

# 潍坊市医疗保障局

潍医保函〔2023〕25号

## 关于转发鲁医保函〔2023〕23号 《关于印发〈山东省医疗保障经办政务服务 事项清单(2023版)〉的通知》的通知

各县市区医疗保障局，市属各开发区党群工作部，综合保税区企业服务局：

现将关于印发《山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）》的通知转发给你们，请各县（市、区）遵照执行，并且要求医保服务大厅统一使用《山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）》，在显著位置进行张贴悬挂。

附件：关于印发《山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）》的通知

潍坊市医疗保障局

2023年6月26日



# 山东省医疗保障局

鲁医保函〔2023〕23号

## 关于印发《山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）》的通知

各市医疗保障局，胜利油田医疗保险管理服务中心：

为持续深化医疗保障领域“放管服”改革，根据《国家医疗保障局关于印发医疗保障经办政务服务事项清单的通知》（医保发〔2020〕18号）和《国家医疗保障局办公室关于印发医疗保障经办政务服务事项操作规范的通知》（医保办函〔2021〕7号）要求，我省深入实施医保经办“四最”“六统一”流程再造，持续推进减材料、减环节、减时限，在2020年《全省医疗保障经办政务服务事项清单》的基础上，进一步修订优化，制定《全省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）》（附件1），现予以印发，并就有关要求通知如下：

**一、坚持统一规范。**各市要充分认识规范医保服务经办政务服务事项清单的重要性，制定调整方案，结合本地实际抓好落实，及时向社会公布，做好宣传解读。各市、县（市、区）医保服务大厅统一使用《山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）》，各市医保部门分类制定医保工作站（点）服务事项清单并

向社会公布。要根据清单变化情况及时更新市政务服务事项管理系统（政务服务事项标准化梳理和管理系统）、政务服务“好差评”系统，确保群众办事便捷、评价畅通。

**二、强化落地实施。**各市要结合本地实际，进一步细化《山东省医疗保障经办服务办事指南（2023版）》（附件2），细分服务事项、补充本地事项、拓展服务渠道、明确办事地点和联系方式，在服务大厅、官方网站、微信公众号、公共服务平台等向社会公布。医保经办服务办事指南在市域范围内保持一致。各市要加强清单制度的日常监督和跟踪指导，确保全省医保经办服务事项统一规范。

**三、持续优化服务。**要持续深化流程再造，加强系统集成，强化协同高效，推进减材料、减环节、减时限，提高群众医保办事满意度。全面落实服务事项网上办，积极推动更多事项全程网办、服务事项市域通办，推广“一件事”集成办。要积极推进服务延伸，按照《山东省乡镇（街道）职责任务清单指导目录（试行）》做实乡镇（街道）医保服务职能，结合基层医保工作站（点）建设前移服务关口，按照服务事项清单和办事指南要求规范服务流程，不断提升医保服务效能。

省医保局将把清单制度落实情况作为督查激励、行风建设专项评价的重点内容。各市请于4月底前将本地医保经办服务办事指南报省医保局。

联系人：省医保中心 杨志伟

联系电话：0531-51799860

邮 箱：yzwrst@shandong.cn

附件：1.山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）  
2.山东省医疗保障经办服务办事指南（2023版）



（此件主动公开）

## 山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）

主项	子项序号	子项	办理材料	办理时限	办理环节	办理方式	备注	设定依据
一、基本医疗保险参保和变更登记	1	单位参保登记	1. 统一社会信用代码证书或单位批准成立的文件 2. 《基本医疗保险单位参保信息登记表》（加盖单位公章）	即时办结	申请—受理 —审核—办结	现场办理 网上办理	1. 可通过山东省一体化在线政务服务平台“企业开办全程网办”专栏共享获取企业注册信息完成单位参保登记。 2. 参保登记含新参保、暂停参保、注销登记、单位拆分、合并、分立等相关内容	1. 《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第五十七条、第五十八条 2. 《香港澳门台湾居民在内地（大陆）参加社会保险暂行办法》（人力资源社会保障部、国家医保局令第41号）第二条、第三条、第四条、第十四条 3. 《在中国境内就业的外国人参加社会保险暂行办法》（人力资源社会保障部令第16号）第三条、第四条
	2	职工参保登记	1. 在职职工：①《职工基本医疗保险参保登记表》（含增加、中断、终止、恢复、在职转退休）（加盖单位公章） 2. 灵活就业人员：①有效身份证件 ②《职工基本医疗保险参保登记表》	即时办结	申请—受理 —审核—办结	现场办理 网上办理	1. 特殊人群还需提供：①港澳台居民参加职工医保的，需提供港澳居民来往内地通行证或港澳居民居住证、建立劳动关系的证明②外国人参加职工医保的，需提供外国人就业证及居留证件，或外国人永久居留证件③出国定居的，需提供护照或永久居留证④在职转退休的，需提供退休审批材料 2. 有效身份证件包括身份证、居住证、户口簿、护照、港澳居民来往内地通行证、港澳台居民居住证、外国人永久居留证等（下同）。 3. 委托办理的，应提供委托人及代理人身份证件原件及委托人授权委托书（下同）	

## 山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）

主项	子项序号	子项	办理材料	办理时限	办理环节	办理方式	备注	设定依据
一、基本医疗保险参保和变更登记	3	城乡居民参保登记	1. 有效身份证件 2. 《城乡居民基本医疗保险参保登记表》	即时办结	申请—受理 —审核—办 —结	现场办理 网上办理	1. 特殊人群还需提供：①港澳台人员参加居民医保的，需提供港澳居民来往内地通行证或港澳台居民居住证②外国人参加居民医保的，需提供外国人永久居留证 2. 有效身份证件包括身份证、居住证、户口簿、护照、港澳居民来往内地通行证、港澳台居民居住证、外国人永久居留证等	1. 《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第二十五条 2. 《香港澳门台湾居民在内地（大陆）参加社会保险暂行办法》（人力资源社会保障部、国家医保局令第41号）第二条、第三条、第四条、第十四条 3. 《关于印发〈外国人在中国永久居留享有相关待遇的办法〉的通知》（人社部发〔2012〕53号）
	4	单位参保信息变更登记	《基本医疗保险参保单位信息变更登记表》（加盖单位公章）	即时办结	申请—受理 —审核—办 —结	现场办理 网上办理	1. 《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第八、第五十七、七条 2. 《社会保险费征缴暂行条例》（国务院令第259号）第九条	
								变更姓名、性别、身份证号、出生日期等关键信息的可要求提供必要的对应辅助材料
	5	职工参保信息变更登记	1. 医保电子凭证或有效身份证件或社保卡 2. 《基本医疗保险职工参保信息变更登记表》（关键信息变更加盖单位公章）	即时办结	申请—受理 —审核—办 —结	现场办理 网上办理	1. 《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第八、第五十七、七条 2. 《社会保险费征缴暂行条例》（国务院令第259号）第九条	
								变更姓名、性别、身份证号、出生日期等关键信息的可要求提供必要的对应辅助材料
6	城乡居民参保信息变更登记	1. 医保电子凭证或有效身份证件或社保卡 2. 《基本医疗保险城乡居民参保信息变更登记表》	即时办结	申请—受理 —审核—办 —结	现场办理 网上办理	1. 《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第八、第五十七、七条 2. 《社会保险费征缴暂行条例》（国务院令第259号）第九条		
							变更姓名、性别、身份证号、出生日期等关键信息的可要求提供必要的对应辅助材料	

## 山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）

主项	子项序号	子项	办理材料	办理时限	办理环节	办理方式	备注	设定依据
二、基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	7	参保单位参保信息查询	单位有效证明文件	即时办结	申请—受理—办结	现场办理 网上办理	单位有效证明文件可包括：统一社会信用代码证书或介绍信	1.《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第七十四条 2.《社会保险费征缴暂行条例》（国务院令第259号）第十六条
	8	参保人员参保信息查询	医保电子凭证或有效身份证件或社保卡	即时办结	申请—受理—办结	现场办理 网上办理		1.《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第十四条 2.《香港澳门台湾居民在内地（大陆）参加社会保险暂行办法》（人力资源和社会保障部、国家医保局令第41号）第七条
	9	参保人员个人账户一次性支取	医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。	即时办结	申请—受理—审核—拨付—办结	现场办理 网上办理	1. 参保人死亡的，需提供死亡医学证明，无法提供的，提供个人承诺书。 2. 主动放弃参保的，需提供主动放弃参保说明。	1.《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第十四条 2.《香港澳门台湾居民在内地（大陆）参加社会保险暂行办法》（人力资源和社会保障部、国家医保局令第41号）第七条 3.《在中国境内就业的外国人参加社会保险暂行办法》（人力资源和社会保障部令第16号）第五条、第六条
二、基本医疗保险关系转移接续	10	医保关系转出	医保电子凭证或有效身份证件或社保卡	跨省转移接续不超过15个工作日 省内转移接续不超过9个工作日	申请—受理—审核—办结	现场办理 网上办理		《国家医保局办公室 财政部办公厅关于印发〈基本医疗保险关系转移接续暂行办法〉的通知》（医保办发〔2021〕43号）
	11	医保关系转入	医保电子凭证或有效身份证件或社保卡	跨省转移接续不超过15个工作日 省内转移接续不超过9个工作日	申请—受理—审核—办结	现场办理 网上办理		

## 山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）

主项	子项序号	子项	办理材料	办理时限	办理环节	办理方式	备注	设定依据
四、基本医疗保险参保人员异地就医备案	12	异地长期居住人员备案	无	即时办结	申请—办结	现场办理 网上办理		《山东省医疗保障局 山东省财政厅关于调整我省参保人员异地就医政策有关问题的通知》（鲁医保发〔2021〕46号）
	13	临时外出就医人员备案	无	即时办结	申请—办结	现场办理 网上办理		
五、基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定	14	基本医疗保障参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定	申请病种的相关病历、检查化验报告。原则上凡可提供一级及以上协议定点医疗机构（各市区可根据不同病种规定医院级别）近3个月的病历、检查、化验结果的，不再重复诊断、检查、化验	恶性肿瘤、肾透析、器官移植抗排斥异、器官移植抗排斥异治疗、精神病等4个病种即时办结，其他病种不超过20个工作日	申请—受理 —审核—办结	现场办理 网上办理	鼓励将门诊慢特病病种待遇认定下沉到符合要求的定点医疗机构，由定点医疗机构“一站式”受理，经办机构对医疗机构认定情况进行有效监管	《国家医保局 财政部关于建立医疗保障待遇清单制度的意见》（医保发〔2021〕5号）国家医疗保障待遇清单（2020版）第二条第（三）款
六、基本医疗保险参保人员医疗费用（零星）报销	15	门诊费用报销	1. 医院收费有效票据 2. 费用清单	不超过10个工作日	申请—受理 —审核—拨付—办结	现场办理 网上办理	1. 地方需增加其他材料必须事前公示，并一次性告知 2. 意外伤害就医的应提供交警事故认定书、法院判决书、调解协议书等公检法部门出具的相关证明材料复印件一份，无法提供的应填写个人承诺书	1. 《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第二十八条、第三十条 2. 《国家医疗保障局关于加快解决群众办事堵点问题的通知》（国医保电〔2018〕14号）
	16	住院费用报销	1. 医院收费有效票据 2. 费用清单 3. 出院记录（诊断材料） 4. 属于意外伤害情形的，须提供病历复印件、第三方赔付材料（或个人书面承诺书）	不超过10个工作日	申请—受理 —审核—拨付—办结	现场办理 网上办理	3. 急诊可要求提供急诊诊断材料	

## 山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）

主项	子项序号	子项	办理材料	办理时限	办理环节	办理方式	备注	设定依据
七、生育保险待遇核准支付	17	产前检查费支付	1. 提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份； 2. 医院收费票据；诊断材料； 3. 参保男职工无工作配偶生育提供无工作个人承诺书1份。	不超过4个工作日	申请—受理 —审核—拨 付—办结	现场办理 网上办理	合并支付的一次性提供材料	1. 《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第五十四条； 2. 《女职工劳动保护特别规定》第七条；第八条； 3. 《山东省女职工劳动保护办法》（省政府令322号）
	18	生育医疗费支付	1. 提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份； 2. 医院收费票据；住院、门诊费用清单，出院记录（诊断材料），门诊病历原件或复印件；对涉及住院并发生等难以界定情形，提供住院病历； 3. 参保男职工无工作配偶生育提供无工作个人承诺书1份。	不超过4个工作日	申请—受理 —审核—拨 付—办结	现场办理 网上办理	合并支付的一次性提供材料	
	19	计划生育医疗费支付	1. 提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份； 2. 医院收费票据；住院、门诊费用清单，出院记录（诊断材料），门诊病历原件或复印件。	不超过4个工作日	申请—受理 —审核—拨 付—办结	现场办理 网上办理	合并支付的一次性提供材料	
	20	生育津贴支付	1. 提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份； 2. 出院记录（诊断材料）。	不超过4个工作日	申请—受理 —审核—拨 付—办结	现场办理 网上办理	合并支付的一次性提供材料	

## 山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）

主项	子项序号	子项	办理材料	办理时限	办理环节	办理方式	备注	设定依据
八、医疗救助对象待遇核准支付	21	符合资助条件的救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴	1. 救助对象身份证明 2. 个人缴纳基本医保参保费用有效凭证	不超过10个工作日	申请—受理—审核—拨付—办结	现场办理 网上办理	1. 与其他费用合并支付的一次性提供材料。 2. 有条件的地区可通过与相关部门通过数据共享获取救助对象身份信息，直接受理，群众免审即享。 3. 符合救助条件但未经认定的应提供《个人家庭经济状况核查委托授权书》由相关部门认定后进行报销。	《社会救助暂行办法》（国务院令649号）
	22	医疗救助对象手工（零星）报销	1. 医保电子凭证或有效身份证件或社保卡 2. 基本医保、大病保险报销后的结算单、就医有效票据 3. 《医疗救助申请表》	不超过10个工作日	申请—受理—审核—拨付—办结	现场办理 网上办理		《城乡医疗救助基金管理暂行办法》（财社〔2013〕217号）
九、医药机构申请定点协议管理	23	医疗机构申请定点协议管理	1. 《医疗保险协议定点医疗机构申请表》1份 2. 《医疗机构从业人员名册》1份 3. 医疗机构设置批复文件，执业医师、护士的执业证书，经营场所的房产证明或租赁协议，大型医疗仪器设备清单及配置许可证原件及其复印件1份	不超过45个工作日	申请—审核—评估—协商谈判—结果公示—协议签订	现场办理	各市可根据医疗机构申请协议定点类别（住院、门诊统筹、个人账户支付等），对申请材料做适当调整。	《中华人民共和国社会保险法》（主席令第三十五条）第三十一条 《医疗机构医疗保障定点管理暂行办法》（国家医保局令第二号） 《零售药店医疗保障定点管理暂行办法》（国家医保局令第三号）
	24	零售药店申请定点协议管理	1. 《医疗保险协议定点零售药店申请表》1份 2. 《药店从业人员名册》1份 3. 《药品经营许可证》副本，《药品经营质量管理规范认证证书》，《营业执照》副本，执业药师注册证书，经营场所的房产证明或租赁协议原件及复印件1份	不超过45个工作日	申请—审核—评估—协商谈判—结果公示—协议签订	现场办理	各市可根据零售药店申请协议定点类别（普通零售药店、双通道零售药店等），对申请材料做适当调整。	

## 山东省医疗保障经办政务服务事项清单（2023版）

主项	子项序号	子项	办理材料	办理时限	办理环节	办理方式	备注	设定依据
十、定点医药机构费用结算	25	基本医疗保险定点医疗机构费用结算	《基本医疗保险定点医疗机构医保费用申报表》	不超过30个工作日	申请—受理 —审核—拨付—办结	现场办理 网上办理		1.《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第三十一条 2.《医疗机构医疗保障定点管理暂行办法》（国家医疗保障局令第2号）
	26	基本医疗保险定点零售药店费用结算	《基本医疗保险定点零售药店医保费用申报表》	不超过30个工作日	申请—受理 —审核—拨付—办结	现场办理 网上办理		1.《中华人民共和国社会保险法》（主席令第35号）第二十九条 2.《零售药店医疗保障定点管理暂行办法》（国家医疗保障局令第3号）
十一、参保地就医持卡联网结算	27	参保地就医持卡联网结算	医保电子凭证或社保卡	即时办结	申请—受理 —办结	现场办理 网上办理		《中华人民共和国社会保险法》（主席令第36号）第二十九条
十二、长期护理保险待遇申请	28	长期护理保险待遇申请	1. 医保电子凭证或有效身份证件或社保卡 2. 相关病历、有效诊断证明 3. 市医保经办机构向社会公布的申请表等申请材料	不超过30个工作日	申请—受理 —评估—办结	现场办理	长期护理保险尚处于起步试点阶段，各试点城市政策不统一，根据经办工作实际对申请材料做适当调整。	国家医保局、财政部《关于扩大长期护理保险制度试点的指导意见》（医保发〔2020〕37号）

附件 2

# 山东省医疗保障经办服务 办事指南（2023 版）

# 目 录

一、职工医疗保障	15
1.基本医疗保险参保和变更登记	16
1.1 单位参保登记	16
1.2 职工参保登记	20
1.3 单位参保信息变更登记	23
1.4 职工参保信息变更登记	26
2.基本医疗保险关系转移接续	29
2.1 医疗保险关系转出	29
2.2 医疗保险关系转入	33
3.基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取	37
3.1 参保单位参保信息查询	37
3.2 参保人员参保信息查询	40
3.3 参保人员个人账户一次性支取	43
4.基本医疗保险参保人员异地就医备案	46
4.1 异地长期居住人员备案	46
4.2 临时外出就医人员备案	49
5.医疗费用手工（零星）报销	52
5.1 门诊费用报销	52
5.2 住院费用报销	55

6.基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定·····	58
7.生育保险待遇核准支付·····	63
7.1 产前检查费支付·····	63
7.2 生育医疗费支付·····	66
7.3 计划生育医疗费支付·····	69
7.4 生育津贴支付·····	72
8.医疗救助对象手工（零星）报销·····	75
9.长期护理保险待遇申请·····	78
<b>二、城乡居民医疗保障·····</b>	<b>81</b>
1.基本医疗保险参保和变更登记·····	82
1.1 城乡居民参保登记·····	82
1.2 学生基本医疗保险参保登记·····	85
1.3 城乡居民参保信息变更登记·····	88
2.基本医疗保险参保人员异地就医备案·····	91
2.1 异地长期居住人员备案·····	91
2.2 临时外出就医人员备案·····	94
3.医疗费用手工（零星）报销·····	97
3.1 门诊费用手工报销·····	97
3.2 住院费用手工报销·····	100
4.基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定·····	103
5.生育医疗费支付·····	108

6.城乡居民医疗救助待遇·····	111
6.1 医疗救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴·····	111
6.2 医疗救助对象手工（零星）报销·····	114
7.长期护理保险待遇申请·····	117
<b>三、协议定点医疗机构·····</b>	<b>120</b>
1.医药机构申请定点协议管理·····	121
1.1 医疗机构申请定点协议管理·····	121
1.2 零售药店申请定点协议管理·····	125
2.基本医疗保险定点医疗机构费用结算·····	129
3.基本医疗保险定点零售药店费用结算·····	132

# 职工医疗保障

# 基本医疗保险参保和变更登记

## 单位参保登记

### 一、事项名称

单位参保登记

### 二、服务对象

各类机关事业单位、企业、社会团体、民办非企业单位等用人单位。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.申请：单位向医疗保障经办机构（以下简称“医保经办机构”）申报；
- 2.受理：医保经办机构受理审核；
- 3.办结：反馈办理结果。

通过市场监管部门企业开办“一窗通”系统注册的企业，医保经办机构直接通过数据共享获取企业的注册信息，为企业办理新参保、暂停参保、注销登记、单位拆分、合并、分立等相关内容。

## 五、申办材料

1.《基本医疗保险单位参保信息登记表》(加盖单位公章)1份  
(本指南涉及表格材料由市级医保经办机构统一制式下同);

2.统一社会信用代码证书或单位批准成立文件1份。

通过市场监管部门企业开办“一窗通”系统注册或注销,或实现与社保部门信息共享的,通过信息共享获取注册或注销信息,无需提交申报材料。

## 六、办理时限

即时办结。

## 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准:按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求,对服务质量进行评价,评价内容包括:

