

稽核中心业务流程 举报投诉

一、事项名称

举报投诉

二、服务对象

全市参保职工、城乡居民

三、办理方式

实地调查：汝州市医疗保障局 212 室（洗耳北路 8 号）

四、办理流程

1. 接收举报投诉，填写举报投诉来源登记表；
2. 实地调查取证；
3. 书写调查报告；
4. 作出处理结果；
5. 反馈举报人。

五、申办材料

举报内容相关的证据材料。

六、办理时限

30 个工作日（本月受理下月办结）

七、办理进度查询

查询业务办理进度情况。

1. 现场查询：汝州市医疗保障局 212 室（洗耳北路 8 号）

2. 电话查询：0375-6056169

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

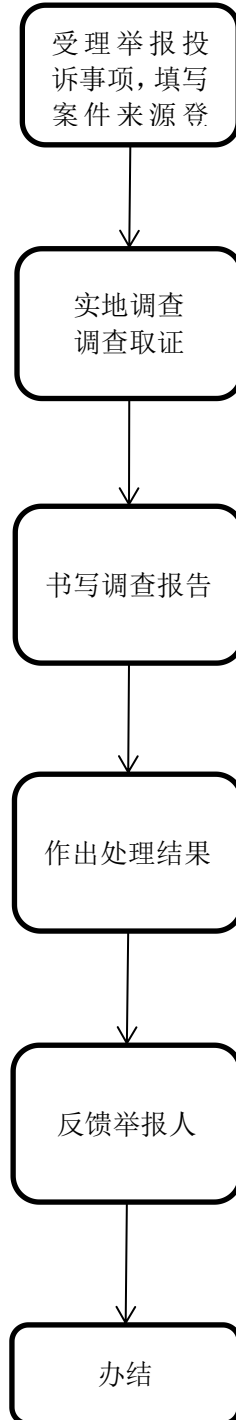
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2. 办事效率：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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

举报投诉流程图



汝州市基本医疗保险定点医疗机构费用复审

一、事项名称

基本医疗保险定点医疗机构费用复审。

二、服务对象

基本医疗保险定点医疗机构。

三、办理方式

定点医疗机构按要求申报复审资料，到稽核中心办理。

四、办理流程

1. 定点医疗机构按要求向稽核中心提供复审资料。
2. 稽核中心按规定进行费用复审。

五、申办材料

1. 基本医疗保险定点医疗机构医保费用复审通知单；
2. 复审资料明细。

六、办理时限

不超过 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：汝州市医疗保障局 212 室（洗耳北路 8 号）
2. 电话查询：0375- 6056169

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

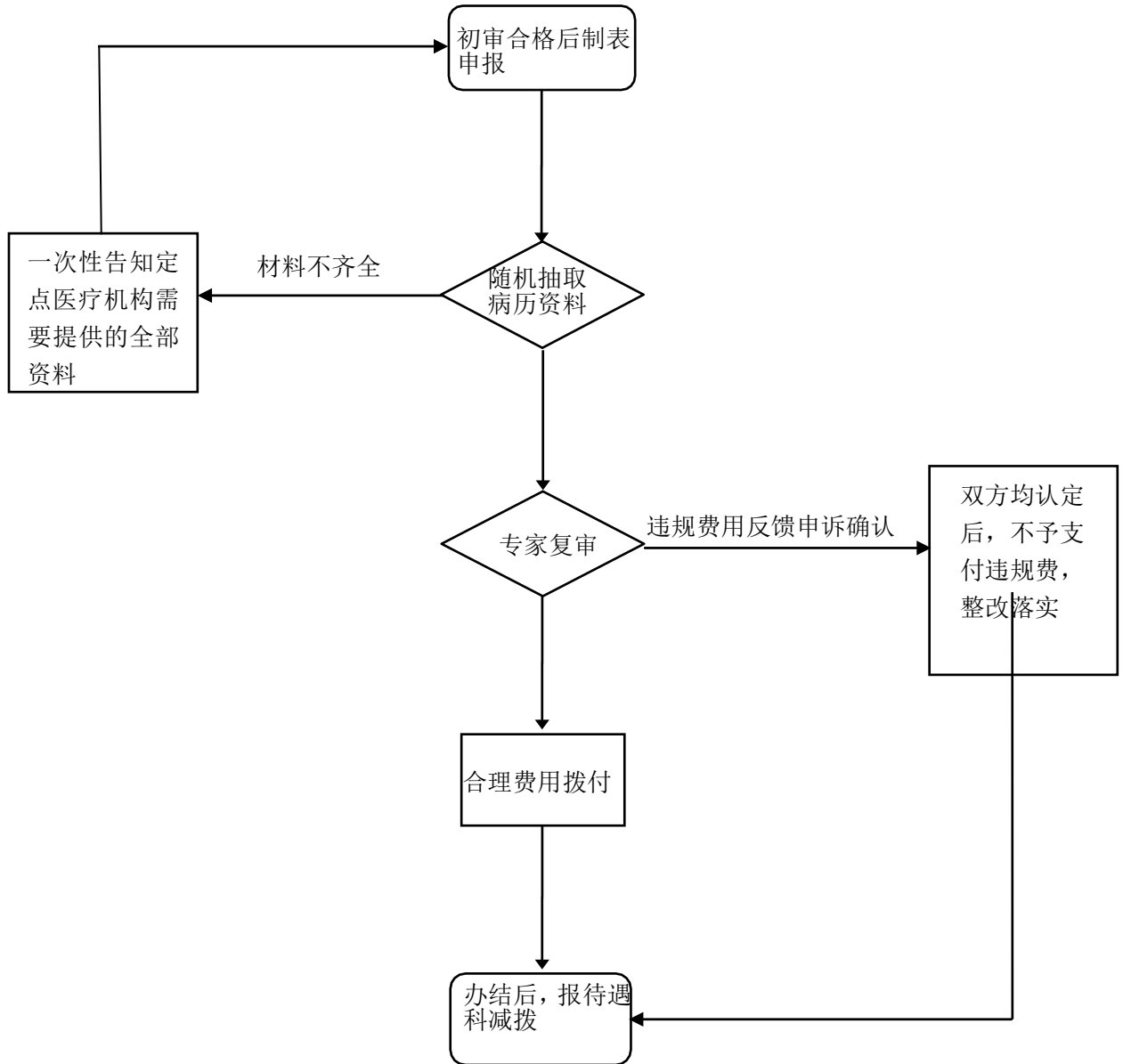
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

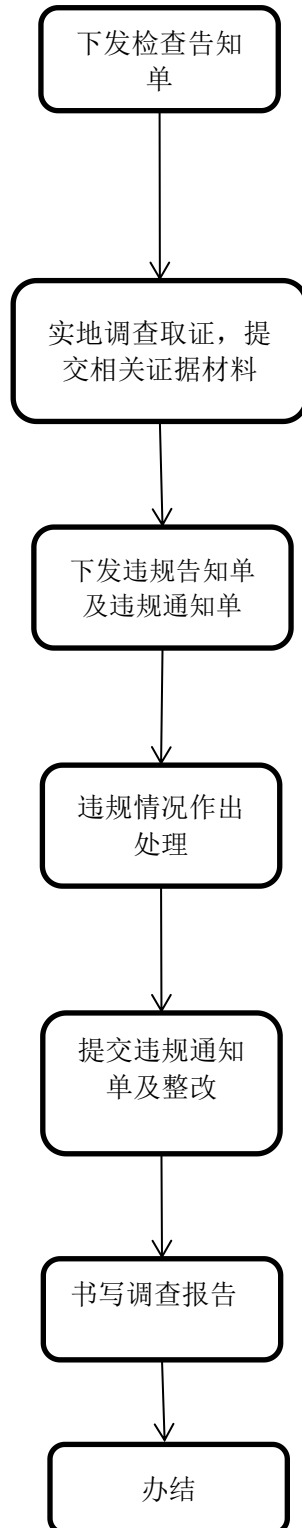
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

汝州市基本医疗保险定点医疗机构 病历复审流程



稽核流程图



汝州市经办机构业务操作规程

医疗救助窗口（D10）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

非“一单制”结算的医疗救助对象。

三、办理方式

现场办理。汝州市市民之家三楼医疗救助窗口（D10号）

四、办理流程

（一）当事人携带相关材料到市民之家三楼10号窗口提出申请；

（二）窗口工作人员对其材料进行受理、审核并汇总上报局医疗救助科。

（三）医疗救助科结算复审后上报市财政局进行拨付。

五、申办材料

医疗机构收费专用票据及各类保险报销票据、诊断证明、转诊证明（或急诊证明）、本人身份证复印件、本人农商银行卡或存折复印件。

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：汝州市市民之家三楼医疗救助窗口（D10 号）

2. 电话查询：0375-6056128

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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。

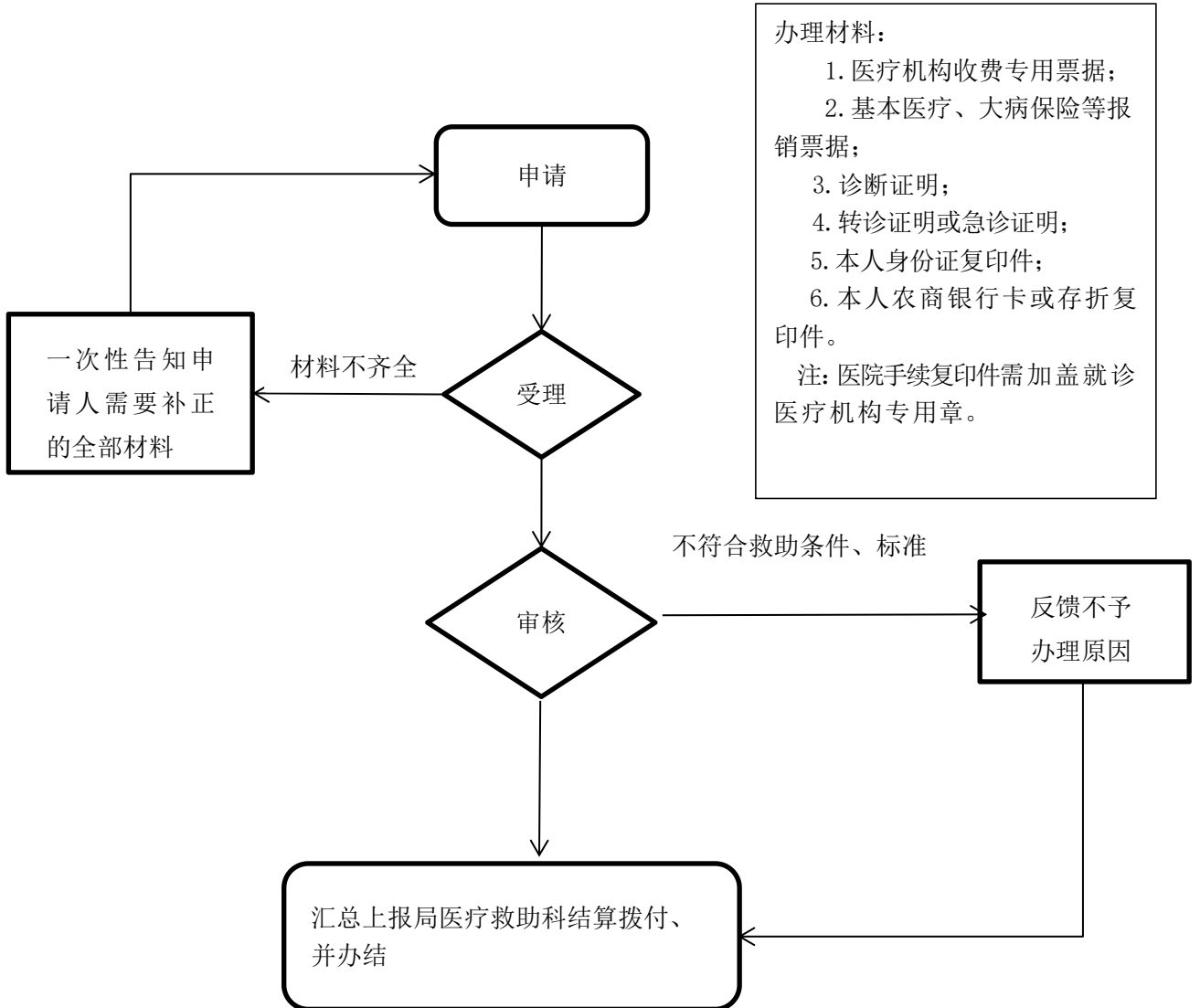
2. 办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度 查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

流程图

医疗救助窗口（D10）医疗救助对象 手工（零星）报销



城乡居民大病保险窗口（D12号）大病保险 个人手工零星报销

一、事项名称

大病保险个人手工零星报销。

二、服务对象

非直补的经基本医保报销后的需要进入大病保险报销的群众。

三、办理方式

现场办理。汝州市市民之家三楼城乡居民大病保险窗口（D12号）

四、办理流程

（一）个人向大病保险窗口（泰康人寿承办）申报。

（二）大病保险窗口（泰康人寿承办）受理审核，并反馈办理结果。

五、申办材料

身份证、社保卡复印件

六、办理时限

7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：城乡居民大病保险窗口（D12号）

2. 电话查询：0375-6799579

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

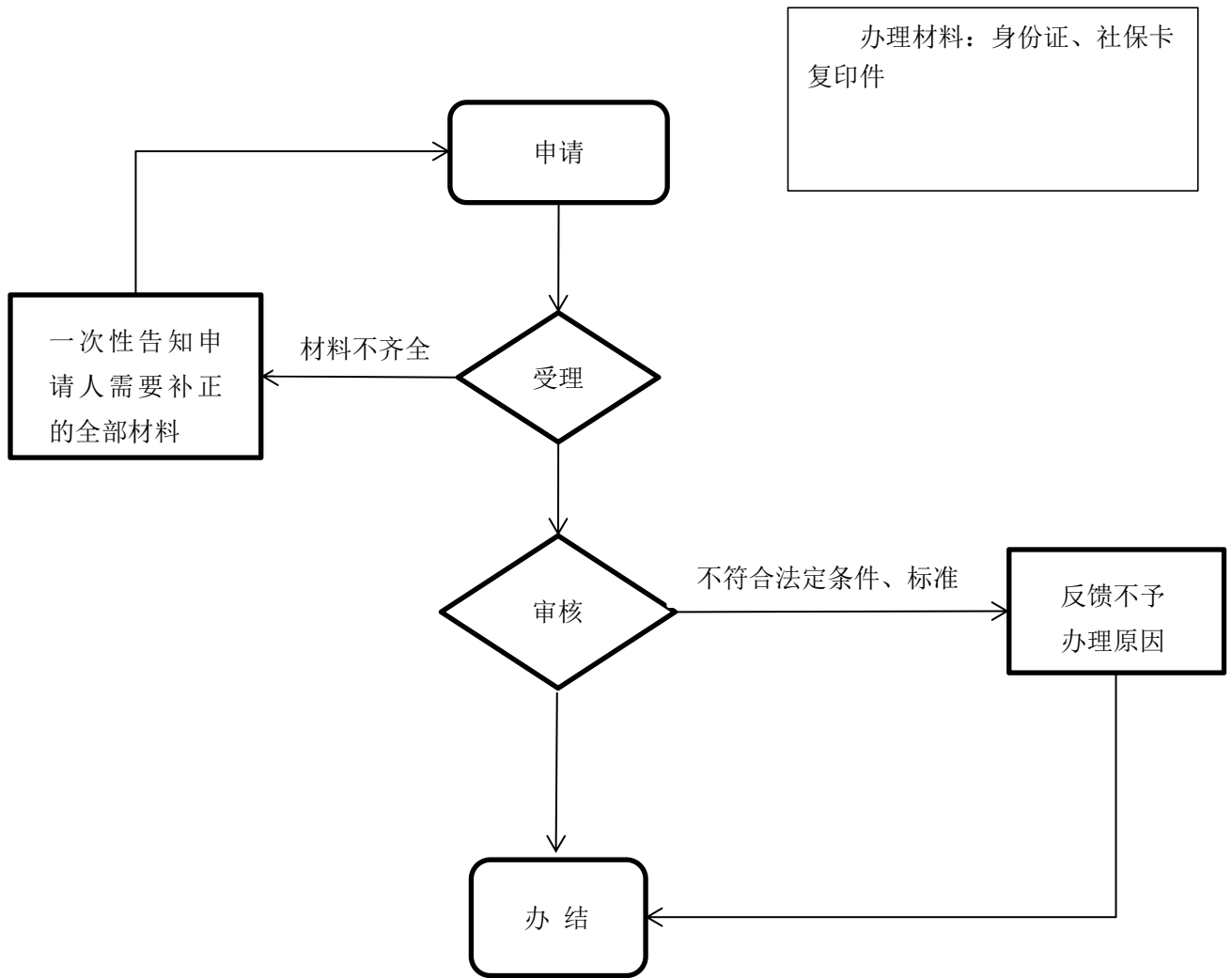
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和GB/T19039）有关规定，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。

大病保险个人手工零星报销流程图



城乡居民参保登记（D13号）

一、事项名称

城乡居民参保登记。

二、服务对象

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、城镇非从业居民等参保对象。

三、办理方式

现场办理：

- 1、汝州市医疗保障局 310 室
- 2、汝州市市民之家综合服务窗口三楼 D13 窗口。

四、办理流程

- 1、参保人向医保经办机构提出申请。
- 2、参保地医保经办机构受理并予以办理。

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》（首次参保登记时填写）。

六、办理时限

即时办结（仅办理参保登记的，不受缴费期限限制）。

七、监督电话

0375-6055199

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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

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、通信地址、户籍地、联系电话等信息事项发生变更的城乡参保居民。

三、办理方式

现场办理：

- 1、汝州市医疗保障局 310 室；
- 2、各乡镇医保工作站；
- 3、汝州市市民之家综合服务窗口三楼 D13 窗口。

四、办理流程

- 1、个人向医保经办机构申报变更。
- 2、医保经办机构受理审核,反馈办理结果。

五、申办材料

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

关键信息（姓名、性别、身份证号、出生日期）变更需提供必要的对应辅助材料；非关键信息时可不提供辅助材料。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0375-6055199

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

参保个人参保信息查询

一、事项名称

参保个人参保信息查询。

二、服务对象

参保个人。

三、办理方式现场办理：

- 1、汝州市医疗保障局310室。
- 2、各乡镇医保工作站。
- 3、汝州市市民之家综合服务窗口三楼医保局（D13）窗口。
- 4、网上办理。医保经办机构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、个人持医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。
- 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

0375-6055199

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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。

