

江西省医疗保障局办公室

赣医保办字〔2020〕4号

江西省医疗保障局办公室关于进一步做好 新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控期间 全省医疗保险经办服务工作的通知

各设区市医疗保障局：

为坚决贯彻习近平总书记关于当前新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作重要批示指示精神，全面落实党中央、国务院和省委、省政府疫情防控工作部署，迅速落实国家医疗保障局工作要求，确保患者不因费用问题影响就医，确保收治医院不因支付政策影响救治。现就进一步做好疫情防控期间全省医疗保险经办服务工作通知如下：

一、进一步提高政治站位，切实做好疫情防控期间医疗保障经办服务

各级医保部门要提高政治站位，把疫情防控作为当前重大政治任务，切实加强组织领导，细化经办举措，明确办事流程，减少工作环节，创新服务方式，做好费用预拨，优化结算方式，强化基金保障，提高疫情医疗保障政策执行效率，做到守土有责、守土担责、守土尽责。全系统干部职工要按照党委、政府的统一要求，确保各项医疗保障政策措施落实落地，确保参保群众及时享受各项医保待遇，保证经办服务工作平稳有序开展。要加强经办风险防控，尽快完成业务系统完善改造，协调帮助收治定点机构为肺炎患者刷卡救治，减少系统外经办和手工操作，待疫情稳定后及时进行相应的审核复核，确保医保基金安全。

二、进一步创新服务方式，切实推进医保服务“不见面办”

疫情防控期间，各地要根据经办业务办理的实际需要，大力推行“网上办、掌上办；邮寄办、帮代办；系统办、预付款；预约办、放宽办；电话办、线上办”等医保服务“十个办”便民举措，大力推进非接触式办理方式，探索实行容缺受理和事后补交材料，全面提升医保经办服务的便捷度。积极倡议和引导群众实行线上办事，及时向社会发布“不见面办理”倡议书、

公告或通知，明确医保经办服务事项名称、办理方式、申办材料、办理流程等内容。

（一）备案查询“网上办、掌上办”。充分利用网站、业务邮箱、微信小程序、“赣服通”生活号等线上渠道，办理参保登记缴费、医保关系转移接续、个人账户支付、门诊慢性病备案、异地就医转诊备案、个人账户查询、参保缴费状态查询等日常经办业务，减少经办大厅现场办理业务。凡可通过网上办理的事项，一律不得要求必须到现场办理。

（二）报销业务“邮寄办、帮代办”。对手工报销医疗费、生育津贴申领等需要的纸质材料，鼓励申请人通过特快专递邮寄等方式提交申请材料。确需原始证明材料的，待疫情结束后到经办大厅补交材料。鼓励参保单位为本单位职工和退休人员利用帮代办方式协助办理。参保单位可通过多种方式提交申请材料，由帮办代办人员代为运转后续环节。

（三）结算业务“系统办、预付办”。对医疗机构每月发生的医疗费用，可根据邮寄、邮箱等方式报送结算报表，或根据医保结算系统数据先行结算拨付，待疫情结束后补报材料，统一清算。为新型冠状病毒感染的肺炎收治定点机构开辟“绿色通道”，按照特事特办、急事急办的原则优先处理，落实好医保基金预付机制，确保确诊或疑似肺炎患者先行救治。

（四）大厅服务“预约办、放宽办”。通过网上预约、

电话预约等方式，对于确需前台经办业务提供预约服务，切实解决参保群众等候时间长、聚集排队等问题。各地应允许参保群众办理业务时容缺办理，对缺少的材料以个人承诺代替，待疫情结束后再补充相应材料，减少疫情期间人员流动。在放宽办理政策方面，一是对已参保人员未能及时办理缴费的，允许疫情结束后补办补缴，不影响参保人员享受待遇。二是对高血压、糖尿病等需要长期服用固定药物的慢性病患者，根据病情需求，长期处方可放宽至 3 个月。三是对于原有规定时限的费用报销业务，各地可根据实际情况延长报销时限。

（五）咨询交流“电话办、线上办”。通过媒体、网站等公布业务咨询受理电话，全面落实 12345 政务服务热线医保专席和 24 小时值班电话。对疫情防控时期群众业务需求、办理流程进行在线解答和业务受理，确保群众业务咨询有入口、问题有答案。

三、进一步加强经办组织保障，切实抓好经办场所疫情防控工作

各级医保部门要切实加强组织领导，主要负责同志要靠前指挥，扛起责任担当，合理调配人员尤其是党员干部充实到医保经办服务中来。要全面压实责任，加大对所属各级经办机构业务指导，确保各项要求落实落地，如存在责任落实不到位、工作不力等问题，将予以问责。要加强应急管理，加强值班值

守，确保各项服务不间断。要加强协议管理，引导定点医药机构守法合规经营。要做好数据监测和信息报送，如遇重要事项及时上报。

各地要按照国家对公共服务场所疫情防控工作要求，“看好自己的门，管好自己的人”，确保本单位内不发生聚集性疫情传播。要加强经办大厅的清洁消毒、室内通风、卫生检测等工作，及时对经办大厅柜台、办公设备、自助服务机具等设施实施严格消毒，为参保群众提供安全整洁的服务环境。要为一线经办工作人员配备必要的防护用品，窗口工作人员按规定佩戴口罩和手套，引导办事群众佩戴口罩并自觉接受体温检测，避免交叉感染，保护办事群众和窗口工作人员的健康和安全，让群众放心办事。

四、进一步做好宣传引导，切实提高医疗保障政策知晓率

各地要在经办大厅明显位置，张贴疫情防控科普海报、标语等，通过短信、微信公众号、门户网站、手机 App、咨询电话等渠道，积极倡导不见面办理，及时答疑解惑，回应群众关切。对咨询较多的问题，要及时公开相关答复内容，供群众参考借鉴。疫情防控期间，经办服务办理事项、流程、方式、地点、时限等发生变更的，要及时向社会发布公告并上报省医疗保险基金管理中心。要确保将相关精神要求准确传达到各定点医药机构，方便患者及时享受到医疗保障待遇和服务。要加强

对干部职工疫情防护知识的宣传，增强干部职工的个人防护意识，做好联防联控。积极做好窗口人员心理健康教育，及时关心、指导干预，确保正常履职不受影响。

疫情就是命令，防控就是责任。各设区市医疗保障局要把做好疫情医疗保障作为巩固拓展“不忘初心、牢记使命”主题教育成果的重要检验。领导干部特别是主要领导干部要身体力行、靠前指挥，全面掌握疫情，及时发声指导、及时采取行动，全力抓好疫情医疗保障政策举措落地落实。全省医疗保障系统干部职工要服从命令、听从指挥，积极主动、担当作为，用实际行动践行江西医保人的初心和使命，为全省打赢疫情防控阻击战作出应有的贡献！


江西省医疗保障局办公室
2020年2月2日

（此件主动公开）

江西省医疗保障局办公室

2020年2月2日印发