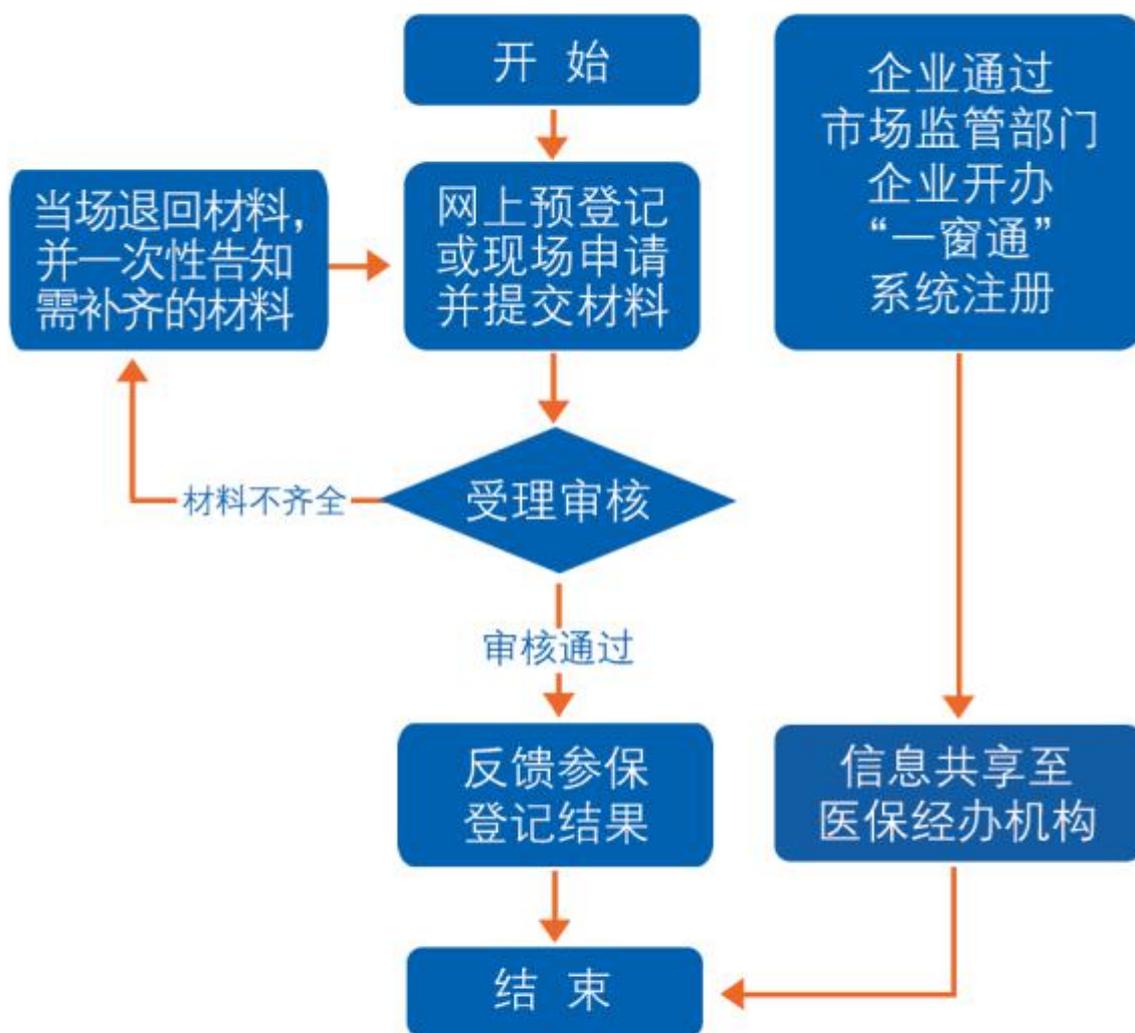
1.信息公开:公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等;及时动态发布服务事项的改进和提升,阶段性更新服务事项。

2.办事效率:对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理:是否存在申请事项不予受理,擅自增加办理环节、办理条件和申报材料,逾期未办结,违规收费,违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 单位参保登记流程图



申请材料:

- 1.基本医疗保险单位参保信息登记表1份,
- 2.统一社会信用代码证书或单位批准成立文件1份

## 职工参保登记

### 一、事项名称

职工参保登记

### 二、服务对象

各类机关事业单位、企业、社会团体、民办非企业单位等用人单位在职职工。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.申请：单位向医保经办机构申报；
- 2.受理：医保经办机构受理审核；
- 3.办结：反馈办理结果。

### 五、申办材料

- 1.在职职工：《职工基本医疗保险参保登记表》（含增加、中断、终止、恢复、在职转退休）（加盖单位公章）；
- 2.灵活就业人员：（1）有效身份证件，（2）《职工基本医疗保险参保登记表》。

### 六、办理时限

即时办结。

## 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

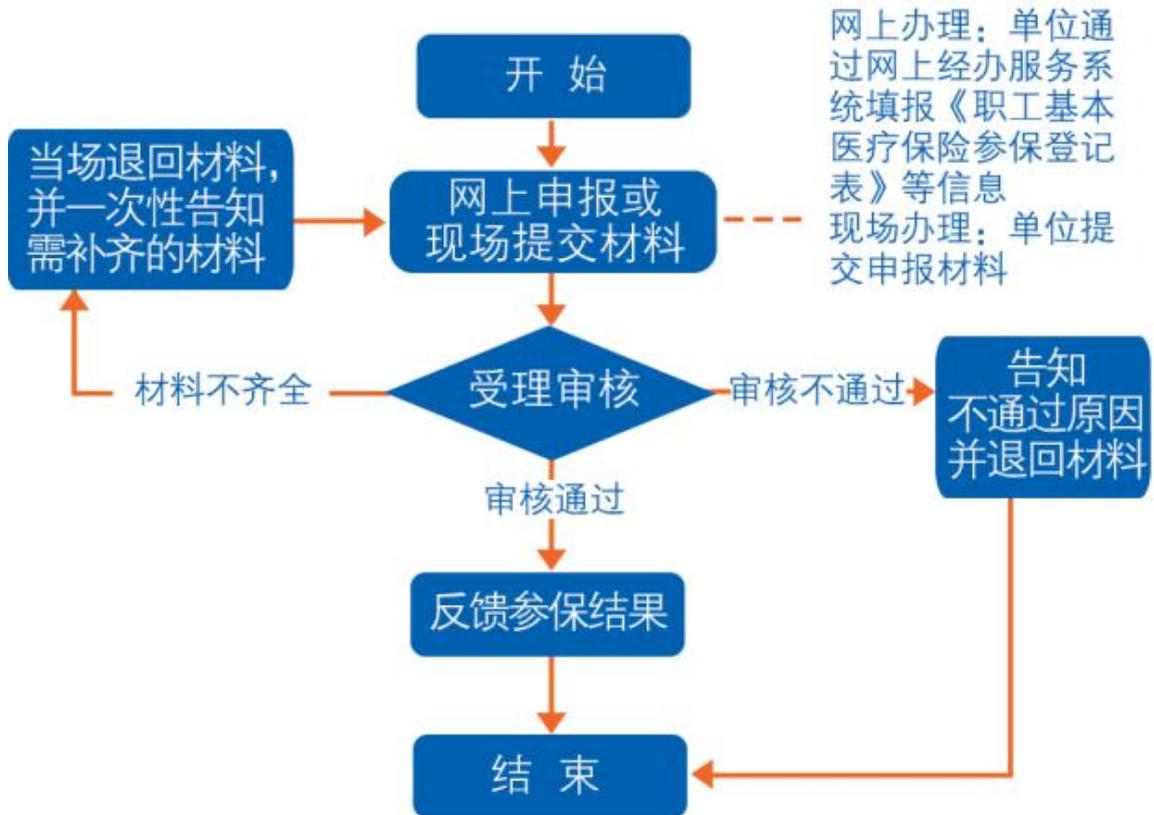
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 职工参保登记流程图



## 单位参保信息变更登记

### 一、事项名称

单位参保信息变更登记

### 二、服务对象

因单位名称、住所（地址）、单位类型、隶属关系等信息事项发生变更的参保单位。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.申请：单位向医保经办机构申报变更；
- 2.受理：医保经办机构受理审核；
- 3.办结：反馈办理结果。

### 五、申办材料

《基本医疗保险参保单位信息变更登记表》(加盖单位公章)。

### 六、办理时限

即时办结。

### 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

### 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

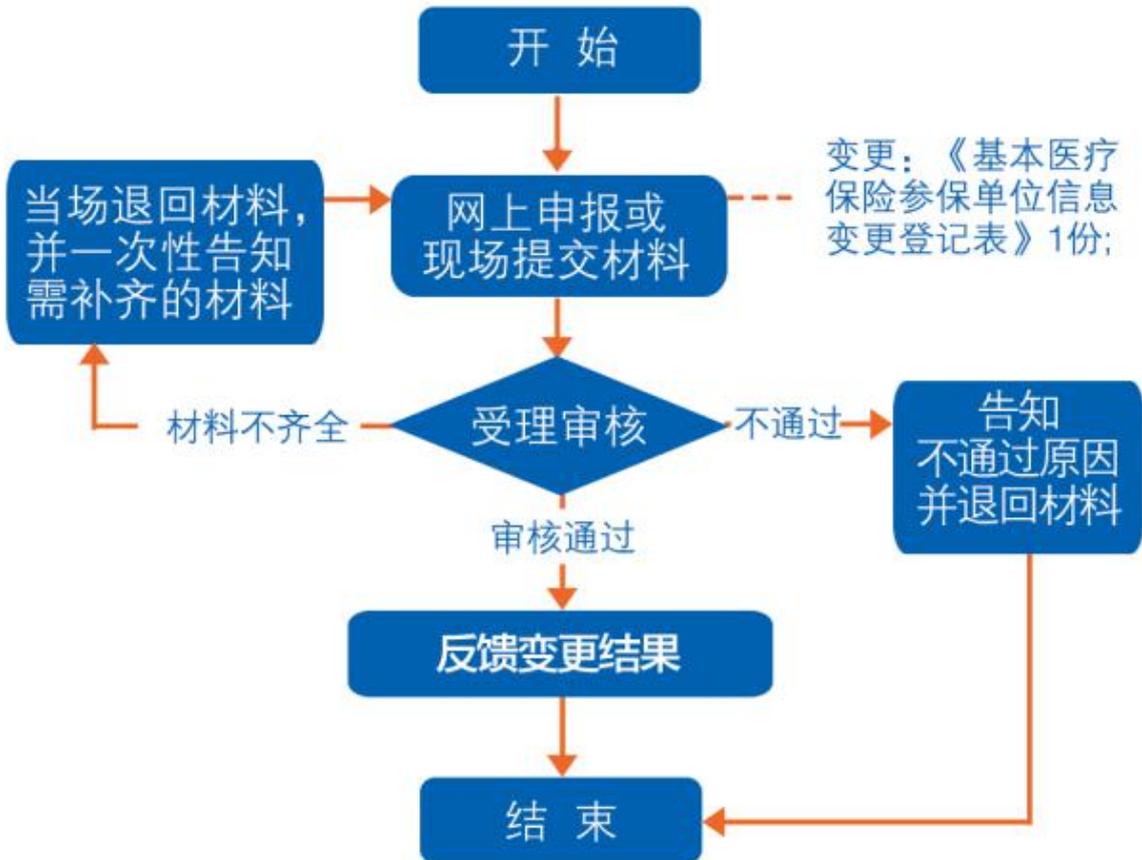
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 单位参保信息变更登记流程图



## 职工参保信息变更登记

### 一、事项名称

职工参保信息变更登记

### 二、服务对象

因姓名、性别、身份证号、出生日期等信息发生变更的参保职工。

### 三、办理方式

1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；

2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

1.申请：单位或个人向医保经办机构申报变更；

2.受理：医保经办机构受理审核；

3.办结：反馈办理结果。

### 五、申办材料

《基本医疗保险职工参保信息变更登记表》1份（关键信息变更加盖单位公章）。

### 六、办理时限

即时办结。

### 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

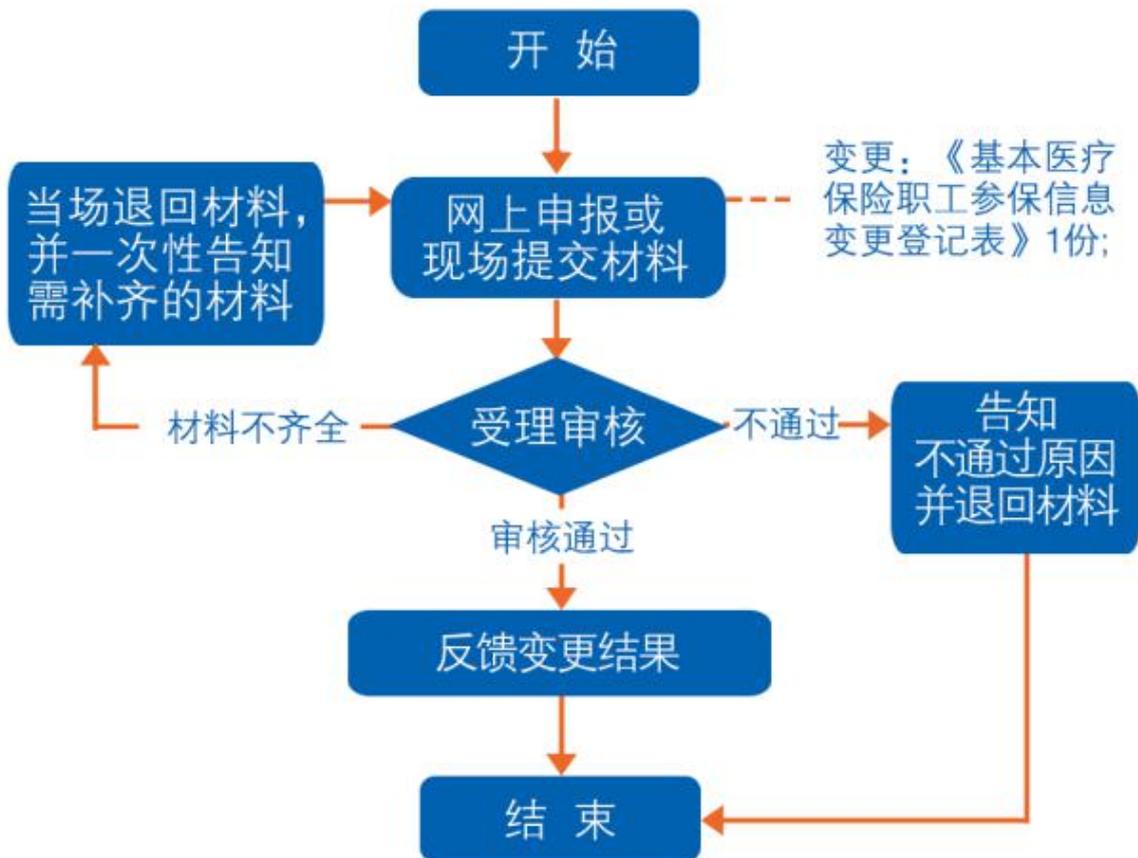
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 职工参保信息变更登记流程图



# 基本医疗保险关系转移接续

## 医疗保险关系转出

### 一、事项名称

医疗保险关系转出

### 二、服务对象

因医疗保险关系跨统筹地区变动，申请医疗保险关系转出的参保职工。

### 三、办理方式

1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；

2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

参保人员或用人单位提交基本医疗保险关系转移申请，可通过全国统一医保信息平台直接提交申请，也可通过线下方式在转入地或转出地医保经办机构申请。

### 四、办理流程

参保人在原参保地医保经办机构办理基本医疗保险停保手续后，可申请医疗保险关系转出。

参保人或用人单位可持参保人有效身份证件前往转入地或转出地医保经办机构，或参保人可通过个人网办系统、“鲁医保”小程序、国家医保服务平台APP等网上申请方式，录入转移申请

信息。由医保中心进行资格校验后，受理转出申请，生成《参保人员基本医疗保险信息表》。参保职工在转入地或转出地任意一方提出转移申请均可办理。

## **五、申办材料**

医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

## **六、办理时限**

跨省转移接续15个工作日，省内转移接续9个工作日。

## **七、办理进度查询**

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号等。

## **八、监督电话**

各市向社会公布监督电话。

## **九、服务质量及满意度测评**

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

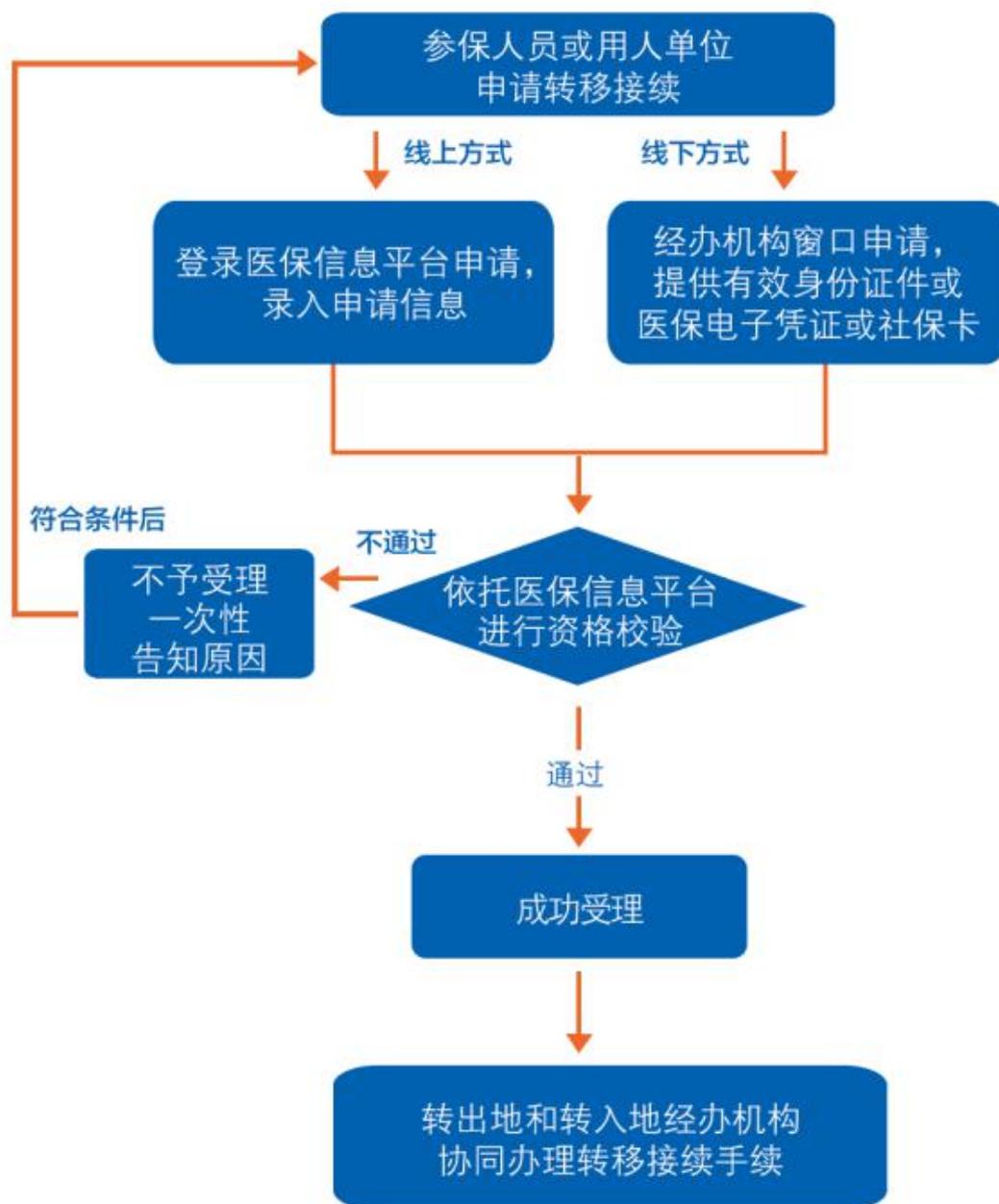
- 1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 参保人员或用人单位 申请基本医疗保险转移接续流程图



## 医疗保险关系转入

### 一、事项名称

医疗保险关系转入

### 二、服务对象

因医疗保险关系跨统筹地区变动，申请办理医疗保险关系转入的参保职工。

### 三、办理方式

1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；

2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

参保人员或用人单位提交基本医疗保险关系转移申请，可通过全国统一医保信息平台直接提交申请，也可通过线下方式在转入地或转出地医保经办窗口申请。

### 四、办理流程

参保人在新参保地办理参保缴费手续后，可申请办理医疗保险关系转入手续。

参保人或用人单位可持参保人有效身份证件前往转入地或转出地医保经办机构，或参保人可通过个人网办系统、“鲁医保”小程序、国家医保服务平台APP等网上申请方式，录入转移申请信息。申请信息由转出地医保经办机构进行资格校验后，受理并生成《参保人员基本医疗保险信息表》。《参保人员基本医疗保险

险信息表》将于5个工作日内同步至省本级医保信息平台。若个人账户有余额的，办理个人账户余额划转手续。参保职工在转入地或转出地任意一方提出转移申请均可办理。

## **五、申办材料**

医保电子凭证或有效身份证件或社保卡；

## **六、办理时限**

跨省转移接续15个工作日，省内转移接续9个工作日。

## **七、办理进度查询**

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号等。

## **八、监督电话**

各市向社会公布监督电话。

## **九、服务质量及满意度测评**

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

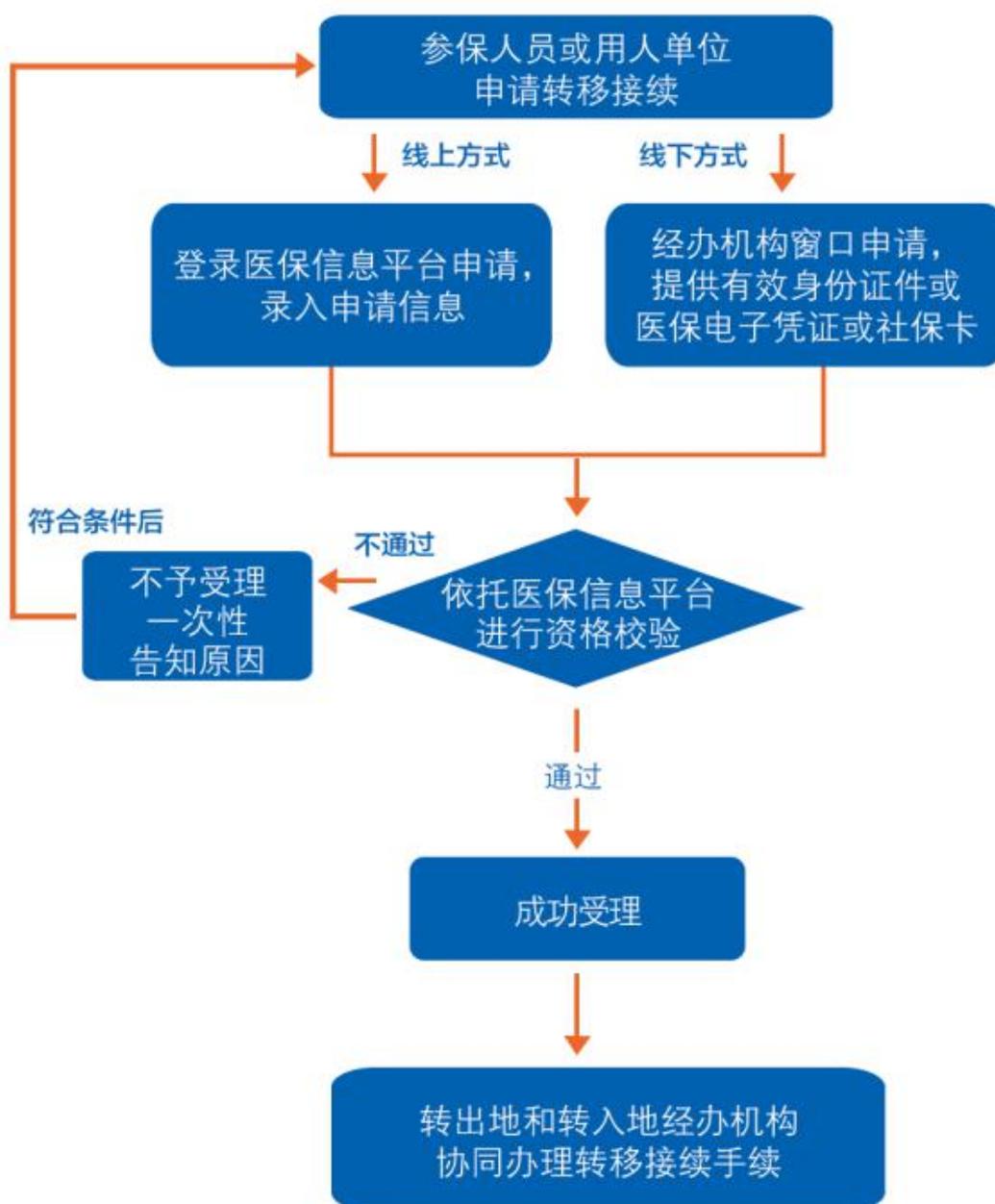
- 1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 参保人员或用人单位 申请基本医疗保险转移接续流程图