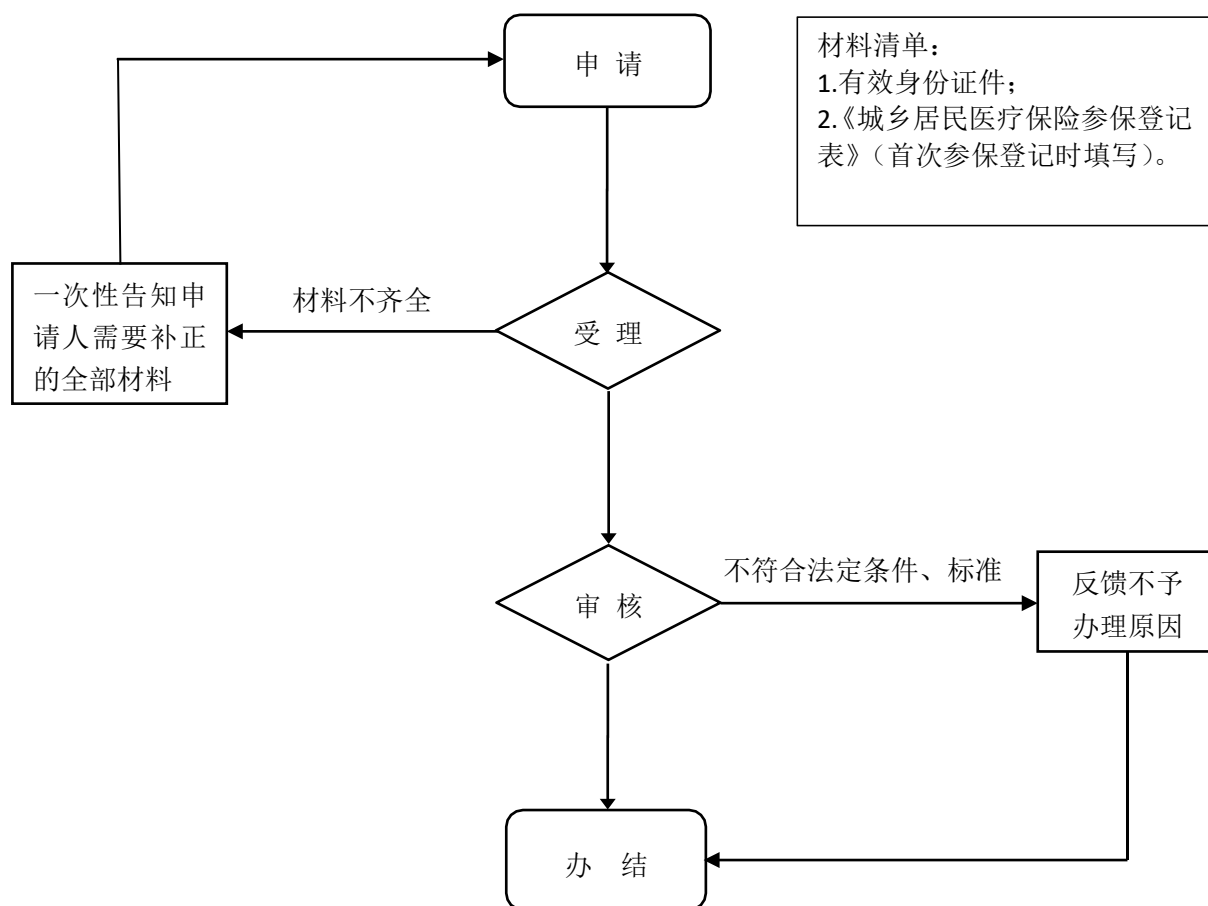
2. 办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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。

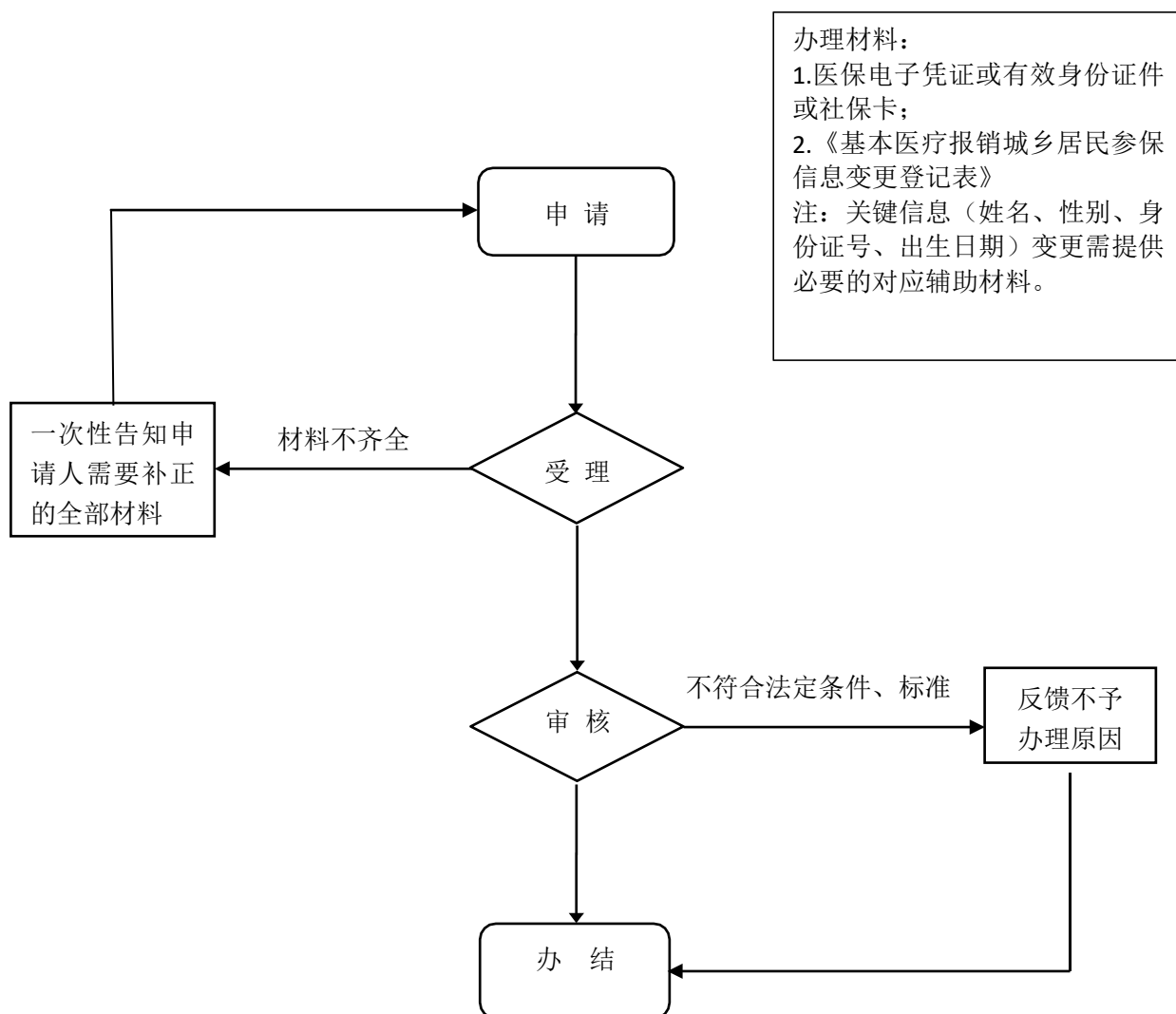
满意度测评：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

城乡居民参保登记（D13号）服务事项流程图

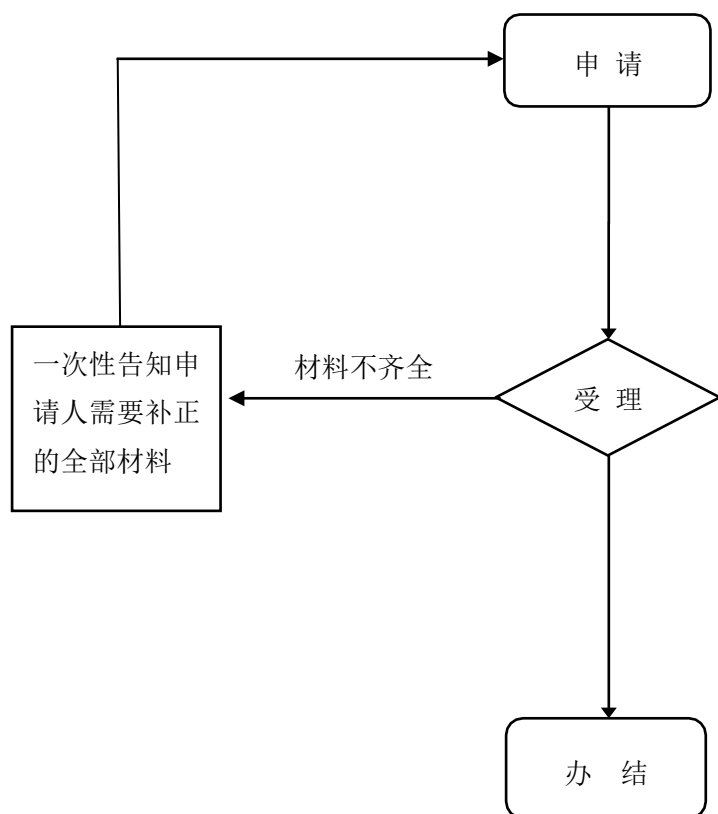
城乡居民参保登记



城乡居民参保信息变更登记



参保人员参保信息查询



办理材料：
医保电子凭证或有效身份证件
或社保卡。

职工注册窗口（D14号）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

现场办理。汝州市市民之家三楼职工注册窗口（D14号）

四、办理流程

（一）单位向窗口申报。

（二）窗口受理审核，并反馈办理结果。

五、申办材料

（一）统一社会信用代码证书或单位批准成立文件1份。

（二）《基本医疗保险单位参保信息登记表》（加盖单位公章）

六、办理时限

即时办结。

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：职工注册窗口（D9号）

2. 电话查询：0375-6051157

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

职工注册窗口（D14号）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,灵活就业人员。

三、办理方式

现场办理。汝州市市民之家三楼职工注册窗口（D14号）

四、办理流程

（一）单位或个人向窗口申报。

（二）窗口受理审核,并反馈办理结果。

五、申办材料

（一）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）；参保人员有效身份证件复印件。

（二）灵活就业人员。有效身份证件；《职工基本医疗保险参保登记表》。

六、办理时限

在职职工不超过5个工作日,灵活就业人员即时办结。

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：职工注册窗口（D14号）

2. 电话查询：0375-6051157

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

职工注册窗口（D14号）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用人单位。

三、办理方式

现场办理。汝州市市民之家三楼职工注册窗口（D14号）

四、办理流程

（一）单位向窗口申报变更。

（二）窗口受理审核，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）。

关键信息（统一社会信用代码、单位名称、法定代表人、单位类型）变更需提供营业执照复印件，或统一社会信用代码证书复印件，或批准单位变更的文件；非关键信息时可不提供辅助材料。

六、办理时限

即时办结。

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：职工注册窗口（D14号）

2. 电话查询：0375-6051157

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和GB/T19039）有关规定，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。

职工注册窗口（D14号）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、通信地址、户籍地、联系电话等信息事项发生变更的参保职工。

三、办理方式

现场办理。汝州市市民之家三楼职工注册窗口（D14号）

四、办理流程

（一）单位或个人向窗口申报变更。

（二）窗口受理审核,反馈办理结果。

五、申办材料

（一）有效身份证件或社保卡。

（二）《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）。关键信息（姓名、性别、身份证号、出生日期）变更需提供必要的对应辅助材料；非关键信息时可不提供辅助材料。

六、办理时限

即时办结。

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：职工注册窗口（D14号）

2. 电话查询：0375-6051157

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和GB/T19039）有关规定，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。

职工注册窗口（D14号）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

现场办理。汝州市市民之家三楼职工注册窗口（D14）

四、办理流程

参保单位根据查询内容现场办理。

五、申办材料

单位有效证明文件（营业执照、统一社会信用代码证书或介绍信等）。

六、办理时限

即时办结。

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：职工注册窗口（D14）

2. 电话查询：0375-6051157

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和GB/T19039）有关规定，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。

职工注册窗口（D14号）参保个人参保信息查询

一、事项名称

参保个人参保信息查询。

二、服务对象

参保个人。

三、办理方式

现场办理。汝州市市民之家三楼职工注册窗口（D14号）

四、办理流程

个人持有效身份证件或社保卡通过服务大厅窗口查询参保缴费证明（个人权益记录）。

五、申办材料

有效身份证件或社保卡。

六、办理时限

即时办结。

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：职工注册窗口（D14号）

2. 电话查询：0375-6051157

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和GB/T19039）有关规定，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。

职工注册窗口（D14号）转移接续手续办理

一、事项名称

转移接续手续办理。

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转入的参保职工。

三、办理方式

现场办理。汝州市市民之家三楼职工注册窗口（D14号）

四、办理流程

- （一）单位或个人向窗口申报。
- （二）窗口受理审核,反馈办理结果。

五、申办材料

- （一）有效身份证件或社保卡。
- （二）《参保凭证》。

六、办理时限

不超过20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：职工注册窗口（D14号）
2. 电话查询：0375-6051157

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

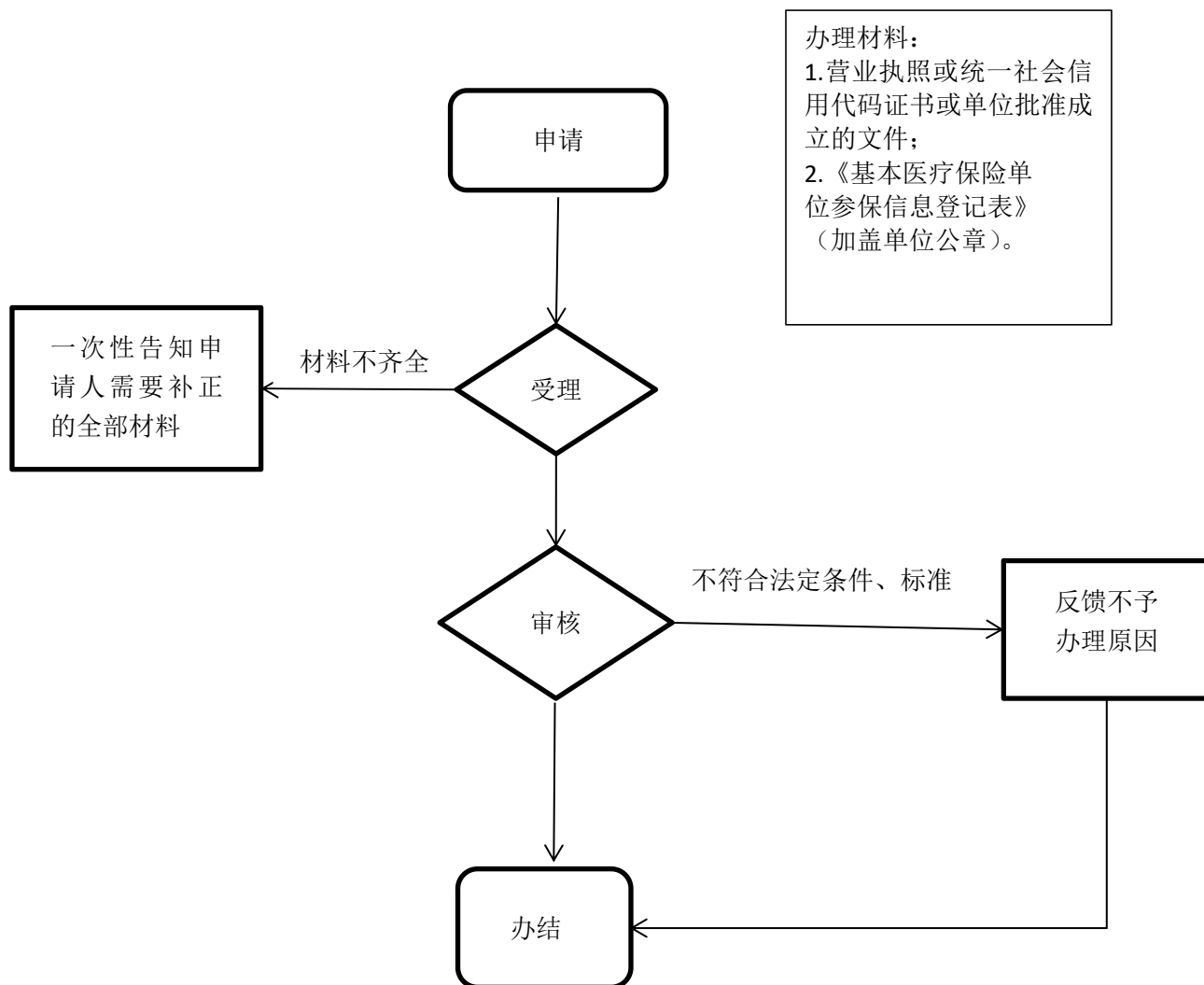
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

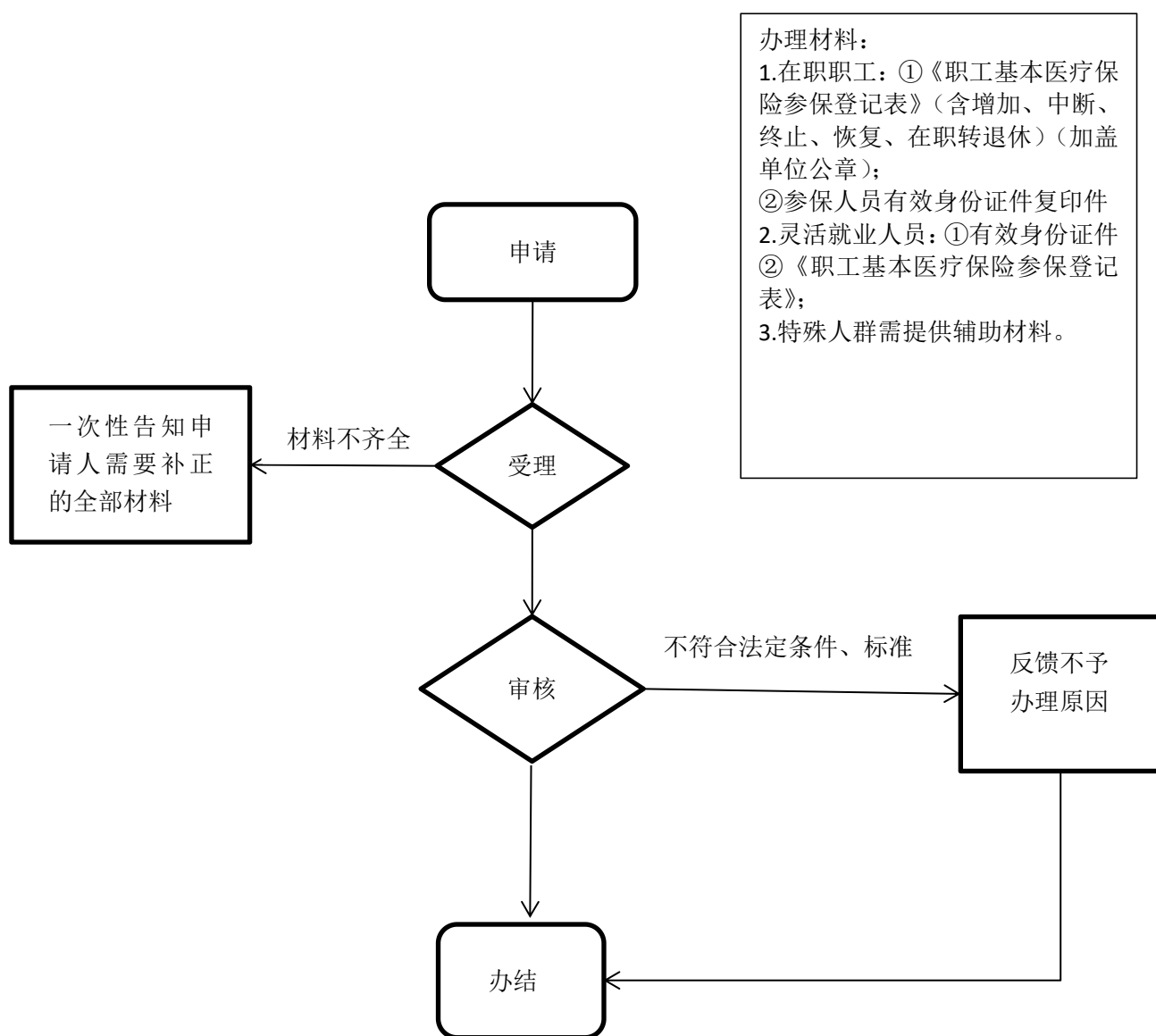
满意度测评：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和GB/T19039）有关规定，开展现场评价、互联网评价、第三方评价等多种形式相结合的评价，并向社会公布。

