

东医服组〔2023〕1号

关于印发《东至县“15分钟医保服务圈” 基层服务示范点建设方案》的通知

各乡镇人民政府，县“15分钟医保服务圈”建设领导小组成员单位：

现将《东至县“15分钟医保服务圈”基层服务示范点建设方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

东至县“15分钟医保服务圈”建设领导小组

2023年4月10日

东至县“15分钟医保服务圈”基层服务 示范点建设方案

为加快构建全市统一的医疗保障公共服务体系，全面建城县、乡镇、村(社区)三级联动、城乡一体、全面覆盖的医保公共服务网络，根据《中共中央国务院关于深化医疗保障制度改革的意见》(中发〔2020〕5号)、《中共安徽省委安徽省人民政府关于深化医疗保障制度改革的实施意见》(皖发〔2020〕27号)、《池州市“15分钟医保服务圈”暨市级医疗保障基层服务示范点建设方案》(池医服组〔2023〕1号)等文件精神，高标准、高质量推进全县“15分钟医保服务圈”建设，结合我县实际，制定本方案。

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，深入贯彻落实党的二十大精神，践行以人民为中心的发展思想，全面落实党中央、国务院关于为人民群众提供便捷高效的医疗保障服务的决策部署，坚持聚焦群众医保需求，坚持因地制宜、统筹协调、资源整合，全力构建功能齐全、办事便捷、服务优质、管理有序、群众认可的“15分钟医保服务圈”，推动医保服务下沉乡镇、村(社区)，提高基层群众医保公共服务的可及性，在更深层次、更广范围实现医保公共服务“就近办”“便捷办”“规范办”“精准办”，持续打造高效便民的医保服务品牌，不断提升医保公共服

务精细化管理水平。

二、 总体目标

坚持以人民健康为中心，以医保公共服务清单和办事指南为标准，以解决群众办理医保公共服务痛点、难点、堵点为着力点，着力构建“15 分钟医保服务圈”，将适合基层办理的服务下放至乡镇、村(社区)一级，逐步增加基层可办服务事项，畅通医保服务“最后一公里”，让人民群众能在“家门口”体验到优质、高效、便捷的医疗保障服务，增强参保群众获得感、幸福感。

—— 2023 年 9 月底，建成市级乡镇医疗保障基层服务示范点 2 个、村医疗保障基层服务示范点 5 个。

——2023 年底，乡镇“15 分钟医保服务圈”覆盖率达到 40%，村(社区)“15 分钟医保服务圈”覆盖率达到 30%。

——2024 年底，实现乡镇、村(社区)“15 分钟医保服务圈”全覆盖，基层医保公共服务标准化、规范化、一体化、便利化水平明显提升。

三、 主要内容

(一) 推进基层医保公共服务网络建设

1. 坚持典型引路，发挥示范带动。按照“示范引领、以点带面、全面推进”的思路，在全县选择 2 个乡镇、5 个村作为市级基层医保服务示范点建设单位，上级业务主管部门给予自助设备、信息技术支持。各乡镇按示范点计划分配名额，优先选择争创示范意愿强烈、硬软件配置相对优越、有一定财力支持、

公共服务需求量较大的村(社区)作为市级示范点建设单位，并确定胜利镇作为首批市级示范点建设单位，原则上必须4月底前建设完成，其他市级示范点建设于9月底前全面完成。

2. 坚持全面覆盖，分批推进落实。各乡镇根据当地经济状况、行政区划、人口规模等实际情况，对照“15分钟医保服务圈”建设标准，整合现有乡镇、村(社区)医保公共服务资源、人员和设施，依托乡镇为民服务中心、村(社区)党群服务中心，合理配备专(兼)职医保服务人员，建设规模合理、服务事项清晰、功能定位明确的乡镇、村(社区)医保公共服务平台，为参保群众提供稳定、高效、便捷的医保公共服务。基层医疗保障服务场所建设符合布局合理，服务设施齐全，服务标识规范，服务网络畅通。到2023年底，乡镇“15分钟医保服务圈”覆盖率达到40%，村(社区)“15分钟医保服务圈”覆盖率达到30%。到2024年底，实现全县所有乡镇、村(社区)“15分钟医保服务圈”医保公共服务全覆盖。

