

重庆市铜梁区医疗保障局

铜医保发〔2022〕22号

重庆市铜梁区医疗保障局 关于印发《铜梁区 2022 年度医保服务能力提升 示范点建设方案》的通知

机关各科室、局属各事业单位，有关镇（街）社保所：

为加快完善我区医疗保障经办管理服务体系，推动医疗保障服务标准化规范化建设，打造医疗保障服务示范点，发挥示范带动效应，增强人民群众获得感和满意度，现将《铜梁区 2022 年度医保服务能力提升示范点建设方案》印发给你们，请认真组织实施。

重庆市铜梁区医疗保障局

2022 年 8 月 12 日

铜梁区 2022 年度医保服务能力提升示范点 建设方案

为认真贯彻落实《重庆市医疗保障局关于印发〈开展“三化一能”建设推进医保工作更加惠民便民的实施方案〉的通知》（渝医保发〔2022〕4号）精神，切实提升我区医疗保障经办服务水平，推进我区医保工作更加惠民便民，经局党组会研究，决定在我区部分镇（街）开展医保服务能力提升示范点建设工作。现提出方案如下：

一、总体目标

认真贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九大和十九届历次全会精神，坚持以人民健康为中心，坚持问题导向，聚焦群众和定点医药机构反映突出的问题；坚持需求导向，聚焦群众医疗保障需求，通过开展医保服务能力提升示范点建设工作，努力实现群众政策明明白白、办事简简单单、报销清清楚楚，切实提升我区医疗保障经办服务水平，不断增强人民群众医疗保障的获得感、幸福感、安全感。

二、创建范围

在东城街道、旧县街道、福果镇、太平镇、侣俸镇共选取 3 个社保所和 8 个村（社区）开展医保服务能力提升示范点建设工作（名额分配详见附件 1）。

三、建设标准

（一）设置场所合理。示范点场所设置要充分考虑服务对象需求，合理划分服务功能区域，力求达到管理高效，服务便捷，安全有序。采取内部办公和外部服务分离，窗口布局合理且便于服务，包括综合服务区和办公区。办公区要设置医保服务专窗，齐全配备电脑、打印复印机等装备，畅通医保网络，整齐摆放医保业务表册和资料；综合服务区至少要设置等候休息区，并为群众提供饮水、应急药品等服务。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）政策宣传到位。创新宣传方式，丰富宣传内容，持续宣传推广医疗保障政策，不断提升群众医保政策知晓度。示范点要设置医保政策宣传专栏，每季度更新宣传内容。辖区的重要场所及显眼位置要悬挂或张贴医保宣传标语。充分利用赶集日或重要集会，开展现场宣传活动。不定期印制图表、折页、小册子等宣传资料进行入户发放，使医保政策家喻户晓。开通医保服务热线，受理群众咨询、收集群众意见、解答群众疑惑。充分利用手机、LED 屏幕等现代传媒手段，及时推送医保相关动态消息，使医保政策、经办服务更贴近基层、贴近实际、贴近群众。

（三）经办服务优化。严格按照《重庆市人民政府办公厅关于印发政务服务“一件事一次办”工作方案的通知》和全市统一的《医疗保障经办政务服务事项清单及重庆医保公共服务事项服务

指南》等要求，进一步优化业务流程，明确岗位职责，落实好首问负责、一次告知、限时办结、帮办代办等服务制度。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。示范点工作人员在工作时间保持服装整洁，做到仪表举止端庄、大方、文明。接待服务对象要主动热情、耐心周到、解释全面，服务对象提出意见、建议和批评时，要耐心倾听，做好政策的宣传和解释工作。定期开展医疗保障业务学习，不断提高经办服务能力和水平。对下沉的 15 项医疗保障政务服务事项及时受理，限时办结。要转变服务理念，创新服务方式，对老年人的智能需求，提供多元选择和替代服务，对特殊情况和需求提供延时服务，对困难人群和老弱群众能提供上门服务。

（四）工作成效明显。以示范点建设为契机，强化工作措施，促进各项医疗保障工作落到实处，取得实效。持续巩固参保扩面，医保参保率稳定在 97% 以上。促进乡村振兴战略走深走实，脱贫人口及监测对象基本医保动态参保率达 100%。着力推进医保电子凭证激活运用，激活率达到 60% 以上。加大打击欺诈骗保宣传力度，严禁诱导群众不合理就医、借卡看病、违规刷卡购药、套取现金等行为，坚决防止此类现象发生。