# 基本医疗保险参保信息查询 和个人账户一次性支取

## 参保单位参保信息查询

### 一、事项名称

参保单位参保信息查询

### 二、服务对象

各类机关事业单位、企业、社会团体、民办非企业单位等用人单位。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.自助办理：医疗保险自助查询终端；
- 3.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

参保单位根据查询内容现场或网上办理。

### 五、申办材料

单位有效证明文件（统一社会信用代码证书或介绍信）。

### 六、办理时限

即时办结。

### 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

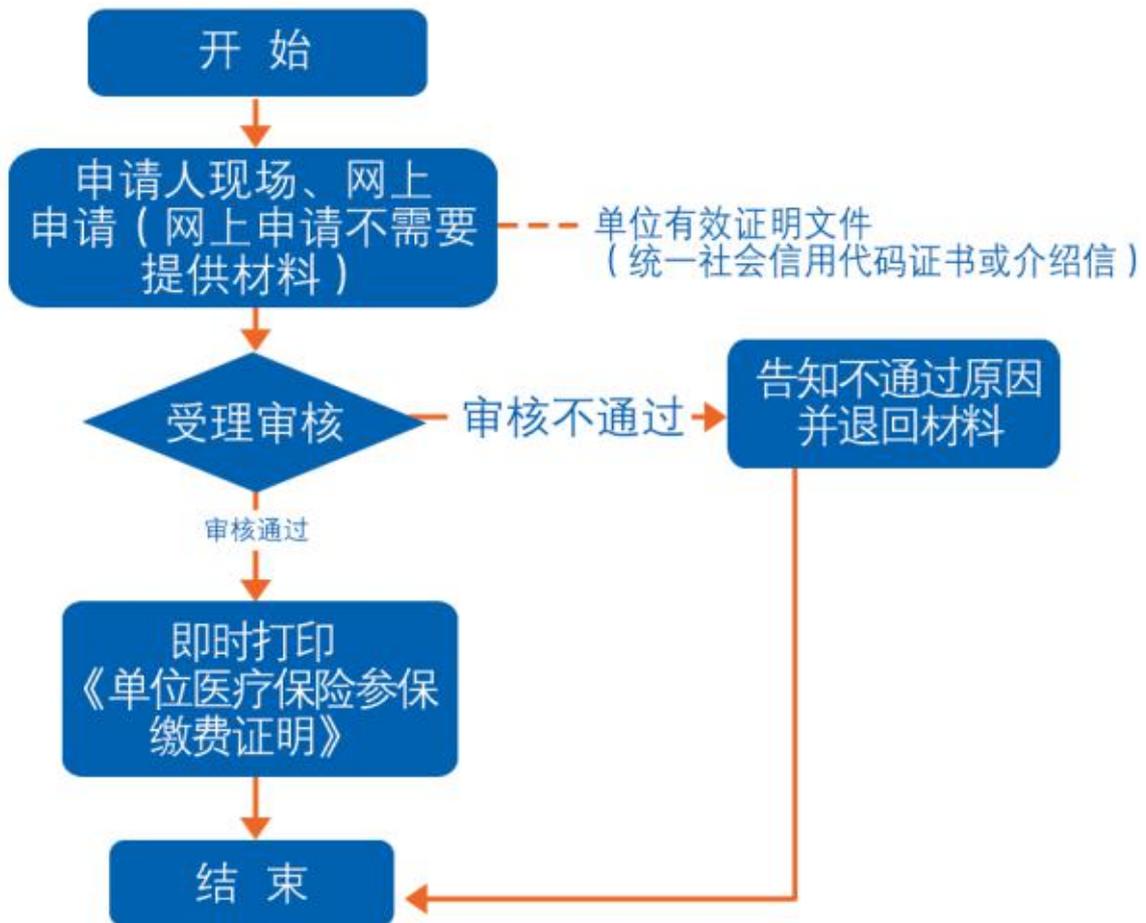
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 参保单位参保信息查询流程图



## 参保人员参保信息查询

### 一、事项名称

参保人员参保信息查询

### 二、服务对象

参保职工、灵活就业人员。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.自助办理：医疗保险自助查询终端；
- 3.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.个人持身份证或社会保障卡通过服务大厅自助打印机、窗口查询打印参保缴费证明（个人权益记录）；
- 2.个人注册登录网上服务系统、手机APP查询个人权益记录。

### 五、申办材料

医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

### 六、办理时限

即时办结。

### 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

### 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

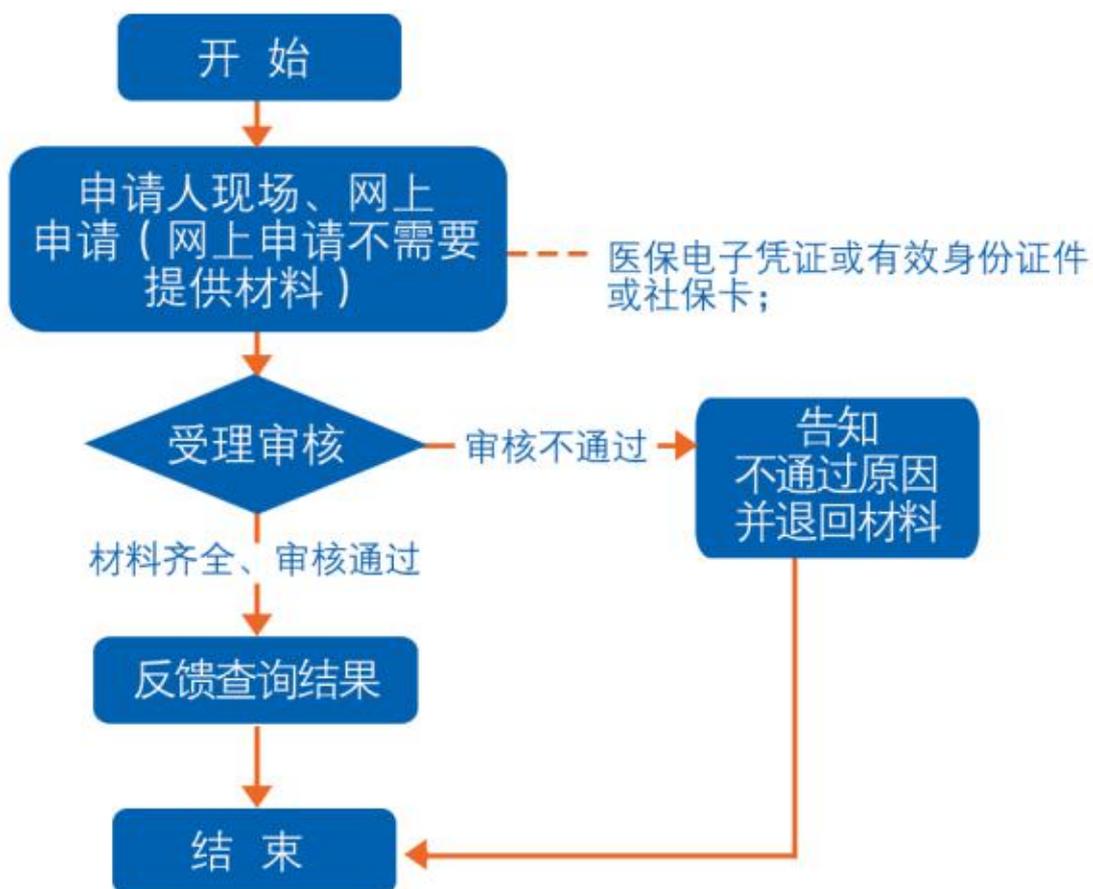
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 参保人员参保信息查询流程图



## 参保人员个人账户一次性支取

### 一、事项名称

参保人员个人账户一次性支取

### 二、服务对象

参保人符合以下情况之一：出国定居、医疗保险关系转移至统筹范围外、死亡的，办理异地安置的，可以申请办理医保个人账户一次性支取。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅地址；
- 2.网上办理：各市待开通网上办理业务后，及时公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.申请：参保人持身份证、社会保障卡、医保电子凭证等向医保经办机构提交申请；
- 2.受理：医保经办机构审核；
- 3.办结：符合规定的，办理个人账户资金支取手续。

### 五、申办材料

- 1.医保电子凭证或有效身份证件或社保卡；
- 2.参保人员死亡的需提供死亡医学证明等，涉及继承的，可要求提供继承关系证明材料，或个人承诺书。

### 六、办理时限

即时办理。

## 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

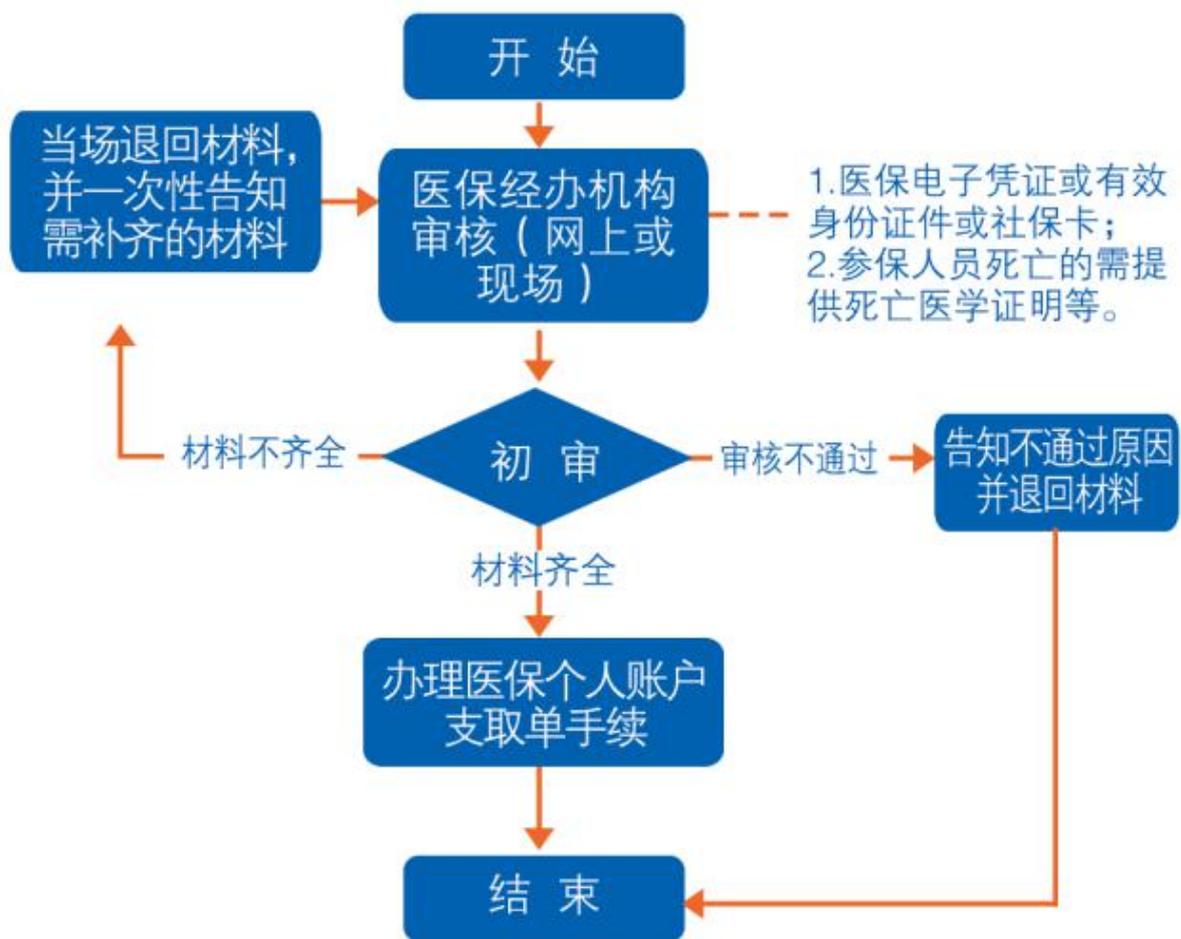
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 参保人员个人账户一次性支取流程图



# 基本医疗保险参保人员异地就医备案

## 异地长期居住人员备案

### 一、事项名称

异地长期居住人员备案

### 二、服务对象

- 1.异地安置人员、异地长期居住人员(原则上不低于6个月)；
- 2.常驻异地工作人员(原则上不低于6个月)。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：国家医保服务平台APP、国家异地就医备案微信小程序、“鲁医保”小程序；各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

实行承诺备案制，不需要提交材料、免经办机构审核，即时提交，即时生效。

### 五、申办材料

无

### 六、办理时限

即时办结。

### 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

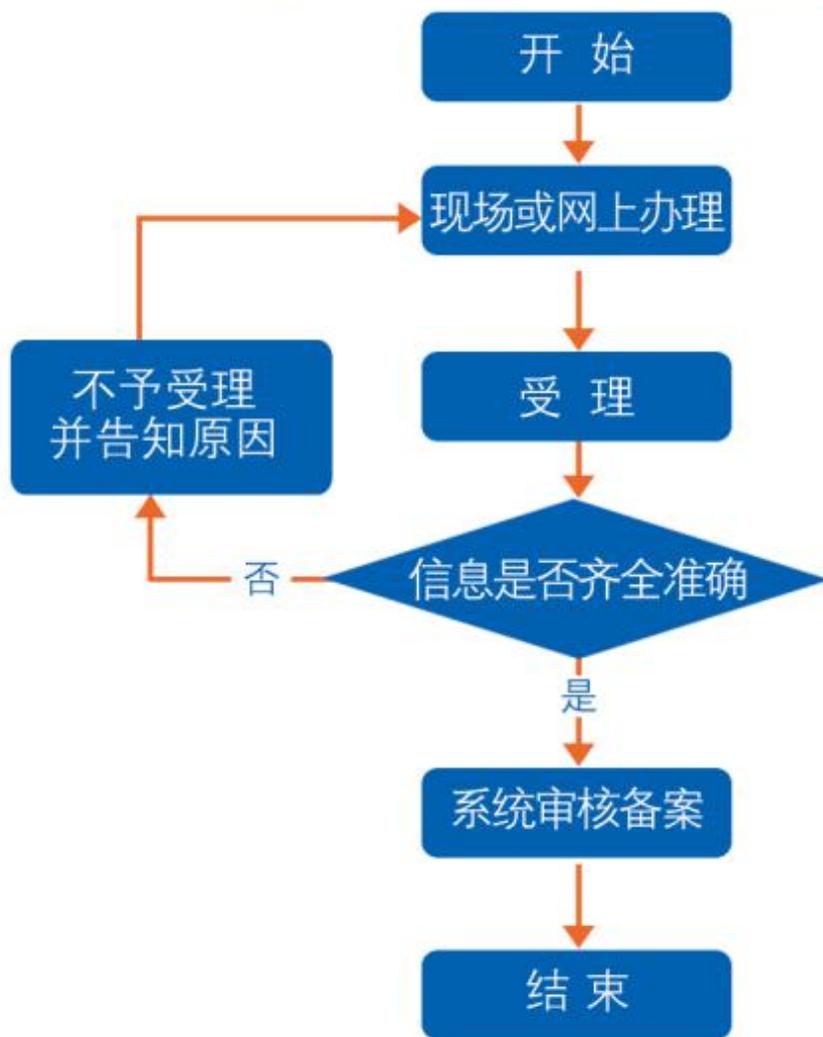
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 异地长期居住人员备案流程图



## 临时外出就医人员备案

### 一、事项名称

临时外出就医人员备案

### 二、服务对象

（转诊转院人员，自行外出就医人员，因出差、探亲、旅游等）临时在外就医人员。

### 三、办理方式

1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；

2.网上办理：国家医保服务平台APP、国家异地就医备案微信小程序、“鲁医保”小程序；各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

实行承诺备案制，不需要提交材料、免经办机构审核，即时提交，即时生效。

### 五、申办材料

无

### 六、办理时限

即时办结。

### 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

### 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

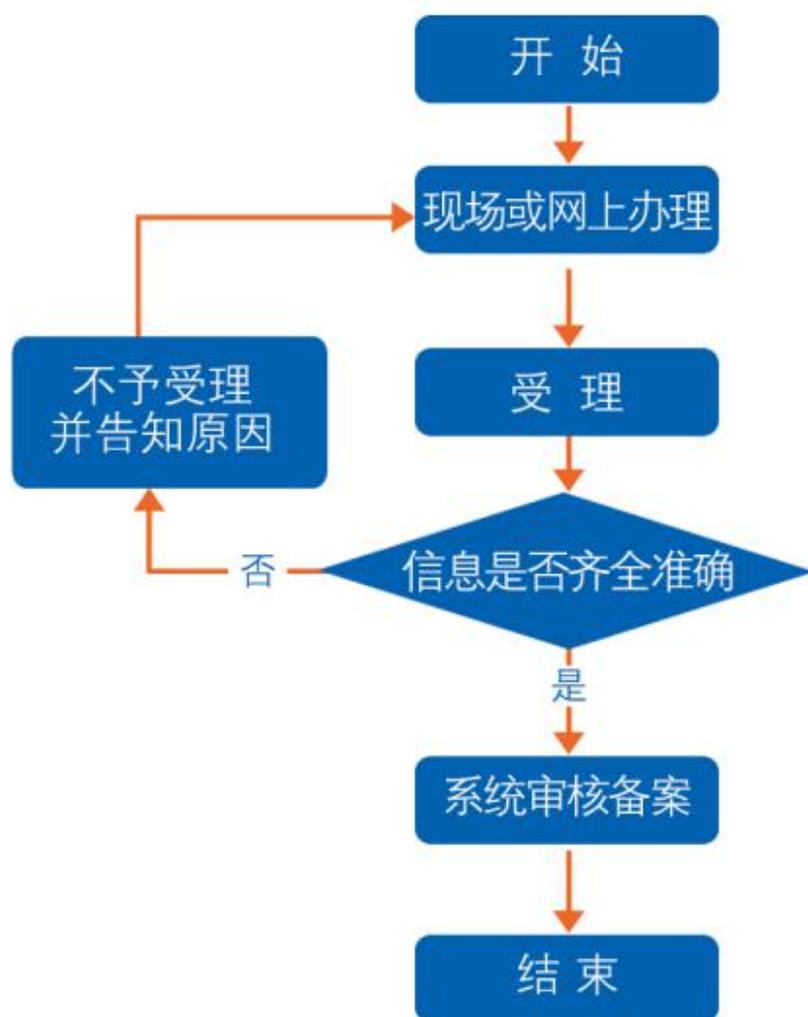
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 临时外出就医人员备案流程图



# 医疗费用手工（零星）报销

## 门诊费用报销

### 一、事项名称

门诊费用报销

### 二、服务对象

参保职工。

### 三、办理方式

现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址，积极推行手工报销网上办理。

### 四、办理流程

- 1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构申报；
- 2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

### 五、申办材料

医院收费有效票据，费用清单。

### 六、办理时限

10个工作日。

### 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理

进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

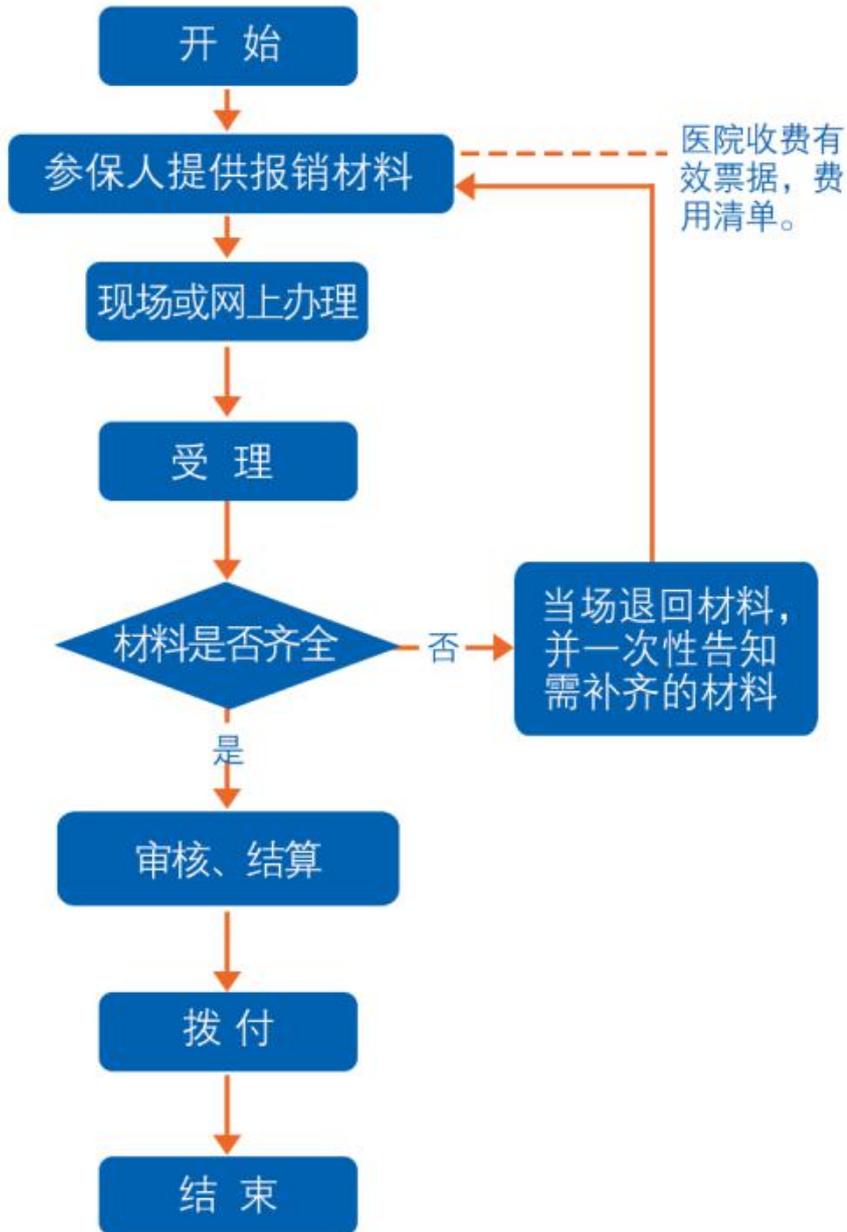
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 门诊费用报销流程图