(二) 推进基层医保公共服务标准化规范化建设

1. 坚持宜放则放，推动服务下沉。实行基层医保公共服务事项清单标准化管理，综合考虑医保业务实际，合理确定医疗保障基层服务经办政务服务事项清单，明晰基层医疗保障服务工作职责。基层医保公共服务实施清单事项全部纳入全市统一的医保信息平台管理服务，做到线上线下无差别受理、同标准办理。

2. 坚持公开透明，统一服务规范。全面落实医保政务服务“六统一”和“四最”要求，规范医保公共服务事项办理，全

面实施综合柜员制服务模式。全面落实首问负责制、服务承诺制、一次性告知制、限时办结制等制度，加强医保经办服务窗口行风建设，为群众提供更好办事环境，提高群众办事体验感和满意度。

3. 坚持统筹推进，提升综合效能。协助推动医保政策、医保改革在基层落地落实，主动开展医保政策宣传，不断延伸拓展服务功能，让参保群众充分享受医保改革红利。

（三）建立健全基层医保公共服务长效保障机制

1. 坚持一体谋划，加强投入保障。要将乡镇、村（社区）医保公共服务平台建设纳入乡村振兴和基层治理进行一体谋划，合理安排相应资金，统筹保障“15 分钟医保服务圈”基础设施建设和日常运行服务。

2. 坚持人岗相适，强化队伍建设。按照与承担的基层医保公共服务要求相适应的原则，配备专（兼）职医保人员。加强业务指导与培训，确保医保服务事项“放得下”“接得住”“管得好”。持续推动基层医保公共服务人员配备更加合理、结构不断优化、队伍长期稳定，综合素质和业务能力不断提升。

四、 保障措施

（一）加强组织领导。县政府成立由分管负责同志任组长、各乡镇和有关部门负责同志为成员的领导小组，统筹推进全县“15 分钟医保服务圈”建设。各乡镇要切实加强组织领导，及时成立相应机构，组建工作专班，制定具体实施方案，形成整

体推动合力，确保“15分钟医保服务圈”建设组织有力、推动有力、落实有力。

(二)加强保障支持。“15分钟医保服务圈”建设涉及面广、责任重大、社会关注度高，各乡镇各部门要进一步强化大局意识、责任意识，坚持从实际出发、因地制宜，持续提升经费、场地、信息系统等要素保障力度，加快推进人员配备、业务培训、制度完善等任务，整合医疗服务与保障能力提升补助资金，重点用于基层医保经办服务体系建设，确保各项建设任务按既定时间表、路线图有序推进落实。

(三)加强宣传力度。各乡镇要进一步加强宣传发动，合理引导参保群众广泛参与，推动参保群众及时熟悉掌握“15分钟医保服务圈”功能定位、服务范围、服务内容、服务流程等服务内涵，持续提升参保群众知晓率、使用率和满意度，切实营造全社会广泛参与、共建共享的良好氛围。要切实加强对建设进展、成效及经验做法的总结和复制推广，持续扩大示范引领效应，全面形成全县上下合力推进“15分钟医保服务圈”建设良好局面。

(四)加强督查考核。“15分钟医保服务圈”建设达标覆盖率纳入县政府对各乡镇政府医疗保障事业发展年度考核内容。县医疗保障部门要加强对各乡镇“15分钟医保服务圈”建设工作的督查考核，对各乡镇服务网络建设、人员配备、服务开展情况等开展督促指导和检查评估，对工作推进、创新举措、工

作经验、成果展示及工作建议等情况适时通报，确保建设实效。

附件：1. 市级医疗保障基层服务示范点建设标准(试行)

2. 医疗保障基层服务点经办政务服务事项清单

3. 市级医疗保障基层服务示范点计划名额

附件 1

市级医疗保障基层服务示范点建设标准(试行)

为大力推进医疗保障服务下沉，实现市、县、乡镇、村(社区)全覆盖，加强医疗保障基层服务示范点建设，制定如下标准。

一、建设范围

依托乡镇、村(社区)设立建设，接受市、县医疗保障经办机构业务指导与监督，承担基本医疗保险、生育保险、医疗救助等经办事务和社会服务职责的基层服务网点。

二、建设标准

坚持市级统筹、县域负责，各部门齐抓共管、社会力量积极参与的原则，根据各地经济状况、行政区划、人口规模等因素，综合评判、统筹规划、科学论证，因地制宜按需整合现有资源、人员、设施，加强基层医保经办服务能力建设，推进医保经办服务纳入县乡村公共服务一体化建设，建设规模合理、层级清晰、功能定位明确的医疗保障基层服务网点，实现医保便民服务乡镇、村(社区)就近办理。

