

# 厦门市人民政府办公厅文件

厦府办〔2022〕38 号

## 厦门市人民政府办公厅关于落实 福建省优化医保领域便民服务 十二条措施的通知

各区人民政府，市直相关部门：

为贯彻落实好《福建省优化医保领域便民服务十二条措施》，打通群众医疗保障服务“最后一公里”，持续增强人民群众的获得感，结合我市实际，现就加快推进工作落实通知如下：

### 一、统一思想，明确目标

医保服务质量关系人民群众切身利益。要以人民健康为中心，以实施“提高效率、提升效能、提增效益”行动为载体，将优化医

保领域便民服务作为保障和改善民生的重要抓手,全面深化医保领域“放管服”改革。通过增设医保服务渠道,下放部分医保经办服务业务,推动实现医保公共服务“一张网”,市、区、乡镇(街道)、村(社区)四级全覆盖,促进经办服务扁平化、高效化、智能化,让数据多跑路、群众少跑腿,全方位提升我市医保服务水平。

## 二、聚焦重点,狠抓落实

### (一)打造“十五分钟医保服务圈”

#### 1. 完善医保经办管理体系

2022 年底前,全市所有乡镇(街道)便民服务中心明示医保服务岗位,配备 1—2 名医保服务专兼职工作人员;在村(社区)便民服务中心代办点中安排 1 名人员兼任医保协理员,进一步提升医保服务便捷性、可及性。

责任单位:各区人民政府,市医保局、市财政局、市审批管理局

#### 2. 下放部分医保经办服务

2022 年底前,下放部分医保服务事项由医保服务专兼职工作人员及医保协理员办理。具体包括:配合开展基本医保政策的宣传解答和参保动员,开展基本医保参保登记缴费,指导参保居民激活、使用医保电子凭证。协助现场办理或是指导参保人员线上申办异地就医报备、办理家庭共济网、出具参保凭证、办理医保转入手续、一次性支取参保人员个人账户以及申领生育津贴等医保经办服务,开展零星(手工)医疗费用报销的初审收件。全面采集、动态更新社区居民参保信息及人口减增、户籍变更情况,协助开展参

保居民待遇享受情况调查,协助认定识别医疗救助对象。指导居民举报投诉医保违法违规行爲,协助开展欺诈骗保案件调查、就医行为真实性核查等工作。

责任单位:各区人民政府,市医保局、市财政局、市民政局、市审批管理局,厦门市税务局

## (二)提升医保综合服务质效

1. 提升标准化规范化水平。严格落实全国医保经办服务“六统一”及全省医保经办服务“五级十五同”,统一医保政务服务事项办事指南和受理标准。全面推行 15 项信息业务编码标准落地应用,实现医保系统、定点医药机构和各业务环节“一码通办”。在现有“综合柜员制”实现“一窗通办”“全城通办”的基础上,建立健全集中审核制,持续深化医保服务“最多跑一次”改革。落实国家医疗保障服务 14551 示范工程实施方案,争创医保经办优质服务窗口。

责任单位:市医保局、市审批管理局

2. 持续优化医保管理服务。根据省基本医保关系转移接续暂行办法要求,进一步简化流程,完善转移接续政策。推动开通跨省异地就医住院结算的定点医疗机构,同步开通异地就医门诊结算,稳步扩大异地就医直接结算范围。落实统一的定点医药机构协议管理经办服务操作规范,扩大定点医药机构网上签约覆盖率,完善“线上+线下”医保考核方式,持续优化协议管理。总结新生儿参保报销“秒批”服务经验,推进“一件事”集成套餐服务改革。

责任单位：市医保局、市审批管理局、市卫健委、市工信局，厦门市税务局

3. 加强医保服务信息化支撑。继续深化全国医保智能监控示范点建设，有效破解冒卡、空刷、倒卖等监管难题，严厉打击欺诈骗保行为。加快推进医保电子凭证激活和应用工作，协助做好“福建码”等协同应用。跟进落实全省“三医一张网”建设工作方案部署，协同推进构建“三医联动”信息共享平台，助力医改向纵深发展。

责任单位：市医保局、市卫健委、市市场监管局、市公安局、市财政局、市工信局，厦门市税务局

### **(三)推动医保服务就近办理**

在我市部分三级定点医疗机构医保服务站试点建设经验的基础上，扩大医保服务站建设范围，2022 年底前，推动市、区各公立定点医疗机构建立医院医保服务站，对接政务服务自助系统，并配备工作人员，提供终端代人办、带人办服务。鼓励发展与基本医保相衔接的定制型商业补充医疗保险，引入商业保险机构、服务机构等第三方服务参与医保经办服务。

责任单位：市医保局、市卫健委、市财政局，厦门银保监局

## **三、精心组织，跟踪问效**

(一)优化资源保障。各区人民政府要按照文件精神，在镇(街)便民服务中心和村(社区)便民服务中心代办点配备相应的设施设备和工作人员，落实基层医保便民服务前沿阵地作用。所需人员经费和业务经费、办公设施按原资金保障渠道解决，因地制宜

做好组织保障工作。

（二）狠抓联动落实。医保部门要定期组织开展系统操作、医保政策、代办业务、医保基金监管常识等学习培训，提升基层医保服务专兼职人员及协理员业务能力。市、区卫健部门要协调推动医院医保服务站建设，配备工作人员，推动“就近办”，打通服务“最后一公里”。各责任单位要加强信息互通和工作协同联动，严密组织实施，形成工作合力。

（三）加强督查激励。把落实优化医保便民服务各项任务完成情况作为市政府对各区政府进行年度绩效考核的重要参考，最大程度调动各级干部积极性、主动性和创造性，把这项利民惠民便民的服务政策落实好。

（四）加大宣传引导。要及时总结评估医保领域便民服务典型案例和先进做法，持续优化流程、简化手续、提高效率，方便参保群众享受医保服务。加大医保政策宣传解读力度，积极回应社会关切，广泛凝聚社会共识，营造医保领域便民服务良好氛围。

厦门市人民政府办公厅

2022 年 4 月 21 日

（此件主动公开）

市直相关部门：市工信局、市公安局、市民政局、市财政局、市卫健委、市市场监管局、市医保局、市审批管理局、厦门市税务局、厦门银保监局。

厦门市人民政府办公厅

2022 年 4 月 22 日印发