职工注册窗口（D14号）服务事项流程图 单位参保登记

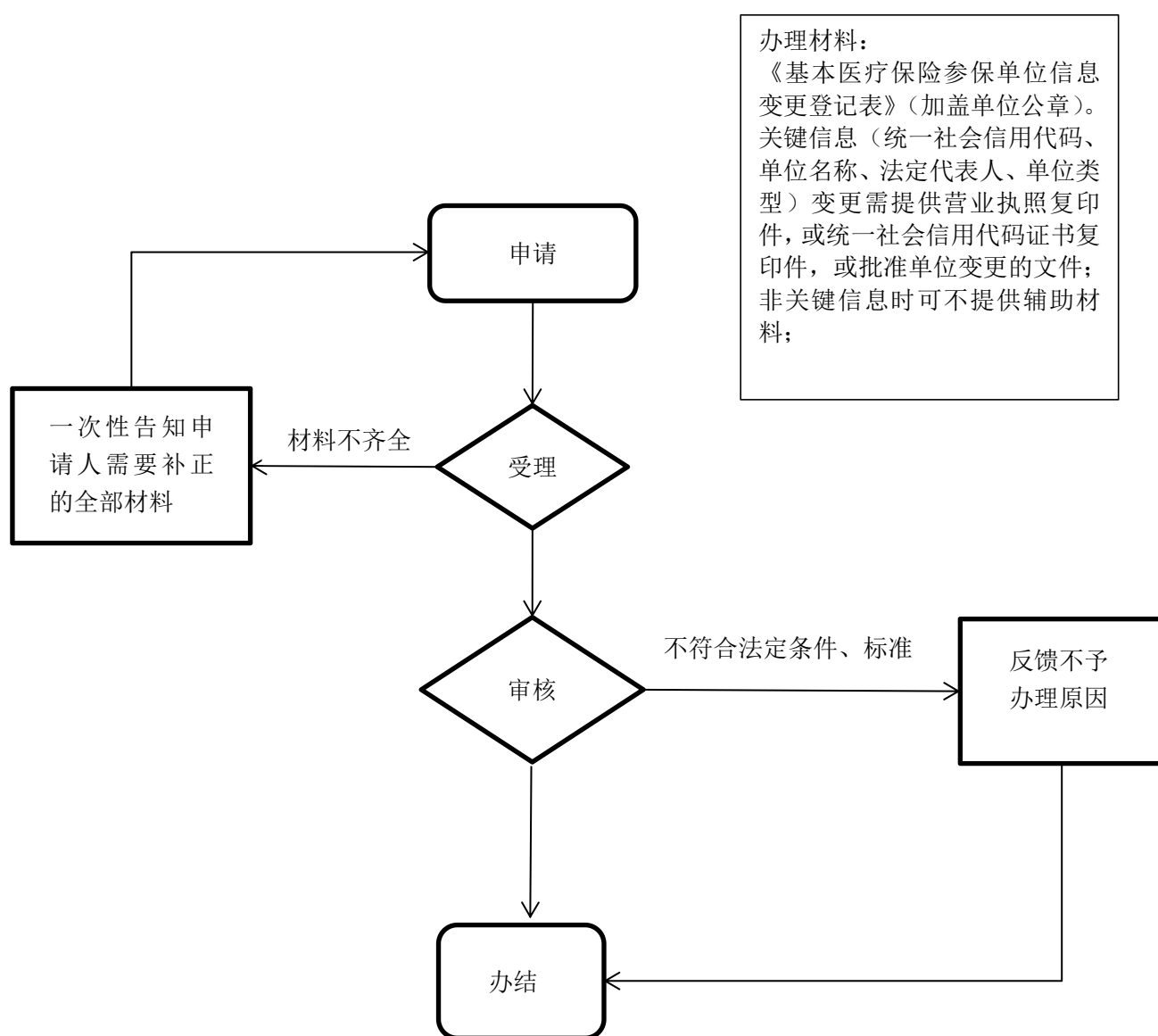


职工注册窗口（D14号）服务事项流程图

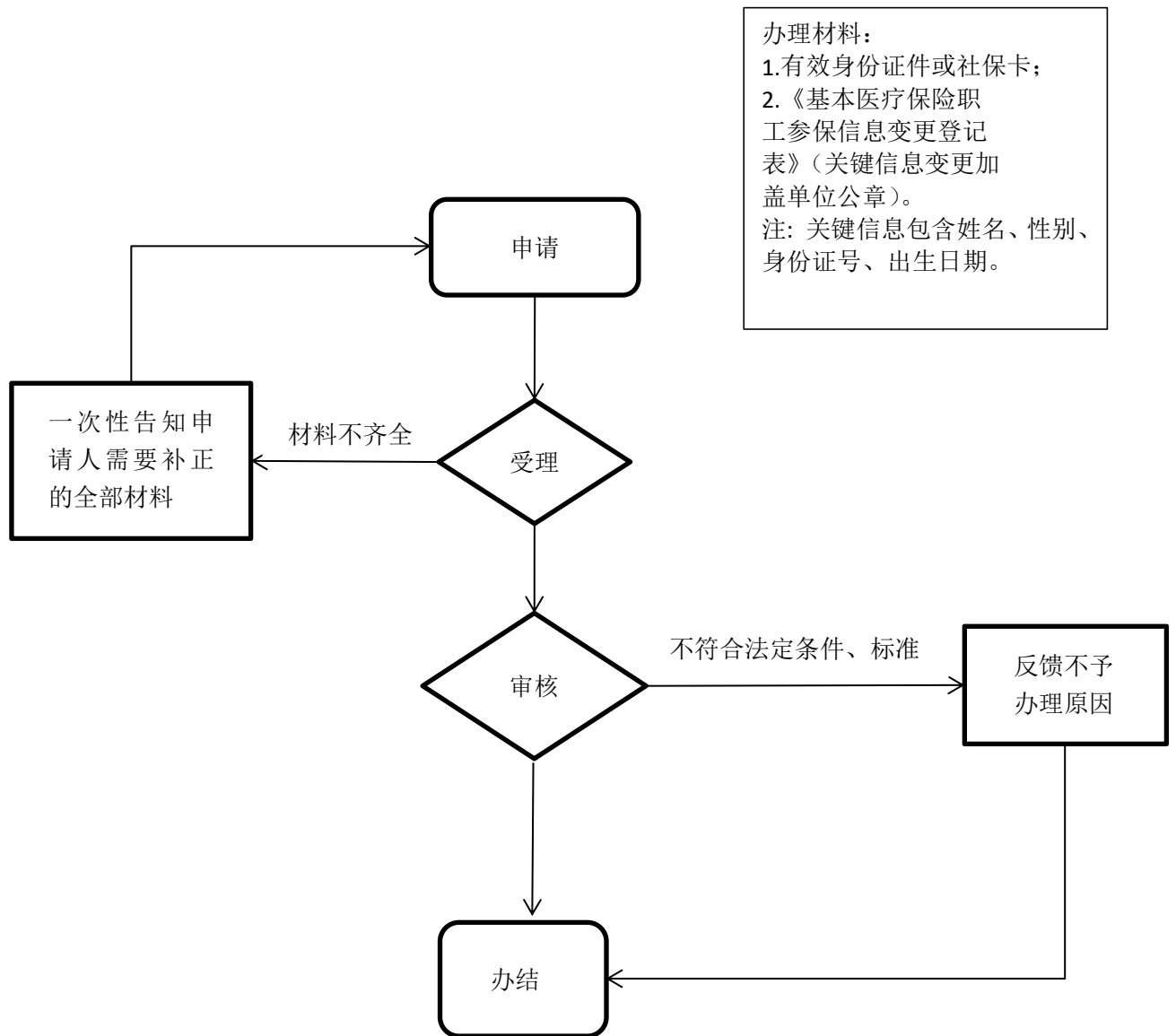
职工参保登记



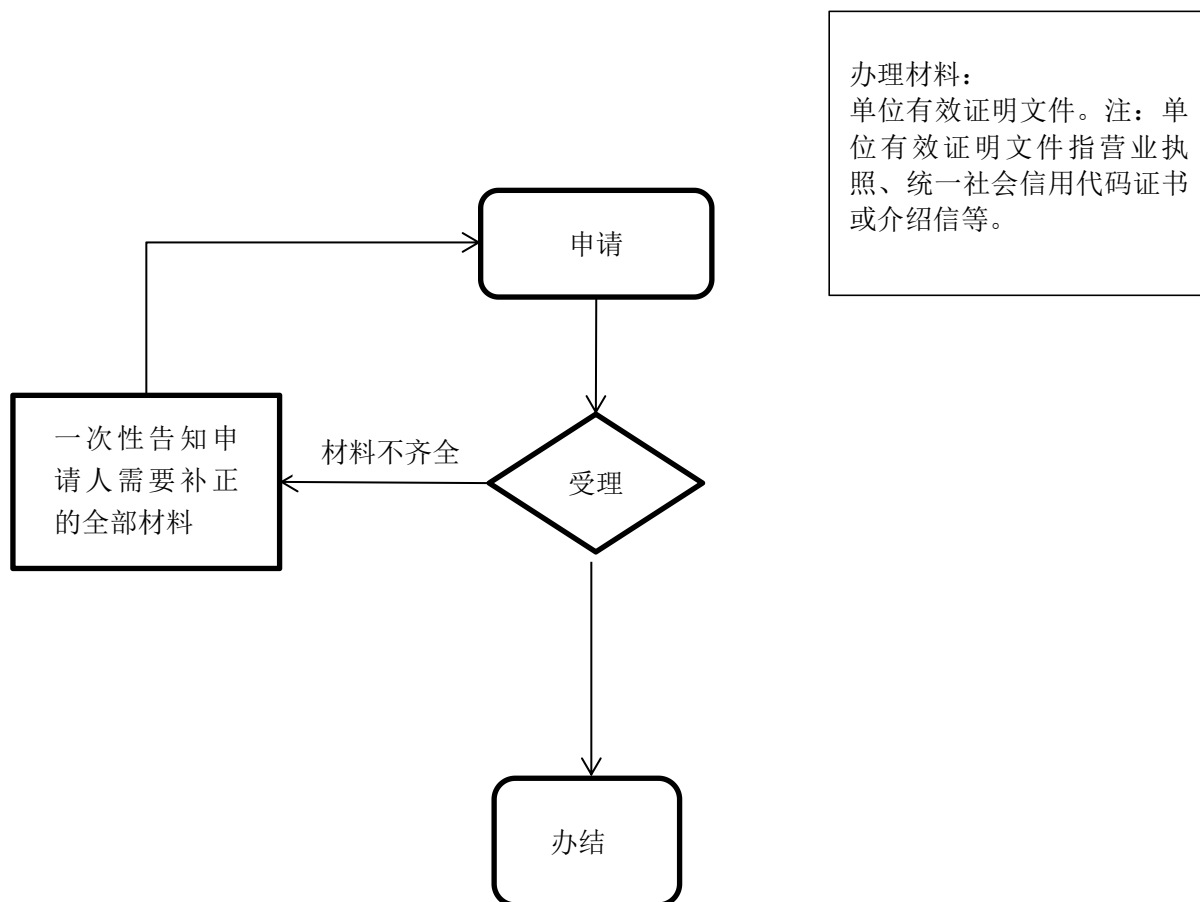
职工注册窗口（D14号）服务事项流程图 单位参保信息变更登记



职工参保信息变更登记

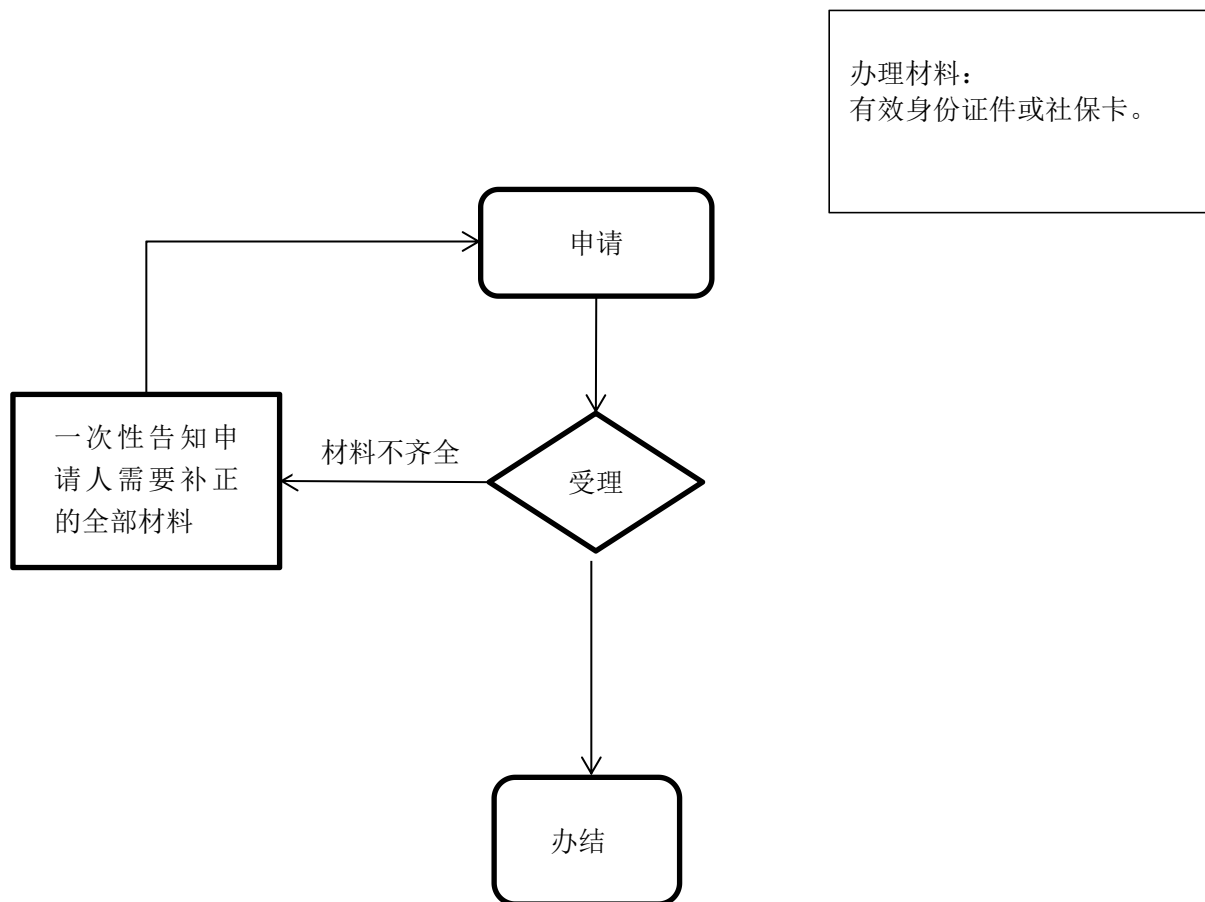


参保单位参保信息查询

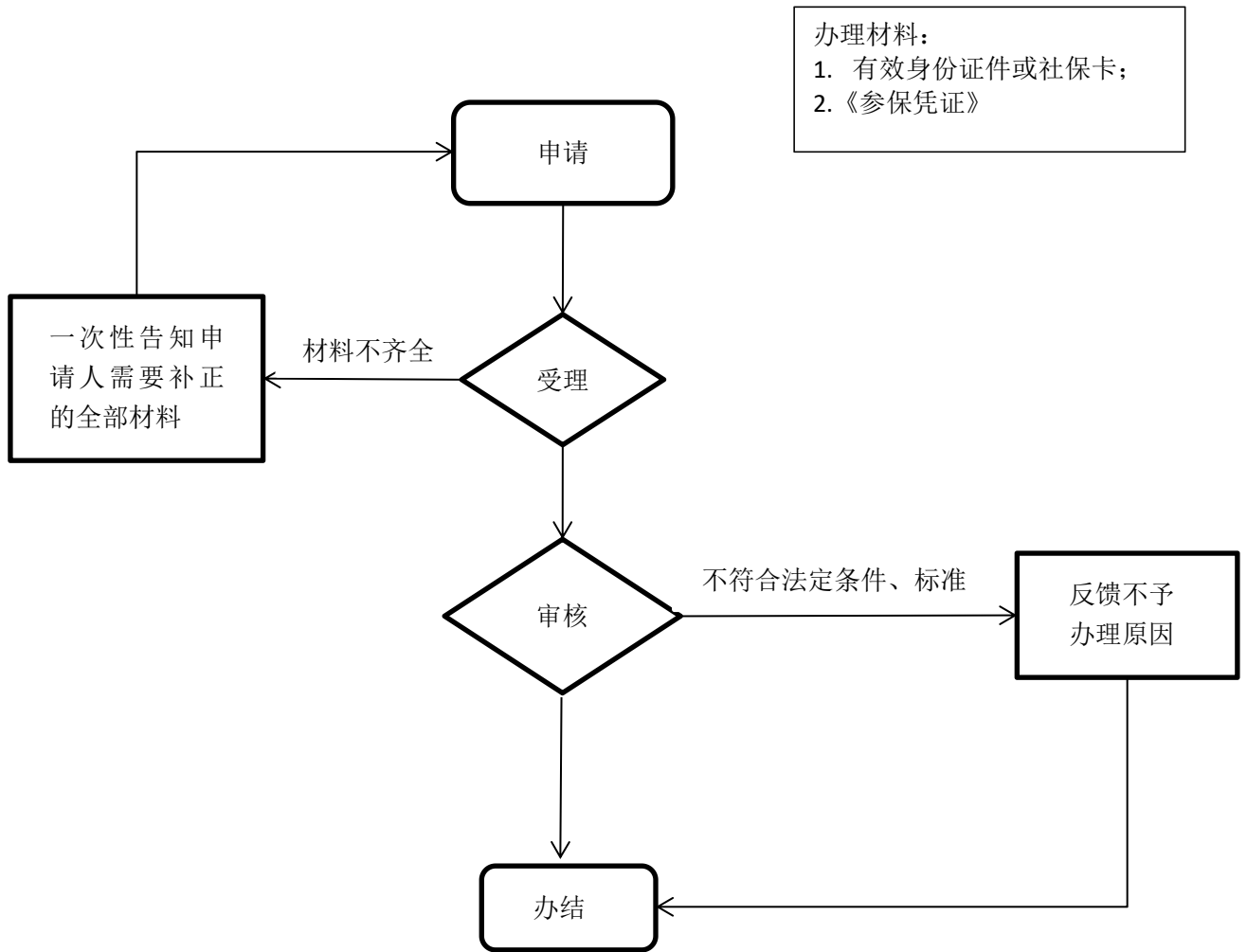


职工注册窗口（D14号）服务事项流程图

参保人员参保信息查询



转移接续手续办理



汝州市基本医疗保险城乡居民参保人员 门诊慢病及重特大疾病病种待遇认定

一、事项名称

基本医疗保险参保人员享受门诊慢病及重特大疾病病种待遇认定

二、服务对象

定点医疗机构医保科、参保个人

三、办理方式

1. 参保人员将资料报送协议规定的鉴定医疗机构，由鉴定医疗机构受理。
2. 参保人员将鉴定过的资料直接报送经办机构待遇科。

四、办理流程

1. 参保人员向医保经办机构待遇科提出申请或向定点医疗机构申请。
2. 鉴定医疗机构鉴定
3. 医保经办机构审核、办结。

五、申办材料

1. 医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。
2. 门诊慢特病病种待遇认定申请表
3. 病历资料或检查资料。

