

邵阳市医疗保障局文件

邵医保发〔2022〕62号

邵阳市“信易健”试点工作方案

一、建设背景

《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）明确提出：“建立医疗保障信用体系，推行守信联合激励和失信联合惩戒。”

《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）明确要求：“在教育、就业、创业、社会保障等领域对诚信个人给予重点支持和优先便利。”以及“鼓励有关部门和单位开发“税易贷”、“信易贷”、“信易债”等守信激励产品，引导金融机

构和商业销售机构等市场服务机构参考使用市场主体信用信息、信用积分和信用评价结果，对诚信市场主体给予优惠和便利，使守信者在市场中获得更多机会和实惠。”

《国务院办公厅关于加强个人诚信体系建设的指导意见》（国办发〔2016〕98号）明确提出：“为优良信用个人提供更多服务便利。对有关部门和社会组织实施信用分类监管确定的信用状况良好的行政相对人、诚信道德模范、优秀志愿者，行业协会商会推荐的诚信会员，以及新闻媒体挖掘的诚信主体等建立优良信用记录，各级人民政府要创新守信激励措施，对具有优良信用记录的个人，在教育、就业、创业等领域给予重点支持，尽力提供更多便利服务；在办理行政许可过程中，对具有优良信用记录的个人和连续三年以上无不良信用记录的行政相对人，可根据实际情况依法采取“绿色通道”和“容缺受理”等便利服务措施。鼓励社会机构依法使用征信产品，对具有优良信用记录的个人给予优惠和便利，使守信者在市场中获得更多机会和收益。”

《关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》明确要求：打造诚信消费投资环境。鼓励探索运用信用手段释放消费潜力，在医疗、养老、家政、旅游、购物等领域实施“信用+工程”。

《湖南省“十四五”社会信用体系建设规划》（湘发改财信规〔2021〕827号）强调：“拓展信用惠民场景，以吃、住、行、游、购、娱，以及就医、就学、就业等民生事项为重点，广泛调动各方资源，创新拓展“信易+民生”等信用惠民场景，构建广

覆盖、多层次信用惠民体系，为守信个人提供优惠和便利，不断提升守信个人获得感和诚信自律意识。”

《湖南省社会信用体系建设三年行动计划（2022-2024）》（湘发改财信规【2022】489号）明确要求：“推动信用惠民应用。建立完善个人社会信用档案，逐步推广个人信用分制度，建立个人信用分应用机制。以吃、住、行、游、购、娱以及就医、就业，养老等民生事项为重点，构建广覆盖、多层次信用惠民体系，打造一批信用应用示范场景，培育信用主体知信用、守信用、用信用的行为习惯。积极引导具有信用惠民资源的企业、商户等各类主体参与，构建以信用换实惠、以实惠换流量的共赢格局。”

为全面深入贯彻落实党中央国务院、省委、省政府关于信用体系建设的统一部署与工作安排，弘扬诚信传统美德，增强参保人员的诚信意识，加强个人诚信体系建设，褒扬诚信，惩戒失信，提高全社会信用水平，营造优良信用环境，根据《国务院办公厅关于推进医疗保障基金监管制度体系改革的指导意见》、《湖南省医疗保障信用管理暂行办法》（湘医保发〔2021〕65号）、《湖南省医疗保障局关于加快推进医疗保障信用体系建设有关问题的通知》等文件规定，结合邵阳市医疗保障工作实际，制定本试点工作方案。

二、建设目标

利用2年时间，开展“信易健”试点工作，大力营造“知信、守信、用信”的信用环境，引导参保人员强身健体与养生防病，从源头上促进人民健康满意，促进基金高效使用，形成可借鉴、

可复制、可推广的经验、模式和标准，为我省医疗保障信用体系建设贡献智慧与力量。

三、建设原则

（一）坚持目标导向原则。贯彻落实健康中国战略，引导参保人员强身健体与养生防病，从源头上促进人民健康满意，促进基金高效使用。

（二）坚持客观公正原则。通过医疗保障信息平台对参保人员信用信息数据进行比较与计算，自动生成每一位参保人员的信用评价结果，智能核实信易健资格申请，避免人为因素干扰，力争信用管理、信易健应用客观公正。