(一)硬件标准

1. **建设场所。** 应建在辐射能力较强、交通相对便利、群众办事方便的地方，通过整合现有服务设施和资源，符合集中

式、开放式工作环境要求，为办事群众提供“一门进、一站式”服务。

2. 宣传标识。 应在服务场所显著位置设置必要的宣传标识，有条件的地方配备多媒体屏幕等方式进行宣传，方便参保人员及时了解医疗保障政策和服务事项相关内容。

3. 服务窗口。 应根据服务对象的流量变化，合理配备并动态调整窗口数量。

4. 服务网络。 应配备医保业务相关设备连接医保核心业务区网络，确保医疗保障基层服务示范点能及时登陆全国统一的医保信息平台，为实现信息共享、业务协同，方便群众在线查询、申办事项提供基础支撑。对具备网上办理条件的政务服务事项，及时开通申办入口，完善网办业务流程，提高网上办理深度。

(二) 服务标准

1. 服务方式。 基层服务网点以提供窗口服务为主、自助服务为辅的服务形式，向参保人员提供柜台服务和由服务对象自助获取的服务。提供接待办事群众、宣传解读医保政策、普及医保政策法规及帮办代办等服务。

2. 服务事项。 规范事项进驻。按照“能放必放、应放尽放”的要求，明确医疗保障基层服务点办理的服务事项，原则上应承担省医疗保障经办政务服务事项清单中30%以上的服务

事项，同步规范线上(含移动终端)办理事项，确保可由医疗保障基层服务点受理、办理的服务事项全部下沉进驻。

规范服务流程。根据省级办事指南规范服务流程，明确事项名称、办理材料、办理时限、办理环节、服务标准等基本内容。做好服务信息公开，通过多种形式及时公开公示事项清单、服务指南、工作制度等服务信息。线上线下办事指南和服务栏目要保持标准一致、信息准确、方便实用。

3. 服务人员。 服务人员由乡镇统一管理，并接受市、县级医疗保障经办机构的业务指导与监督。服务人员应具备满足服务岗位需求的业务知识、服务技能，乡镇由1名分管医保工作的领导统筹组织本辖区医疗保障基层服务示范点有关工作，村(社区)医疗保障基层服务网点应明确1名专(兼)职医保服务人员1名。

4. 服务制度。 深入贯彻落实“放管服”改革目标要求，不断健全完善首问负责制度、一次性告知制度、限时办结制度、信息公开制度、帮办代办制度等服务制度，为群众提供更加便捷、高效的服务，并通过自我评价、服务对象满意度评价、第三方评价或多方评价相结合的方式开展服务质量评价，强化评价、反馈、整改、监督全程流程衔接，助推医保服务提质增效。

(三) 管理标准

1. 财经纪律。 严格执行财经纪律，无违规使用财政补助资金、基本医疗保险基金(含生育保险)、医疗救助基金或违反法

律法规挪作其他用途的行为。无通过欺诈、伪造证明材料或者其他手段骗取上述资金的情形。凡出现相关问题的，实行一票否决，不得定为示范点。

2. 信息上报。 要自觉接受上级医保部门的业务指导和监督。定期上报业务办理、政策宣传、问题收集等工作信息，重大突发情况第一时间上报并及时续报进展情况。

3. 安全管理。 严格落实医保网络和信息安全管理制度，执行“专网专机专用”。切实加强终端安全管理、系统账号和密码管理、电子邮件系统安全防护、数据安全管理工作。严格执行信息保密制度，确保参保人员信息安全。

附件 2

医疗保障基层服务点经办政务服务事项清单

1. 城乡居民参保登记
2. 城乡居民参保信息变更登记
3. 参保人员参保信息查询
4. 异地长期居住人员备案
5. 常驻异地工作人员备案
6. 异地转诊人员备案
7. 异地安置退休人员备案
8. 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定
9. 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
10. 医疗救助对象手工(零星)报销

附件 3

医疗保障基层服务示范点计划名额

序 号	乡 镇 示 范 点 (个)	村 (社 区) 示 范 点 (个)
1	胜利镇	新军村
		横洲村
		康桥村
2	东流镇	金山村
		城东村