六、办理时限

不超过 20 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。

现场查询：汝州市医疗保障局 110 室（洗耳北路 8 号）

电话查询：0375-6055218

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

汝州市基本医疗保险定点医疗机构费用结算 (城乡居民)

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

定点医疗机构按月申报,到医保经办机构待遇科办理。

四、办理流程

(一) 定点医疗机构按月向医保经办机构申报。

(二) 医保经办机构按规定进行费用拨付。

五、申办材料

基本医疗保险定点医疗机构医保费用申报表
协议规定的其他资料

七、办理时限

不超过 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: 汝州市医疗保障局 110 室(洗耳北路 8 号)

2. 电话查询：0375- 6055218

八、监督电话

0375-6055218

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

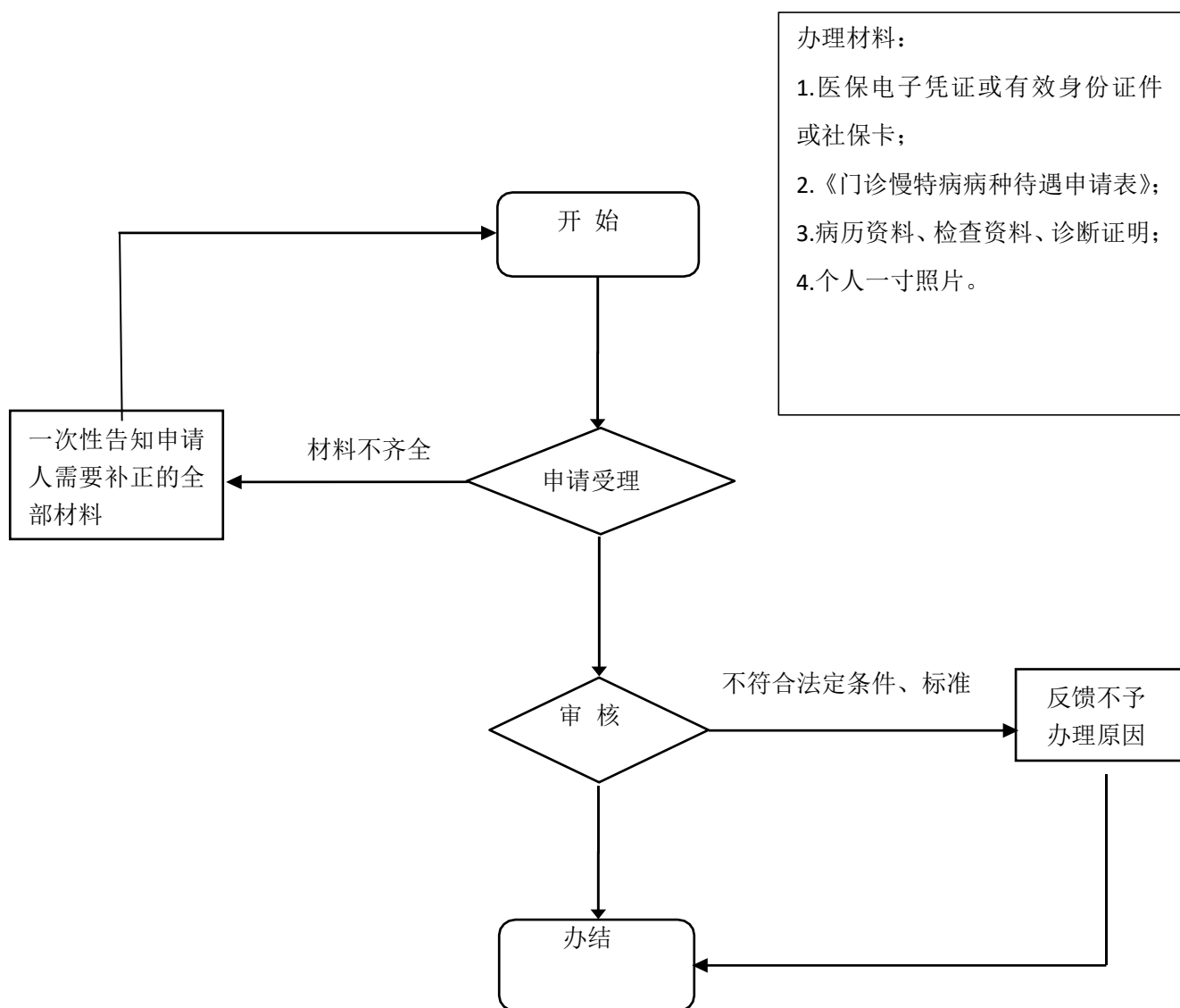
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

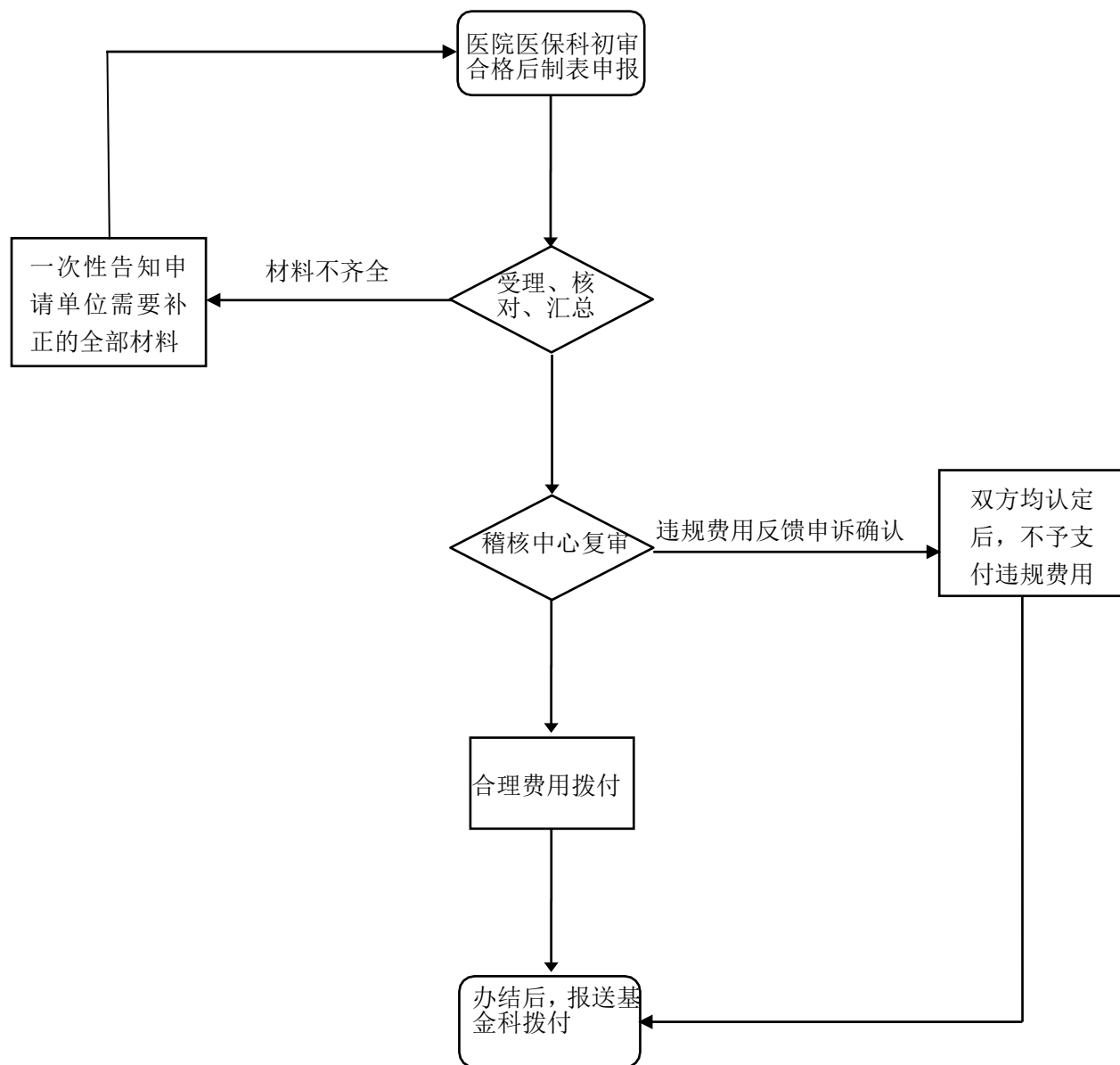
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

汝州市城乡居民基本医疗保险慢病（含重疾、特药） 业务操作流程



汝州市城乡居民基本医疗保险定点医疗机构 费用结算



生育保险费用支付

一、事项名称

生育保险费用支付

二、服务对象

符合条件的职工

三、办理方式

现场办理：市民之家三楼 D11 号窗口

四、办理流程

1. 参保单位向职工待遇科提交申办材料；
2. 职工待遇科受理、审核、结算。

五、申办材料

1. 申报人身份证
2. 申报人社会保障卡
3. 申报人结婚证
4. 出生医学证明
5. 居民生育登记信息单
6. 医疗住院收费票据（电子）

（材料 1-4 证件原件现场查验后即可带回，材料 1-5 需留存复印件，材料 6 需留存原件和复印件各一份）

7. 医院住院病历

8. 诊断证明

9. 出院证

10. 住院费用总清单

（材料 7-10 需要加盖医院印章）

11. 生育保险待遇申请表一式两份（由所在单位提供）

六、办理时限

20 个工作日，如遇特殊情况则进行适当延长

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：汝州市医疗保障局 106 室（洗耳北路 8 号）

2. 电话查询：0375-6056968

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

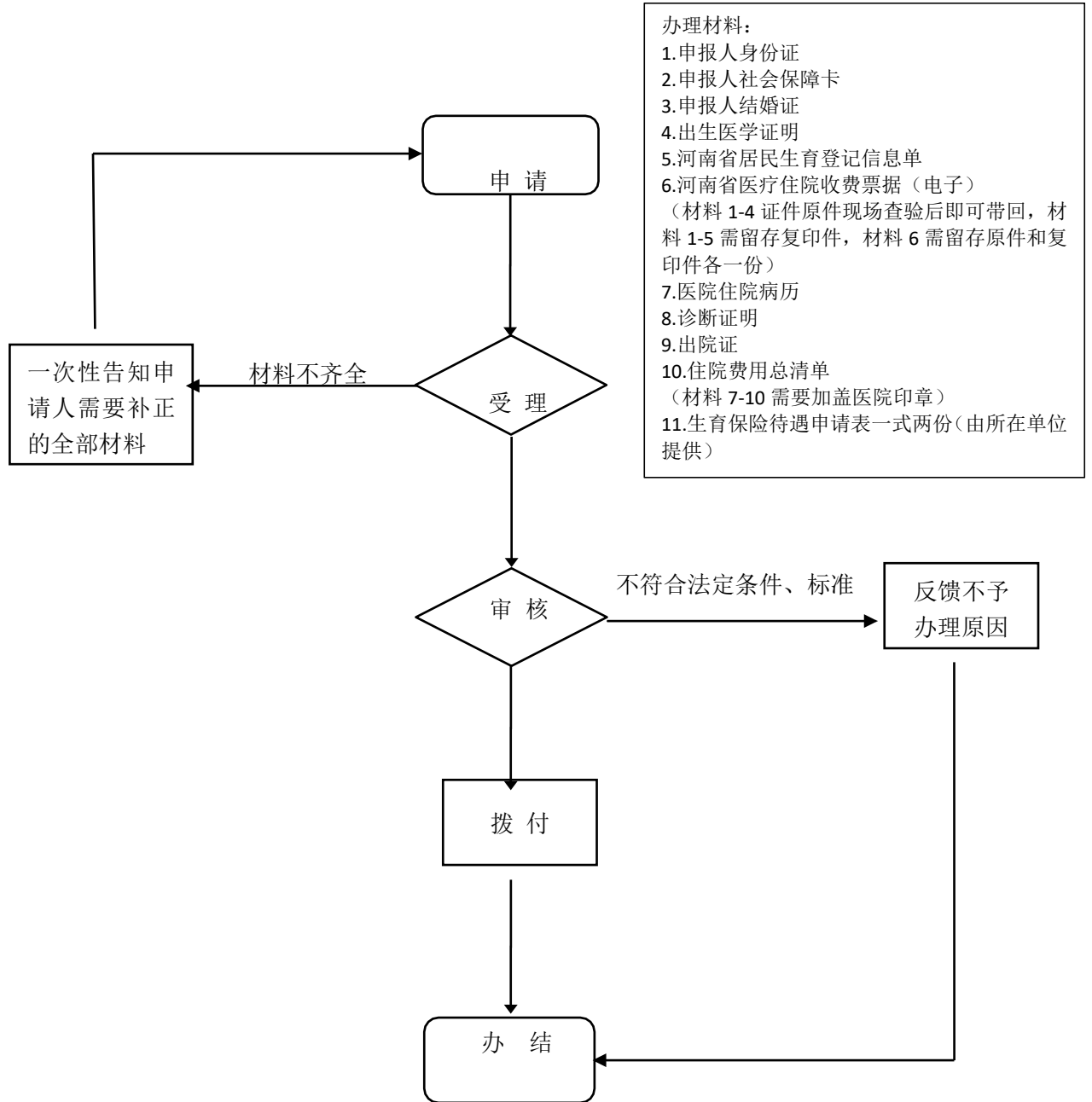
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

生育保险医疗费支付



职工门诊慢特病待遇认定

一、事项名称

职工门诊慢特病待遇认定

二、服务对象

定点医疗机构医保科、参保个人

三、办理方式

1. 参保人员将资料报送协议规定的鉴定医疗机构，由鉴定医疗机构受理。
2. 参保人员将鉴定过的资料直接报送经办机构待遇科。

四、办理流程

1. 参保人员向医保经办机构待遇科提出申请或向定点医疗机构申请。
2. 鉴定医疗机构鉴定。
3. 医保经办机构审核、办结。

五、申办材料

申请表、病历、诊断证明、近期一寸照片

六、办理时限

20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：汝州市医疗保障局106室（洗耳北路8号）

2. 电话查询：0375-6056968

八、监督电话

0375-6056169

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

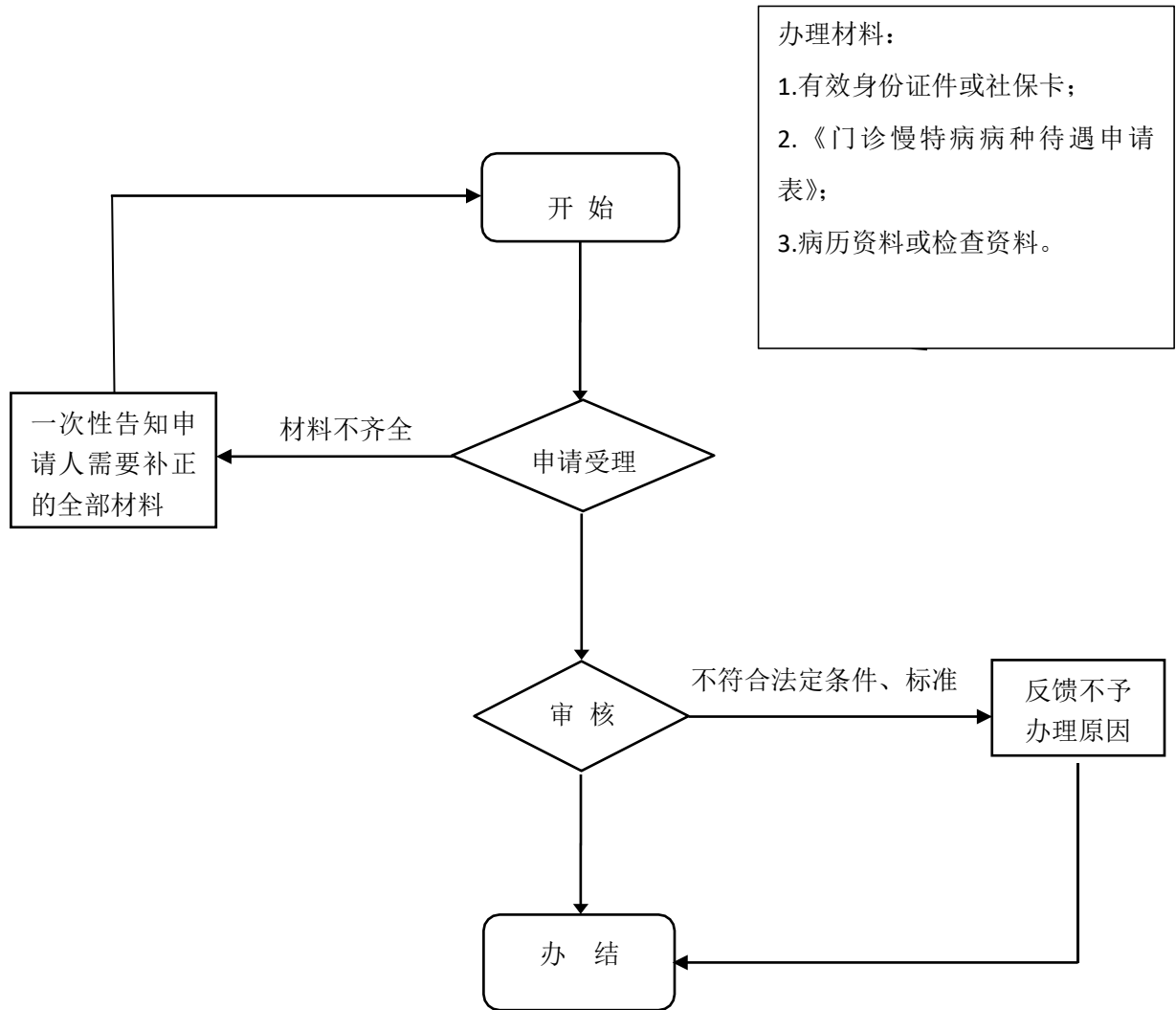
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和GB/T19039）有关规定，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。