（三）坚持分步实施原则。以唯物辩证法的发展理念为指导，试点范围从小到大，从易到难稳步推进。

（四）坚持简约实用原则。按照“简则易从”原理，制定一套易实现、易操作的试点方案，引导参保人员诚信就医，依法享受医疗保障待遇。

四、试点范围及对象

试点医院：

第一阶段：绥宁县中医院和绥宁仁济医院，武冈市人民医院，邵阳珂信肿瘤医院，邵阳和康中西医结合医院。

第二阶段：邵阳市绥宁县、邵阳市武冈市、邵阳市本级各医疗机构。

第三阶段：邵阳市全市医疗机构。

试点对象：

第一阶段：邵阳市本级、绥宁县和武冈市职工医保

第二阶段：邵阳市本级、绥宁县和武冈市职工医保参保人员和城乡居民医保参保人员。

第三阶段：邵阳市全市参保人员。

五、建设内容

（一）参保人员信用评价。

根据相关文件规定，制定《邵阳市医疗保险参保人员信用管理服务实施细则》，建立参保人员信用评价指标及模型，通过数据采集、信用评定，将参保人员的医保信用评定结果分成信用优秀、信用良好、守信、一般失信、严重失信五个等级。经官网公示无异议后，市医保局将通过短信、公众号、信用湖南等多种形式告知信用优秀参保人员可享受“信易健”服务，经信用优秀参保人员本人申请，通过审核其配偶、父母、子女为非失信、严重失信人员的，可同等享受“信易健”服务。信用优秀人员违规将非直系属申请为同等享受人、扰乱正常医保经办程序的，一经发现，立即丧失“信易健”服务资格，根据情节轻重及损失大小作为参保人一般失信或严重失信计入下一个信用周期。

（二）信用优秀参保人员本人及其配偶、父母、子女在办理医保业务时可享受以下“信易健”服务：

1. 容缺办理异地就医手续。

参保人员在异地居住急诊就医或者未在外出前办理异地就医住院备案手续的，因次要备案手续有所欠缺的，参保人员可在异地通过线上平台或参保人员家属于参保地医保经办机构容缺

办理备案手续,享受异地直接结算服务或者回参保地按正常比例报销医疗费用。(如图 1 所示)

2. 容缺办理转诊转院手续。

因病情需要转诊转院的参保人员,由病人或其家属提出申请,由主管医师填写转诊转院申请表,科主任签字认可后即可容缺办理出院结算、转诊转院手续。(如图 1 所示)

3. 容缺办理非联网结算医疗费用报销。

对基本条件具备、主要申报结算材料(主件)齐全且符合法定条件,但次要条件或手续(副件)有欠缺的信用优秀的医保参保人,可予以容缺受理并进行实质结算。(如图 1 所示)

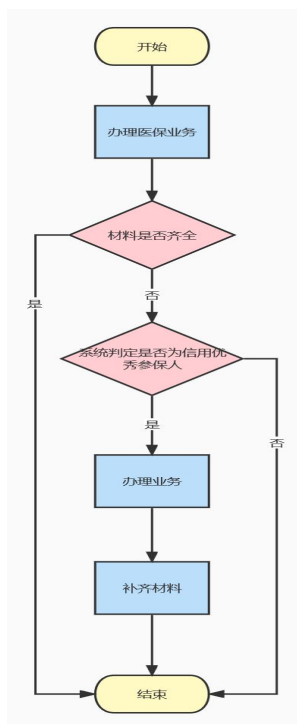


图 1: 容缺办理医保业务流程图

4. 优先门诊特殊病种审核。

“信易健”服务享受人员可在试点医院直接递交门诊特殊病种申请相关资料，由试点医院组织 2 名以上专家在 3 个工作日内及时审核，审核通过后即可享受门诊特殊病种待遇。事后县医保局定期组织专家抽查复核。

5. 容缺办理“双通道”用药。

“信易健”服务享受人员因病情需要使用“双通道”药品，经试点医院特药医师审批后，可在试点医院先行购买使用药品，事后再按照规定进行审批。

6. 优先办理医保业务。

医保经办机构可设立“信易健”服务窗口，为“信易健”服务享受人员开通绿色通道，优先办理各项医保业务。（如图 2 所示）

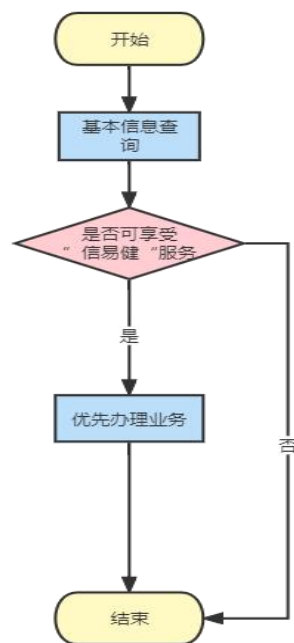


图 2: 优先办理医保业务流程图

(三) 信用优秀参保人员本人及其配偶、父母、子女在就医过程中可享受以下“信易健”服务:

1. 试点医院可设立“信易健”窗口, 对“信易健”享受人员提供优先办理业务, 配备人员全程陪同信易健享受人员在床旁办理入出院手续等。对于行动不便的参保人员试点医院还可提供“信易健”专用病房, 为“信易健”享受人员提供优质服务(包含部分生活照料, 如: 食堂打饭、打开水等)。

2. 先诊疗后付费。

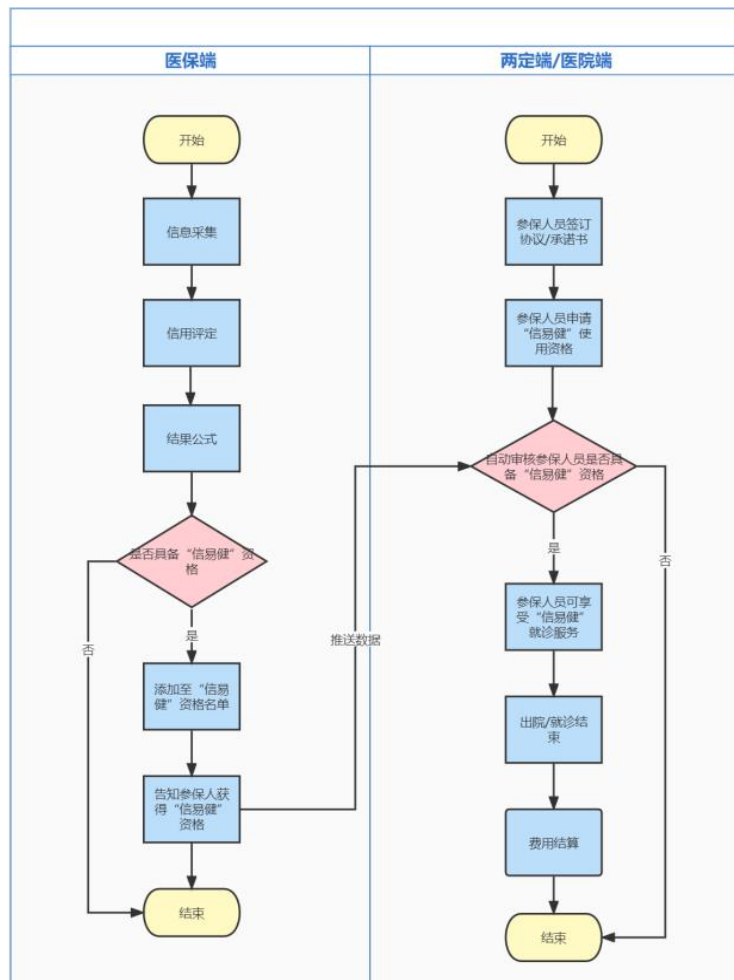


图 3: 先诊疗后付费流程图

2.1 申请方式

信用优秀参保人员本人及其配偶、父母、子女可通过线上和线下两种渠道进行申请并签订承诺书，授权试点医疗机构将其本人及其配偶、父母或子女的自付费用由其医保个人账户自动结算，经湖南省医保信用评价管理子系统智能审核后即可享受先诊疗后付费相关服务。

2.2 授信额度

根据个人账户余额进行确定，条件成熟后将探索医保+银行合作模式提高授信额度。在授信额度内的住院押金可免交，直接办理入院手续。

2.3 超额补缴

若“信易健”服务享受人员在就医过程中个人支付费用超过授信额度，试点医疗机构应告知参保人员缴纳押金（超额部分），患者缴纳押金后才可继续享受“信易健”服务，若拒缴，试点医疗机构有权立即停止该参保人员享受“信易健”相关服务。