## 住院费用报销

### 一、事项名称

住院费用报销

### 二、服务对象

参保职工。

### 三、办理方式

现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址，积极推行手工报销网上办理。

### 四、办理流程

- 1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构申报；
- 2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

### 五、申办材料

医院收费有效票据，费用清单，出院记录（诊断材料）；属于意外伤害情形的，须提供病历复印件、第三方赔付材料（或个人书面承诺书）。

### 六、办理时限

10个工作日。

### 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理

进度情况。

1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；

2.电话查询：各市向社会公布查询电话。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

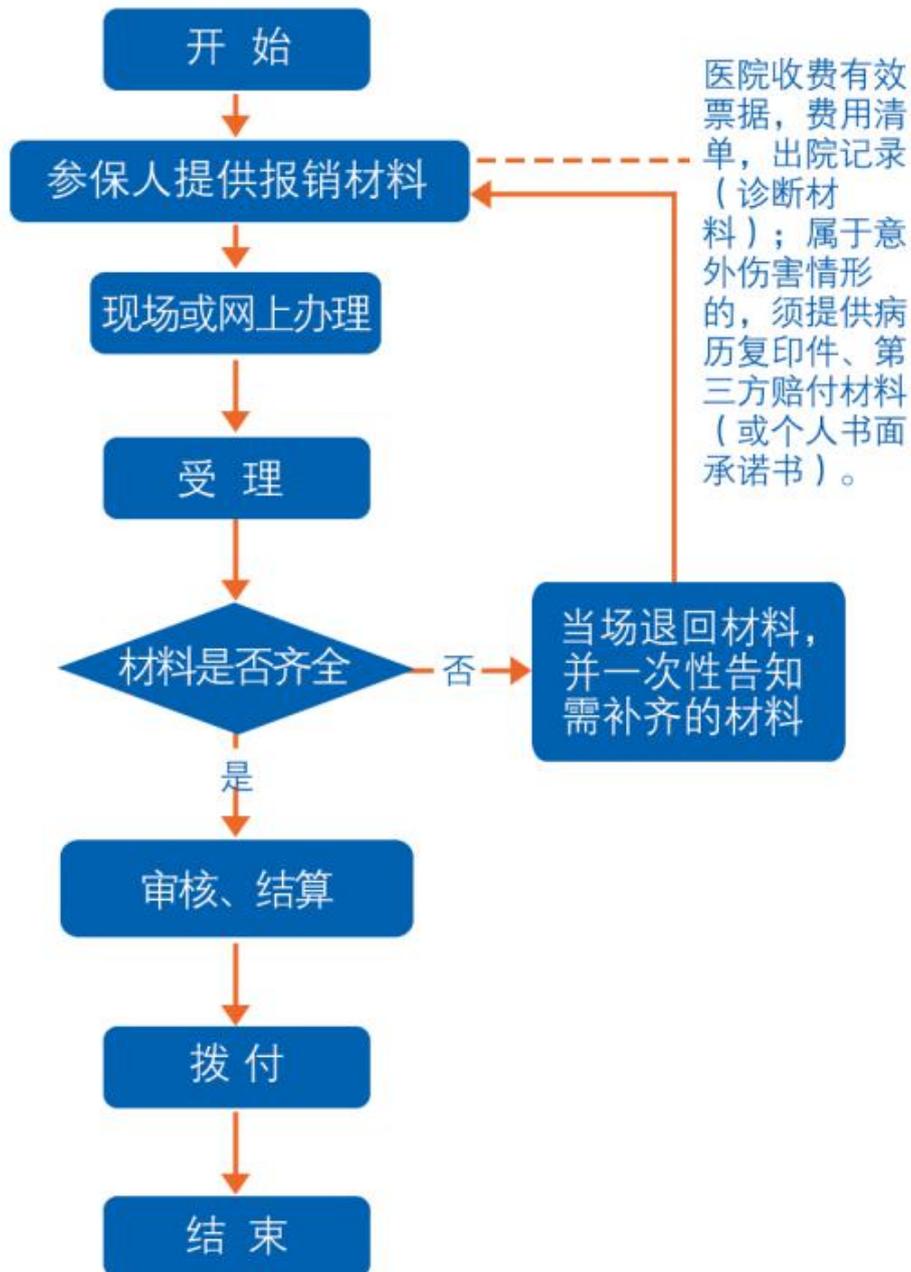
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 住院费用报销流程图



# 基本医疗保险参保人员 享受门诊慢特病病种待遇认定

## 一、事项名称

基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定

## 二、服务对象

参保职工。

## 三、办理方式

1.协议定点医疗机构办理；

2.医保经办机构现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；

3.医保经办机构网上办理：各市向社会公布网上办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

## 四、办理流程

提交门诊慢特病申办材料，由受理的协议定点医疗机构或医保经办机构按以下流程办理：

1.协议定点医疗机构办理流程：协议定点医疗机构审核参保人员提供的申办材料，符合政策规定的确认后上传医保经办机构，由医保经办机构进行确认；

2.医保经办机构办理流程：医保经办机构审核参保人员提供的申办材料，符合政策规定的进行待遇认定，不专门组织查体和资格评定；

3.逐步取消门诊慢特病纸质证件（慢特病资格证），改为通过医保信息系统进行身份标识。鼓励各市将门诊慢特病病种待遇认定下沉到符合要求的定点医疗机构，由定点医疗机构“一站式”受理，经办机构对医疗机构认定情况进行有效监管。

## 五、申办材料

申请病种的相关病历、检查化验报告。原则上凡可提供一级及以上协议定点医疗机构（各市可根据不同病种规定医院级别）近3个月的病历、检查、化验结果的，不再重复诊断、检查、化验。

## 六、办理时限

恶性肿瘤、肾透析、器官移植抗排异治疗、精神病等医疗费用较高的病种，随时申办、即时办结、次日享受待遇；其它病种随时申报相关材料，20个工作日办结，办结后次日享受待遇。

## 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：协议定点医疗机构医保窗口或医保经办机构窗口查询认定情况。各市向社会公布经办服务大厅查询地址；

2.电话查询：各市向社会公布查询电话；

3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号等。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

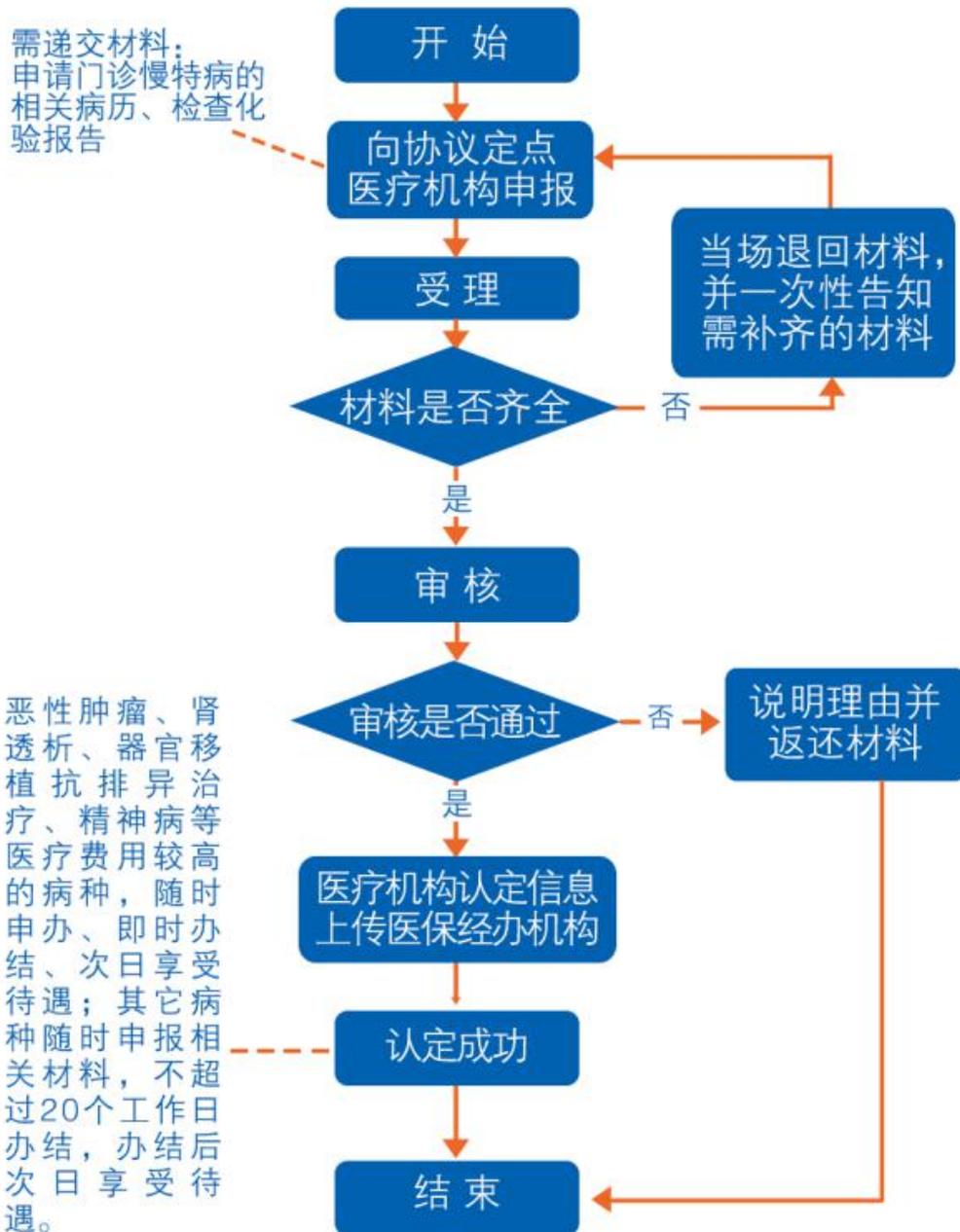
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

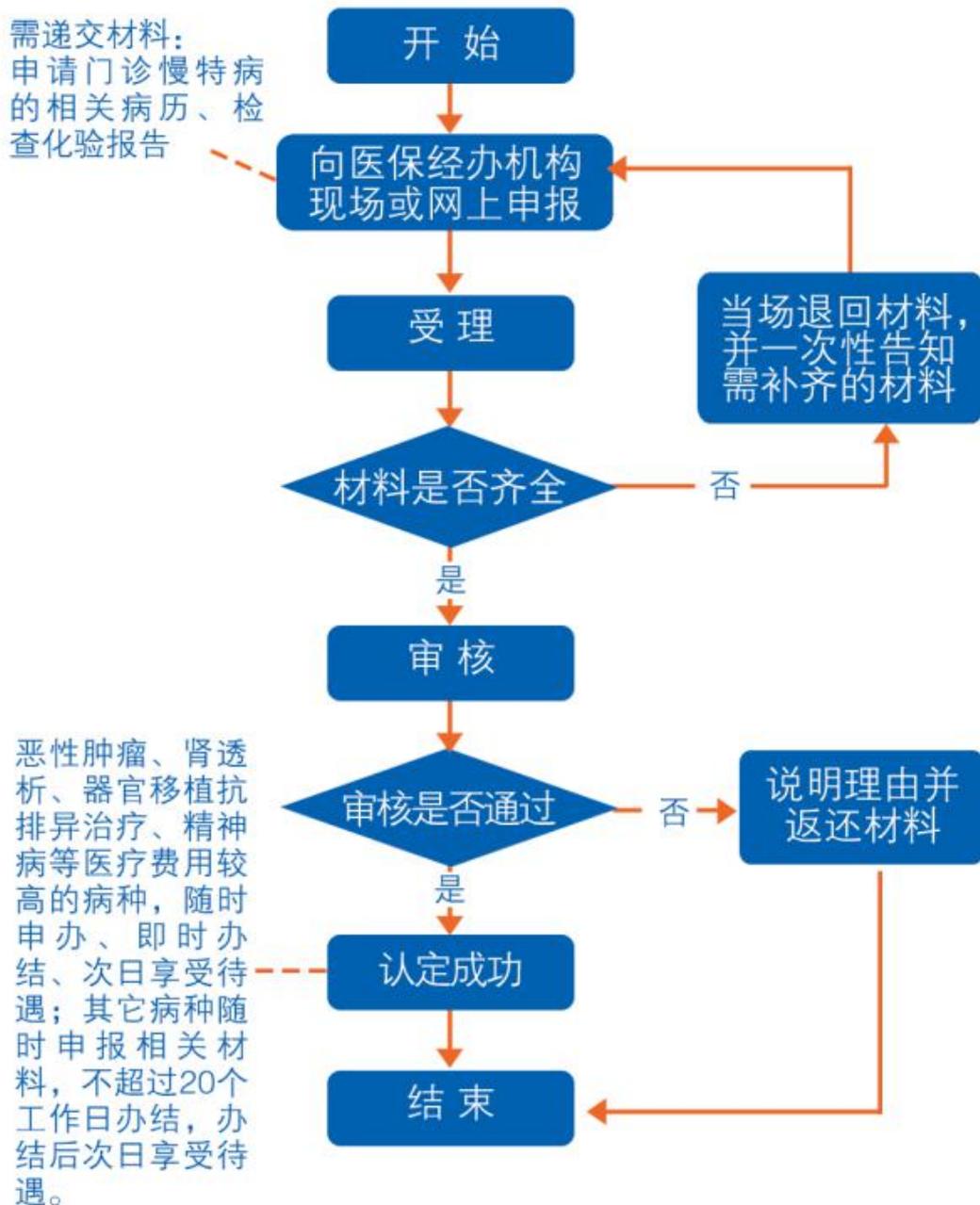
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病 病种待遇认定流程图 (协议定点医疗机构办理)



## 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病 病种待遇认定流程图 (医保经办机构办理)



# 生育保险待遇核准支付

## 产检检查费支付

### 一、事项名称

产检检查费手工报销

### 二、服务对象

符合条件的参保职工。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布网上办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.参保单位或个人向医保经办机构提交申办材料；
- 2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

### 五、申办材料

- 1.提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份；
- 2.医院收费票据；诊断材料；
- 3.参保男职工无工作配偶生育提供无工作个人承诺书 1 份。

### 六、办理时限

4个工作日。

### 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号等。

## **八、监督电话**

各市向社会公布监督电话。

## **九、服务质量及满意度测评**

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

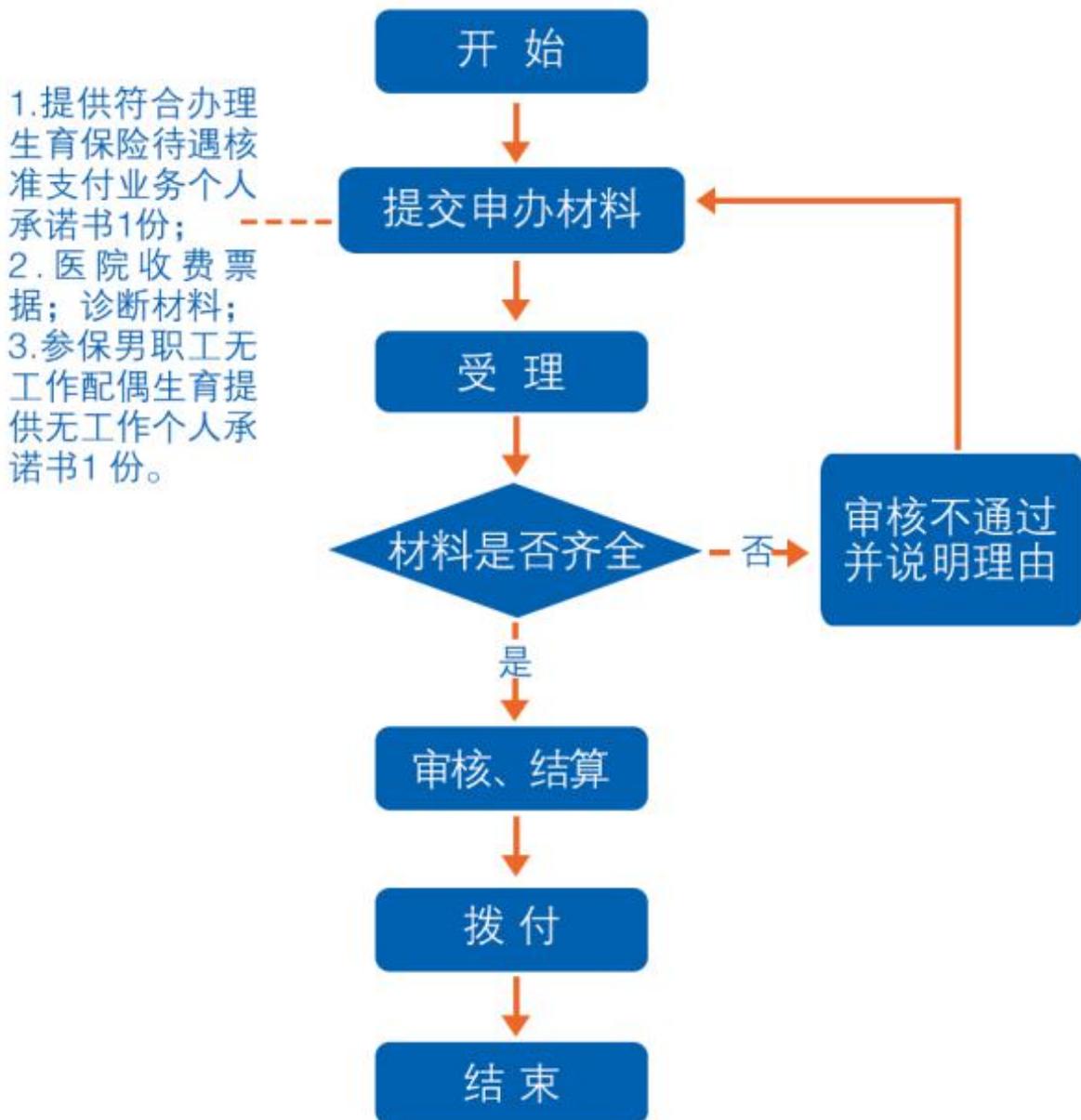
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 产前检查费手工报销流程图



## 生育医疗费支付

### 一、事项名称

生育医疗费手工报销

### 二、服务对象

符合条件的参保职工。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.参保单位或个人向医保经办机构提交申办材料；
- 2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

### 五、申办材料

- 1.提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份；
- 2.医院收费票据；住院、门诊费用清单，出院记录（诊断材料），门诊病历原件或复印件；对涉及住院并发症等难以界定情形，提供住院病历；
- 3.参保男职工无工作配偶生育提供无工作个人承诺书1份。

### 六、办理时限

4个工作日。

### 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号等。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

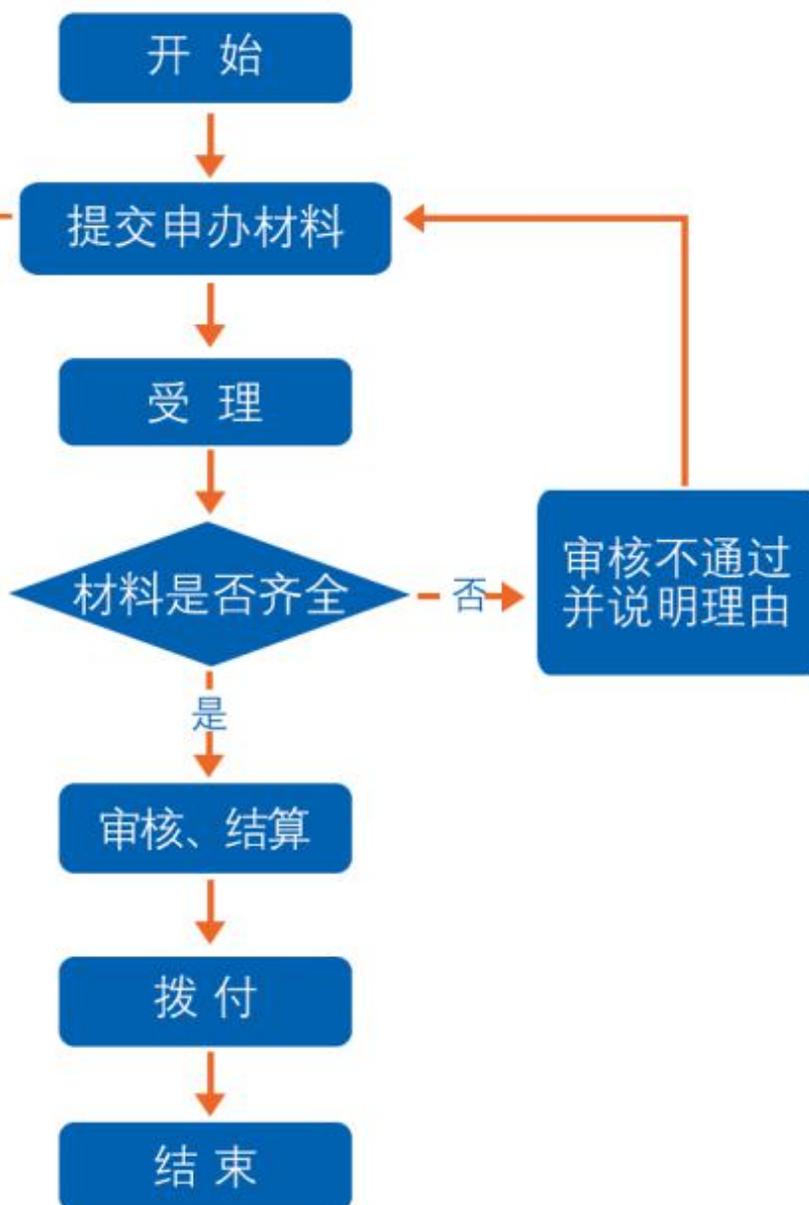
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 生育医疗费手工报销流程图