职工门诊慢特病业务流程



居民基金科

一、事项名称

城乡居民医保基金支付

二、服务对象

城乡居民定点医疗机构、参保群众

三、办理方式

根据支付计划，通过业财一体化、网银支付医疗补偿款。

四、办理流程

居民基金科根据相关业务科室上报数据，做好拨付计划，汇总上报市财政部门申请资金，按拨付计划进行拨付。

五、申办材料

各科室提供业务资料。

六、办理时限

根据各项支付制度及时、足额拨付。

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。

电话查询：0375-6051152

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

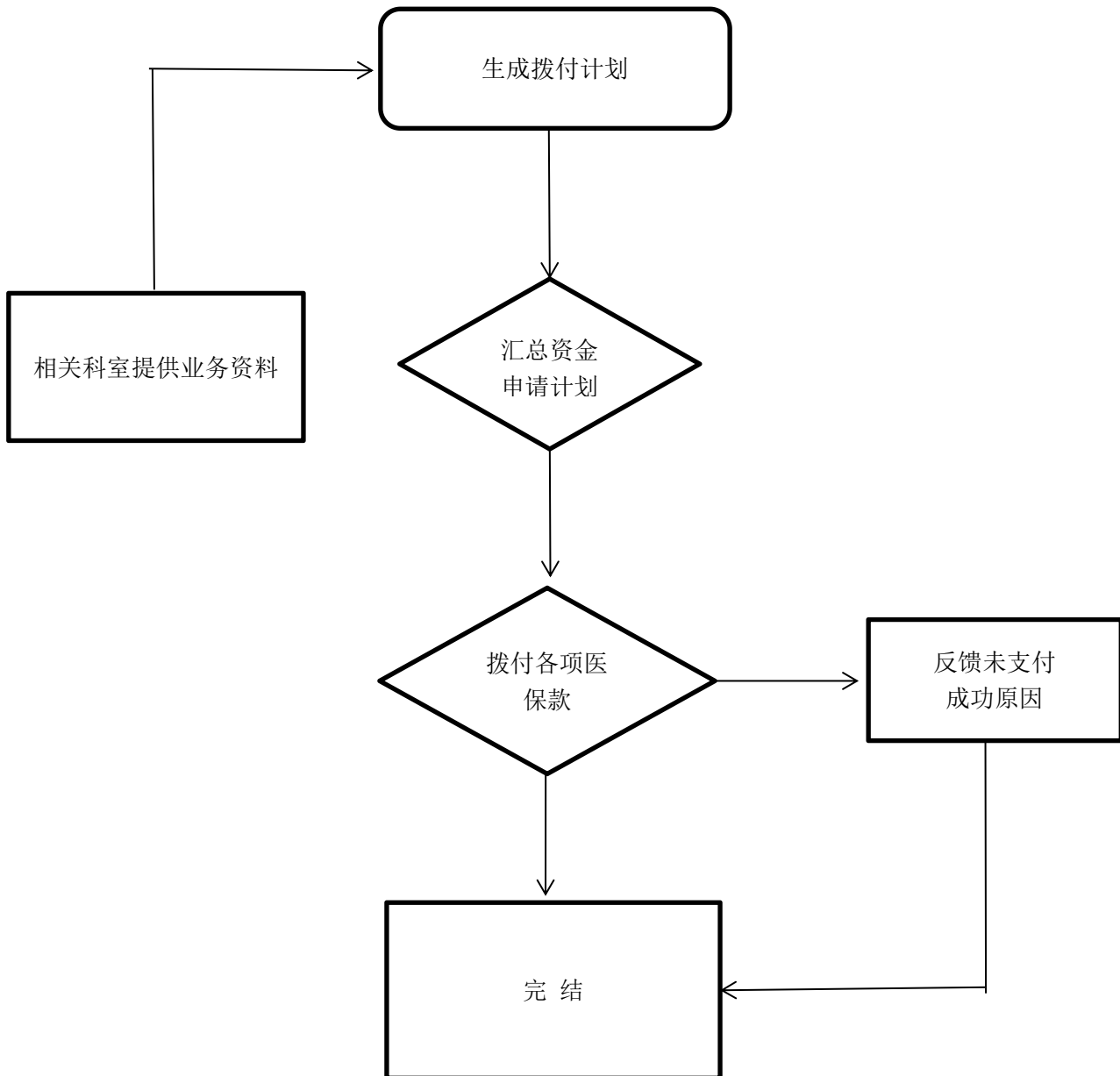
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

居民基金科业务流程图



职工基金科

一、事项名称

职工医保基金支付。

二、服务对象

职工医保定点医药机构、参保职工。

三、办理方式

根据业务科室提供支付计划，通过业财一体化、网上银行进行基金支付。

四、办理流程

职工基金科根据职工待遇科、职工异地就医科上报的拨付计划，汇总上报市财政局申请资金，按拨付计划进行拨付。

五、申办材料

各科室提供业务资料。

六、办理时限

根据各项支付制度及时、足额拨付。

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。

电话查询：0375-6056967

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

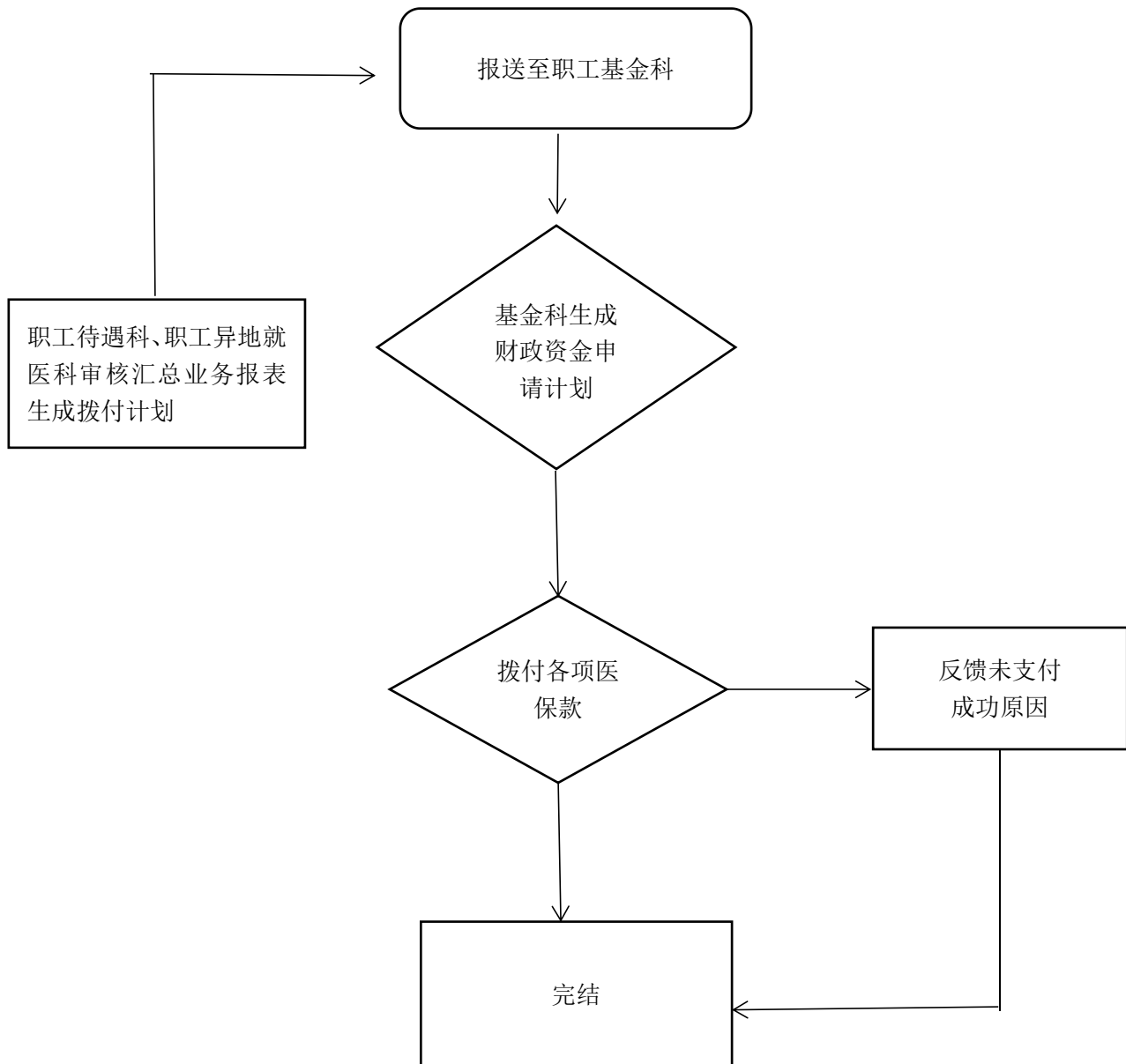
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

职工基金科业务流程图



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

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、城镇非从业居民等参保对象。

四、办理方式

现场办理：

1. 汝州市医疗保障局 310 室
2. 汝州市市民之家综合服务窗口三楼 D13 窗口。

四、办理流程

1. 参保人向医保经办机构提出申请。
2. 参保地医保经办机构受理并予以办理。

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》（首次参保登记时填写）。

六、办理时限

即时办结（仅办理参保登记的，不受缴费期限限制）。

七、监督电话

0375-6055199

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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

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、通信地址、户籍地、联系电话等信息事项发生变更的城乡参保居民。

三、办理方式

现场办理：

1. 汝州市医疗保障局 310 室；
2. 各乡镇医保工作站；
3. 汝州市市民之家综合服务窗口三楼 D13 窗口。

四、办理流程

1. 个人向医保经办机构申报变更。
2. 医保经办机构受理审核,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》。

关键信息（姓名、性别、身份证号、出生日期）变更需提供必要的对应辅助材料；非关键信息时可不提供辅助材料。

七、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0375-6055199

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

参保个人参保信息查询

一、事项名称

参保个人参保信息查询。

三、服务对象

参保个人。

三、办理方式现场办理：

1. 汝州市医疗保障局310室。
2. 各乡镇医保工作站。
3. 汝州市市民之家综合服务窗口三楼医保局（D13）窗口。
4. 网上办理。医保经办机构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. 个人持医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。
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

0375-6055199

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

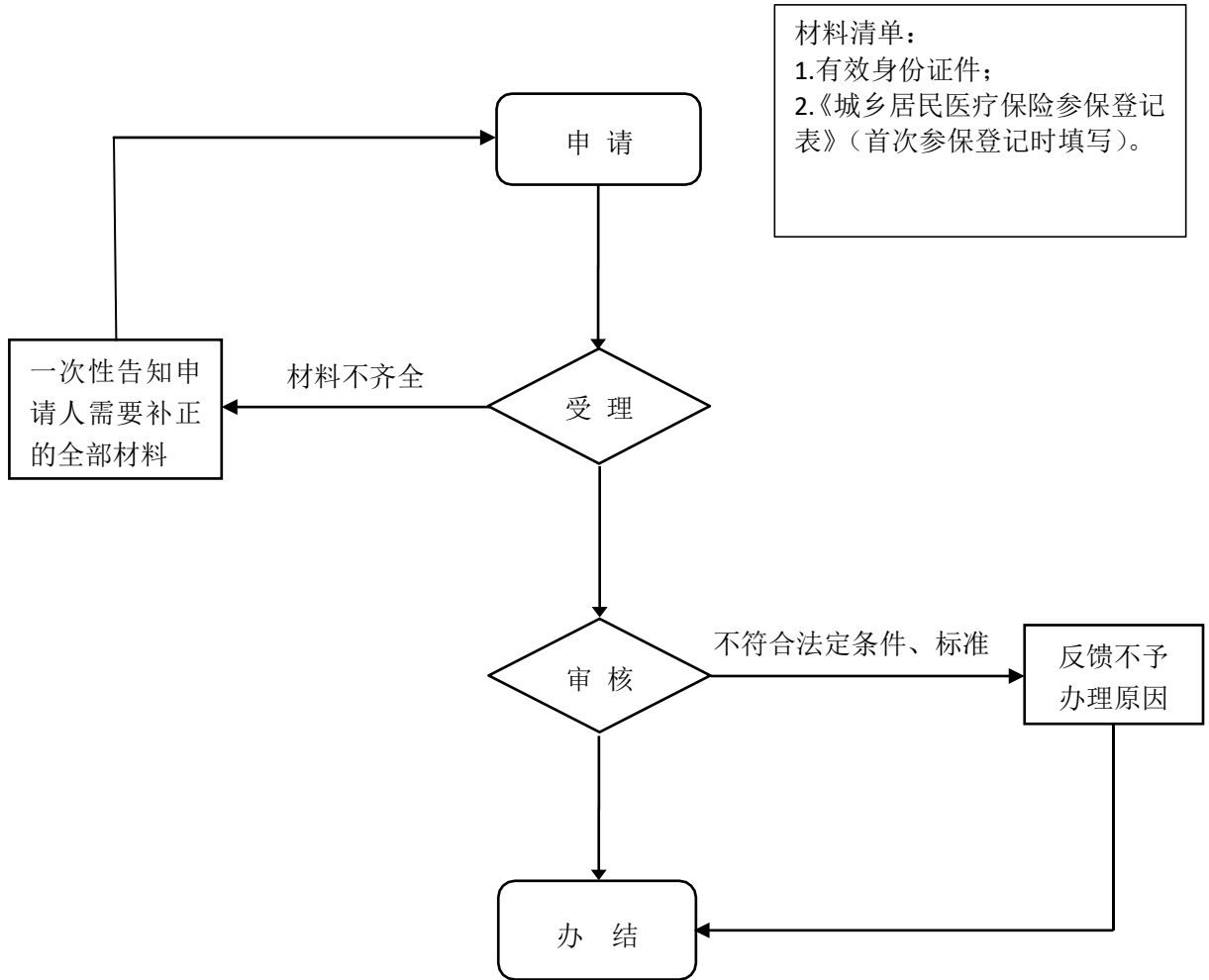
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

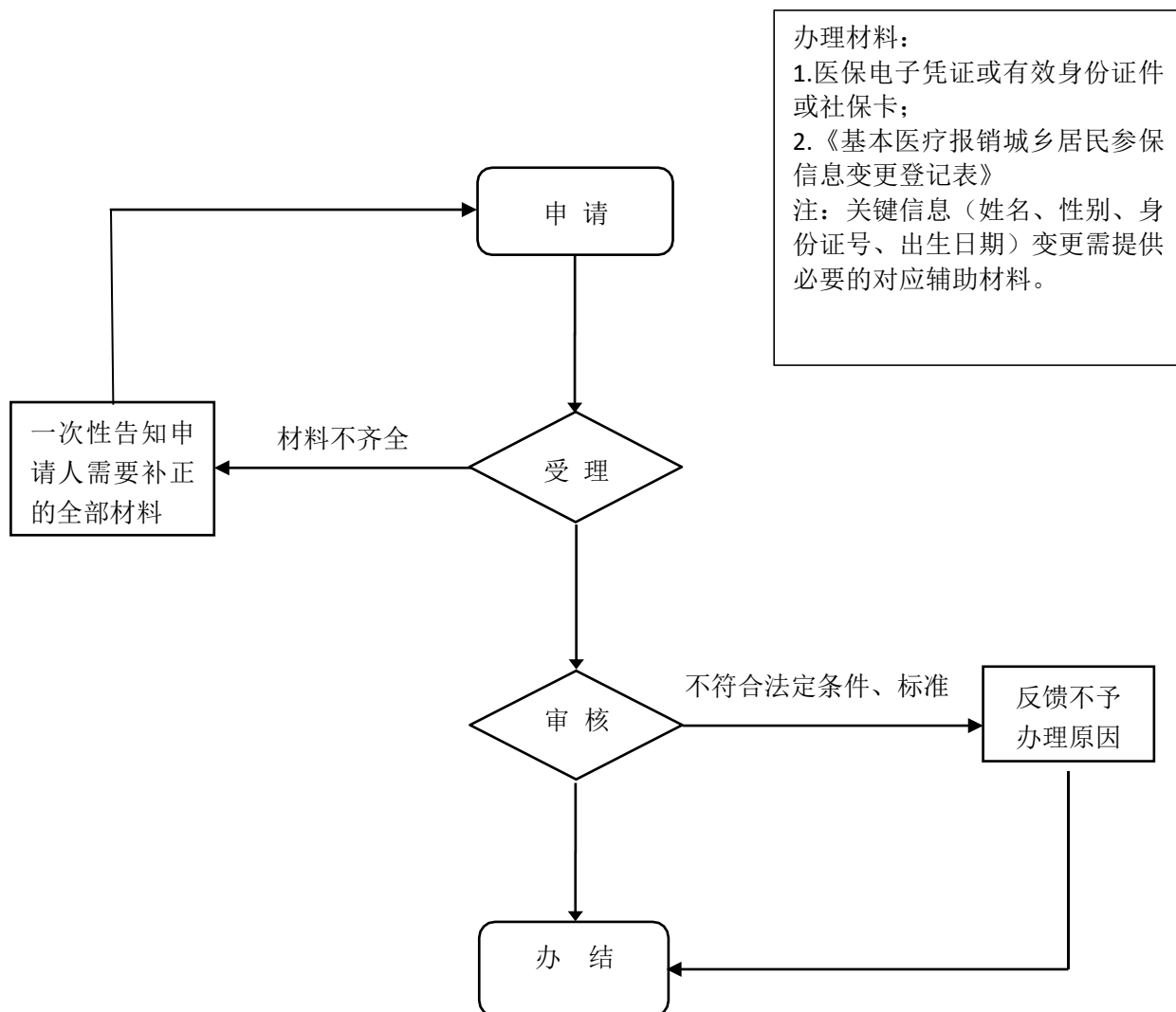
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

