

# 山东省医疗保障局文件

鲁医保发〔2021〕1号

---

## 关于坚持传统服务与智能化服务创新并行 推行老年人医疗保障便捷服务 十二条措施的通知

各市医疗保障局，胜利油田医疗保险管理服务中心：

根据《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）要求，为贯彻落实国家医疗保障局、省政府关于解决老年人运用智能技术困难等工作部署，聚焦涉及老年人的高频事项和服务场景，充分发挥传统服务方式兜底作用，为老年人提供更周全、更贴心、更直接、更温馨的便利化服务，结合我省医疗保障工作实际，制定老年人医疗保障便捷服务十二条措施如下：

**一、设置“老年人优先窗口”。**各级医保服务大厅设置“老年人优先窗口”，设立老年人办理业务绿色通道，实现优先办理。（完成时限：2021年1月底前）

**二、为老年人提供主动引导服务。**各级医保服务大厅配备专门服务引导人员，对前来办理医保业务的老年人主动询问所办业务，按需提供全程陪伴引导，面对面做好政策解读、自助设备操作指导、线上服务操作指导、有关医保表格填写等帮办代办服务，提供从接待、答疑、受理，到办理、反馈的“一站式”服务，全程做到主动服务、微笑服务、满意服务，杜绝出现态度冷漠、敷衍塞责等情况。（完成时限：2021年1月底前）

**三、配备老年人专属服务设施。**各级医保服务大厅提供“一窗式”“一门式”服务，设置“爱心专座区”，提供轮椅、放大镜、老花镜、饮水机等方便老年人及特殊群体办事的设施设备。规范办事线路指示标志，制作通俗易懂的宣传读本、办事指南、资料清单等，方便老年人识别和阅读。（完成时限：2021年2月底前）

**四、优化门诊慢特病资格确认备案流程。**增加老年人纳入门诊慢特病资格审核频次，原则上每季度至少办理一次。对恶性肿瘤、肾透析、器官移植抗排异等治疗费用较高的病种，实行随时申报办理。（完成时限：2021年2月底前）

**五、完善老年人网上办事服务功能。**根据老年人使用习惯，进行门户网站、鲁医保小程序等适老化改造，简化使用步骤，优

化界面交互，增加操作提示。针对老年人常用功能，提供大字版、语音版等服务模块，挂在首页醒目位置，方便老年人获取信息。在医保信息系统中增加授权代理、亲友代办等功能，推广使用国家医保服务平台 APP 亲情账户由亲属代为办理的功能，实现老年人授权代办相关医保服务事项。（完成时限：2021 年 3 月底前）

**六、提供老年人医保服务“就近办”。**充分利用乡镇（街道）、村（社区）便民服务站点和医保工作站，进一步推动医保经办服务网络向基层延伸。参保登记、医疗费手工报销、异地就医备案等服务事项下沉到乡镇（街道）、村（社区），门诊慢特病资格认定、异地就医转诊备案等服务事项延伸到定点医疗机构。（完成时限：2021 年 6 月底前）

**七、推进省内及跨省普通门诊联网直接结算。**为解决老年人先行垫付现金再回参保地报销困难，按照国家医保局统一规划部署，在国家医保局、省医保局分别公布的跨省、省内跨市普通门诊联网定点医疗机构就诊时，实现即时联网结算报销。（完成时限：济南、青岛、淄博、东营、滨州和省直六个统筹区按国家医保局部署时间执行，其他市 2021 年 12 月底前）

**八、大力推广“送药上门服务”。**依托省互联网医保大健康服务平台、互联网医院等“互联网+医保”服务新模式，实现复诊“线上问诊”“线上续方”“线上医保结算”“线下送药上门服务”，切实解决行动不便老年人就医购药困难问题。（完成时限：2021 年 12 月底前）

**九、实现医保个人账户异地支付“一卡（码）通行”。**推动省内医保个人账户异地支付定点医药机构全覆盖，方便老年人在省内协议定点医药机构异地就医购药时，通过医保电子凭证、社保卡等介质直接划扣医保个人账户金额“一卡（码）通行”。（完成时限：2021年12月底前）

**十、提升老年人门诊慢特病患者就医购药便利度。**根据老年人门诊慢特病特点和病情需要，长期处方量可放宽到3个月。探索实施老年人门诊慢特病专区管理服务，优化就医审核结算流程，增强服务功能和场景体验，有效减少老年人挂号、就诊、取药、结算排队等待时间。（完成时限：2021年12月底前）

**十一、实现部分医保服务事项跨省和省内通办。**根据国务院办公厅加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见和省政府有关要求，基本医疗保险参保信息变更、居民医疗保险参保登记、异地就医结算备案事项实现跨省、省内通办，方便老年人异地办理有关经办业务。（完成时限：2021年12月底前）

**十二、完善老年人医保服务应急预案。**在各级医保服务大厅配备医药箱等应急设施，强化应急知识培训，细化完善老年人突发问题应急预案，确保老年人发生突发情况时，能及时果断采取有效救护等处理措施。（完成时限：2021年3月底前）

各市医疗保障局要进一步提高思想认识，把为老年人提供方便服务和解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，作为当前和今后长期做好的重点工作，加强组织领导，落实工作责任。主

要负责同志要亲自部署，建立工作台账，加强督查检查，确保各项工作做实做细、落实到位。要在“十二条措施”框架内结合当地实际制定具体实施方案，进一步完善工作目标、工作措施、工作进度，细化流程图、时间表、责任链，对老年人从提交申请到获取办理结果，提供线上线下结合的全方位、全过程便捷高效服务。要充分做好“十二条措施”的宣传解读，积极回应社会和群众关切，及时解答群众疑问，不断完善服务措施。要弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚，采取适合老年人了解信息的图像、文字、视频、音频等方式开展宣传，使老年人足不出户就能够了解办理渠道和办事程序，让老年人在新时代享有更多获得感、幸福感、安全感。

各市制定的具体工作措施，经主要负责同志审定加盖公章后，通过省局 OA 系统于 2021 年 1 月 12 日前报省医疗保险事业中心。

联系人：邢磊 电话：0531-86198935 17853165637



(此件主动公开)