- 1.提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份；
- 2.医院收费票据；住院、门诊费用清单，出院记录（诊断材料），门诊病历原件或复印件；对涉及住院并界定情形，提供住院病历；
- 3.参保男职工无工作配偶生育提供无工作个人承诺书1份。



## 计划生育医疗费支付

### 一、事项名称

计划生育医疗费手工报销

### 二、服务对象

符合条件的参保职工。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.参保单位或个人向医保经办机构提交申办材料；
- 2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

### 五、申办材料

- 1.提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份；
- 2.医院收费票据；住院、门诊费用清单，出院记录（诊断材料），门诊病历原件或复印件。

### 六、办理时限

4个工作日。

### 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号等。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

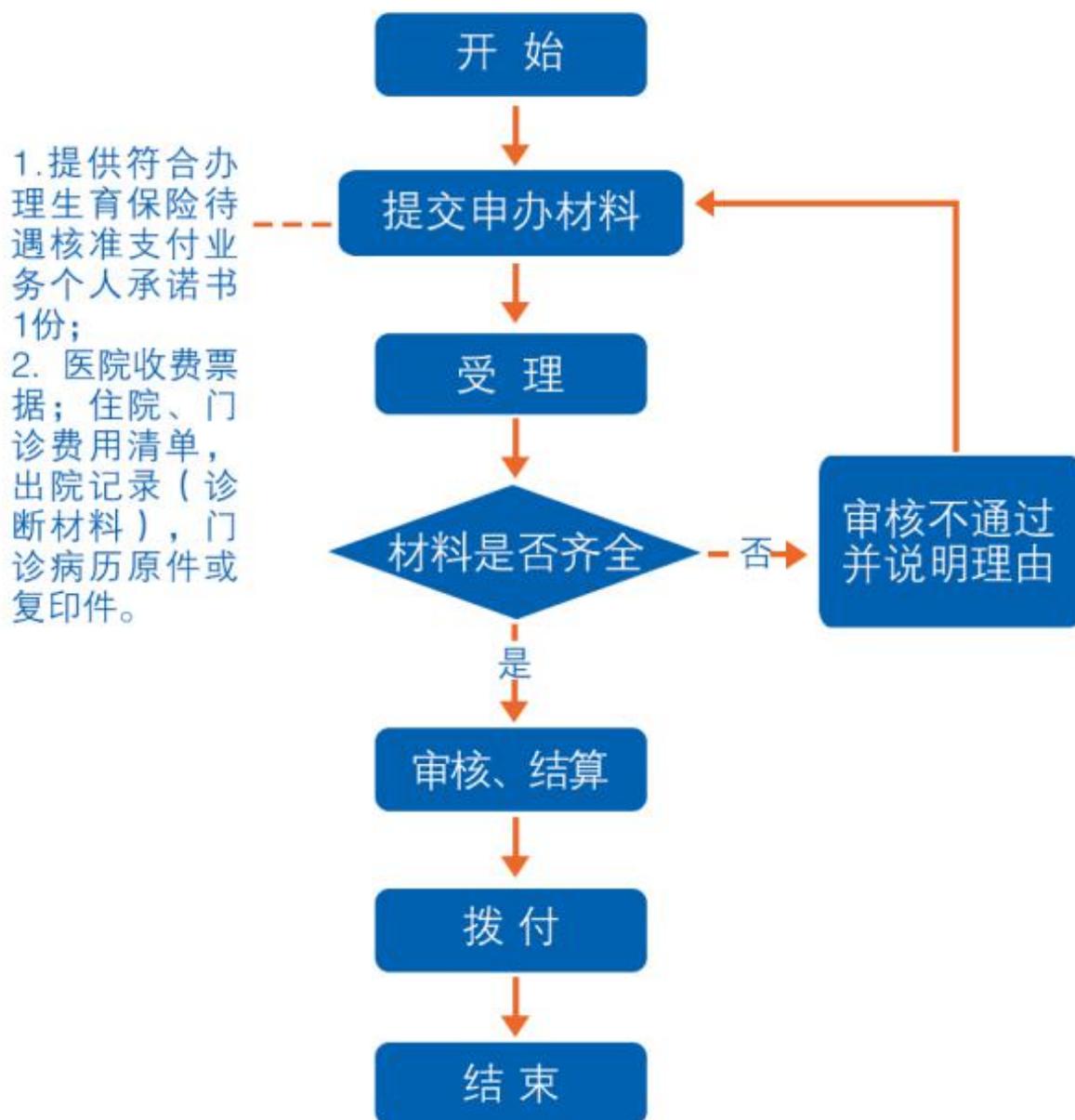
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 计划生育医疗费手工报销流程图



## 生育津贴支付

### 一、事项名称

生育津贴手工报销

### 二、服务对象

符合条件的参保女职工。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.参保单位或个人向医保经办机构提交申办材料；
- 2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

### 五、申办材料

- 1.提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份；
- 2.出院记录（诊断材料）。

### 六、办理时限

4个工作日。

### 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各向社会公布经办服务大厅查询地址；

- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号等。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

- 1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

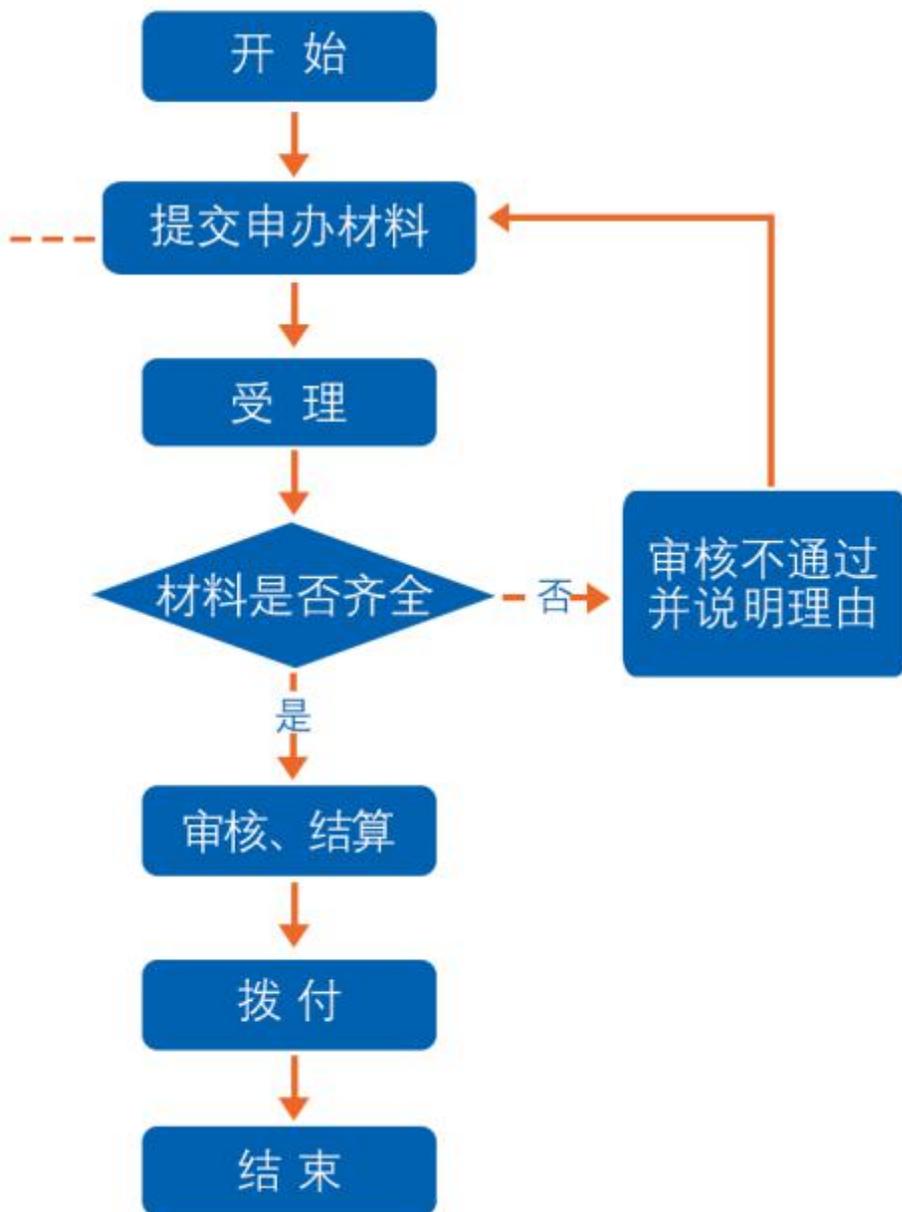
- 2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

- 3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 生育津贴手工报销流程图

- 1.提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份;
- 2.出院记录(诊断材料)。



# 医疗救助对象手工（零星）报销

## 一、事项名称

医疗救助对象手工（零星）报销

## 二、服务对象

医疗救助对象。

## 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布网上办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

## 四、办理流程

- 1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构申报；
- 2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料；
- 3.通过网上提交材料的，经审核符合条件的，通过网上告知审核结果。

## 五、申办材料

- 1.医保电子凭证或有效身份证件或社保卡；
- 2.基本医保、大病保险报销后的结算单、就医有效票据；
- 3.《医疗救助申请表》。

## 六、办理时限

10个工作日。

## 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号等。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

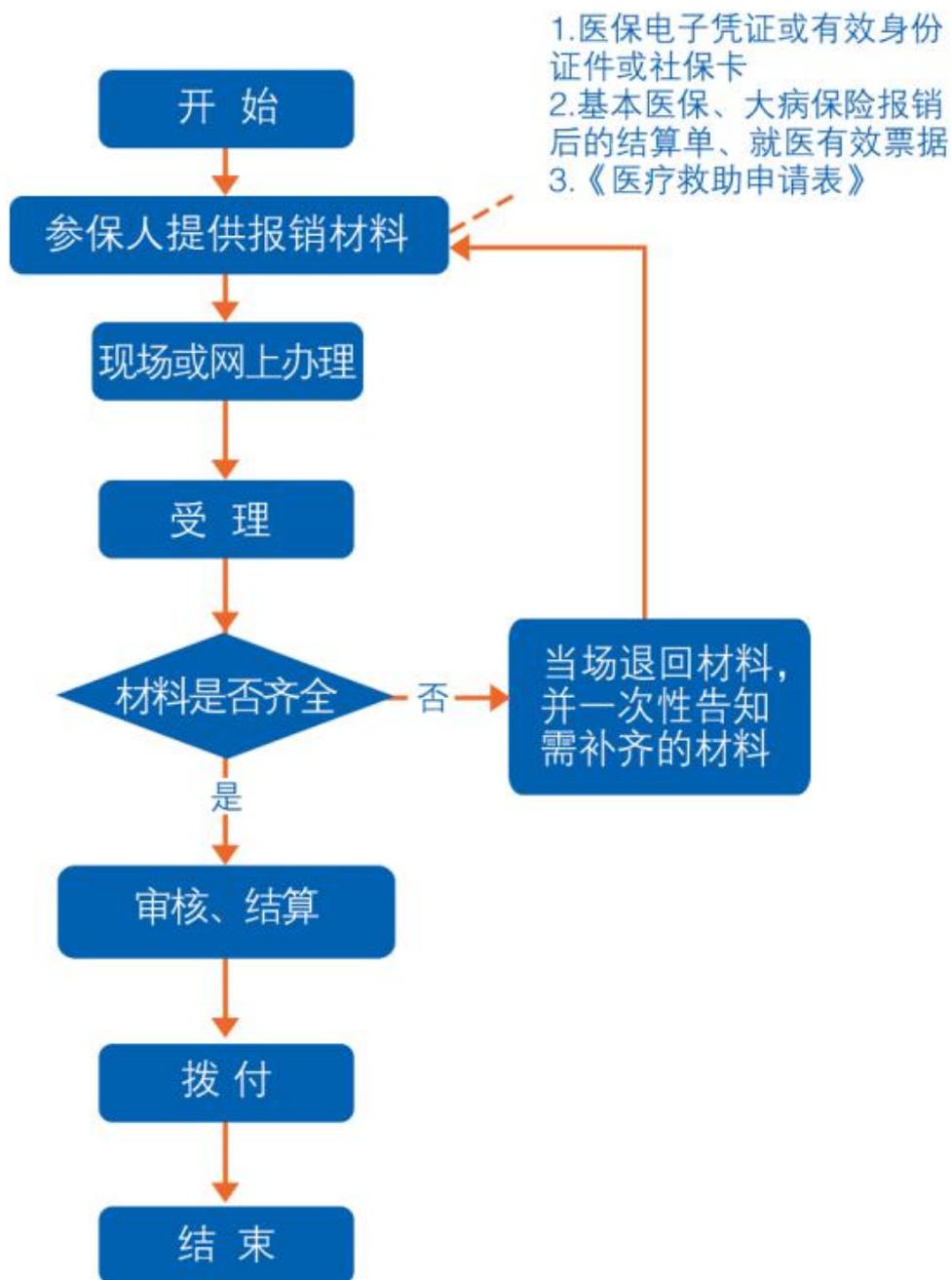
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 医疗救助对象手工报销流程图



# 长期护理保险待遇申请

## 一、事项名称

长期护理保险待遇申请

## 二、服务对象

参保职工。

## 三、办理方式

1.定点护理机构或经办机构办理：各市向社会公布定点护理机构名单或经办服务大厅办理地址。

2.各市公布的其他办理方式。

## 四、办理流程

提交长期护理保险待遇申请材料，由受理的定点护理机构或经办机构按以下流程办理：

1.定点护理机构办理流程：定点护理机构审核参保人（或家属）提供的申请材料及基本情况，初审通过的上传经办机构，由经办机构安排评估审核，符合政策规定的确认享受待遇；

2.经办机构办理流程：经办机构审核参保人（或家属）提供的申请材料，安排评估审核，符合政策规定的确认享受待遇。

## 五、申办材料

参保人身份证或社会保障卡、医保电子凭证，相关病历、有效诊断证明等各市医保经办机构向社会公布的申请材料。

## 六、办理时限

30个工作日内办结。

## **七、办理进度查询**

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询: 受理申请的定点护理机构或经办机构查询办理情况;
- 2.电话查询: 各市向社会公布查询电话。

## **八、监督电话**

各市向社会公布监督电话。

## **九、服务质量及满意度测评**

服务质量标准: 按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求, 对服务质量进行评价, 评价内容包括:

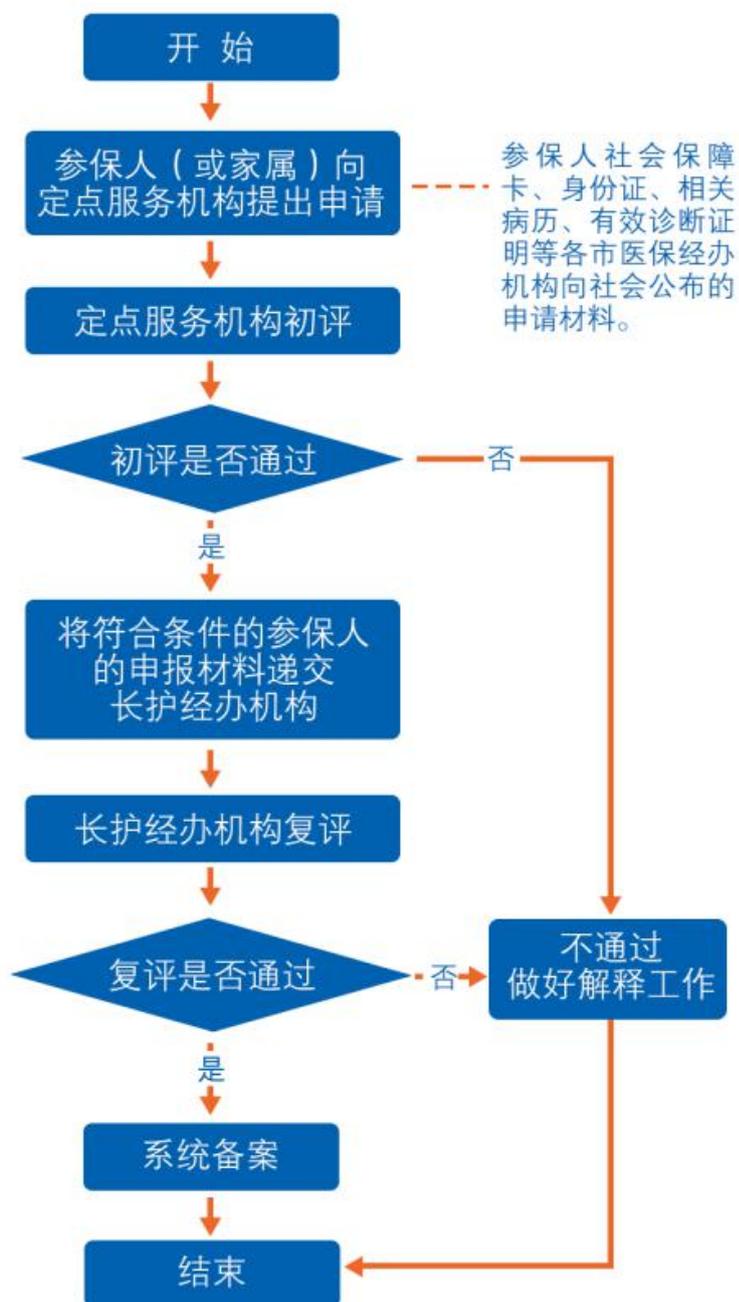
1.信息公开: 公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等; 及时动态发布服务事项的改进和提升, 阶段性更新服务事项。

2.办事效率: 对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理: 是否存在申请事项不予受理, 擅自增加办理环节、办理条件和申报材料, 逾期未办结, 违规收费, 违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评: 各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”, 开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价, 并向社会公布。

## 长期护理保险待遇申请流程图



# 城乡居民医疗保障

# 基本医疗保险参保和变更登记

## 城乡居民参保登记

### 一、事项名称

城乡居民参保登记

### 二、服务对象

自然人（在省行政区划内不属于职工基本医疗保险参保范围的城乡居民，包括农村居民、城镇非从业居民、国家和我省规定的其他人员）可申请参加城乡居民基本医疗保险。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机 APP 下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.申请：个人向医保经办机构申报；
- 2.受理：医保经办机构受理审核；
- 3.办结：反馈办理结果。

### 五、申办材料

- 1.有效身份证件；
- 2.城乡居民基本医疗保险参保登记表。

### 六、办理时限

即时办结。

## 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

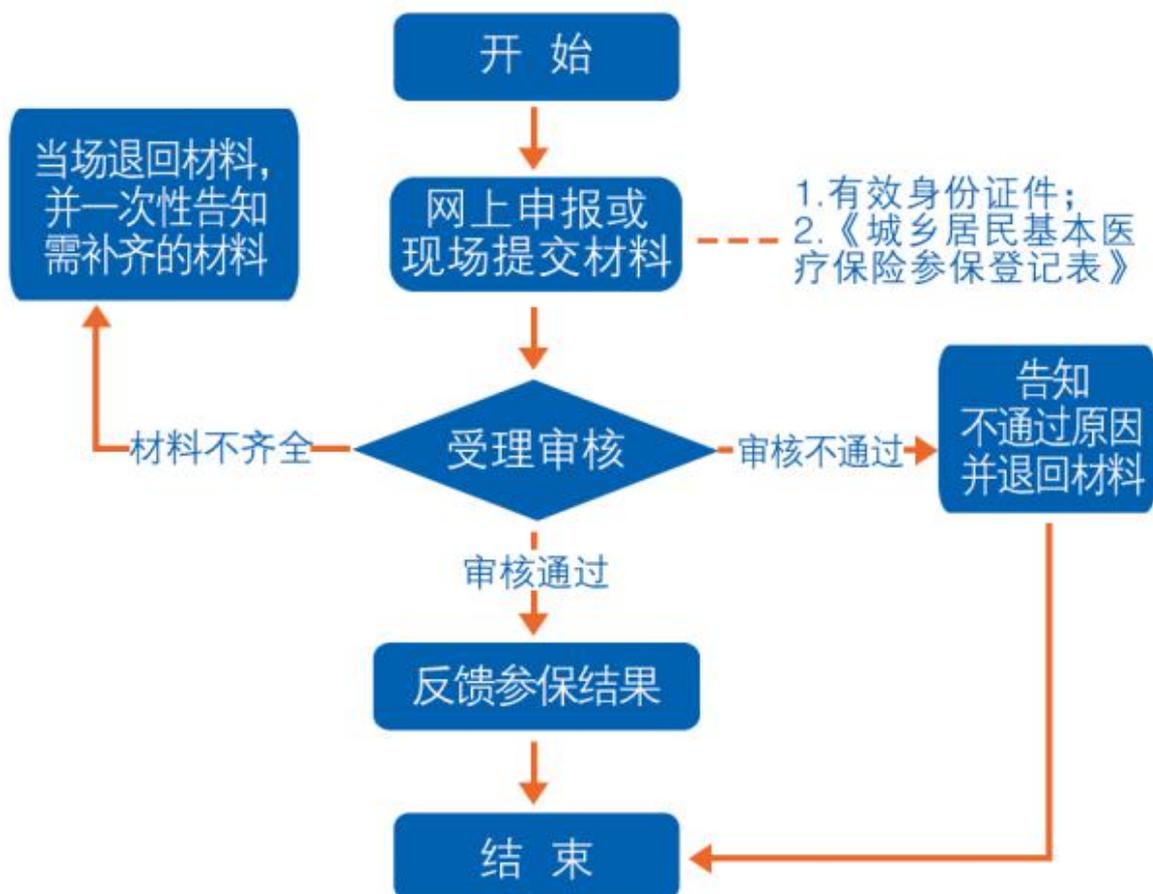
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 城乡居民参保登记流程图