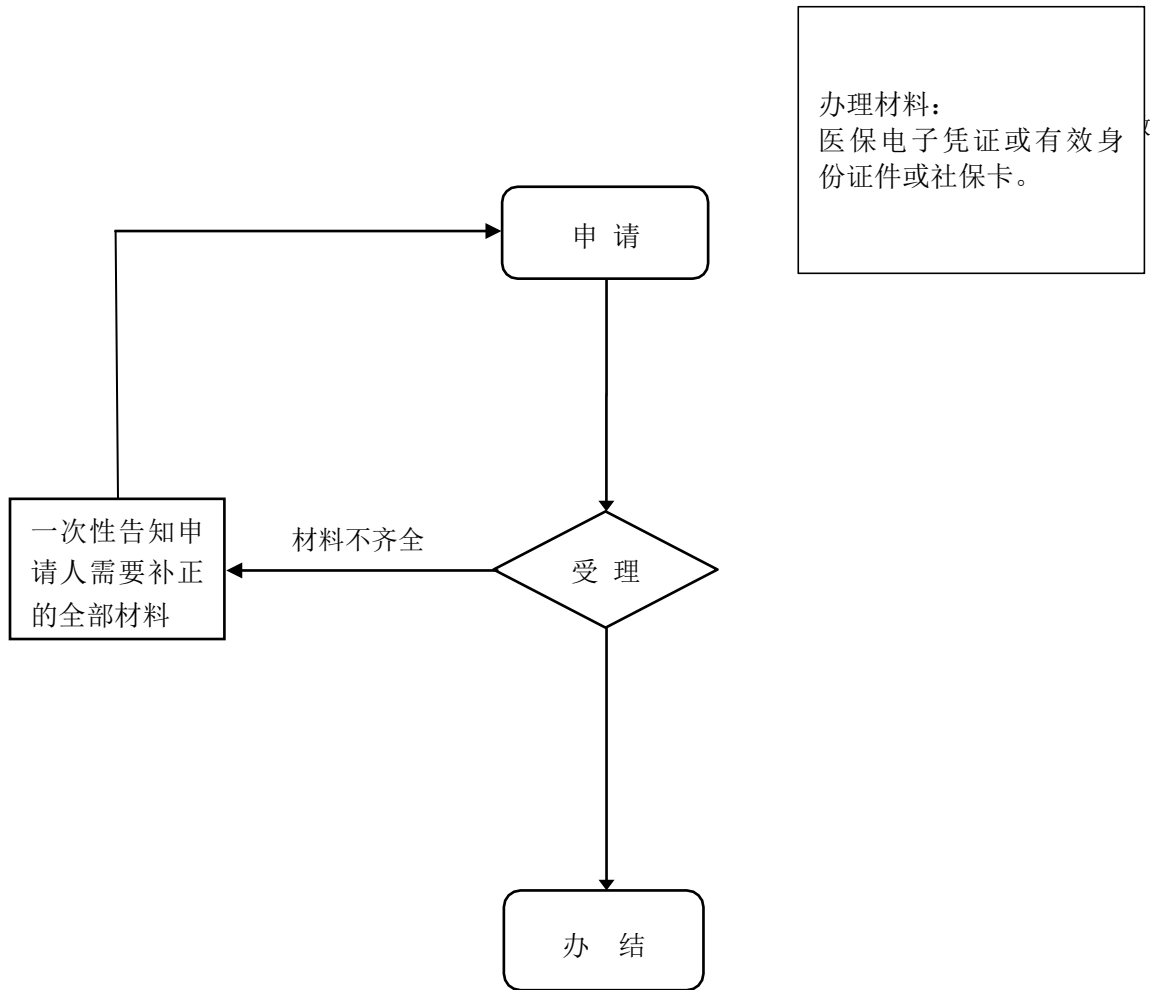
城乡居民参保登记



城乡居民参保信息变更登记



参保人员参保信息查询



基金监管科案件执法流程

一、事项名称

行政执法案件办理

二、执法对象

定点医药机构、商保公司、医保经办机构、参保群众

三、办理方式

按执法程序办理

四、办理流程

1. 接收案件线索，填写案件来源登记表；
2. 实地调查取证；
3. 书写调查终结报告；
4. 行政处罚事先告知书；
5. 听取当事人陈述申辩（需要听证的进行听证）
6. 制作行政处罚决定书
7. 向当事人送达行政处罚决定书
8. 执行
9. 案件结案，归档。

五、申办材料

举报内容相关的证据材料。

六、办理时限

3 个月

七、办理进度查询

查询业务办理进度情况。

1. 现场查询：汝州市医疗保障局 408 室
2. 电话查询：0375-6055889

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

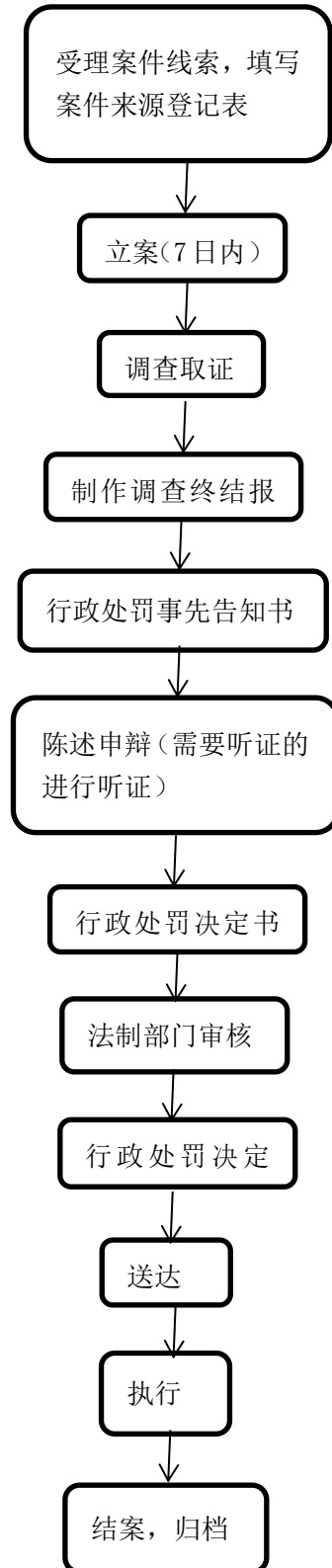
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

2. 办事效率：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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

行政处罚案件流程图



职工、城乡居民异地转诊人员备案 (城乡居民外诊窗口、职工外诊窗口)

一、事项名称

(职工、城乡居民)异地转诊人员备案。

二、服务对象

所患疾病需要通过转诊转院到统筹地外住院就医的参保人员。

三、办理方式

(一)现场办理。汝州市市民之家三楼城乡居民外诊窗口(D19、D20、D21)、职工外诊窗口(D11)。

(二)电话转诊、邮箱转诊。城乡居民转诊可以拨打窗口转诊电话(汝州市第一人民医院医疗健康服务集团转诊电话:0375-6799518;汝州市中医院医疗健康服务集团转诊电话:0375-6799527;汝州市人民医院医疗健康服务集团转诊电话:0375-6799525)、职工转诊电话:0375-6799572;城乡居民省内、跨省转诊还可以通过微信、邮箱等渠道办理转诊。城乡居民转诊邮箱:rz6051155.163.com;城镇职工转诊邮箱:(rzzgydjy6799572@163.com或rzzg6799572@163.com)。

(三)医院端办理。可持纸质转诊单通过微信群、电话等方式联系窗口人员办理。

四、办理流程

(一) 参保人员到具有转诊资质的定点医疗机构开具转诊转院证明材料。

(二) 个人向市民之家窗口申请。

(三) 具有转诊资质的定点医疗机构在开具转诊转院证明材料后直接上传备案,或者采取电话、微信公众号等“不见面”方式备案。

(四) 异地急诊人员(精神病患者)可提供急诊诊断证明(精神病诊断证明)。异地转诊人员同一疾病过程多次在同一家定点医疗机构住院(含跨年度住院),第二次及以后不再开具转诊单,凭有效身份证件、原转诊转院证明材料或疾病诊断证明,到汝州市市民之家三楼职工、城乡居民外诊窗口办理备案。

五、申办材料

(一) 医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

(二) 具有转诊资质的定点医疗机构开具的转诊转院证明材料。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0375-6055199

八、服务评价

政务服务“好差评”评价按照《国家医疗保障局关于推进医保政务服务“好差评”制度建设的指导意见》(医保发〔2020〕

31号)和《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知》(豫“放管服”组办〔2020〕5号)及其附件《河南省政务服务“好差评”工作制度(试行)》的要求对服务质量进行评价。

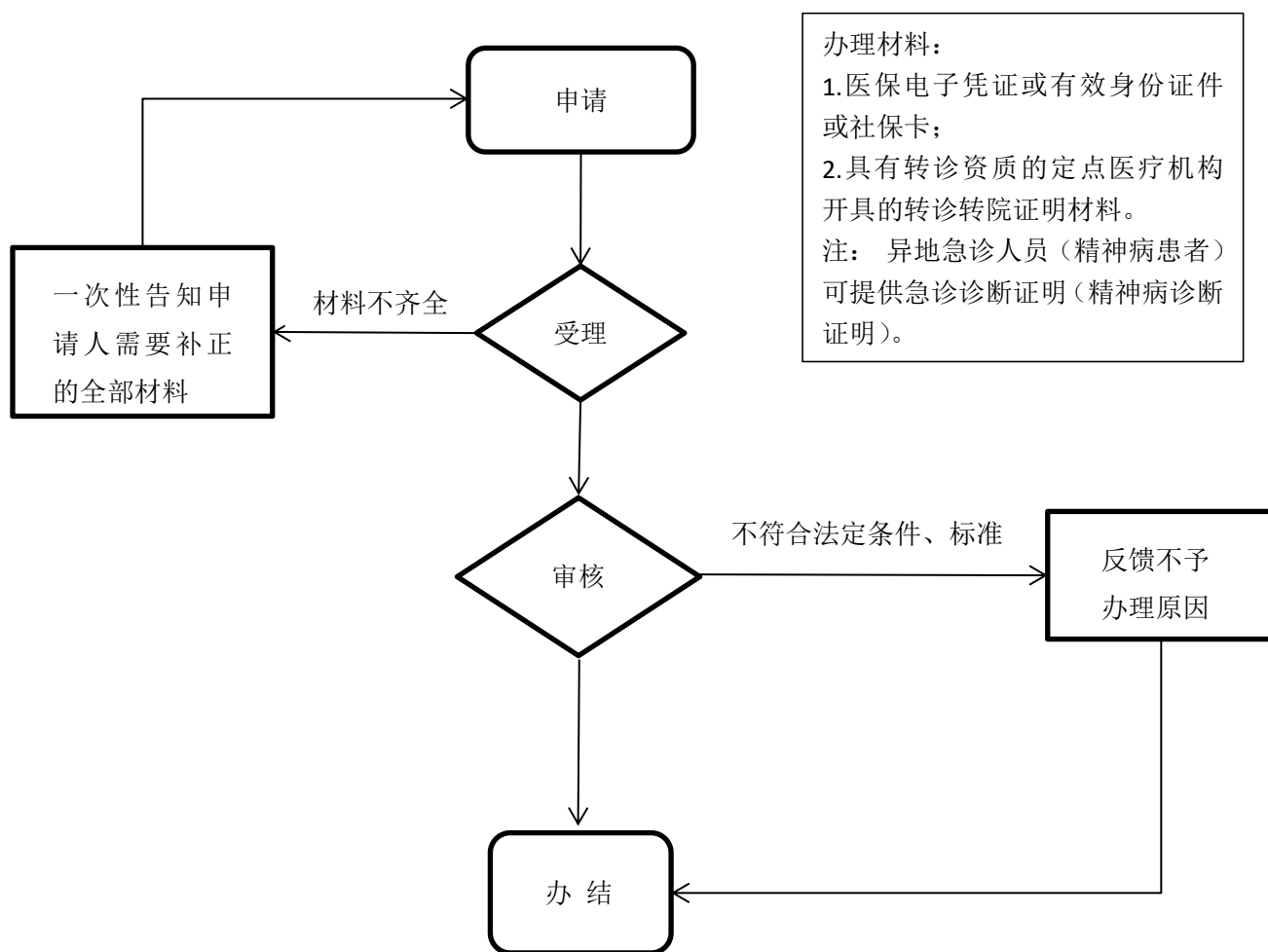
(一)评价内容。经办窗口的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、服务便利度、承诺履行、整改实效、工作人员的服务态度、服务水平等。

(二)评价等级。分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级,后两个等级为差评。

(三)差评整改。收到差评后,按照“谁办理、谁负责”的原则,承办业务的经办窗口应当在1个工作日内,安排专人回访核实。对情况清楚、评价属实、诉求合理的问题,按规定开展整改和回复。同时保障经办窗口工作人员举证解释和申诉申辩的权利,建立申诉复核机制,排除误评和恶意差评。

流程图

(职工、城乡居民)异地转诊人员备案



城乡居民异地住院费用报销 (城乡居民外诊窗口)

一、事项名称

城乡居民异地住院费用报销。

二、服务对象

参保人员。

三、办理方式

现场办理。汝州市市民之家三楼城乡居民外诊窗口（D19、D20、D21）。

四、办理流程

（一）参保人持报销材料向窗口申报。

（二）窗口受理、审核、结算并生成计划报表报送局城乡居民异地就医管理科进行复核审批。

五、申办材料

（一）医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

（二）医院收费票据（需加盖就诊医疗机构专用章）或电子发票。

（三）住院费用总清单（需加盖就诊医疗机构专用章）。

（四）诊断证明或急诊证明（需加盖就诊医疗机构专用章）。

意外伤害就医的应提供无第三方责任相关证明或个人承诺书（意外伤害患者提供或提供交通事故认定书、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）。

六、办理时限

不超过30个工作日。

七、监督电话

0375-6055199

八、服务评价

政务服务“好差评”评价按照《国家医疗保障局关于推进医保政务服务“好差评”制度建设的指导意见》(医保发〔2020〕31号)和《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知》(豫“放管服”组办〔2020〕5号)及其附件《河南省政务服务“好差评”工作制度(试行)》的要求对服务质量进行评价。

(一)评价内容。集团经办窗口的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、服务便利度、承诺履行、整改实效、工作人员的服务态度、服务水平等。

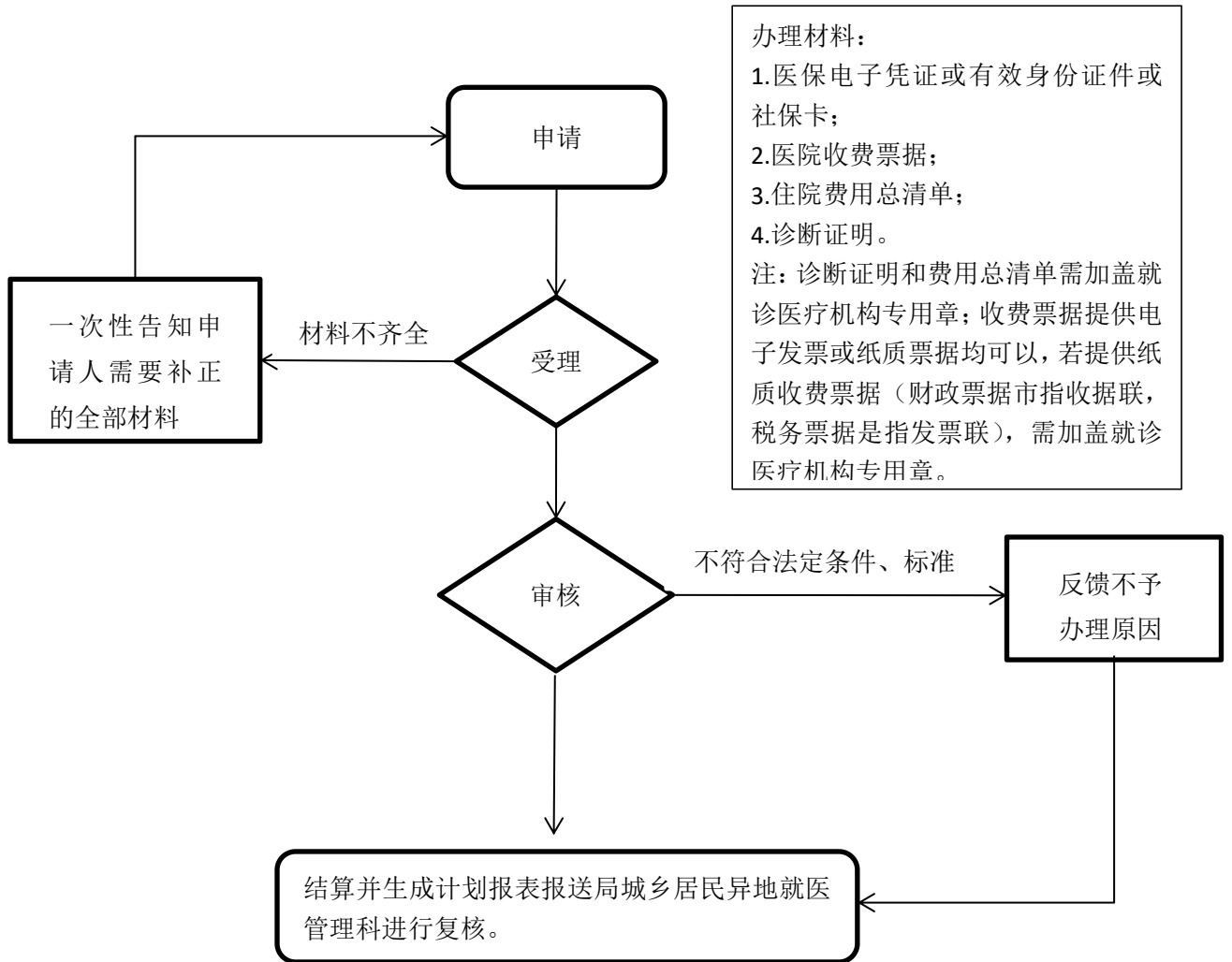
(二)评价等级。分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级,后两个等级为差评。

(三)差评整改。收到差评后,按照“谁办理、谁负责”的原则,承办业务的集团经办窗口应当在1个工作日内,安排专人回访核实。对情况清楚、评价属实、诉求合理的问题,按规定开展整改和回复。同时保障集团经办窗口工作人员举证解释和申诉

申辩的权利,建立申诉复核机制,排除误评和恶意差评。

流程图

城乡居民异地住院费用报销



城乡居民异地门诊费用报销 (城乡居民外诊窗口)

一、事项名称

城乡居民异地门诊费用报销。

二、服务对象

参保人员。

三、办理方式

现场办理。汝州市市民之家三楼城乡居民外诊窗口(D19、D20、D21)。

四、办理流程

(一) 参保人持报销材料向窗口申报。

(二) 窗口受理、审核、结算并生成计划报表报送局城乡居民异地就医管理科进行复核审批。

五、申办材料

(一) 医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

(二) 医院收费票据(需加盖就诊医疗机构专用章)或电子发票。

(三) 门(急)诊费用总清单。

(四) 处方。

费用总清单需加盖就诊医疗机构专用章。

六、办理时限

不超过30个工作日。

七、监督电话

0375-6055199

八、服务评价

政务服务“好差评”评价按照《国家医疗保障局关于推进医保政务服务“好差评”制度建设的指导意见》（医保发〔2020〕31号）和《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知》（豫“放管服”组办〔2020〕5号）及其附件《河南省政务服务“好差评”工作制度（试行）》的要求对服务质量进行评价。