2.4 费用结算

“信易健”服务享受人员就医结束（或出院）后，“信易健”服务享受人员应在72小时内通过线上或线下的方式结算有关费用。医疗费用结算后，试点医院可当面或通过微信公众号、短信等方式告知“信易健”服务享受人员医疗费用结算详情（含医保统筹支付金额、个人账户支付金额、其他方式支付金额等）。

2.5 失信处理

对于超过 72 小时未结算“信易健”服务享受人员，试点医疗机构应通过短信、电话或公众号的方式提醒“信易健”服务享受人员结算有关费用。

“信易健”服务享受人员在 3 个月内仍未结算有关费用的，该人员将被列入失信名单，由市医保局依法依规实施失信联合惩戒。

3. 优先预约挂号，预约床位。

“信易健”服务享受人员可优先预约挂号，优先获得就医资格。若“信易健”服务享受人员在就诊过程中需住院，可优先预约床位。（如图 4 所示）

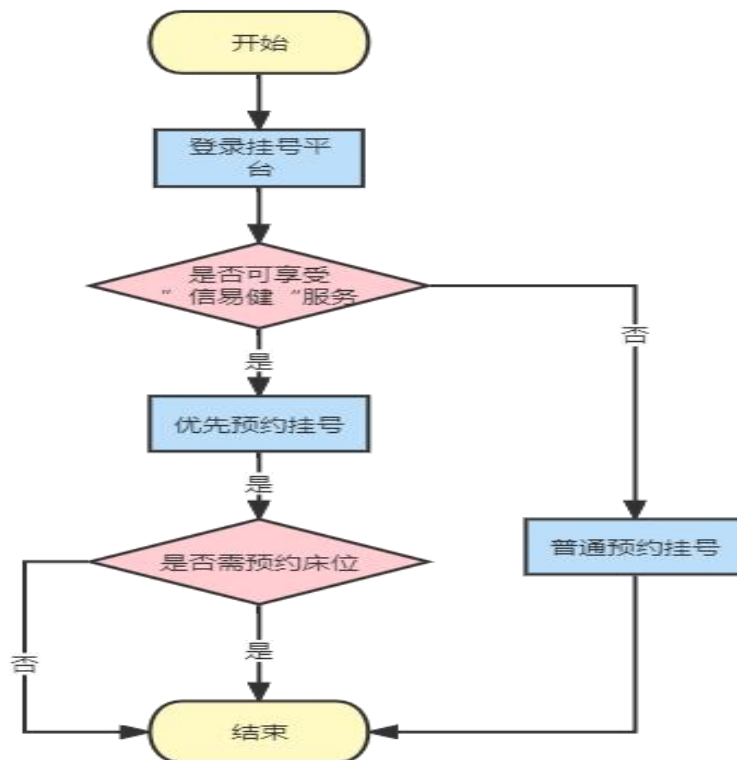


图 4：优先预约挂号，预约床位流程图

4. 轮椅、平车免押金借用。

“信易健”服务享受人员在就医过程中，如需租借轮椅、平车等相关设施，该人员按规定登记后可免其押金。（如图 5 所示）

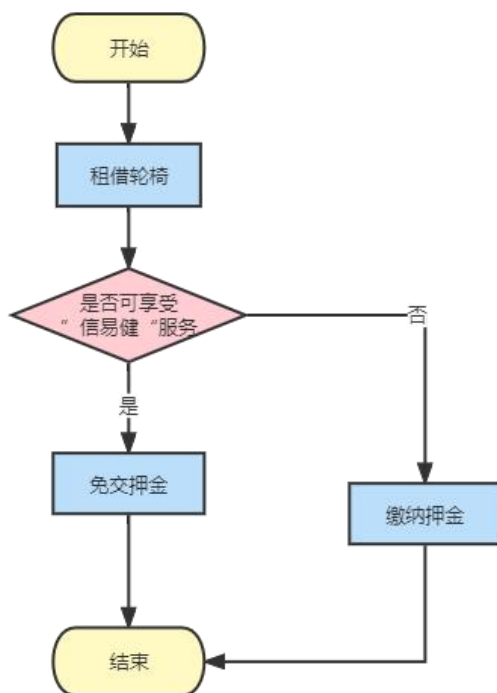


图 5: 轮椅、平车免押金借用流程图

5. 免费接送住院。

