**《辽宁省医保经办服务标准体系建设指南》（征求意见稿）**

构建科学合理的医保经办服务标准体系，是维护人民群众合法权益、深化营商环境，助力健康辽宁建设、推动全省医疗保障事业高质量发展的重要基础。为适应医保经办服务工作新形势和新要求，解决医保经办服务标准供给不足问题，加强全省医保经办服务标准化工作，依据《关于推进质量强省战略深化质量提升行动总体方案(2021-2022年)》要求，辽宁省医疗保障局、辽宁省市场监督管理局共同组织制定了《辽宁省医保经办服务标准体系建设指南》，作为指导全省医保经办服务标准体系建设的行动规划。

一、总体要求

**（一）指导思想**

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，立足新发展阶段，把握新形势、新要求，全面贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于医保经办工作的一系列决策部署和深化标准化工作改革要求，以“满足服务需求、保障人民权益；细化服务层级、统筹全面发展；创新服务方式、适应时代要求；规范服务行为、提升服务质量”为建设目标，构建全省医保经办服务标准体系的总体框架，为医保经办服务标准化工作提供重要指引，助力推进新时代医疗保障事业高质量发展。

**（二）基本原则**

**1.全面系统、协调统一。**科学梳理医保经办服务各流程、各要素，构建内容全面、结构完整、层次清晰的标准体系。围绕国家、地方有关医保经办服务工作的法律法规以及政策要求，运用“统一、协调、简化、优化”的标准化原理推动全部医保经办服务工作的协调与统一，加强各级标准之间的衔接，强化标准对法律法规以及政策的技术支撑。

**2.立足需求，服务发展。**医保经办服务标准体系的建立，以打造人民满意的医保经办服务为目标，以规范服务行为、提高服务质量、强化能力建设、增进人民福祉为导向。立足医保经办服务现实与长远需求，突出重点，急用先定，不断增强标准的完整性、适用性和有效性，使医保经办服务标准成为落实《辽宁省“十四五”医疗保障规划》的重要措施，不断提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

**3.动态优化、适度超前。**保持标准体系的开放性和可扩充性，结合新时代医疗保障服务发展变化，持续改进标准体系框架以及组成标准。发挥标准对行业管理与服务的引领作用，构建适度超前的体系模块，在安全医保、智慧医保、职业健康、风险管理等现代管理领域和新兴领域为标准制定预留必要的发展空间。

