

| | | | |
|-------|-------------------------------|-------|-------------|
| 索引号: | 11220000MB19566296/2020-02984 | 分类: | 医保经办管理;通知 |
| 发文机关: | 吉林省医疗保障局 | 成文日期: | 2020年06月17日 |
| 标题: | 关于印发《吉林省医疗保障窗口服务通用规范》的通知 | | |
| 发文字号: | 吉医保发〔2020〕36号 | 发布日期: | 2020年06月19日 |

关于印发《吉林省医疗保障窗口服务通用规范》的通知

吉医保发〔2020〕36号

各市（州）医疗保障局，长白山管委会医疗保障局，梅河口市、公主岭市医疗保障局：

为进一步规范我省医疗保障窗口服务行为、促进医疗保障服务规范化、标准化、专业化，不断提升服务质量和服务水平，为广大参保群众提供“人性化”、“有温度”的医保服务，我们拟定了《吉林省医疗保障窗口服务通用规范》（以下简称“规范”）。规范明确了医疗保障窗口服务的对象和方式，基本要求，对服务行为、文明用语、工作纪律以及服务场所建设进行了统一和规范。现印发给你们，请按照要求贯彻落实。

吉林省医疗保障局

2020年6月17日

（此件主动公开）

吉林省医疗保障窗口服务通用规范

为进一步规范我省医疗保障服务窗口服务行为、促进医疗保障服务规范化、标准化、专业化，不断提升服务质量和服务水平，为广大参保群众提供“人性化”、“有温度”的医保服务，特制定本规范，具体如下。

第一条 本规范所称服务对象指医疗保障制度覆盖的各类群体，包括单位和个人。服务方式包括现场服务和线上的网络服务、电话服务等。

第二条 本规范适用吉林省各级医疗保障窗口（包括现场服务、网络服务、语音服务等，下同）服务部门及其工作人员。

第三条 窗口服务的基本原则是：

（一）依法依规。窗口服务应严格遵守国家的法律、法规及相关政策规定，服务事项严格按照医疗保障经办服务事项清单及相关要求开展。

（二）规范服务。严格按照规定规范的业务流程和岗位职责要求提供服务。

（三）公平公正公开。对各类服务对象坚持公平公正公开、一视同仁，维护其合法、正当权益。对办事事项要公开透明，对所需材料、办理时限、注意事项等要通过官方网站、公众号、手机 APP 等渠道进行宣传。

第四条 窗口服务工作规范是：

（一）首办负责制。接待服务对象的第一人为首问责任人，对属于责任范围内的事项不推诿，应按规定立即接办，态度诚恳，耐心解答，负责到底。对非自己职责范围内的事，首办责任人也要热情接待，并根据办事事由，明确告知申请人受理部门和窗口信息，做好交接，让来办事群众方便、快捷地找到经办人员并及时办事。

（二）一次性告知。针对服务对象所办业务，要咨询解答到位，一次性告知所提申请是否符合政策规定、办理相关业务所需手续、办理路径及时限。不能办理的，须一次性告知服务对象办理事项所需的全部资料。在网上审核业务时，要详细地填写告知其不通过的原因。

（三）“三提前”准备。提前到达岗位进入工作状态；提前检查好信息系统或硬件设施；提前准备好业务凭证和相关印章。

（四）业务“不积压”。在业务受理、初审、复核、办结各环节，按岗位职责和时限要求及时办理。如果超过办理时限，应电话告知服务对象原因并告知准确办结时间。对距离较远、往返困难及有其他特殊情况的服务对象，应按“急事急办，特事特办”原则，开辟“绿色通道”，实行点对点服务、重点服务和“一条龙”服务。

（五）允许现场更正补正。对服务对象提交申请材料不齐全或者不符合法定形式，可以当场补全或者更正的，要允许申请人当场补全或者更正；不能当场补全或者更正的，要一次性告知申请人需要补正的全部内容和标准，并耐心做好解释工作，严禁推诿拒绝回答申请人的咨询，让申请人反复跑。

（六）推行预约办理。对于业务量较大或有其他特殊情况的服务对象，经办单位留置预约窗口，开放网络、电话等预约端口，服务对象可提出预约申请，经办单位在预约时间内为服务对象办理业务。

(七) 推行主动上门。对行动不便等特殊服务对象可采取主动上门办理业务。

(八) 定期例会制度。定期召开会议，针对近期的业务问题、服务问题等，进行窗口内部交流。定期组织窗口工作人员进行培训，包括最新政策、最新动态、最新业务变动，确保统一口径解答问题。

