医保办发[2021]17号）
 - [2] 《关于推进医疗保障政务服务“好差评”制度建设的通知》（苏医保发〔2020〕87号）
 - [3] 《关于印发全省医疗保障经办政务服务事项清单和办事指南(2023版)的通知》(苏医保发(2023)40号)
 - [4] 《关于印发江苏省“15分钟医保服务圈”三年全覆盖行动计划的通知》（苏医保发〔2022〕30号）
 - [5] 《江苏省医疗保障公共服务文明用语规范》（苏医保办发〔2020〕35号）
-