二、构建依据

**（一）法律法规及规章**

1.中华人民共和国标准化法（中华人民共和国主席令第七十八号）；

2.中华人民共和国社会保险法（中华人民共和国第35号主席令）；

3.社会救助暂行办法（国务院第649号令）；

4.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）；

5.零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）。

**（二）政策文件**

1.国务院《关于整合城乡居民基本医疗保险制度的意见》（国发〔2016〕3号）；

2.国务院办公厅《关于全面实施城乡居民大病保险的意见》（国办发〔2015〕57号）；

3.国家医疗保障局《关于进一步深化推进医保信息化标准化工作的通知》（医保发〔2022〕8号）；

4.国家医疗保障局《关于优化医保领域便民服务的意见》（医保发〔2021〕39号）；

5.国家医疗保障局办公室关于印发《中国医疗保障官方标识使用管理办法（暂行）》的通知（医保办发〔2021〕1号）；

6.国家医疗保障局关于印发《医疗保障标准化工作指导意见的通知》（医保发〔2019〕39号）；

7.国家医疗保障局办公室关于印发《医疗保障经办管理服务规范建设专项行动工作方案》的通知（医保办函〔2022〕25号）；

8.国家医疗保障局办公室关于印发《医疗保障经办大厅设置与服务规范（试行）》的通知（医保办发〔2021〕17号）；

9.国家医疗保障局办公室关于印发《医疗保障经办机构内部控制管理规程（试行）》的通知（医保办函〔2021〕20号）；

10.辽宁省医疗保障局关于印发《辽宁省医疗保障经办政务服务事项清单》的通知（辽医保〔2020〕61号）；

11.辽宁省医疗保障局等六部门关于下发全省医疗保障公共管理服务质量提升工程三年行动计划（2021—2023）的通知（辽医保〔2021〕79号）；

12.辽宁省医疗保障局关于印发《辽宁省“十四五”医疗保障规划》的通知（辽医保发〔2021〕14号）；

13.辽宁省医疗保障事务服务中心关于印发《辽宁省省直基本医疗保险业务经办规程》的通知。

**（三）相关标准**

1.标准体系构建原则和要求（GB/T 13016—2018）；

2.服务标准化工作指南（GB/T 15624—2011）；

3.服务业组织标准化工作指南（GB/T 24421—2009）；

4.服务标准制定导则 考虑消费者需求（GB/T 24620—2009）；

5.服务标准编写通则（GB/T 28222—2011）。

三、建设思路

医疗保障是减轻群众就医负担、增进民生福祉、维护社会和谐稳定的重大制度安排，在提供实际服务工作时具有层级广、内容多、流程长等特征。结合我省医保经办服务发展现状和趋势，提出服务层级、服务方式、服务内容、服务管理等4个医保经办服务标准体系构建维度，并制成医保经办服务标准体系构成维度图（见图1）。

**第一维度（A）：医保经办服务层级。**为确保不同区域的服务对象得到规范、优质的服务，按照《全省医疗保障公共管理服务质量提升工程三年行动计划（2021—2023）》的要求，服务层级确定为省级、市级、县区级、乡镇街道级、村社区级。

**第二维度（B）：医保经办服务方式。**按照我省现阶段医保经办服务提供的现状，服务方式分为窗口服务、网络服务、电话服务、移动终端服务四类。

**第三维度（C）：医保经办服务内容。**医保经办服务实际工作中涉及到的各类服务项目、领域以及类型。

**第四维度（D）：医保经办服务管理。**医保经办服务过程中涉及到的人员、场所、设施、安全等各类管理要素。

村、社区

A（服务层级）

乡镇、街道

县、区级

其它

安全管理

风险管理

信息化

设备设施

环境管理

职业健康

人力资源

服务管理

市级

省级

D（服务管理）

职

工

基

本

医

疗

保

险

职工大额医疗费用补助

城

乡

居

民

基

本

医

疗

保

险

窗口服务

企事业单位补充医疗保险

公务员医疗补助

城乡居民大病保险

网络服务

生育保险

医疗救助

电话服务

长期护理保险

移动终端服务

C（服务内容）

B（服务方式）

其它

商业健康保险

图1 辽宁省医保经办服务标准体系构成维度图

四、体系框架

按照国家标准《服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系》（GB/T 24421.2—2009）和《标准体系构建原则和要求》（GB/T 13016—2018）中关于服务业组织标准体系总体结构的规定，遵循现代质量管理中的PDCA循环原理，结合辽宁省医保经办服务工作现状、标准化需求和未来发展趋势，构建辽宁省医保经办服务标准体系由四个子体系组成（见图2）。