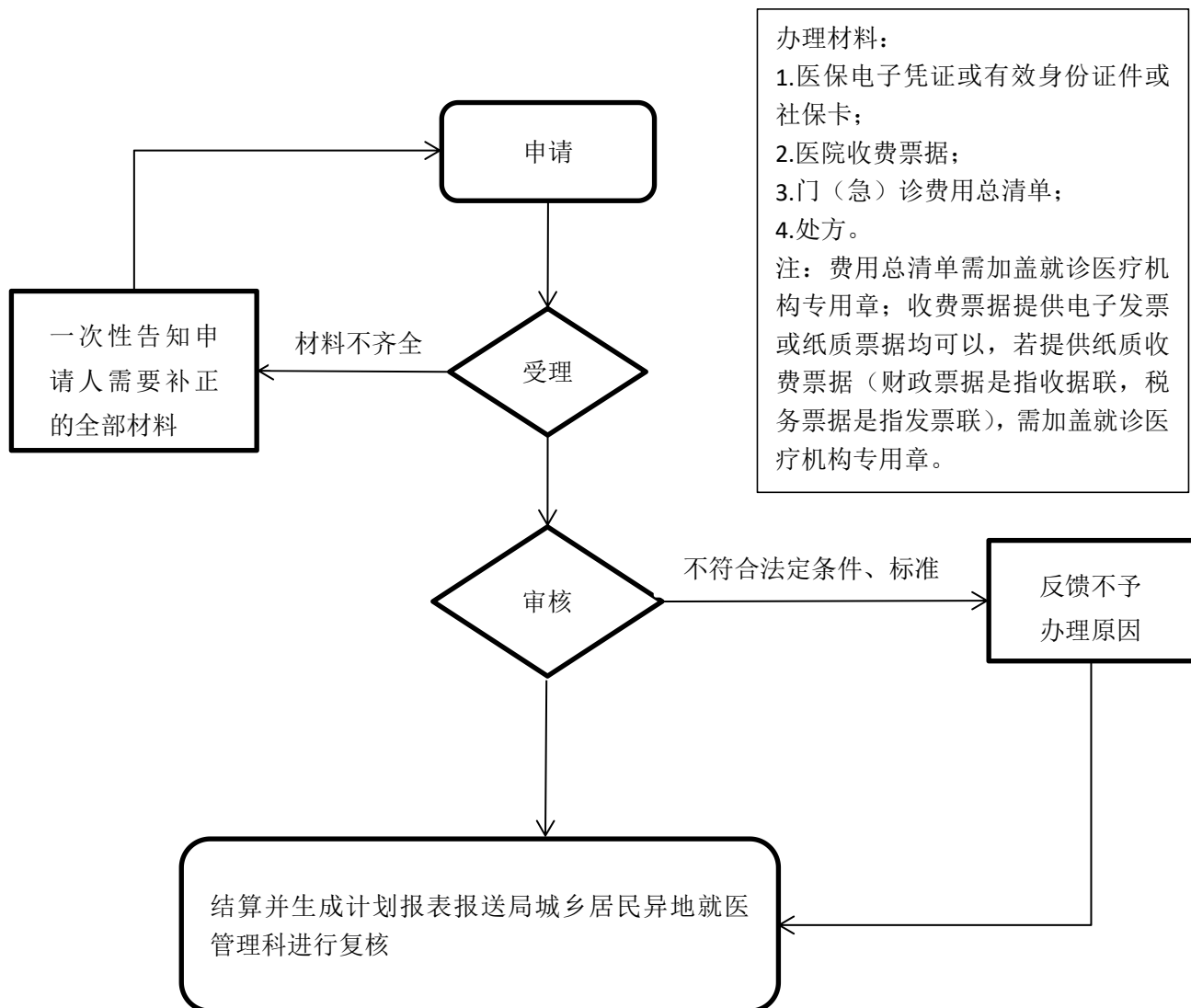
（一）评价内容。集团经办窗口的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、服务便利度、承诺履行、整改实效、工作人员的服务态度、服务水平等。

（二）评价等级。分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级，后两个等级为差评。

（三）差评整改。收到差评后，按照“谁办理、谁负责”的原则，承办业务的集团经办窗口应当在1个工作日内，安排专人回访核实。对情况清楚、评价属实、诉求合理的问题，按规定开展整改和回复。同时保障集团经办窗口工作人员举证解释和申诉申辩的权利，建立申诉复核机制，排除误评和恶意差评。

流程图

城乡居民异地门诊费用报销



职工、城乡居民异地居住就医人员备案

一、事项名称

职工、城乡居民异地居住就医人员备案。

二、服务对象

异地居住生活且符合我市规定的职工、城乡居民参保人员。

三、办理方式

(一)现场办理。汝州市市民之家三楼职工外诊窗口(D11)、城乡居民外诊窗口(D19、D20、D21)。

(二)网上办理。国家医保服务平台APP、微信小程序等办理方式。

四、办理流程

(一)个人向医保经办机构申报。

(二)医保经办机构受理审核,反馈办理结果。

五、申办材料

(一)医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

(二)《河南省异地就医登记备案表》。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0375-6055199

八、服务评价

政务服务“好差评”评价按照《国家医疗保障局关于推进医保政务服务“好差评”制度建设的指导意见》(医保发〔2020〕31号)和《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知》(豫“放管服”组办〔2020〕5号)及其附件《河南省政务服务“好差评”工作制度(试行)》的要求对服务质量进行评价。

(一)评价内容。经办人员的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、服务便利度、承诺履行、整改实效、工作人员的服务态度、服务水平等。

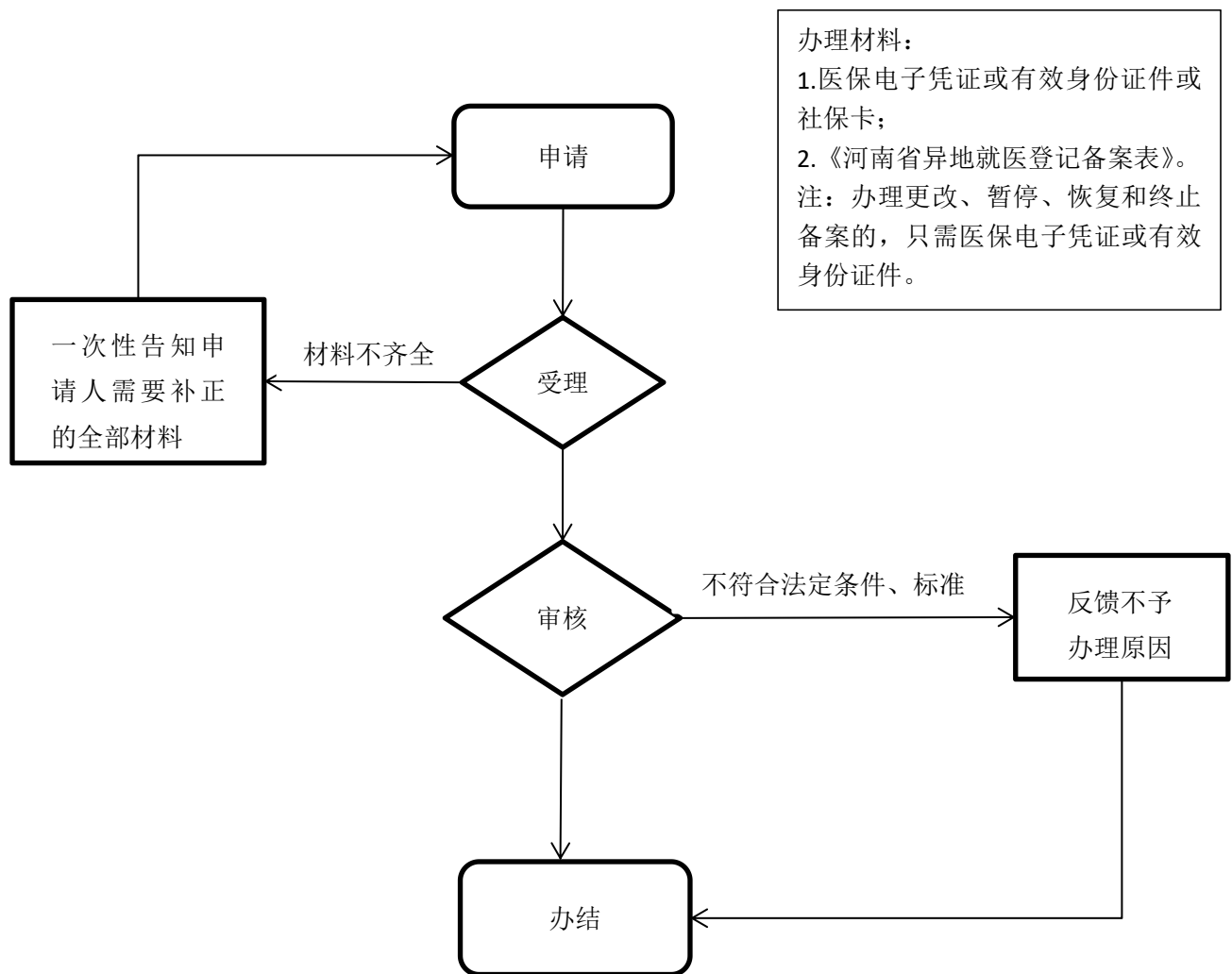
(二)评价等级。分为“非常满意”“满意”“基本满意”“不满意”“非常不满意”五个等级,后两个等级为差评。

(三)差评整改。收到差评后,按照“谁办理、谁负责”的原则,承办业务的经办窗口应当在1个工作日内,安排专人回访核实。对情况清楚、评价属实、诉求合理的问题,按规定开展整改和回复。同时保障经办工作人员举证解释和申诉申辩的权利,建立申诉复核机制,排除误评和恶意差评。

流程图

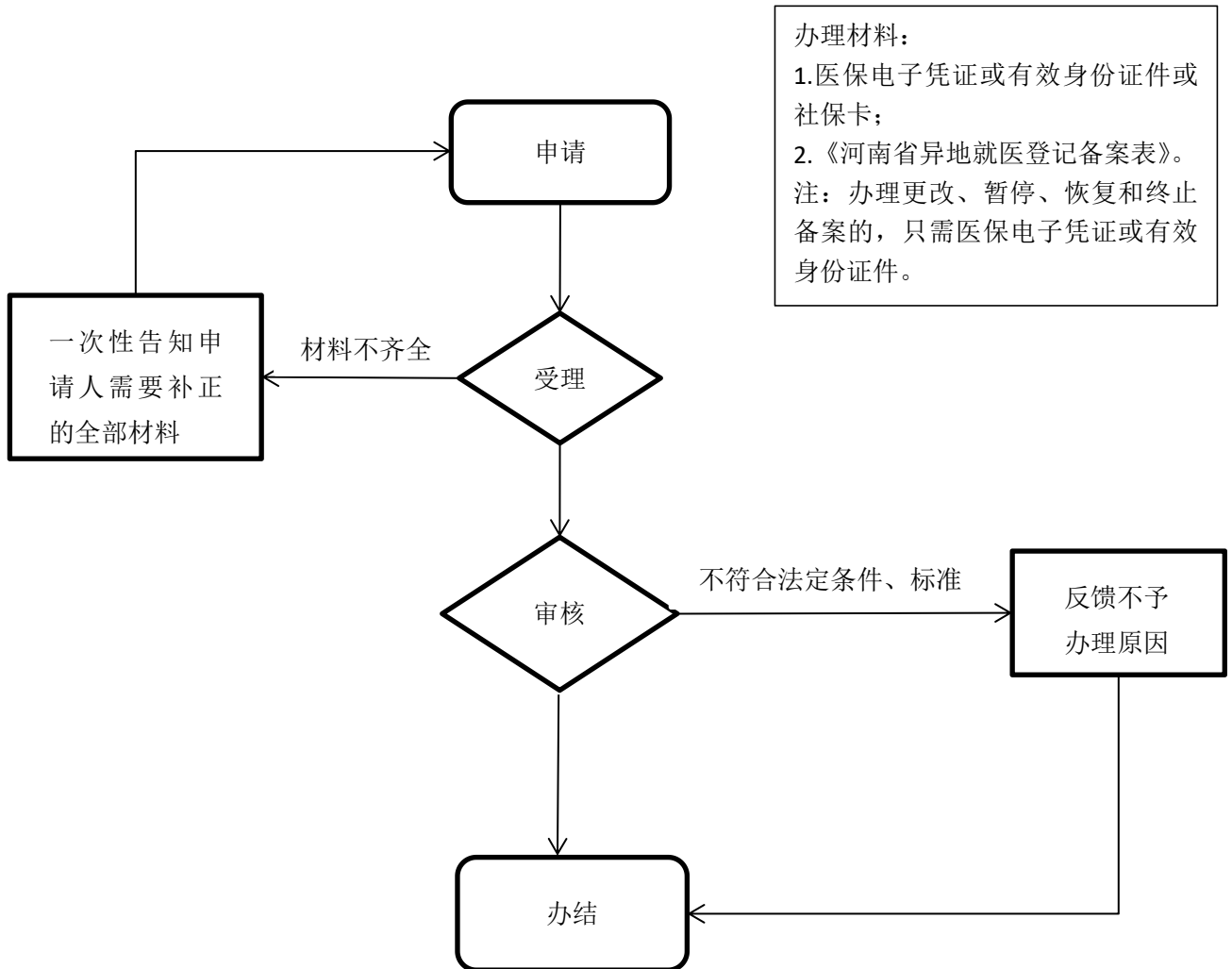
异地居住就医人员备案

(职工、城乡居民异地长期居住人员)



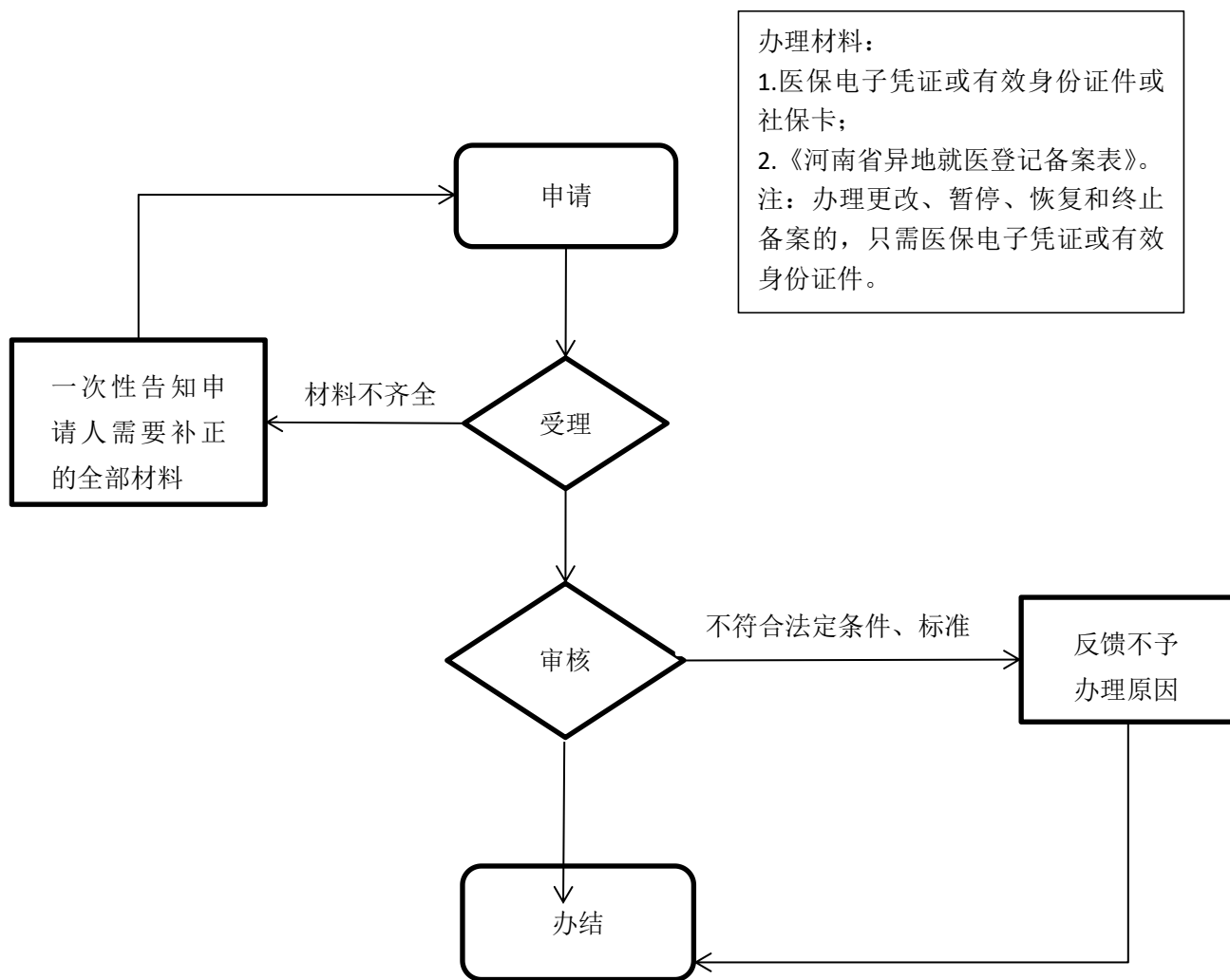
流程图

异地居住就医人员备案 (职工异地安置退休人员)



流程图

异地居住就医人员备案 (职工常驻异地工作人员)



职工异地门诊费用报销 (职工外诊窗口)

一、事项名称

职工异地门诊费用报销。

二、服务对象

参保人员。

三、办理方式

现场办理。汝州市市民之家三楼职工外诊窗口 (D11)。

四、办理流程

(一) 参保人持报销材料向窗口申报。

(二) 窗口受理、审核并将材料汇总报送局职工异地就医管理科进行结算。

五、申办材料

(一) 医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

(二) 医院收费票据。

(三) 门(急)诊费用总清单。

(四) 处方。

费用总清单需加盖就诊医疗机构专用章。

收费票据提供电子发票或纸质票据均可以,若提供纸质收费票据(财政票据是指收据联,税务票据是指发票联),需加盖就诊医疗机构专用章。

六、办理时限

不超过30个工作日。

七、监督电话

0375-6055199

八、服务评价

政务服务“好差评”评价按照《国家医疗保障局关于推进医保政务服务“好差评”制度建设的指导意见》(医保发〔2020〕31号)和《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于进一步做好政务服务“好差评”工作的通知》(豫“放管服”组办〔2020〕5号)及其附件《河南省政务服务“好差评”工作制度(试行)》的要求对服务质量进行评价。