(九) 开展帮办代办服务。指定专门业务代办人员为参保人员提供全程代办服务。服务对象准备的材料齐备的需要代办的，由专人对需办事项提供代办服务。承办代办事项后，按照“能当场办的即时办、不能当场办的限时办、涉及多个部门的联合办”的原则，由代办员全程代办。代办事项结束后，代办员按照业务时限，向代办服务对象及时回复代办结果。

第五条 服务场所规范要求是：

(一) 统一服务环境。严格执行国家医保部门和政务大厅关于窗口单位标识、标志、形象以及设施设备等方面规范要求。

(二) 规范服务场所功能设置。开放式服务大厅应设立窗口业务办理区、咨询引导台、业务办理等候区、自助查询区、政策宣传区、业务交流室和档案整理室等。有条件的单位可增加人员指导自助办理业务，设立残疾人专用设施以及设置医药箱等便民服务设施。

(三) 公布办事流程。要在大厅显著位置张贴或制作办事事项、办事流程展板以及单据填写示范样例。在明显位置整齐摆放各类业务宣传页和业务服务指南。

(四) 服务场所安全便利。服务场所应设立在交通便利区域，场所内做到采光良好、空气流通良好，方便疏散，并配备防火、防盗、监控等设施。保持环境卫生清洁，设施设备摆放有序。有条件的单位应充分利用乡镇街道以及社区村等场所服务功能提供医保服务。

第六条 窗口工作人员服务行为规范是：

(一) 仪表端庄。工作人员在工作时间应按有关标准或规定统一着装或穿着整齐服饰，坐姿、立姿、行姿庄重得体。在服务窗口，应设置岗位牌、评价器，工作人员佩戴身份牌；在语音服务时，应主动告知服务对象自己的工号，明确服务身份。服务窗口负责人也要挂牌上岗，并在服务窗口规定位置监督服务。

(二) 服务热情。工作人员向服务对象提供服务，要做到“三有声”、“四个一点”、“五个一样”。“三有声”即来有迎声、问有答声、走有送声；“四个一点”即微笑多一点、话语亲一点、办事勤一点、效率高一点；“五个一样”即领导与群众一个样、生人与熟人一个样、本地人与外地人一个样、忙时与闲时一个样、来早与来晚一个样。

要主动提升服务“温度”。接待服务对象要热心、诚心、耐心。服务对象咨询有关问题时，要耐心倾听，全面细致地解答清楚，对服务对象没有提到而在办理过程中可能涉及的问题也要一并讲清。要做到百问不厌，不准冷落、刁难、训斥和歧视服务对象。当服务对象提出意见，建议和批评时，要冷静倾听，耐心解释，做到有则改之，无则加勉。当服务对象出现误解、出言不逊时，要做好政策的宣传和解释工作。

（三）使用文明用语。窗口服务、电话服务、网上在线服务应使用文明用语。本着文明礼貌、热情周到、有利沟通、化解矛盾的原则，灵活加以运用。严禁使用伤害感情，激化矛盾，损害形象的语言。

第七条 提倡采取业务通办的综合柜员制服务模式，实现“窗口受理、后台联办、窗口出件、一次办结”。增加网上办事渠道和业务办理事项，扩大“不见面”办理事项。

第八条 医疗保障服务窗口严格遵守服务纪律，各地可根据服务特点，制定细化的纪律要求。

第九条 要强化制度管理，实施“好差评”制度，建立监督检查制度，不断改进服务作风；服务窗口要自觉接受监督，主动查找问题，提出改进措施。通过服务窗口设立服务评价器、服务大厅设立群众意见箱，公布举报监督电话、网络投诉和网络舆情监控、开发语音或视频互动系统等方式，加强与服务对象的沟通交流，接受群众监督。可聘请社会监督员，进行定期巡查或随机明察暗访等方式，监督窗口单位工作人员的服务行为。

第十条 省级医保窗口单位组织制定全省经办机构开展业务标准化、规范化服务事项、服务流程和服务标准，定期组织培训和考核，推动各地通过争创文明服务窗口活动不断提升医保服务能力和水平。

第十一条 医疗保障经办服务代办机构，定点医疗机构、定点零售药店、长期护理保险定点机构等医保定点服务机构医保窗口服务参照本规范执行。

第十二条 本规范由省社会医疗保险管理局组织推动落实并负责解释，各地医保经办部门具体组织实施。

第十三条 本规范自2020年7月1日起施行。