

南通市医疗保障局 南通市人民政府服务管理办公室

通医保发〔2021〕27号

关于印发南通市医保公共服务“15分钟医保服务圈”市级示范点建设方案的通知

各县（市、区）医疗保障局、政务服务管理办公室，崇川区人力资源和社会保障局，南通市经济技术开发区组织部（人社局），江苏省通州湾社会管理保障局，市医疗保险基金管理中心：

为深入贯彻国家、省市关于深化“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，加快健全完善医保经办服务体系，打造医保公共服务基层示范窗口，发挥示范带动效应，增强人民群众获得感和满意度。经研究制定《南通市医保公共服务“15分钟医保服务圈”市级示范点建设方案》，现予印发，请结合实际认真组织实施。

(此页无正文)

南通市医疗保障局

南通市人民政府服务管理办公室

2021年5月11日

(此件公开发布)

南通市医保公共服务“15分钟医保服务圈” 市级示范点建设方案

根据《中共中央国务院关于深化医疗保障制度改革的意见》（中发〔2020〕5号），省委、省政府《关于深化医疗保障制度改革的实施意见》（苏发〔2021〕5号）精神、《江苏省医保公共服务“15分钟医保服务圈”示范点建设方案》（苏医保发〔2021〕22号）和《关于全面推进乡村振兴加快农业农村现代化建设的实施意见》（通委发〔2021〕1号）的具体要求，结合我市实际，制定本方案。

一、基本思路

紧紧围绕“争当表率、争做示范、走在前列”的目标定位要求，贯彻落实以人民为中心的发展理念，以基层参保群众的根本利益和切实需求为导向，注重因地制宜、统筹协调、资源整合，进一步提高“四化建设”“四最服务”水平，全力构建优质便捷、运行高效、管理有序的“15分钟医保服务圈”示范点，推动医保公共服务在更深层次、更广范围内实现“网上办”“自助办”“就近办”“一次办”，持续打造高效便民的南通医保服务品牌，为提升医保公共服务精细化管理水平提供有力保障。

二、工作目标

坚持以人为本，以医保公共服务清单和办事指南为标准，以解决群众办理医保公共服务痛点、难点、堵点为着力点，使广大

参保群众办事更加方便、更加快捷、更加有获得感，进一步提升基层参保群众办理医保公共服务体验感和满意度。确保到 2021 年底前，全市首批不少于 18 个市级“15 分钟医保服务圈”示范点按标准全面建成并开展优质服务。2022 年、2023 年、2024 年全市乡镇（街道）“15 分钟医保服务圈”分别达到 70%、90% 和 100%，并深化服务圈内涵，优化服务圈模式，力争到“十四五”期末形成乡镇（街道）“15 分钟医保服务圈”+村（社区）“医保服务点”的区域服务全覆盖。

三、工作安排

（一）申报遴选市级“示范点”。各地根据计划名额（见附件 2），遴选争创示范意愿强烈、软硬件配置相对优越、当地政府有一定财力支持、公共服务需求较大的乡镇（街道）作为市级示范点建设单位，并填写市级示范点申请材料，于 5 月 25 日前上报备案（联系电话：59001659，邮箱：ybjgcc@163.com）。市局对各地申报材料进行审核确认后，确定首批市级“示范点”建设单位。（时间安排：2021 年 5 月）

（二）全面落实建设要求。各地参照省示范点建设标准及要求，结合本地实际制定具体建设实施方案，有序推进市级示范点建设，并向市局动态反馈阶段性建设进展，首批市级示范点原则上必须于 11 月底前全面建设完成。各地可根据实际情况扩大试点成果，选择其他具备条件的乡镇（街道）一并参与试点建设，同时，可选择若干村（社区）开展县级“医保服务点”示范建设，

名单及建设方案上报备案。(时间安排:2021年6月—2021年11月)

(三)组织开展督导评估。自8月起,市专项工作组对建设进展情况进行实时跟踪,对存在问题进行及时督导,对示范点工作情况进行评估,示范点验收评估办法另行制定。到12月底前完成对市级示范点督导评估验收工作,并对首批市级示范点建设情况进行总结通报。(时间安排:2021年8月—12月)

(四)推广复制和创新提升。按照成熟一批、推广一批、规划一批的工作模式,及时总结提炼首批示范点建设成熟经验和典型做法,对示范点建设标准等进行优化调整并及时推广,持续推进后续批次市级示范点建设,加强跟踪评估。优秀市级示范点,将积极推荐争创省级示范点。(时间安排:2022年1月—2025年底持续开展)

四、保障措施

(一)加强组织领导。各县(市)、区医保部门要高度重视,切实加强组织领导,实行“一把手”负总责,分管领导具体负责,组建工作专班组织推进,确保市级示范点建设按时保质完成。同时,及早谋划,力争将“15分钟医保服务圈”建设纳入2022年各地为民办实事项目,形成全系统的项目品牌。

(二)加强保障支持。要参照省级“15分钟医保服务圈”示范点建设标准及要求(面积可适当减少,但不少于省标准的75%),紧扣时间节点,结合实际制定具体实施方案,细化保障