对有明确住院指征的“信易健”享受人员，遇到需要平车入院时，就近（10 公里内）试点医院应提供免费接送住院服务。（如图 6 所示）

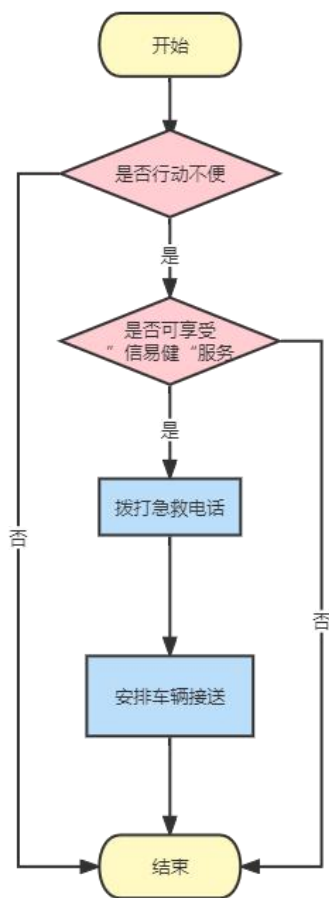


图 6: 免费接送住院流程图

6. 免费家庭医生服务。

对刚出院的“信易健”享受人员，试点医院应提供 1 个月的免费家庭医生服务，如：远程视频指导，必要时家庭医生可带上相关可移动的检查设备为“信易健”享受人员上门诊疗。（如图 7 所示）

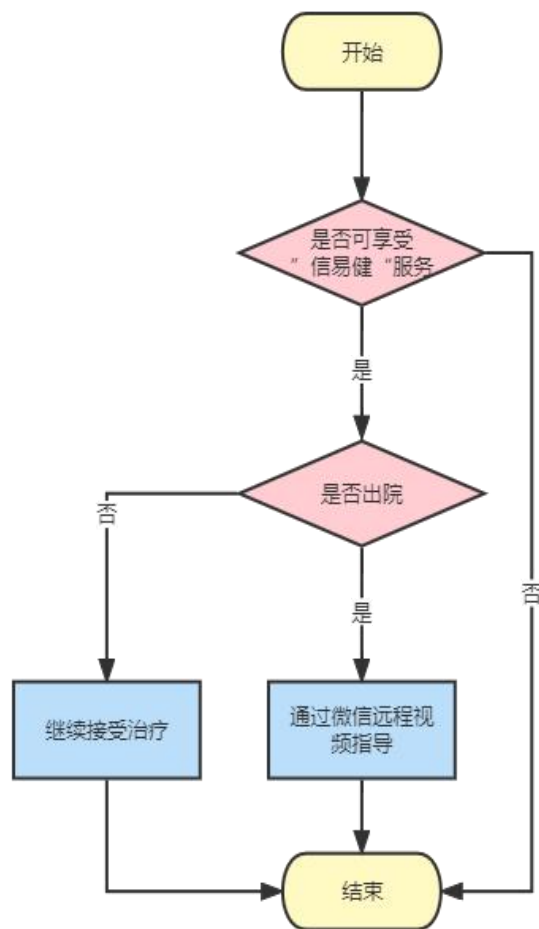


图 7: 免费家庭医生服务流程图

六、具体实施

(一) 实施步骤

1. 准备阶段

1.1 制定并组织学习“信易健”试点工作方案及医疗保险参保人员信用管理实施细则。

1.2 根据国家、省、市医保局关于信用体系建设的要求，结合当地医保基金监管实际，制定科学合理的信用评价指标体系并

完成信用评价模型建立。

1.3 成立试点领导小组和工作专班，细化试点工作任务，宣传启动“信易健”试点工作。

2. 启动阶段

2.1 明确信用信息归集、信用评价、信用公示、异议申请与信用修复、守信激励与失信惩戒等内容。

2.2 引进医保信息系统，根据试点工作需要，对医保信息系统进行开发改造，完善信用信息的记录、整合和应用，同时与医疗机构信息系统进行有效对接，为“信易健”提供技术支撑，确保试点工作顺利开展。