## 学生基本医疗保险参保登记

### 一、事项名称

学生基本医疗保险参保登记

### 二、服务对象

全日制幼儿园、中小学、高等院校、技工院校在校学生。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

学校统一通过现场经办或登录网上居民医疗保险系统，录入学生信息，完成增员业务。

### 五、申办材料

学校提供花名册1份。

### 六、办理时限

集中缴费期内办结。

### 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；

3.网上查询：各市待开通网上查询业务后及时向社会公布。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

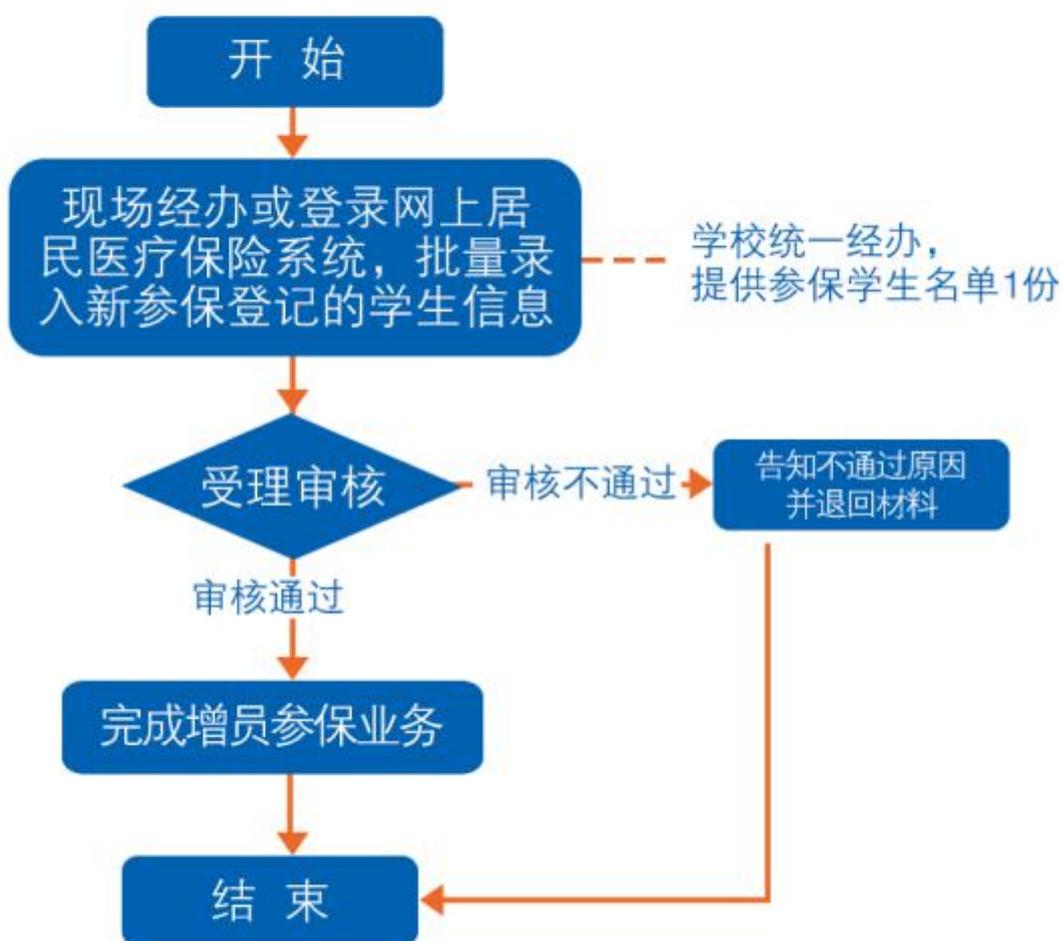
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 学生医保参保登记流程图



## 城乡居民参保信息变更登记

### 一、事项名称

城乡居民参保信息变更登记

### 二、服务对象

因姓名、性别、身份证号、出生日期等信息发生变更的参保的城乡居民。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布办理业务的网址、手机 APP 下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.申请：个人向医保经办机构申报；
- 2.受理：医保经办机构受理审核；
- 3.办结：反馈办理结果。

### 五、申办材料

- 1.医保电子凭证或有效身份证件或社保卡；
- 2.《基本医疗保险城乡居民参保信息变更登记表》。

### 六、办理时限

即时办结。

### 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

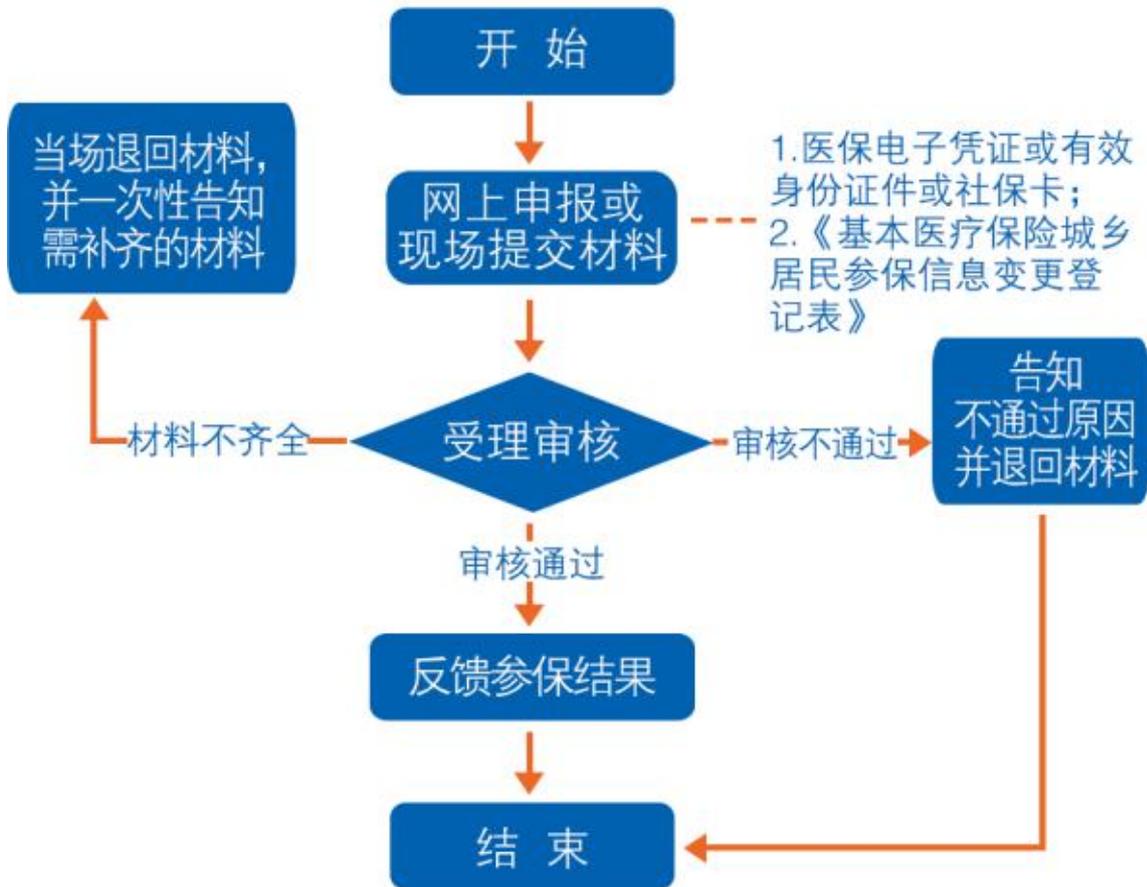
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 城乡居民参保信息变更登记流程图



# 基本医疗保险参保人员异地就医备案

## 异地长期居住人员备案

### 一、事项名称

异地长期居住人员备案

### 二、服务对象

- 1.异地安置人员、异地长期居住人员(原则上不低于6个月)；
- 2.常驻异地工作人员(原则上不低于6个月)。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：国家医保服务平台APP、国家异地就医备案微信小程序、“鲁医保”小程序；各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

实行承诺备案制，不需要提交材料、免经办机构审核，即时提交，即时生效。

### 五、申办材料

无

### 六、办理时限

即时办结。

### 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

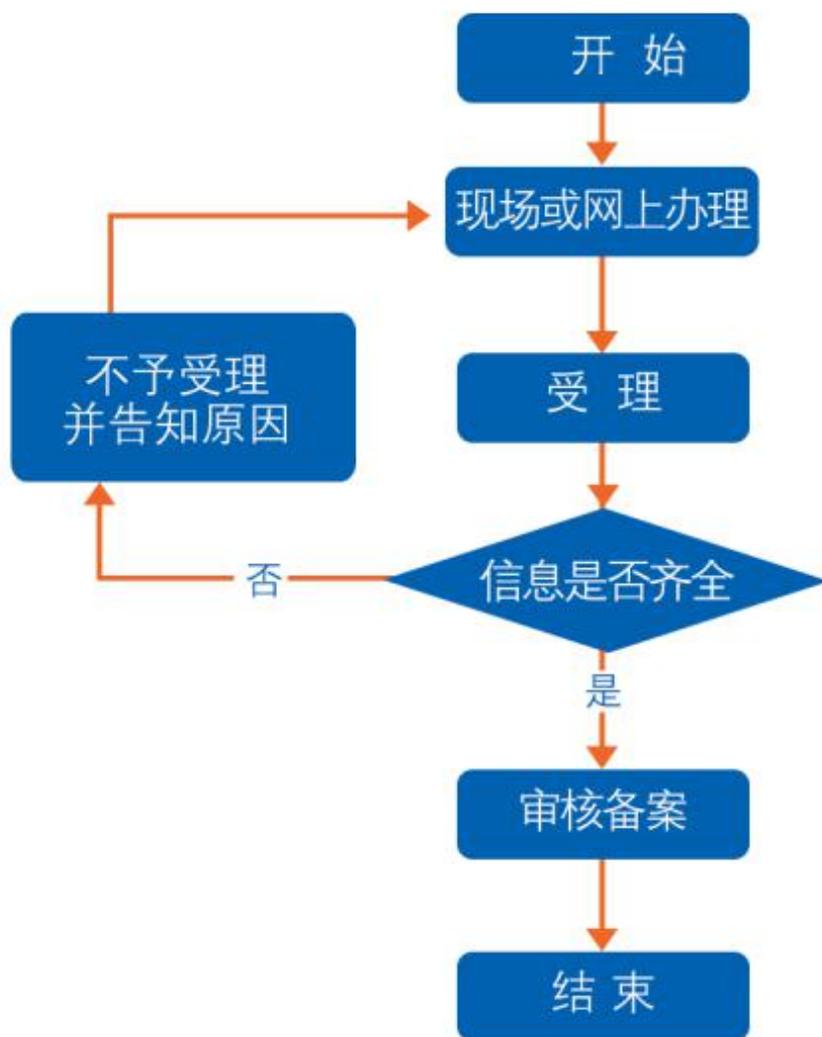
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 异地长期居住人员备案流程图



## 临时外出就医人员备案

### 一、事项名称

临时外出就医人员备案

### 二、服务对象

（转诊转院人员，自行外出就医人员，因出差、探亲、旅游等）临时在外就医人员。

### 三、办理方式

1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；

2.网上办理：国家医保服务平台APP、国家异地就医备案微信小程序、“鲁医保”小程序；各市向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

实行承诺备案制，不需要提交材料、免经办机构审核，即时提交，即时生效。

### 五、申办材料

无

### 六、办理时限

即时办结。

### 七、监督电话

各市向社会公布监督电话。

### 八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

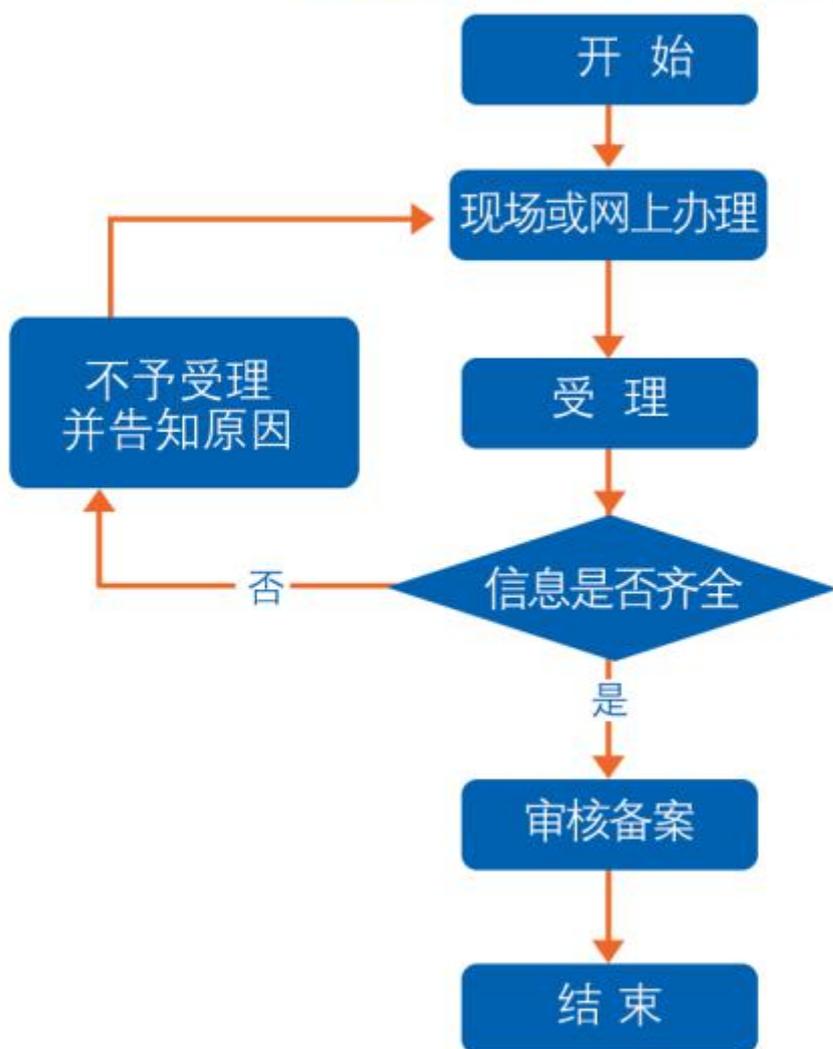
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 临时外出就医人员备案流程图



# 医疗费用手工（零星）报销

## 门诊费用手工报销

### 一、事项名称

门诊医疗费用手工报销

### 二、服务对象

参保居民。

### 三、办理方式

现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址。

### 四、办理流程

- 1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构申报；
- 2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料；

### 五、申办材料

医院收费有效票据，费用清单。

### 六、办理时限

10个工作日。

### 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；

2.电话查询：各市向社会公布查询电话。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

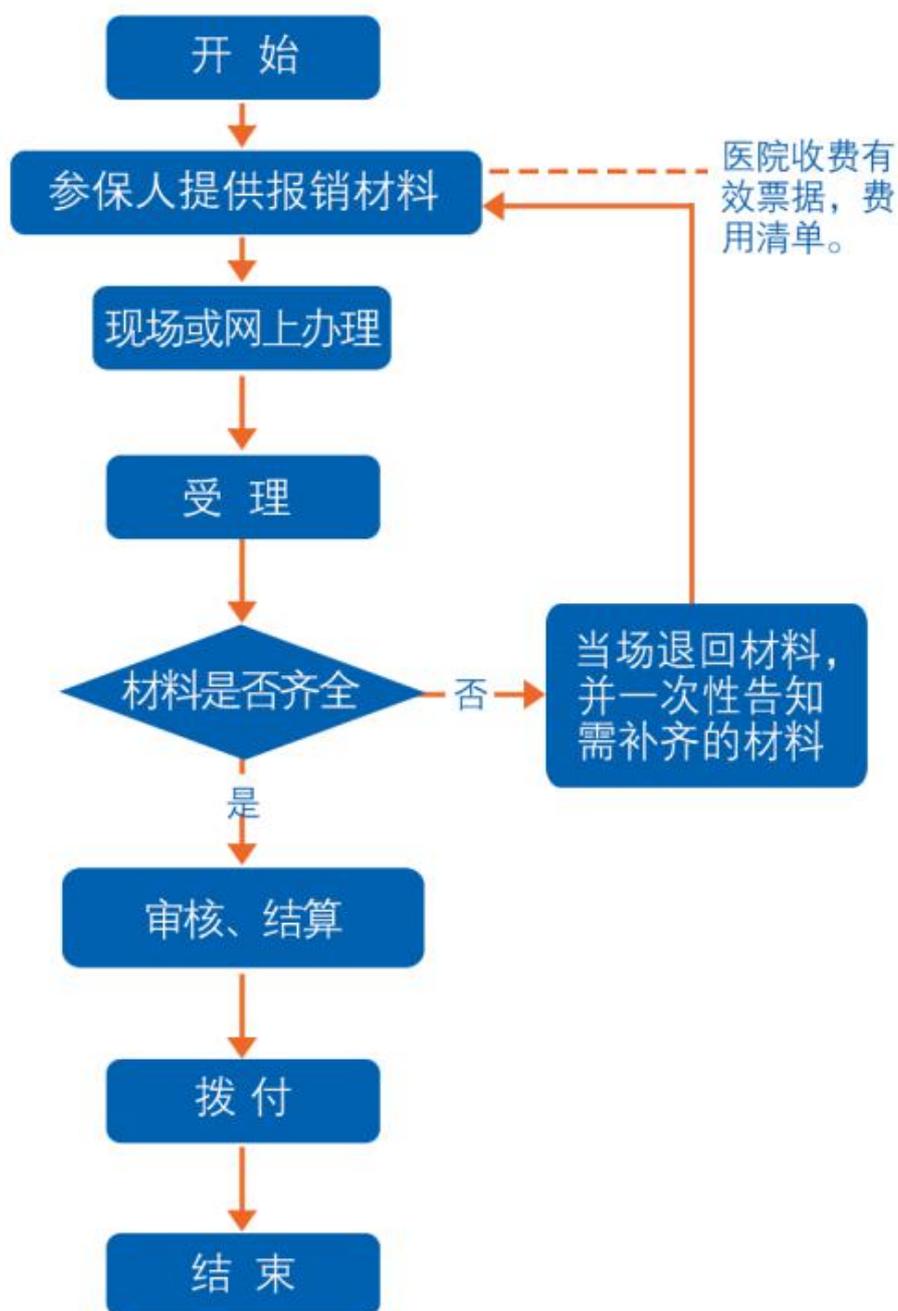
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 门诊费用报销流程图



## 住院医疗费用手工报销

### 一、事项名称

住院医疗费用手工报销

### 二、服务对象

参保居民。

### 三、办理方式

现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址。

### 四、办理流程

- 1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构申报；
- 2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

### 五、申办材料

医院收费有效票据，费用清单，出院记录（诊断材料）；属于意外伤害情形的，须提供病历复印件、第三方赔付材料（或个人书面承诺书）。

### 六、办理时限

10个工作日。

### 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；

2.电话查询：各市向社会公布查询电话。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

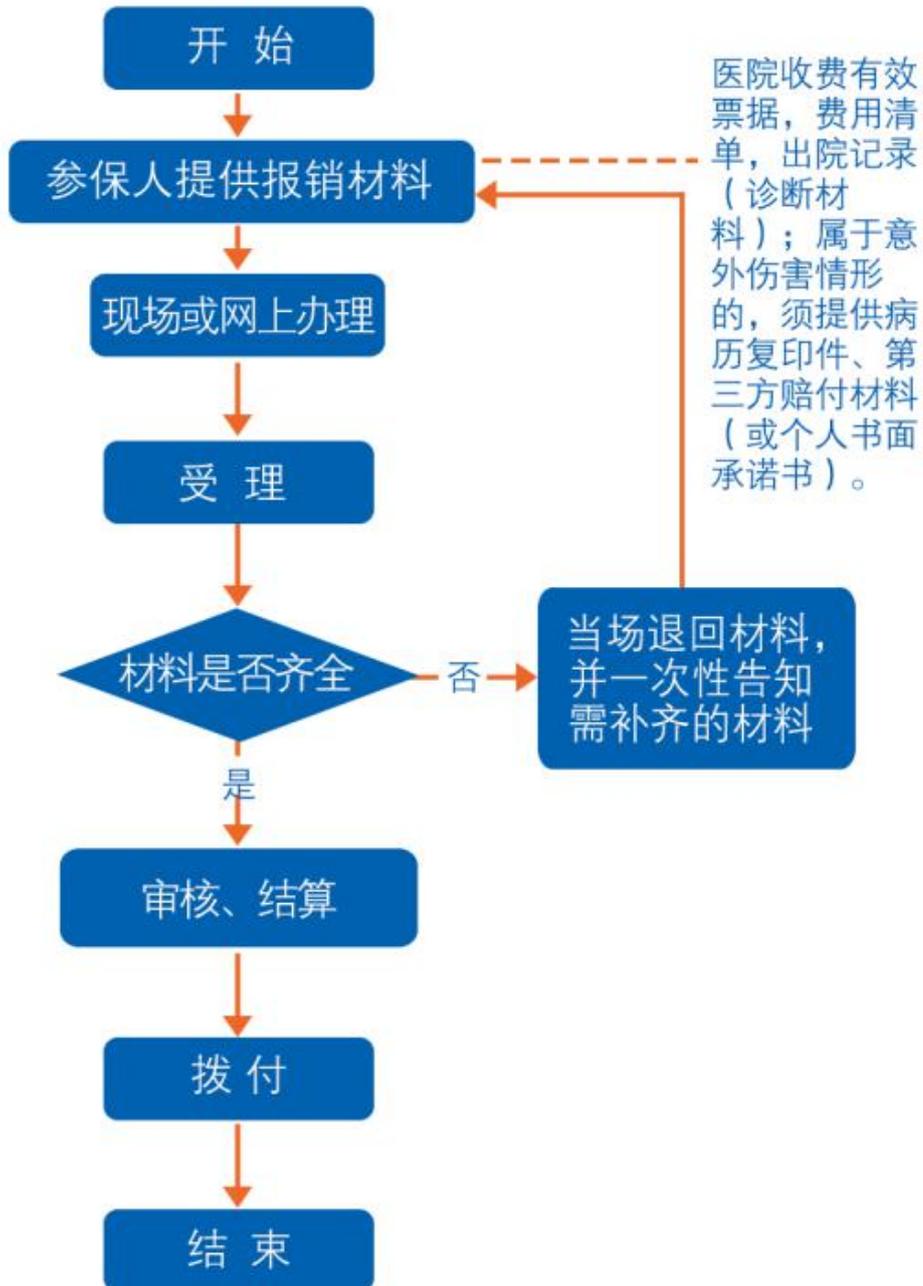
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 住院费用报销流程图