举措，加大推进力度，做好对上衔接、横向统筹和对下指导，确保经费、场所、设备、网络、培训等各项保障及时到位。

(三)加强宣传反馈。要及时动态反馈市级示范点建设进展情况，广泛开展“15分钟医保服务圈”宣传，将宣传与政策解读、社会监督等有机结合，多渠道听取服务对象意见和建议，推动建成具有南通特色的“15分钟医保服务圈”，持续提升基层医保公共服务能力和水平。

- 附件：1. 江苏省“15分钟医保服务圈”示范点建设标准(试行版)
2. 2021年度市级“15分钟医保服务圈”示范点首批计划名额
3. 市级“15分钟医保服务圈”示范点服务事项清单
4. 2021年度市级“15分钟医保服务圈”示范点申报表

附件 1

江苏省医保公共服务“15 分钟医保服务圈” 示范点建设标准

(试行版)

为持续推进医保公共服务治理,实现医保公共服务向基层延伸,为人民群众提供便捷高效的医疗保障服务,在全省建设一批功能齐全、设施先进、服务优质、办事便捷、群众认可的基层服务平台,打造全国领先的“15 分钟医保服务圈”示范点。

一、基本条件

首批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)职人员的医保经办服务点作为示范点。

二、服务规范

(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》《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”等要求,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、综合柜员制、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. 基础便民服务。对本区域参保企业和参保人员基础信息进行采集、整理和录入，建立参保经办服务信息台账，实时掌握服务对象业务办理需求。精准定位和动态管理区域内困难人群和老弱居民，主动提供经办服务。通过部门信息共享，掌握本区域内新增及流动人员情况，及时做好相关医保跟踪服务。

2. 业务经办服务。按照应进必进、充分授权的原则，参照《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高频次服务事项全部纳入乡镇（街道）服务点办理，即时办理的事项平均办理时长不超过 10 分钟。

3. 宣传咨询服务。配合市、县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、门慢门特待遇、大病保险、医疗救助、异地就医和零星报销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。

（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

实际需要和合理需求，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。依托全国统一的医保电子凭证和江苏医保云平台，实现参保人员在线申领、在线验证开通，在线完成预约挂号、医保结算、移动付费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”智能服务。根据老年人的智能需求，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，并建立健全值班巡视、志愿服务、预防救护等机制，特别对高龄老人和困难人群能提供上门服务。

（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，做到仪表举止端庄、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，不得使用服务忌语，不得使用伤害感情、激化矛盾、损害形象的语言。

三、硬件设施

（一）服务场所舒适

乡镇（街道）示范点室内服务场所面积不少于 150 平方米，按照科学合理规范的原则，充分考虑服务对象需求，力求达到管理高效，服务便捷，安全有序。对医疗保障经办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。

1. 办公设备包括必备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、引导台、排椅、填单台、意见箱等；

2. 宣传设施包括电子显示屏、资料架、便民手机充电站等；

3. 功能区设备包括自助服务一体机（不少于 2 台）、配置书

写台、笔、老花眼镜、表格填写样本等；

4. 基础医疗设备包括疫情防控物品、血压仪、医疗急救包等。

（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、队伍建设

（一）合理配置人员。乡镇（街道）示范点一般配备 3—5 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。所需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。

（二）加强岗位培训。设区市医保部门应加强岗位培训，制定医保公共服务经办人员年度培训方案，提高工作人员的业务素质、操作技能和服务水平，建设一支专业化、多技能的基层医疗保障公共服务经办队伍。省适时组织开展医保知识、技能业务比武活动。

（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。

五、资金保障

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。

附件 2

2021 年度市级“15 分钟医保服务圈”示范点 首批计划名额

序号	地 区	示范点名额（个）
1	崇川区	3
2	开发区	2
3	通州湾示范区	1
4	海安市	2
5	如皋市	2
6	如东县	2
7	海门区	2
8	启东市	2
9	通州区	2
合计		18
备注	可根据实际向市局备案后增加	

附件 3

市级“15 分钟医保服务圈”示范点服务事项清单

- 1.职工参保登记（灵活就业人员参保登记）
- 2.城乡居民参保登记
- 3.职工参保信息变更登记
- 4.城乡居民参保信息变更登记
- 5.参保单位参保信息查询
- 6.参保人员参保信息查询
- 7.出具《参保凭证》
- 8.异地安置退休人员备案
- 9.异地长期居住人员备案
- 10.常驻异地工作人员备案
- 11.异地转诊人员备案
- 12.基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定
- 13.门诊费用报销
- 14.住院费用报销
- 15.产前检查支付
- 16.生育医疗费支付
- 17.计划生育医疗费支付
- 18.照护保险失能评定申请
- 19.照护保险失智评定申请

附件 4

2021 年度市级“15 分钟医保服务圈” 示范点申报表

填报单位：各地医疗保障局

申请单位	(申请示范点单位)	地址	
主管部门			
场所面积		室内面积	
医保窗口数		专职人员数	
联系人		电话	
基本情况（不超过 500 字） 包括基本情况、场所、软硬件条件、人员情况及公共服务工作开展情况			

示范点创建计划（不超过 500 字）

各地医疗保障局（主管部门）意见：

主要负责人签字：

（单位公章）

2021 年 月 日

抄送：省医疗保障局，省政务服务管理办公室，省医疗保险基金管理中心，各县（市、区）医保经办机构

南通市医疗保障局办公室

2021年5月11日印发