2.3 加强与合作第三方金融机构的配合，为“信易健”试点工作提供金融支持，确保试点工作稳步推进。

3. 实施阶段

3.1 在试点地区全面推进信用信息采集、信用评价等工作。

3.2 根据系统所提供符合“信易健”资格人员名单，在试点地区全面推广应用。

3.3 通过政府网站、媒体宣传、业务培训、导诊宣传、视频宣传等形式进行宣传，助力试点单位开展“信易健”试点工作。

4. 规范阶段

4.1 总结评估，工作小组应当及时总结试点工作中所产生的问题并组织相关会议讨论解决。

4.2 完善指标体系，根据指标评价结果进行调整，确保指标

评分方式更科学更合理。

4.3 系统优化，根据系统开发功能模块总结应用经验并对其进行完善优化，确保系统所开发模块流程简便，功能易操作。

（二）操作流程

1.信息采集。

根据《邵阳市医疗保险参保人员信用管理服务实施细则》建立参保人员指标及模型，将参保人员指标数据采集至湖南省医疗保障信息平台（信用评价管理子系统）。

2.信用评价。

将系统所采集的参保人员数据通过所选定模型进行预评定，预评定结果可通过信用湖南，经办机构公众号等多种途径进行公示，公示期内参保人员可对其评定结果进行信用申诉，待公示期结束后方可正式评定。

3.结果公示。

将正式评定结果通过信用湖南、湘医保、微信公众号、短信等多种方式进行公示，告知参保人员可享受“信易健”政策服务。参保人员可通过多种渠道查询所开通“信易健”定点医疗机构具体信息。

4.“信易健”资格申请。

参保人员可按照自身意愿通过线上或线下两种方式进行申请，申请通过后即可享受“信易健”服务，同时可通过多种渠道告知参保人员可享受“信易健”服务具体事项。

1) 线上申请模式:

场景一：参保人员扫码进入公众号，进入公众号“信易健”界面，参保人员绑定身份信息后，在页面申请“信易健”资格并签署承诺书，随后系统根据可享受“信易健”资格名单自动审核该参保人员是否可享受相关政策，审核不通过，按照普通就诊流程正常就医。审核通过，且通过线上的方式签订信用承诺书可享受“信易健”相关政策。（如图8所示）

场景二：参保人员通过手机办理挂号业务过程中，如若该参保人员可享受“信易健”相关政策，系统可在挂号界面弹出提醒，（提醒内容：该参保人员可享受相关政策，是否需求申请），如点击确认系统将自动切换到申请界面，完成申请后系统可自动识别参保人员身份是否具备“信易健”服务资格。如没有“信易健”资格，则按照普通就诊流程正常就医。如有“信易健”资格，则通过线上的方式签订信用承诺书，完成承诺书签署方可享受“信易健”服务资格。（二期内容）

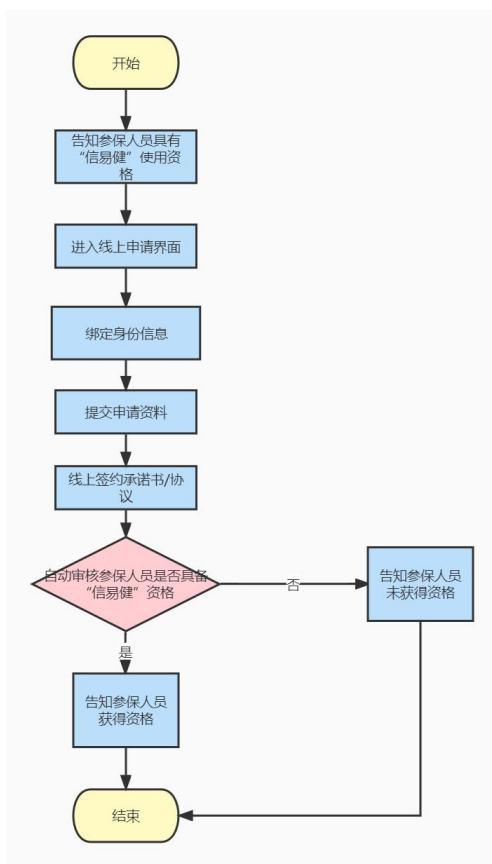


图 8: 信易健线上申请流程图

2) 线下申请模式:

参保人员直接在定点医疗机构窗口主动查询申请“信易健”资格或者参保人员在定点医疗机构办理就诊业务时,该定点医疗机构工作人员将参保人员医保卡或电子凭证进行扫描,判断参保人员是否具备“信易健”申请资格,若该参保人员可享受“信易健”政策,定点医疗机构工作人员可提醒参保人员是否需要申请该政策资格,参保人员选择申请,待其签订信用承诺书或协议书提交相关材料至两定平台后,方可享受“信易健”服务资格。不申请则按照普通就诊流程正常就医。(如图 9 所示)