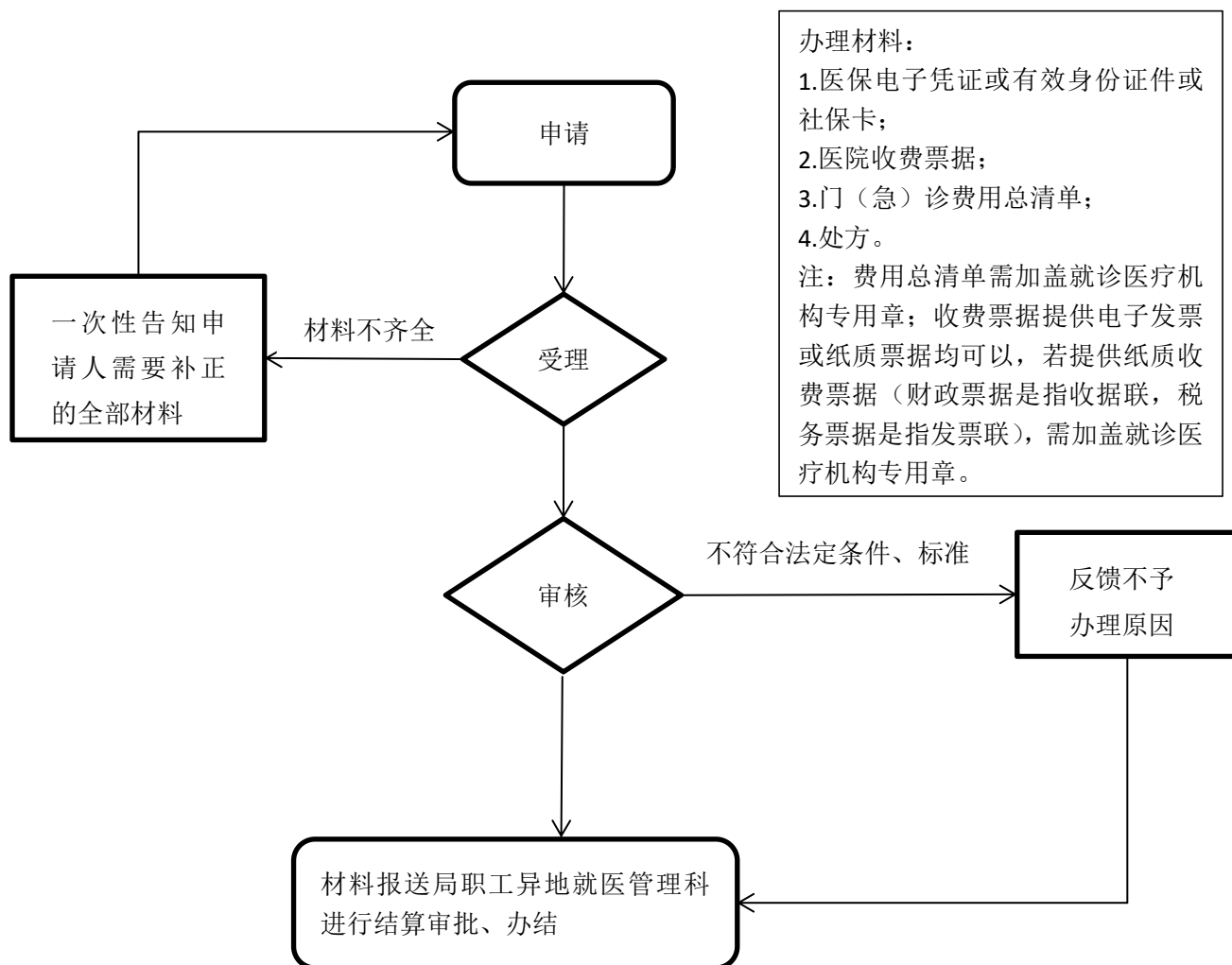
(一) 评价内容。经办窗口的服务事项管理、办事流程、服务规范、服务效率、服务便利度、承诺履行、整改实效、工作人员的服务态度、服务水平等。

(二) 评价等级。分为“非常满意”、“满意”、“基本满意”、“不满意”、“非常不满意”五个等级,后两个等级为差评。

(三) 差评整改。收到差评后,按照“谁办理、谁负责”的原则,承办业务的经办窗口应当在1个工作日内,安排专人回访核实。对情况清楚、评价属实、诉求合理的问题,按规定开展整改和回复。同时保障经办窗口工作人员举证解释和申诉申辩的权利,建立申诉复核机制,排除误评和恶意差评。

流程图

职工异地门诊费用报销



职工异地住院费用报销 (城镇职工外诊窗口)

一、事项名称

职工异地住院费用报销。

二、服务对象

参保人员。

三、办理方式

现场办理。汝州市市民之家三楼职工外诊窗口（D11）。

四、办理流程

（一）参保人持报销材料向窗口申报。

（二）窗口受理、审核并将材料汇总报送局职工异地就医管理科进行结算。

五、申办材料

（一）医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

（二）医院收费票据（需加盖就诊医疗机构专用章）或电子发票。

（三）住院费用总清单（需加盖就诊医疗机构专用章）。

（四）诊断证明或急诊证明（需加盖就诊医疗机构专用章）。

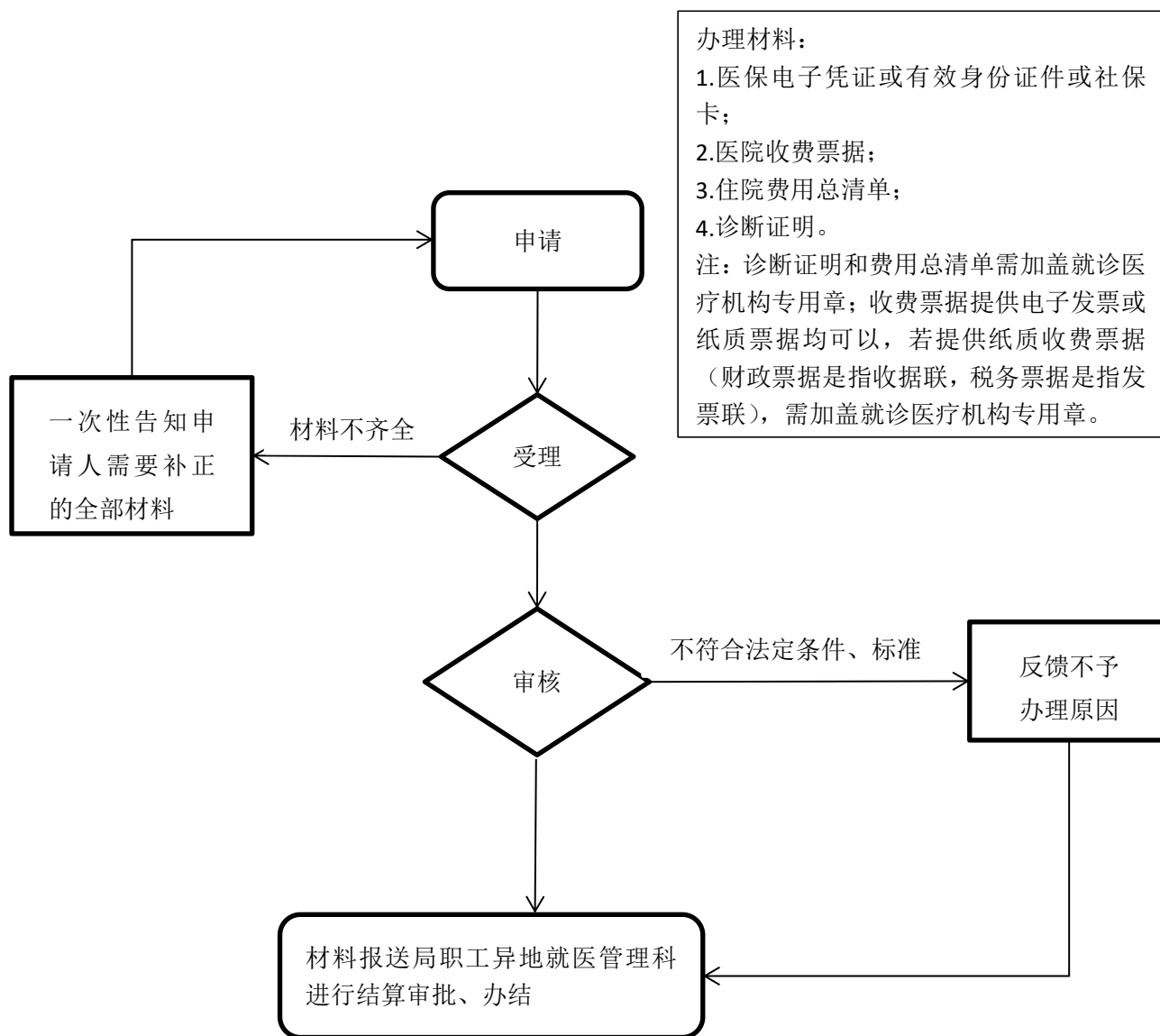
意外伤害就医的应提供无第三方责任相关证明或个人承诺书（意外伤害患者提供或提供交通事故认定书、法院判决书、调解协议书等公检法部门出具的相关证明材料复印件）。

六、办理时限

不超过30个工作日。

流程图

职工异地住院费用报销



医疗救助

一、事项名称

医疗救助

二、服务对象

城乡低保对象、特困救助对象、返贫致贫人口、低保边缘家庭成员、农村易返贫致贫人口、因病致贫重病患者

三、办理方式

现场办理：汝州市市民之家三楼 10 号窗口

四、办理流程

1. 当事人携带相关材料到市民之家三楼 10 号窗口提出申请；
2. 窗口工作人员对其材料进行受理、审核并汇总上报局医疗救助科。
3. 医疗救助科复审后上报市财政局进行拨付。

五、申办材料

医疗机构收费专用票据及各类保险报销票据、诊断证明、转诊证明（或急诊证明）、本人身份证复印件、本人农商银行银行卡或存折复印件。

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：汝州市医疗保障局 301 室（洗耳北路 8 号）
汝州市市民之家三楼 10 号窗口
2. 电话查询：0375-6056128 0375-6056995

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

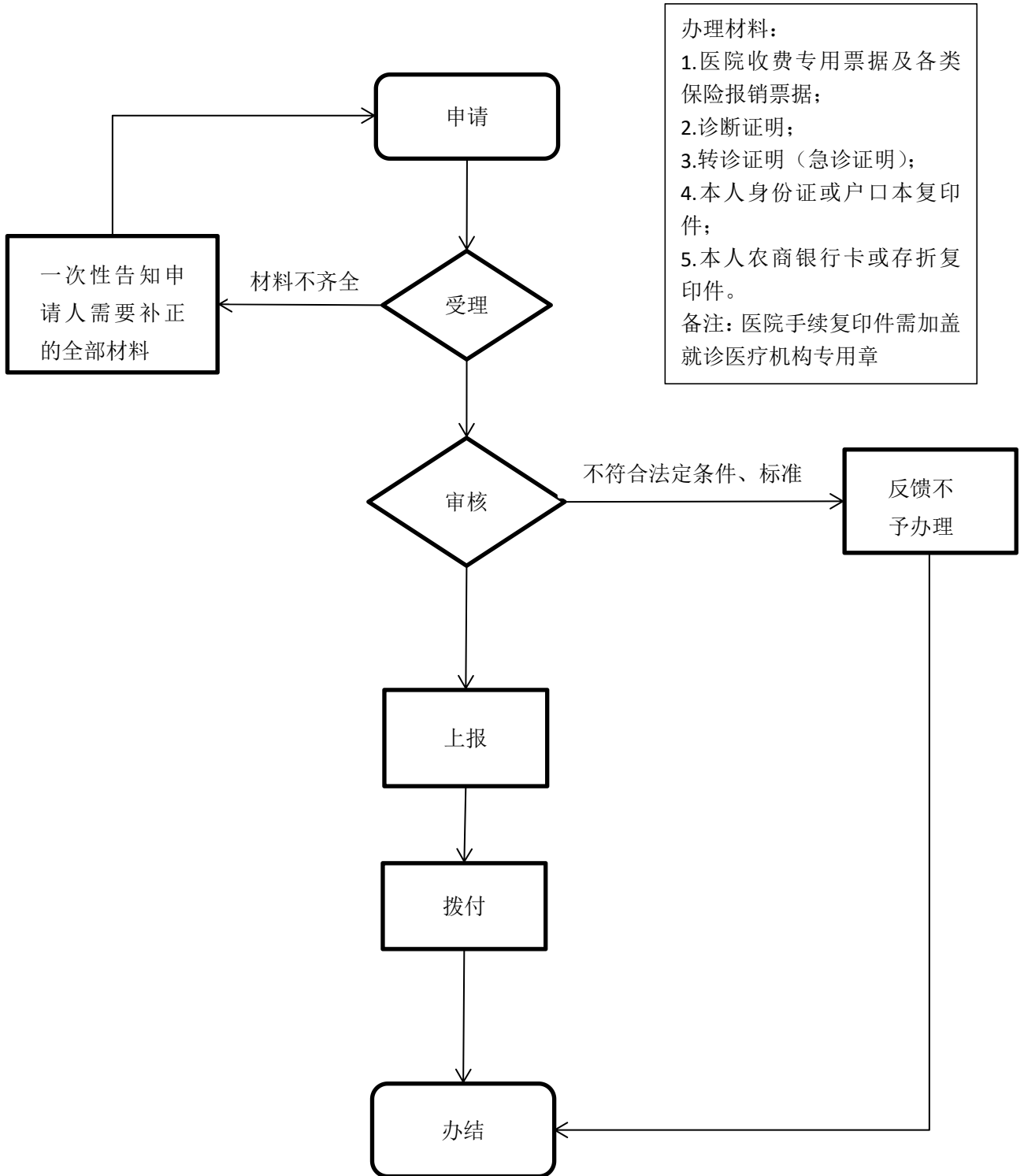
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

医疗救助流程图



医药价格和招标采购

一、事项名称

医药价格调整及招标采购

二、服务对象

定点医疗机构及参加扩围医药机构

三、办理方式

现场办理：汝州市医疗保障局 205 室（洗耳北路 8 号）

四、办理流程

1. 医药价格方面：根据省、市局相关医疗服务价格调整方案，结合我市实际，制定我市相应的医疗服务价格。

2. 招标采购方面：根据国家、省、市局相关集采要求，组织辖区内参加扩围医药机构填报历史采购数据及拟采购数据，量化分解省、市局下发的相关采购任务至各扩围医药机构，签订采购合同，督促医药机构按照分配量规范网采，优先使用集采品种，及时回款。

五、申办材料

根据国家、省、市局相关集中采购要求进行。

六、办理时限

根据国家、省、市局相关集中采购的时间节点要求进行。

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：汝州市医疗保障局 205 室（洗耳北路 8 号）
2. 电话查询：0375- 6056268

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：

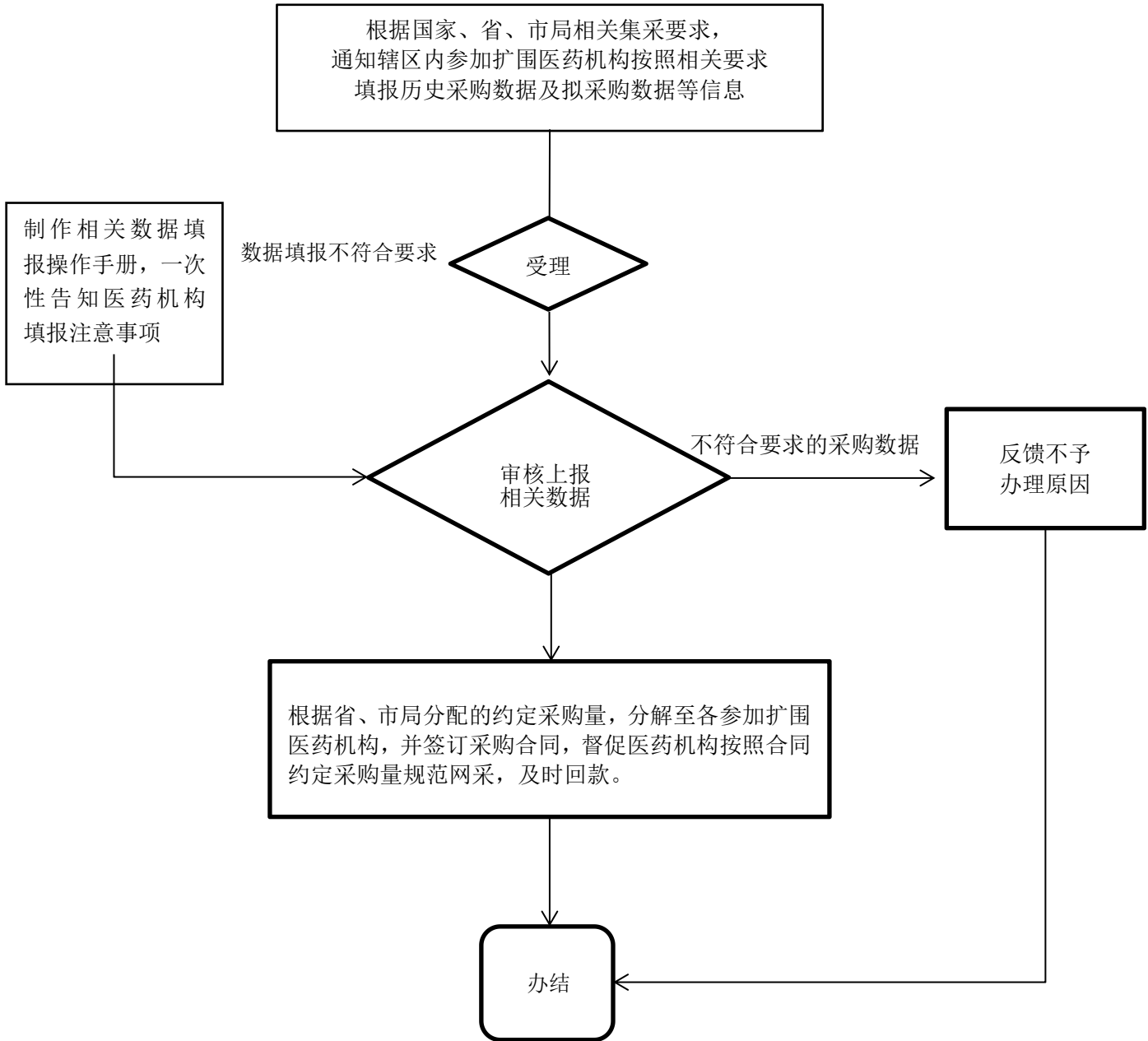
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

医药价格和招标采购



医药机构定点资格申报

一、事项名称

医药机构定点资格申报

二、服务对象

零售药店、医疗机构

三、办理方式

现场办理：汝州市医疗保障局226室（洗耳北路8号）

四、办理流程

1. 医药机构向医疗保障部门提交定点申办材料；
2. 医疗保障部门相关科室受理、审核、评估、公示、签订定点医药管理协议。

五、申办材料

1. 定点医疗机构：定点医疗机构申请表、执业许可证正、副本原件及复印件（营利性医疗机构提供营业执照正副本复印件，非营利性医疗机构提供事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书复印件）、与医保政策对应的内部管理制度和财务制度、大型医疗仪器设备清单及设备资质、上一年度业务收支情况和门诊、住院诊疗服务量（包括门诊诊疗人次、平均每一位诊疗人次医疗费、住院人数、出院者平均住院日、平均每一位出院者住院医疗费、出院者平均每天住院医疗费等）以及可承担医疗保险服

务的能力、纳入定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告、卫生健康行政部门批准的医疗机构等级证书、医疗技术人员和从业人员执业证书原件及复印件、医疗机构房屋产权证明或租赁合同等；

2. 定点零售药店：定点零售药店申请表、《药品经营企业许可证》和《营业执照》正、副本及复印件、零售药店法定代表人（负责人）的身份证明、执业药师资格证书或药学技术人员相关证书及劳动合同复印件、医保专（兼）职管理人员劳动合同复印件、与医疗保障政策对应的内部管理制度和财务制度、纳入定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告、最近三个月药品及医用耗材进销存台账及发票、药品经营品种及价格清单、经营场所的房产证明或租赁协议材料等相关资料及店址地理位置图。

六、办理时限

30个工作日（本月受理下月办结）

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：汝州市医疗保障局226室（洗耳北路8号）

2. 电话查询：0375-6056918

八、监督电话

0375-6055199

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照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：市医保部门按照服务对象满意度测评国家标准（GB/T19038 和 GB/T19039）有关规定，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。

医疗服务管理科流程