辽宁省“十四五”医疗保障事业发展工作目标

国家、地方医疗保障

领域标准体系规划

国家、地方医疗保障领域及标准化法律法规

辽宁省医保经办服务标准体系

医保经办服务

通用基础标准分体系

医保经办服务

评价标准分体系

医保经办服务

提供标准分体系

医保经办服务

保障标准分体系

图2 辽宁省医保经办服务标准体系框架图

**（一）医保经办服务通用基础标准分体系**

由医保经办服务行业中被普遍使用，具有广泛指导意义的标准组成，包括标准化导则、术语与缩略语、符号与标志、行业分类等方面的标准。

**（二）医保经办服务保障标准分体系**

由支撑医保经办服务有效提供而制定的标准组成，包括服务管理、人力资源、职业健康、环境管理、设备设施、安全管理、风险管理、信息化等方面的标准。

**（三）医保经办服务提供标准分体系**

由规范医保经办服务提供方与服务对象之间直接或间接接触活动过程的标准组成，包括服务规范、服务提供规范以及运行管理规范等与服务项目和服务内容相关联的标准。

**（四）医保经办服务评价标准分体系**

由对医保经办服务内容、过程、结果、综合质量及服务满意度评价等标准共同组成，包括示范窗口评价、协议履行评价、满意度测评标准等。

五、发展方向

在完善现有标准子体系的基础上，结合我省医保经办服务工作发展现状和目标，按照《辽宁省“十四五”医疗保障规划》要求，围绕以下4方面开拓标准体系建设。一是安全医保标准体系，包括基金运行管理考核评价、医保经办数据安全评价、医保经办内部管理风险点控制等方面。二是智慧医保标准体系，包括医保电子凭证应用规范、“互联网+医疗健康”评价标准体系等方面。三是职业心理健康标准体系，包括心理健康评价、心理健康防护、心理健康疏导等方面。四是风险管理标准体系，包括风险识别、风险评估、风险控制、风险应对等方面。

六、组织实施

**（一）加强组织领导，建立协同工作机制**

各级医疗保障管理部门会同市场监督管理等部门统筹规划和指导医保经办服务标准制修订工作，协调处理标准制修订和实施过程中的重大问题，督促检查标准化工作的落实，有序推进医保经办服务标准体系建设，适时制修订医保经办服务标准体系建设指南。

**（二）坚持需求导向，加快急需标准研制**

根据医保经办服务发展需要，突出重点，急用先立，分批制定实施各类医保经办服务标准，填补医保经办服务标准体系中急需、空缺的标准；及时废止或修订不适应需要的标准。优选文本质量高、实施效果好的地方标准，力争申报上升为行业标准、国家标准。

**（三）打造专业化智库，提升服务人员能力**

建立与相关行业管理部门、高等院校、技术机构、社会团体等单位的协作机制，组建与现阶段医保经办服务工作相适应的专家智库。充分发挥专家作用，解答体系建立与实施过程中的技术问题，不断提升体系实施效能；开展高质量的技术技能培训，为标准体系的制定、实施提供人力资源储备。

**（四）营造良好氛围，强化标准宣贯实施**

通过新闻媒体、互联网等渠道，全方位、多角度宣传解读医保经办标准体系及进度安排，广泛接受社会各领域对体系贯彻实施的监督与反馈，提升标准体系的影响力与公信力，确保标准体系的生命力与执行力。各级医疗保障、市场监督管理等有关部门充分发挥职能作用，调动科研机构以及行业协会等力量，通过培训、咨询等手段，指导医疗保障服务机构全面掌握标准体系要求、准确理解标准条目内容、切实做好医保经办服务标准的宣贯和实施。

