

绍兴市医疗保障局文件

绍市医保〔2020〕9号

绍兴市医疗保障局关于做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间医保经办服务工作的通知

各县（市）医疗保障局，市局各分局：

根据中央和省、市有关新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作部署，为切实保障办事群众健康安全，防止交叉感染的情况发生，结合医疗保障领域“最多跑一次”工作要求，现就疫情防控期间医保经办服务工作有关事项通知如下：

一、提高认识，切实强化责任担当

各地要严格按照《浙江省医疗保障局关于进一步做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间医保经办服务工作的通知》要求，迅速行动，主动担当，把落实疫情防控相关工作作为当前最重要的政治任务抓紧抓实抓好。要落实专人负责，第一时间做好市局下发的相关病人参保信息、救助信息核查，及时收集、监测、统

计和报送预付医疗机构费用、患者结算人数、医疗费用和报销费用等数据。

二、迅速行动，积极落实“四个办理”

（一）引导群众线上办理。市局已向社会发布《绍兴市医疗保障局致全市参保人员书》（见附件），向广大参保群众提出在近期办理医保业务的相关建议，各地要通过各类媒体或平台多渠道加强宣传，积极引导群众通过浙江政务服务网或“浙里办”手机APP进行在线办理。要严格落实咨询电话值班制度，为群众“网上办”“掌上办”提供引导和指导，绝不能出现推诿扯皮现象。

（二）方便群众就近办理。各地要根据前期梳理调整的医保业务三级联办事项内容，层层压实责任，充分发挥基层平台经办力量，全面落实三级联办机制，织牢县（区、市）—乡镇（街道）—村（社区）的三级办理网络，努力做到让广大参保群众办事不出村、不出镇，尽量减少人员流动，降低疫情扩散风险。

（三）服务群众特殊办理。各地要严格落实医疗费用保障政策，确保患者得到及时救治，确保预付金及时到位。按照就医地管理原则，对异地就医患者实行先救治后结算，报销不再执行异地转外就医支付比例调减政策。合理延长医疗费用发票报销有效期，对2019年的医疗费用发票（包括生育和医疗救助）允许在2020年12月31日前报销；2020年的医疗费用发票允许在2021年12月31日前报销。允许医疗机构针对病人实际情况，增加单次处方用药量，减少病人到医疗机构的配药次数。

（四）结合实际创新办理。要结合当地工作实际创新办理方式，及时帮助解决企业和群众在办理医保业务中遇到的困难和问

题。鼓励各地通过电话预约、电话受理等方式开展经办工作；探索机关事业单位办理医保业务先通过钉钉传输、事后再补资料等方式。要确保咨询电话在工作及值班时间保持畅通，为广大参保人员提供全方位咨询服务。

三、落实措施，切实做好经办服务

（一）强化培训，提高经办能力。各地要充分利用网络、视频、微课等形式，加强对经办人员特别是基层平台人员的培训与指导，帮助经办人员快速熟悉新系统、准确掌握办理流程，提高医保经办效率，降低窗口人员集聚风险。

（二）查漏补缺，提升办事质量。各地要高度重视网办、掌上业务的受理工作，要从办事群众的角度，自我体验“网上办”“掌上办”办事流程，进一步查漏补缺，对新信息系统网报功能的调整完善及时提出意见建议。

（三）积极应对，加强现场管理。各地要做好经办办事大厅的环境卫生管控，落实相应的消杀措施，提前制定人员疏导分流方案。办事大厅设在政务服务中心的，要加强与当地政务办的对接，共同做好窗口疫情防控工作。

附件：绍兴市医疗保障局致全市参保人员书



抄送：省医疗保障局，徐国龙常务副市长，徐洪副秘书长，市防控办

绍兴市医疗保障局办公室

2020年1月29日印发

附件：

绍兴市医疗保障局致全市参保人员书

根据中央和省、市有关新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作要求，考虑到春节假期结束后医保经办窗口可能迎来参保群众办事小高峰的情况，为切实保障办事群众和窗口工作人员的健康安全，防止交叉感染的情况发生，特向全市医保参保人员告知如下：

一、延长医疗费用发票报销有效期。2019 年未直接刷卡结算的医疗费用发票（包括生育医疗费用和医疗救助费用，下同），可以在 2020 年 12 月 31 日前办理报销手续；2020 年未直接刷卡结算的医疗费用发票，可以在 2021 年 12 月 31 日前办理报销手续。

二、建议尽量选择网上办、掌上办。目前我市医疗（生育）费用报销、医保备案、医保参保等事项均可通过浙江政务服务网或“浙里办”手机 APP 办理，建议参保人员尽量选择“网上办”“掌上办”（后附办事流程简介）。

三、窗口办理务必择时并做好防护。如确需到医保窗口办理的，请务必做好自我防护，并事先准备整理好相关材料，非紧急情况请尽可能选择在疫情控制后前往办理。为保障公共健康安全，对办事群众较多的窗口将采取限号分流措施。

四、提供全方位电话咨询服务。参保人员如遇医保政策和业务问题，或在“网上办”“掌上办”过程中遇到具体问题，可致电各地医保中心咨询，我们将为广大参保人员提供更加安全、高效的医保服务。

绍兴市医保中心：89115826（报销），81162923（参保）

越城区医保中心：89102755（报销），89102742（参保）

柯桥区医保中心：81110613（报销），84787137（参保）

上虞区医保中心：82219077

诸暨市医保中心：87013576,87373999

嵊州市医保中心：83278051（报销），83273855（参保）

新昌县医保中心：86230160（报销），86044392（参保）

绍兴市医疗保障局

2020年1月28日

医保服务事项“网上办”“掌上办”流程简介

浙江政务服务网办理—（网上办）

步骤 1: 搜索“浙江政务服务网”或直接输入政务网网址 <http://www.zjzfw.gov.cn>，并将位置定位到医保参保地（绍兴市或所属区、县）。

步骤 2: 点击登录、个人登录，已有账号的可以直接登录，无账号的则点击“去注册”按钮进行注册（带星号的为必填项）后登录。

步骤 3: 登录后点击“部门窗口”，选择“**医保局”，点击“在线办理”后进入个人网报系统。

步骤 4: 进入绍兴市医保局个人网上服务系统申报页面后，选择所需办理的事项，并按提示内容操作。

“浙里办”手机 APP 办理—（掌上办）

步骤 1: 下载“浙里办”手机 APP 并用政务服务网账号登录。没有账号的可以用手机号申请注册。

步骤 2: 点击左上角地域并选择医保参保地（绍兴市或所属区、县）。

步骤 3: 在首页“服务大厅-特色服务”模块右上角点击“更多”，找到“医保综合服务专区”并点击进入，进入后点击“更多”图标。

步骤 4: 选择所需办理的事项，并按提示内容操作。