四、资金保障

示范点创建经费由医疗服务与保障能力提升补助资金予以保障，标准为：每个镇（街）社保所 5 万元，每个村（社区）2 万

元。各创建单位向区医疗保障局报送创建方案，方案经区医疗保障局审核通过后，将资金预算指标调整至创建镇（街），由创建镇（街）按财政有关规定申报使用。该项资金为中央直达资金，务必专款专用，重点用于医保信息化标准化、基金监管、医保支付方式改革、经办管理服务体系建设、药品和医用耗材集中带量采购、医疗服务价格改革、医保目录管理等方面工作。

五、工作要求

（一）申报时间：8月底前，东城街道、旧县街道、福果镇、太平镇、侣俸镇向区医疗保障局申报医保服务能力提升示范点（申报表见附件2）。

（二）创建时间：9月至10月，示范点创建单位按照示范点建设标准开展创建工作，创建完成后收集汇总相关资料向区医疗保障局申请合格验收。

（三）检查验收：12月底前，区医疗保障局按照验收标准（评价细则详见附件3）组织开展医保服务能力提升示范点的验收。评分达到80分以上为验收合格。

（四）加强组织领导。各单位要高度重视，切实加强组织领导，应及时建立示范点建设组织协调机构，主要领导负总责，分管领导具体抓，精心组织。要将示范点建设纳入重要议事日程，做到有安排、有部署。要制定创建工作方案，打表推进，确保示范点建设按时保质完成。

（五）加强宣传反馈。要做好信息动态反馈工作，及时报送示范点建设进展或成果。要加大宣传力度，充分运用各类媒介，广泛开展示范点服务宣传，打造医疗保障服务品牌。同时开通意见建议渠道，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。

附件：1.铜梁区 2022 年度医保服务能力提升示范点名额分配表

2.铜梁区医保服务能力提升示范点创建申报备案表

3.2022 年重庆市铜梁区医保服务能力提升示范点评价细则表

附件 1

铜梁区 2022 年度医保服务能力提升示范点名额 分配表

镇（街）名称	镇(街)级示范点(个)	村社区级示范点（个）
东城街道		3
旧县街道		2
侣俸镇	1	1
福果镇	1	1
太平镇	1	1
合计	3	8

附件 2

铜梁区医保服务能力提升示范点创建申报备案表

申请单位	(填写单位全称)		
地址			
负责人		联系电话	
基本情况 (不超过 500 字) 包括基本情况、场所、软硬件条件、人员情况及医疗保障服务工作开展情况			

示范点创建计划（不超过 500 字）

示范点创建单位申报意见：

主要负责人签字：

（单位公章）

2022 年 月 日

镇（街）意见：

主要负责人签字：

（单位公章）

2022 年 月 日

（区）医疗保障局意见：

主要负责人签字：

（单位公章）

2022 年 月 日

附件3

2022年重庆市铜梁区医保服务能力提升示范点评价细则表

序号	考核指标	分项	评分细则	分值	考核方式	得分	扣分说明
1	加强组织领导 (10分)	(1)	及时建立辖区示范点建设组织协调机构。无组织协调机构扣2分。	2	查看相关资料		
		(2)	将示范点建设纳入重要议事日程，做到有安排、有部署，召开专题会议2次以上。缺少1次扣1分，扣完为止。	2	查看会议记录		
		(3)	形成创建工作方案，打表推进。主要领导负总责，分管领导具体抓，精心组织，有序推进示范点建设工作，确保示范点建设按时保质完成。无创建工作方案扣2分。	2	查看相关资料		
		(4)	将示范点建设培训作为镇（街）、村（社区）干部的重要培训内容，每季度开展1次。缺少1次扣0.5分，扣完为止。	2	查看培训记录		
		(5)	对示范点建设工作进行总结，及时按月报送创建工作进度。未报送1次扣1分，扣完为止。	2	相关部门掌握情况		
2	合理设置场所 (16分)	(6)	场所设置科学合理，采取内部办公和外部服务分离，窗口布局合理且便于服务，包括综合服务区和办公区。无办公和综合服务分区扣2分。	2	现场查看		
		(7)	办公区设置医保服务专窗；配备电脑、打印复印机等装备，专机专用；医保网络连接通畅，专人管理。无专窗扣5分；未配备配备电脑、打印复印机等装备并专机专用，扣3分；医保网络未连接通畅并专人管理，扣2分。	10	现场查看		
		(8)	综合服务区至少要设置等候休息区，并为群众提供饮水、应急药品等服务。未提供饮水、应急药品等服务，扣2分。	2	现场查看		
		(9)	完善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。未设置老年人、残疾人优先办理标识，扣2分。	2	现场查看		
3	加强政策宣传 (16分)	(10)	制定全年医保政策宣传计划。缺少扣1分。	1	查看相关资料		
		(11)	设置医保政策宣传专栏，每季度更新宣传内容。缺少1次扣0.5分，扣完为止。	2	现场查看、图片资料		
		(12)	辖区的办公场所、公园广场等重要场所和显眼位置悬挂或张贴医保宣传标语3幅以上。缺少1幅扣1分，扣完为止。多悬挂或张贴1幅加1分，该项得分不超过8分。	3	现场查看、图片资料		
		(13)	全年利用赶集日或重要集会开展现场宣传活动1次以上，未开展扣3分。	3	查看活动方案、图片资料		
		(14)	不定期印制图表、折页、小册子等宣传资料进行入户发放，使医保政策家喻户晓。未印制资料入户发放扣3分。	3	现场查看、图片资料		