# 基本医疗保险参保人员 享受门诊慢特病病种待遇认定

## 一、事项名称

基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定

## 二、服务对象

参保居民。

## 三、办理方式

- 1.协议定点医疗机构办理；
- 2.医保经办机构现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 3.医保经办机构网上办理：各市向社会公布网上办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

## 四、办理流程

提交门诊慢特病申办材料，由受理的协议定点医疗机构或医保经办机构按以下流程办理：

- 1.协议定点医疗机构办理流程：协议定点医疗机构审核参保人员提供的申办材料，符合政策规定的确认后上传医保经办机构，由医保经办机构进行确认；
- 2.医保经办机构办理流程：医保经办机构审核参保人员提供的申办材料，符合政策规定的进行待遇认定，不专门组织查体和资格评定；

3.逐步取消门诊慢特病纸质证件（慢特病资格证），改为通过医保信息系统进行身份标识。鼓励各市将门诊慢特病病种待遇认定下沉到符合要求的定点医疗机构，由定点医疗机构“一站式”受理，经办机构对医疗机构认定情况进行有效监管。

## 五、申办材料

申请病种的相关病历、检查化验报告。原则上凡可提供一级及以上协议定点医疗机构（各市可根据不同病种规定医院级别）近3个月的病历、检查、化验结果的，不再重复诊断、检查、化验。

## 六、办理时限

恶性肿瘤、肾透析、器官移植抗排异治疗、精神病等医疗费用较高的病种，随时申办、即时办结、次日享受待遇；其它病种随时申报相关材料，不超过20个工作日办结，办结后次日享受待遇。

## 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：协议定点医疗机构医保窗口或医保经办机构窗口查询认定情况，各市向社会公布经办服务大厅查询地址；

2.电话查询：各市向社会公布查询电话；

3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号等。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

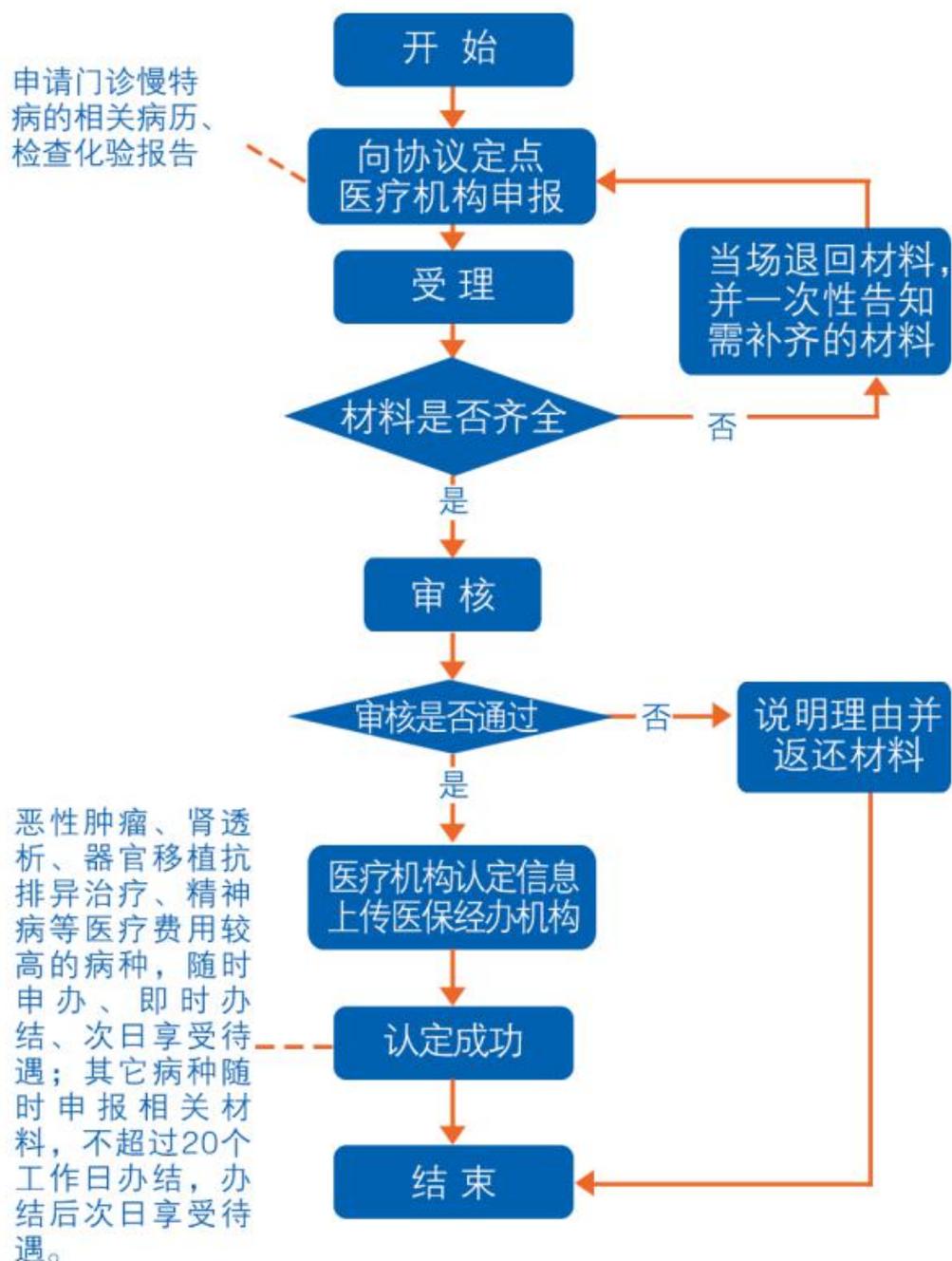
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

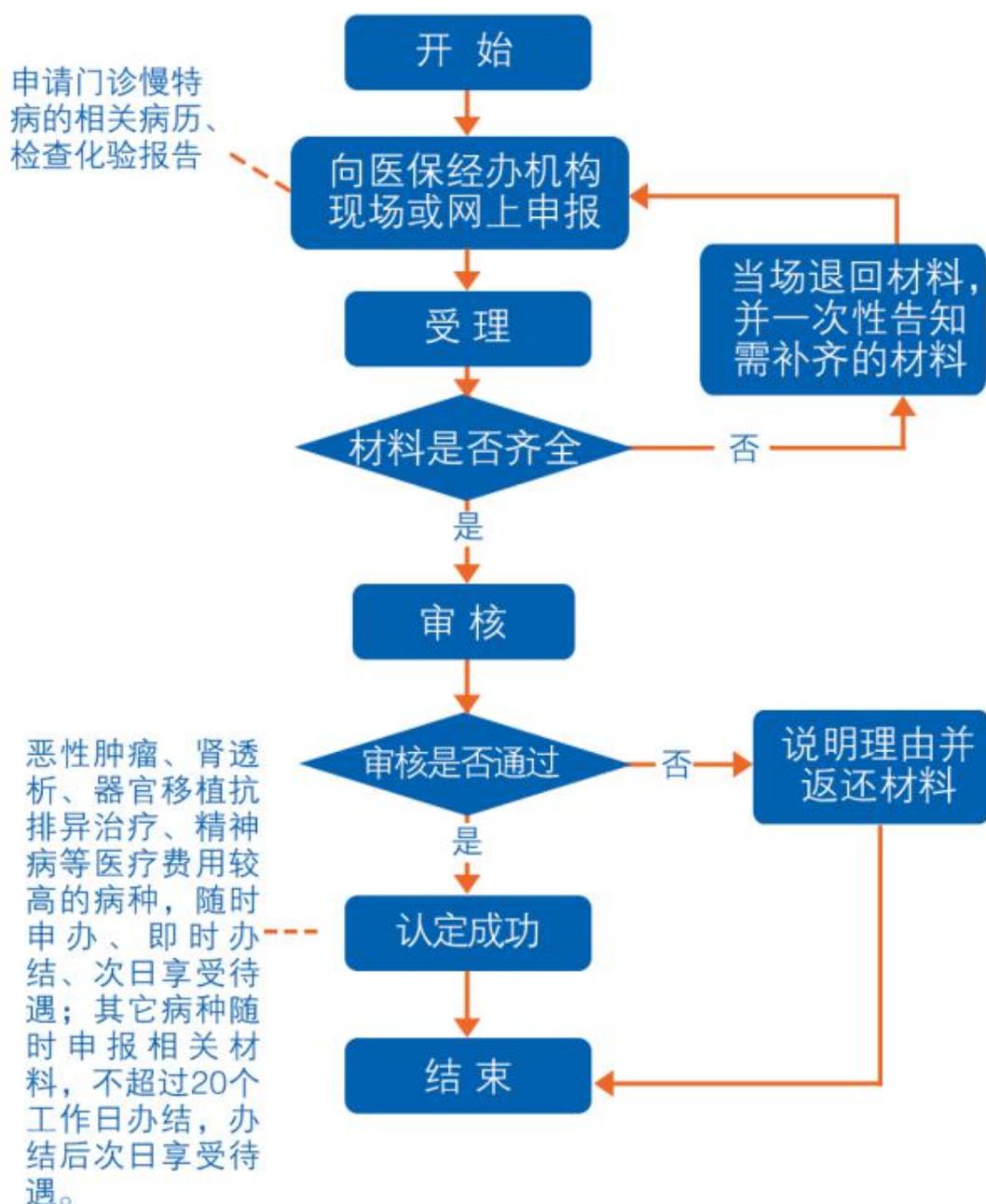
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病 病种待遇认定流程图 (协议定点医疗机构办理)



## 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病种待遇认定流程图 ( 医保经办机构办理 )



# 生育医疗费支付

## 一、事项名称

生育医疗费手工报销

## 二、服务对象

参保居民。

## 三、办理方式

1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；

2.网上办理：各市向社会公布网上办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

## 四、办理流程

1.参保人向医保经办机构提交申办材料；

2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

## 五、申办材料

1.社会保障卡或本人银行账户；

2.医院收费有效票据,住院费用清单、出院记录（诊断材料）。

## 六、办理时限

10个工作日。

## 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号等。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

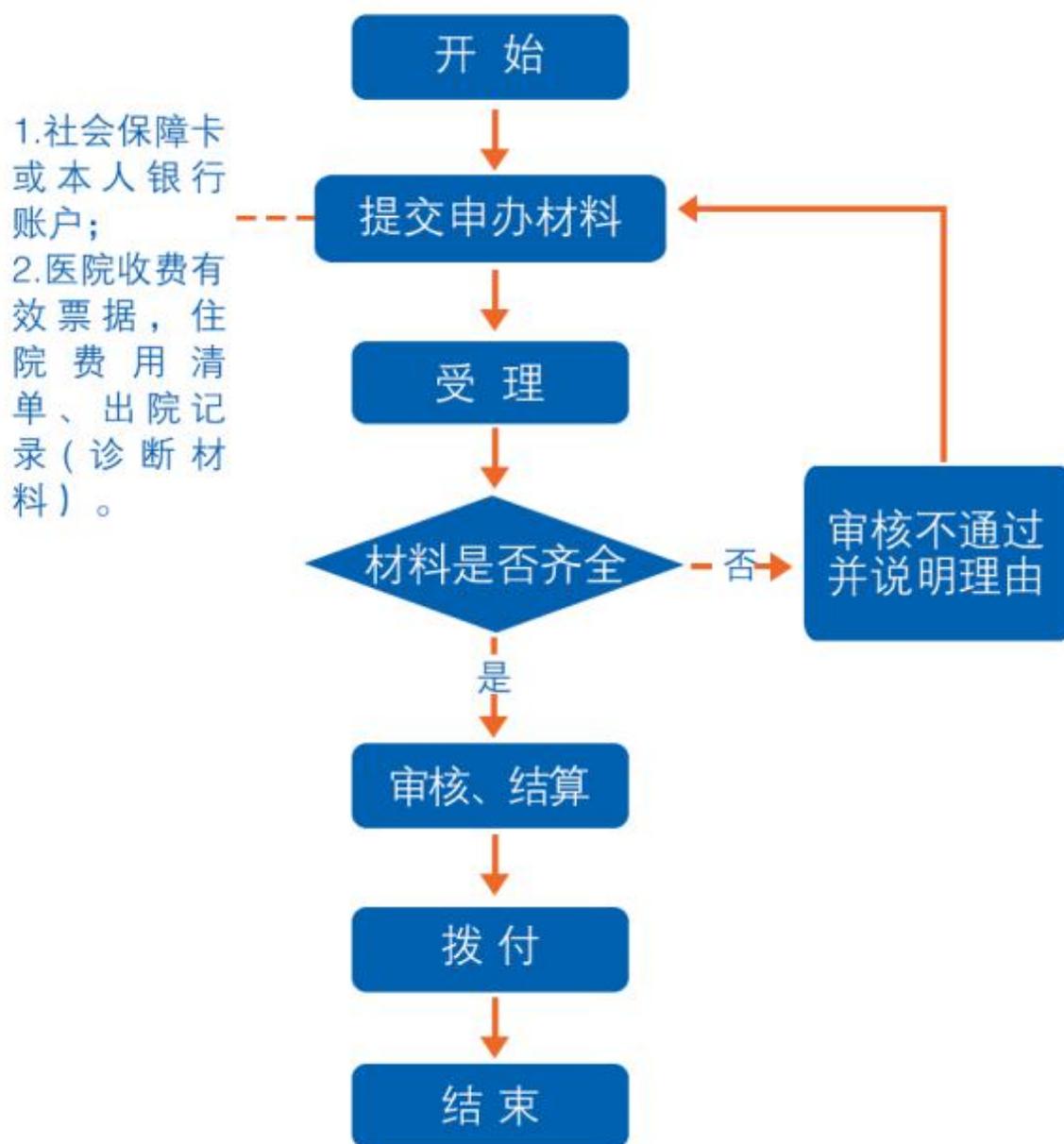
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 生育医疗费手工报销流程图



# 城乡居民医疗救助待遇

医疗救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴

## 一、事项名称

医疗救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴

## 二、服务对象

符合医疗救助条件的救助对象。

## 三、办理方式

1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；

2.网上办理：各市向社会公布网上办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

## 四、办理流程

1.参保人持申办材料向医保经办机构申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

## 五、申办材料

救助对象身份证明，个人缴纳基本医保参保费用有效凭证。

## 六、办理时限

10个工作日。

## 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理

进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号

等。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

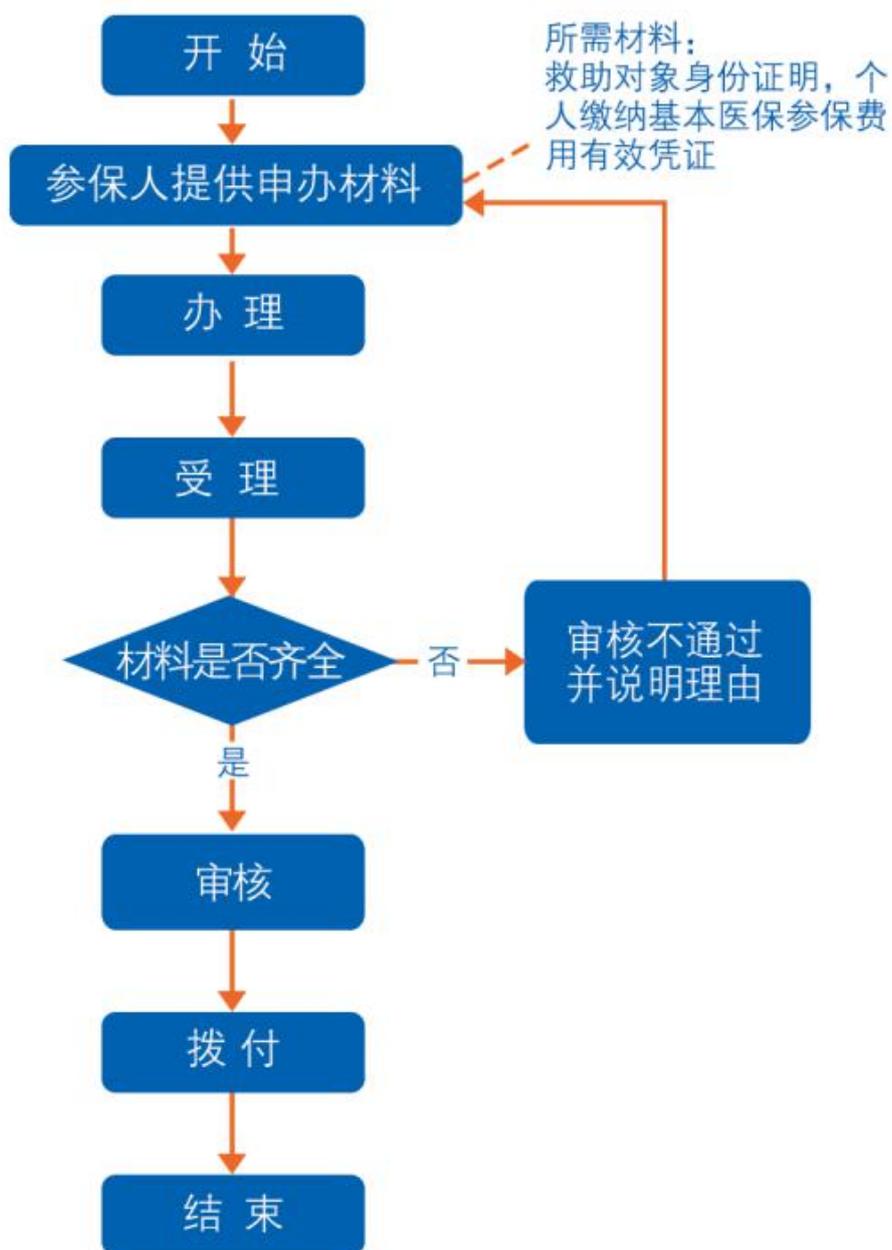
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 医疗救助对象参加城乡居民基本医疗保险 个人缴费补贴流程图



## 医疗救助对象手工（零星）报销

### 一、事项名称

医疗救助对象手工（零星）报销

### 二、服务对象

医疗救助对象。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布网上办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.参保人持报销材料向医保经办机构申报；
- 2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料；
- 3.通过网上提交材料的，经审核符合条件的，通过网上告知审核结果。

### 五、申办材料

- 1.医保电子凭证或有效身份证件或社保卡；
- 2.基本医保、大病保险报销后的结算单、就医有效票据；
- 3.《医疗救助申请表》。

### 六、办理时限

10个工作日。

## 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市向社会公布网址，手机APP，微信公众号等。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

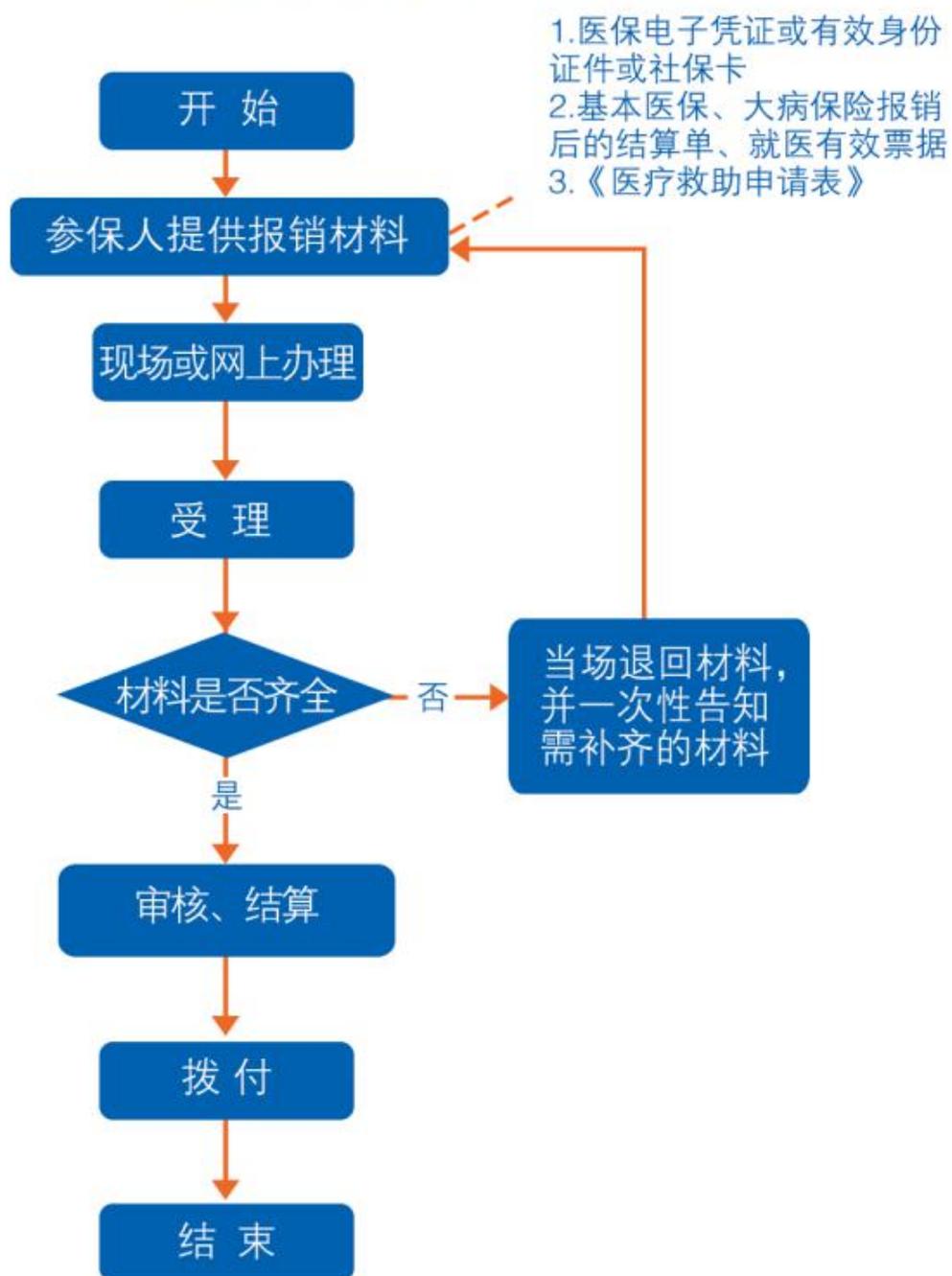
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 医疗救助对象手工报销流程图