附件:1.辽宁省医保经办服务标准体系框架

2.辽宁省医保经办服务标准体系标准明细表

附件1：辽宁省医保经办服务标准体系框架

辽宁省医疗保障经办服务标准体系体系

医疗保障服务保障标准分体系

设

备

设

施

服

务

管

理

环

境

管

理

人

力

资

源

风

险

管

理

信

息

化

职

业

心

理

健

康

安

全

管

理

其

它

服

务

评

价

持

续

改

进

示

范

窗

口

评

价

协

议

履

行

评

价

建设

与运行

数据交换

其

它

其

它

医疗保障服务评价标准分体系

医疗保障服务提供标准分体系

医疗保障通用基础标准分体系

基金管理

其

它

岗位设置

培训管理

考核管理

其

它

协议服务

服务总则

线下服务

线上服务

其它

其它

突发事件

消防安全

卫生防疫

机构保险

职工保险

城乡居民保险

公务员补助

商业保险

其它

合同

管

理

统计

管

理

其

它

档案管理

服

务

规

范

服

务

提

供

规

程

质

量

控

制

其

它

制度管理

心

理

健

康

防护

心

理

健

康

评价

心

理

健

康

疏

导

其

它

标

准

化

导

则

术

语

与

缩

略

语

分

类

符

号

与

标

志

其

它

附件2：辽宁省医保经办服务标准体系标准明细表

**辽宁省医保经办服务标准体系标准明细表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标准类别** | **序号** | **标准名称** | **标准编号（计划号）** | **标准**  **级别** | **标准**  **性质** | **标准**  **状态** |
| 通用  基础  标准 | 1 | 标准体系构建原则和要求 | GB/T 13016—2018 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 2 | 服务标准化工作指南 | GB/T 15624—2011 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 3 | 服务业组织标准化工作指南 | GB/T 24421—2009 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 4 | 标准中特定内容的起草  第2部分：老年人和残疾人的需求 | GB/T 20002.2—2008 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 5 | 标准化工作导则  第1部分：标准化文件的结构和起草规则 | GB/T 1.1—2020 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 6 | 服务标准编写通则 | GB/T 28222—2011 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 7 | 政务服务中心进驻事项服务指南编制规范 | GB/T 36114—2018 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 8 | 社会保险术语 第1部分：通用 | GB/T 31596.1—2015 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 9 | 社会保险术语 第4部分：医疗保险 | GB/T 31596.4—2015 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标准类别** | **序号** | **标准名称** | **标准编号（计划号）** | **标准**  **级别** | **标准**  **性质** | **标准**  **状态** |
| 通用  基础  标准 | 10 | 社会保险术语 第6部分：生育保险 | GB/T 31596.6—2016 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 11 | 公共信息图形符号 第1部分：通用符号 | GB/T 10001.1—2012 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 12 | 公共信息图形符号 第6部分：医疗保健符号 | GB/T 10001.6—2021 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 13 | 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号 | GB/T 10001.9—2021 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 14 | 公共信息导向系统 设置原则与要求  第1部分：总则 | GB/T 15566.1—2020 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 15 | 社会保险经办岗位分类 | GB/T 35616—2017 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 16 | 社会保险医疗服务项目分类与代码 | LD/T 01—2017 | 行业标准 | 推荐 | 已发布 |
| 17 | 社会保险药品分类与代码 | LD/T 90—2012 | 行业标准 | 推荐 | 已发布 |
|  | 其它 | …… | …… | …… | …… |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标准类别** | **序号** | **标准名称** | **标准编号（计划号）** | **标准**  **级别** | **标准**  **性质** | **标准**  **状态** |
| 服务  保障  标准 | 1 | 社会保险业务档案管理规范 | GB/T 31599—2015 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 2 | 医疗保障经办机构服务制度规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 3 | 医疗保障经办机构合同管理规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 4 | 医疗保障经办机构统计管理规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 5 | 医疗保障经办机构岗位设置及人员配备 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 6 | 医疗保障经办机构从业人员培训规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 7 | 医疗保障经办机构从业人员考核规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 8 | 医疗保障经办机构从业人员心理健康防护 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 9 | 医疗保障经办机构从业人员心理健康评价 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 10 | 医疗保障经办机构从业人员心理健康疏导 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标准类别** | **序号** | **标准名称** | **标准编号（计划号）** | **标准**  **级别** | **标准**  **性质** | **标准**  **状态** |