2022年重庆市铜梁区医保服务能力提升示范点评价细则表

序号	考核指标	分项	评分细则	分值	考核方式	得分	扣分说明
		(15)	开通医保服务热线，受理群众咨询、收集群众意见、解答群众疑惑。咨询服务热线电话未上墙公示扣1分，群众意见登记簿未上墙扣1分。	2	现场查看		
		(16)	充分利用手机、LED屏幕等现代传媒手段，及时推送医保相关动态消息，使医保政策、经办服务更贴近基层、贴近实际、贴近群众。缺少扣2分。	2	查看图片资料		
4	优化经办服务（38分）	(17)	建立首问负责、一次告知、限时办结、帮办代办等服务制度。未建立相关制度缺1项扣1分，扣完为止。	4	现场查看、图片资料		
		(18)	服务制度上墙公示，公开投诉举报电话，主动接受群众监督。投诉举报电话未上墙公示扣1分，制度未上墙公示发现1项扣0.5分，扣完为止。	3	现场查看		
		(19)	示范点工作人员在工作时间保持服装整洁，做到仪表举止端庄、大方、文明，接待服务对象主动热情、耐心周到、解释全面。经确认发现1次不规范行为扣1分，扣完为止。	5	现场查看、相关部门掌握情况		
		(20)	对下沉的15项医疗保障公共服务事项及时受理，按照全市统一的服务指南，优化经办流程，限时办结。不按要求受理，发现1例扣5分；未限时办结，发现1例扣3分，扣完为止。	10	现场查看、相关部门掌握情况		
		(21)	转变服务理念，创新服务方式，对老年人的智能需求，提供多元选择和替代服务，对特殊情况和需求提供延时服务，对困难人群和老弱群众能提供上门服务。经确认未提供相关服务1次扣1分，扣完为止。	4	现场查看、图片资料		
		(22)	定期开展医疗保障业务学习，不断提升经办服务能力和水平。每2月开展1次学习，每少学1次扣1分，扣完为止。	6	查看学习记录		
		(23)	参保人员对镇（街）、村（社区）医保政策执行情况的投诉。每发现1次有效投诉，经核实确认后，每次扣2分，扣完为止。	6	现场查看、相关部门掌握情况		
5	取得工作实效（20分）	(24)	持续巩固参保扩面，医保参保率稳定在97%以上。每少1个百分点扣2分，扣完为止。每增加1个百分点加2分，该项得分不超过10分。	5	相关部门掌握情况		
		(25)	促进乡村振兴战略走深走实，脱贫人口及监测对象基本医保动态参保率达100%。低于100%扣5分。	5	相关部门掌握情况		
		(26)	着力推进医保电子凭证激活运用，激活率达到60%以上。每少1个百分点扣0.2分，扣完为止。	5	相关部门掌握情况		
		(27)	加大打击欺诈骗保宣传力度，严禁诱导群众不合理就医、借卡看病、违规刷卡购药、套取现金等行为，坚决防止此类现象发生。发生1例扣5分。	5	相关部门掌握情况		
合计				100			