# 长期护理保险待遇申请

## 一、事项名称

长期护理保险待遇申请

## 二、服务对象

参保居民。

## 三、办理方式

1.定点护理机构或经办机构办理：各市向社会公布定点护理机构名单或经办服务大厅办理地址。

2.各市公布的其他办理方式。

## 四、办理流程

提交长期护理保险待遇申请材料，由受理的定点护理机构或经办机构按以下流程办理：

1.定点护理机构办理流程：定点护理机构审核参保人（或家属）提供的申请材料及基本情况，初审通过的上传经办机构，由经办机构安排评估审核，符合政策规定的确认享受待遇；

2.经办机构办理流程：经办机构审核参保人（或家属）提供的申请材料，安排评估审核，符合政策规定的确认享受待遇。

## 五、申办材料

参保人身份证或社会保障卡、医保电子凭证，相关病历、有效诊断证明等各市医保经办机构向社会公布的申请材料。

## 六、办理时限

30个工作日内办结。

## 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：受理申请的定点护理机构或经办机构查询办理情况；

2.电话查询：各市向社会公布查询电话。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

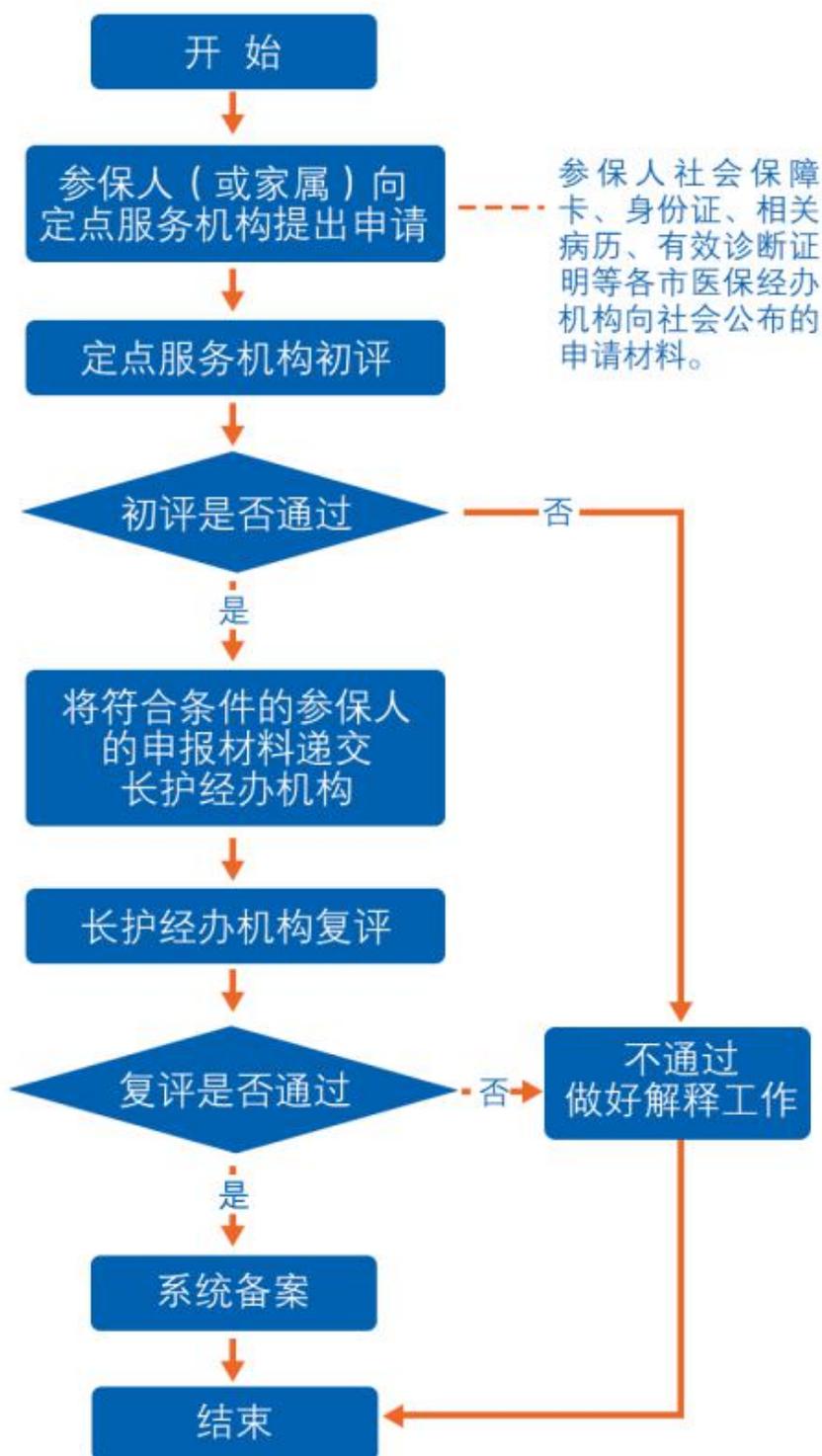
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 长期护理保险待遇申请流程图



# 协议定点医药机构

# 医药机构申请定点协议管理

## 医疗机构申请定点协议管理

### 一、事项名称

医疗机构申请定点协议管理

### 二、服务对象

医疗机构。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布网上办理业务的网址等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.医疗机构向医保经办机构提出申请；
- 2.审核评估：医保经办机构或委托第三方组织专家通过审核书面材料和实地察看等方式，对申报的医疗机构进行评估；
- 3.协商谈判：由医保经办机构与拟新增的协议管理医疗机构进行协商谈判，主要内容包括服务人群、服务范围、服务内容、服务质量、基金支付方式、审核结算办法、违约情形和责任、协议时效及争议处理等；
- 4.结果公示：评估结果在各市医疗保障局门户网站等公示5个工作日；

5.协议签订：医保经办机构与新增医疗机构签订服务协议，并向社会公布新增协议定点医疗机构名单。

## 五、申办材料

根据《医疗机构医疗保障定点管理暂行办法》（国家医疗保障局令第2号）医疗机构向统筹地区经办机构提出医保定点申请，至少提供以下材料：

(1)定点医疗机构申请表；

(2)医疗机构执业许可证或中医诊所备案证或军队医疗机构为民服务许可证照复印件；

(3)与医保政策对应的内部管理制度和财务制度文本；

(4)与医保有关的医疗机构信息系统相关材料；

(5)纳入定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告；

(6)省级医疗保障行政部门按相关规定要求提供的其他材料。

各市可根据医疗机构申请协议定点的类别（住院、门诊统筹、个人账户支付等），对申请材料做适当调整。

## 六、办理时限

45个工作日，有条件的市要进一步压缩办理时限。

## 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；

2.电话查询：各市向社会公布查询电话。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

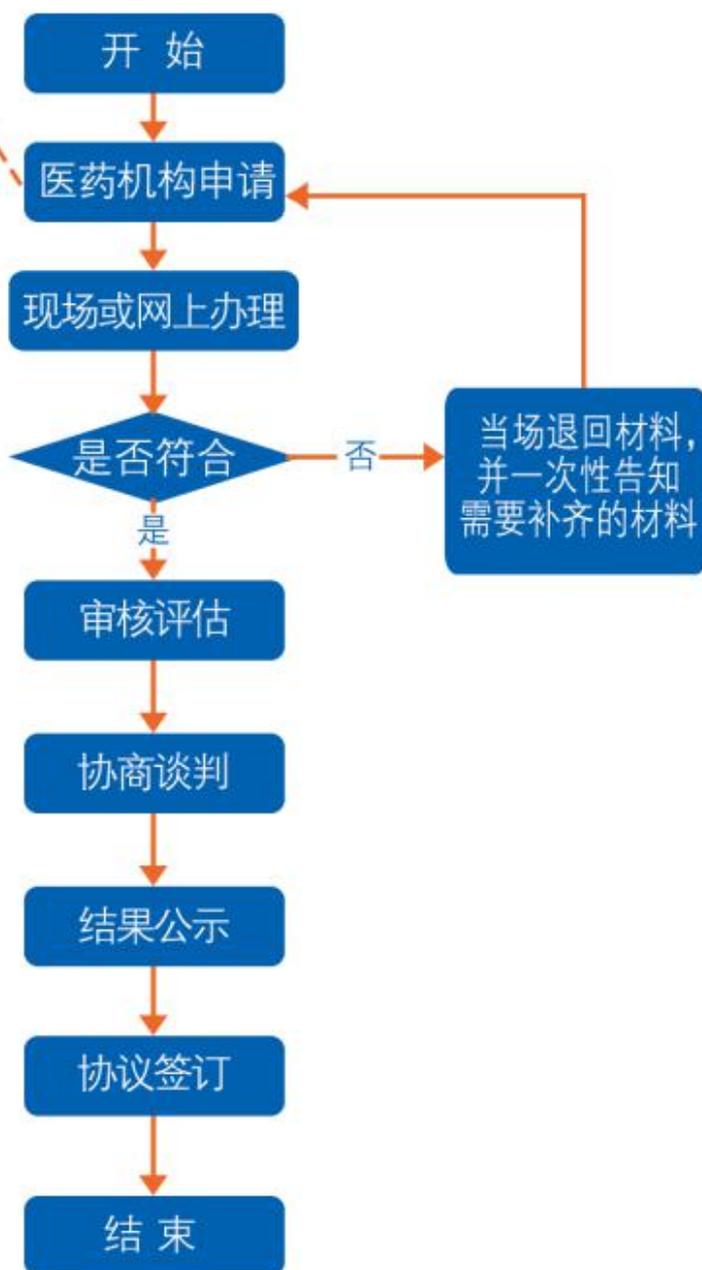
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 医疗机构申请定点协议管理流程图

- (1) 定点医疗机构申请表；  
(2) 医疗机构执业许可证或中医诊所备案证或军队医疗机构为民服务许可证照复印件；  
(3) 与医保政策对应的内部管理制度和财务制度文本；  
(4) 与医保有关的医疗机构信息系统相关材料；  
(5) 纳入定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告；  
(6) 省级医疗保障行政部门按相关规定要求提供的其他材料。  
各市可根据医疗机构申请协议定点的类别（住院、门诊统筹、个人账户支付等），对申请材料做适当调整。



## 零售药店申请定点协议管理

### 一、事项名称

零售药店申请定点协议管理

### 二、服务对象

零售药店。

### 三、办理方式

- 1.现场办理：各市向社会公布经办服务大厅办理地址；
- 2.网上办理：各市向社会公布网上办理业务的网址等办理方式。

### 四、办理流程

- 1.零售药店向医保经办机构提出申请；
- 2.审核评估：医保经办机构或委托第三方组织专家通过审核书面材料和实地察看等方式，对申报的零售药店进行评估；
- 3.协商谈判：由医保经办机构与拟新增的协议管理零售药店进行协商谈判，主要内容包括服务人群、服务范围、服务内容、服务质量、基金支付方式、审核结算办法、违约情形和责任、协议时效及争议处理等；
- 4.结果公示：评估结果在各市医疗保障局门户网站等公示5个工作日；
- 5.协议签订：医保经办机构与新增零售药店签订服务协议，并向社会公布新增协议定点零售药店名单。

## 五、申办材料

根据《零售药店医疗保障定点管理暂行办法》（国家医疗保障局令第3号）零售药店向统筹地区经办机构提出医疗保障定点申请，至少提供以下材料：

(1) 定点零售药店申请表；

(2) 药品经营许可证、营业执照和法定代表人、主要负责人或实际控制人身份证复印件；

(3) 执业药师资格证书或药学技术人员相关证书及其劳动合同复印件；

(4) 医保专(兼)职管理人员的劳动合同复印件；

(5) 与医疗保障政策对应的内部管理制度和财务制度文本；

(6) 与医保有关的信息系统相关材料；

(7) 纳入定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告；

各市可根据相关规定对申请材料做适当调整。

## 六、办理时限

45个工作日，有条件的市要进一步压缩办理时限。

## 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1. 现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；

2. 电话查询：各市向社会公布查询电话。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

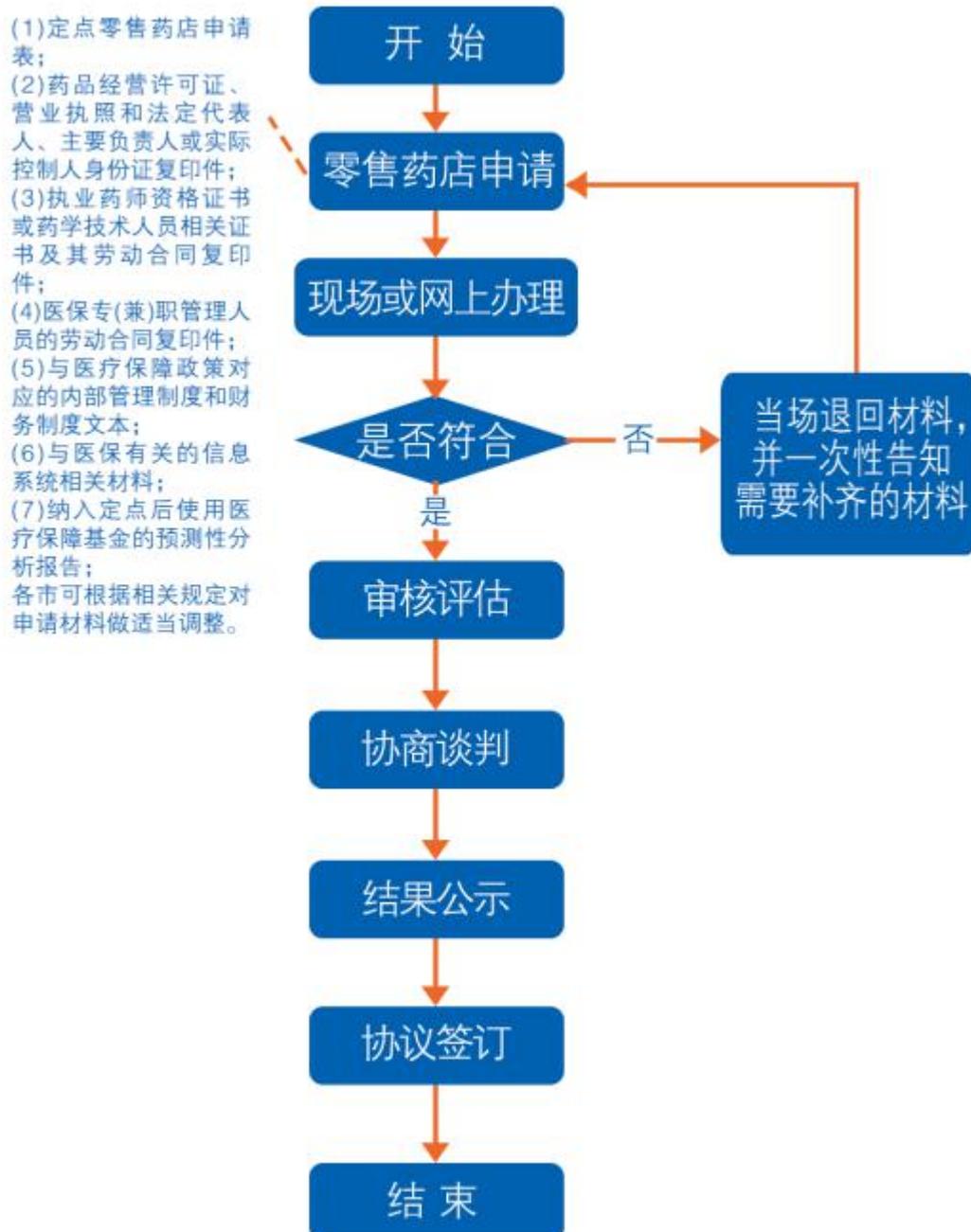
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 零售药店申请定点协议管理流程图



# 基本医疗保险定点医疗机构费用结算

## 一、事项名称

基本医疗保险定点医疗机构费用结算

## 二、服务对象

基本医疗保险定点医疗机构。

## 三、办理方式

1.现场办理：定点医疗机构按月申报，到医保经办机构窗口办理。各市向社会公布经办服务大厅办理地址；

2.网上办理：各市向社会公布网上办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

## 四、办理流程

1.定点医疗机构按月向医保经办机构申报；

2.医保经办机构按规定进行费用审核，次月底前完成费用拨付；暂扣的质量保证金不超过应拨付费用的5%或取消扣除，通过协议约定奖惩办法。

## 五、申办材料

《基本医疗保险定点医疗机构医保费用申报表》1份，实现网上办理后，通过网上实现申报拨付费用。

## 六、办理时限

30个工作日。

## 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市待开通网上查询业务后及时向社会公布。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

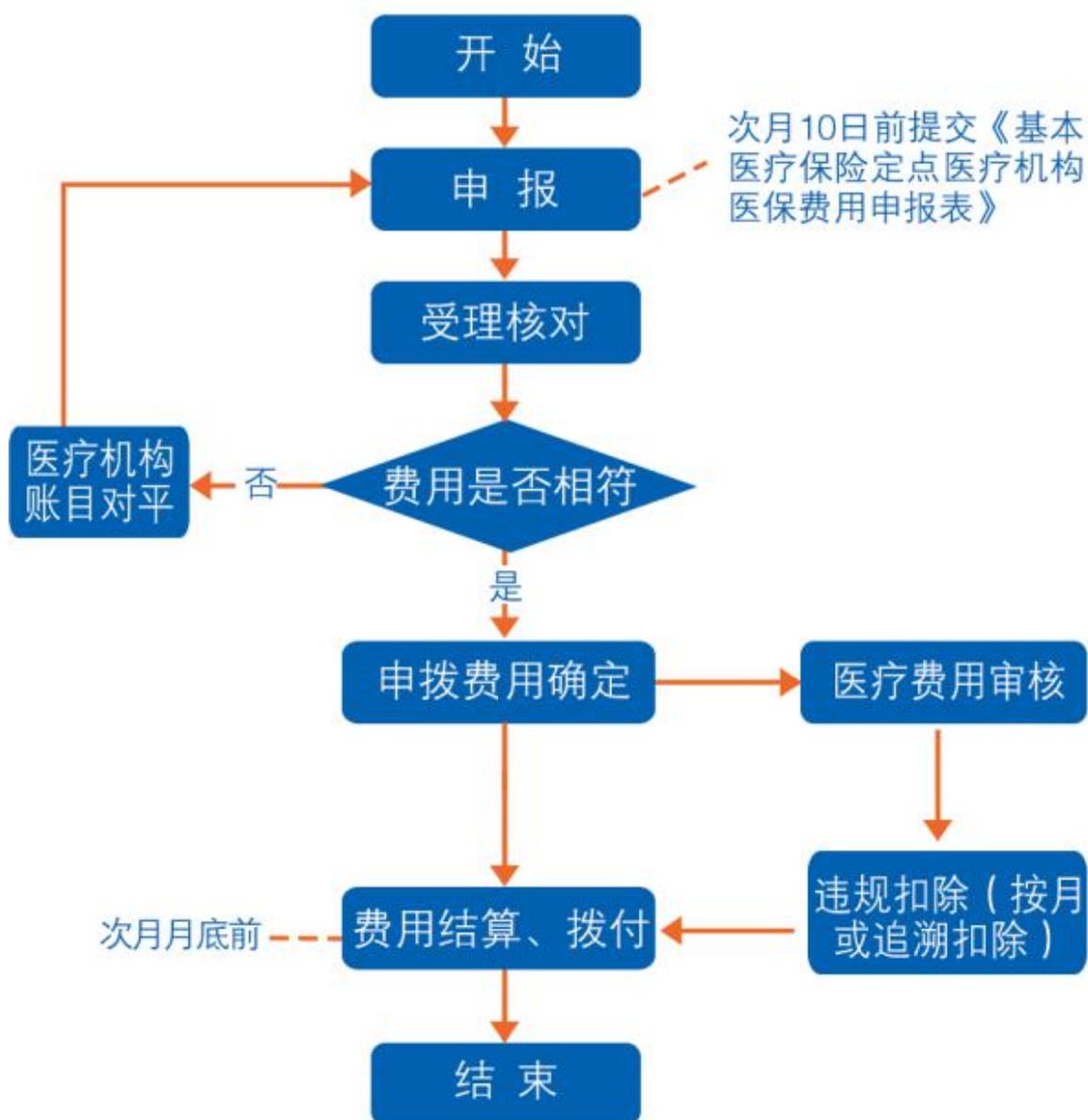
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 基本医疗保险定点医疗机构 费用结算流程图



# 基本医疗保险定点零售药店费用结算

## 一、事项名称

基本医疗保险定点零售药店费用结算

## 二、服务对象

基本医疗保险定点零售药店。

## 三、办理方式

1.现场办理：定点零售药店按月申报，到医保经办机构窗口办理。各市向社会公布经办服务大厅办理地址；

2.网上办理：各市向社会公布网上办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

## 四、办理流程

1.定点零售药店按月向医保经办机构申报；

2.医保经办机构按规定进行费用审核，次月底前完成费用拨付。

## 五、申办材料

《基本医疗保险定点零售药店医保费用申报表》1份，实现网上办理后，通过网上实现申报拨付费用。

## 六、办理时限

30个工作日。

## 七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

- 1.现场查询：各市向社会公布经办服务大厅查询地址；
- 2.电话查询：各市向社会公布查询电话；
- 3.网上查询：各市待开通网上查询业务后及时向社会公布。

## 八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

## 九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求，对服务质量进行评价，评价内容包括：

1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

## 基本医疗保险定点零售药店 费用结算流程图