| 服务  保障  标准 | 11 | 医疗保障经办机构环境管理规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 12 | 社会保障服务中心设施设备要求 | GB/T 27769—2011 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 13 | 医疗保障经办机构突发事件管理规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 14 | 医疗保障经办机构消防应急管理规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 15 | 医疗保障经办机构卫生防疫管理规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 16 | 医疗保障基金管理规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 17 | 保险公司参与社会医疗保险服务数据交换规范 | JR/T 0147—2016 | 行业标准 | 推荐 | 已发布 |
| 18 | 医保数据交换规范 | JR/T 0075—2018 | 行业标准 | 推荐 | 已发布 |
| 19 | 医疗保障信息平台 云计算平台规范 | XJ-A01-2019 | 行业标准 | 推荐 | 已发布 |
| 20 | 医疗保障信息平台 应用系统技术架构规范 | XJ-B01-2019 | 行业标准 | 推荐 | 已发布 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标准类别** | **序号** | **标准名称** | **标准编号（计划号）** | **标准**  **级别** | **标准**  **性质** | **标准**  **状态** |
| 服务  保障  标准 | 21 | 医疗保障信息平台用户界面规范  第 1 部分：PC 端用户界面规范 | XJ-C01.1-2019 | 行业标准 | 推荐 | 已发布 |
| 22 | 医疗保障信息系统建设与运行规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 23 | 医疗保障信息系统安全管理规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
|  | 其它 | …… | …… | …… | …… |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标准类别** | **序号** | **标准名称** | **标准编号（计划号）** | **标准**  **级别** | **标准**  **性质** | **标准**  **状态** |
| 服务  提供  标准 | 1 | 社会保险服务 总则 | GB/T 27768—2011 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 2 | 社会保险经办业务流程 总则 | GB/T 32621—2016 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 3 | 社会保险关系转移接续  第2部分：职工基本医疗保险 | GB/T 34282.2—2017 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 4 | 医疗保障经办服务通则 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 5 | 医疗保障经办服务规范  第1部分：窗口服务 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 6 | 医疗保障经办服务规范  第2部分：网络服务 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 7 | 医疗保障经办服务规范  第3部分：电话服务 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 8 | 医疗保障经办服务规范  第4部分：移动终端服务 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 9 | 协议定点医疗机构医疗保障服务规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 10 | 协议定点零售药店医疗保障服务规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标准类别** | **序号** | **标准名称** | **标准编号（计划号）** | **标准**  **级别** | **标准**  **性质** | **标准**  **状态** |
| 服务  提供  标准 | 11 | 医疗保障经办服务提供规范  第1部分：职工基本医疗保险 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 12 | 医疗保障经办服务提供规范  第2部分：城乡居民基本医疗保险 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 13 | 医疗保障经办服务提供规范  第3部分：职工大额医疗费用补助 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 14 | 医疗保障经办服务提供规范  第4部分：城乡居民大病保险 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 15 | 医疗保障经办服务提供规范  第5部分：公务员医疗补助 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 16 | 医疗保障经办服务提供规范  第6部分：企事业单位补充医疗保险 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 17 | 医疗保障经办服务提供规范  第7部分：医疗救助 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 18 | 医疗保障经办服务提供规范  第8部分：生育保险 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 19 | 医疗保障经办服务提供规范  第9部分：长期护理保险 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 20 | 医疗保障经办服务提供规范  第10部分：商业健康保险 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| **标准类别** | **序号** | **标准名称** | **标准编号（计划号）** | **标准**  **级别** | **标准**  **性质** | **标准**  **状态** |
| 服务  提供  标准 | 21 | 基本医疗保险待遇稽核业务规范 | GB/T 34411—2017 | 国家标准 | 推荐 | 已发布 |
| 22 | 医疗保障经办机构投诉处理规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
|  | 其它 | …… | …… | …… | …… |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标准类别** | **序号** | **标准名称** | **标准编号（计划号）** | **标准**  **级别** | **标准**  **性质** | **标准**  **状态** |
| 服务  评价  标准 | 1 | 医疗保障经办机构自我评价规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 2 | 医疗保障经办机构满意度调查规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 3 | 医疗保障经办机构示范窗口评价规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 4 | 定点医疗机构协议履行评价规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 5 | 定点零售药店协议履行评价规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
| 6 | 医疗保障经办机构持续改进管理规范 | DB21/T XXXX—202X | 地方标准 | 推荐 | 申请制定 |
|  | 其它 | …… | …… | …… | …… |