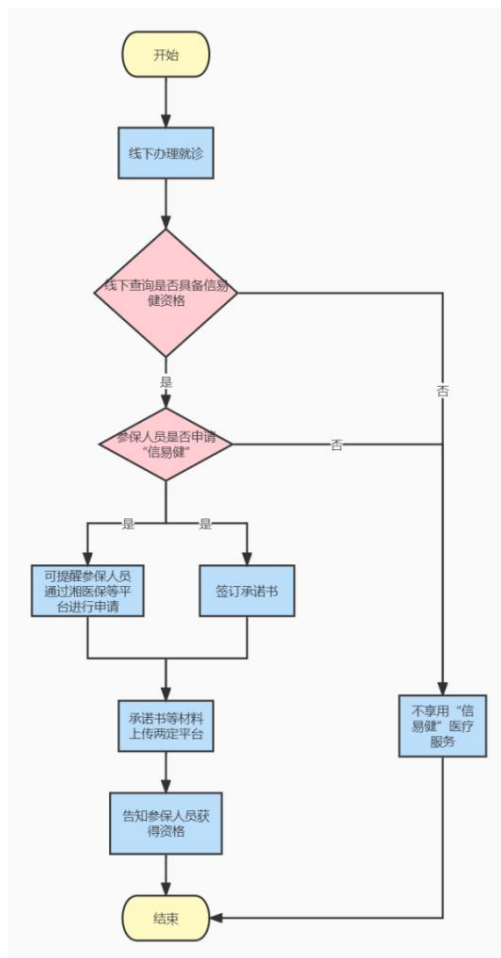


图 9: 信易健线下申请流程图

5. 参保人员就诊环节

参保人员在就诊环节可享受“信易健”服务：在医保部门享受容缺办理异地就医、转诊转院和医疗费用报销等便利措施、在定点医疗机构享受免费导诊服务、轮椅、平车免押金借用、门诊先诊疗后付费、优先就医、住院免交住院押金、容缺办理出院手续等便利措施。

6. 费用结算

参保人员办理出院手续后需在 72 小时内可通过线上或线下

的方式一次缴清自付部分的医疗费用。

1) 线上结算模式:

参保人员通过电子凭证页面或公众号首页进行登录,并绑定个人基本信息,在相关页面点击“信易健缴费”,系统可优先扣取医保个人账户余额,如出现余额不足情况再通过支付宝余额、微信余额、银行卡等多种方式完成结算。完成结算后系统自动发送一条短信提醒参保人员已完成本次就诊费用结算。(如图 10 所示)

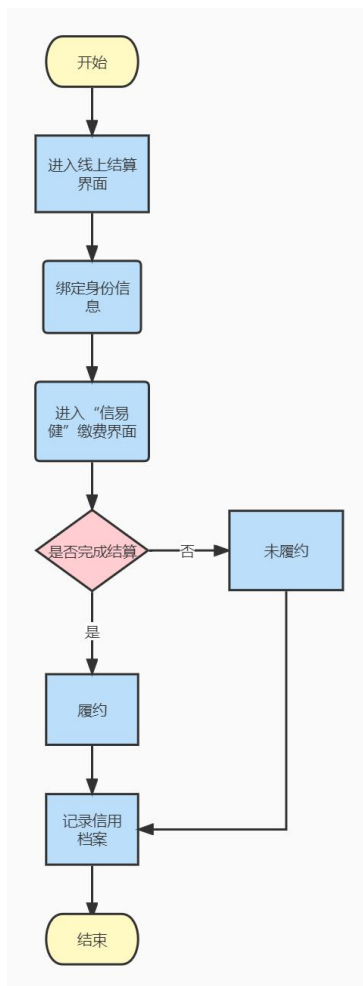


图 10: 信易健线上结算流程图

2) 线下结算模式:

参保人员携带个人身份证(临时身份证、户口本等证明本人身份相关材料)、医保电子凭证和缴费单到线下窗口提交,该医疗机构从业人员通过参保人员个人有效证件及所收到材料判断参保人员需缴纳费用并进行结算。(如图 11 所示)

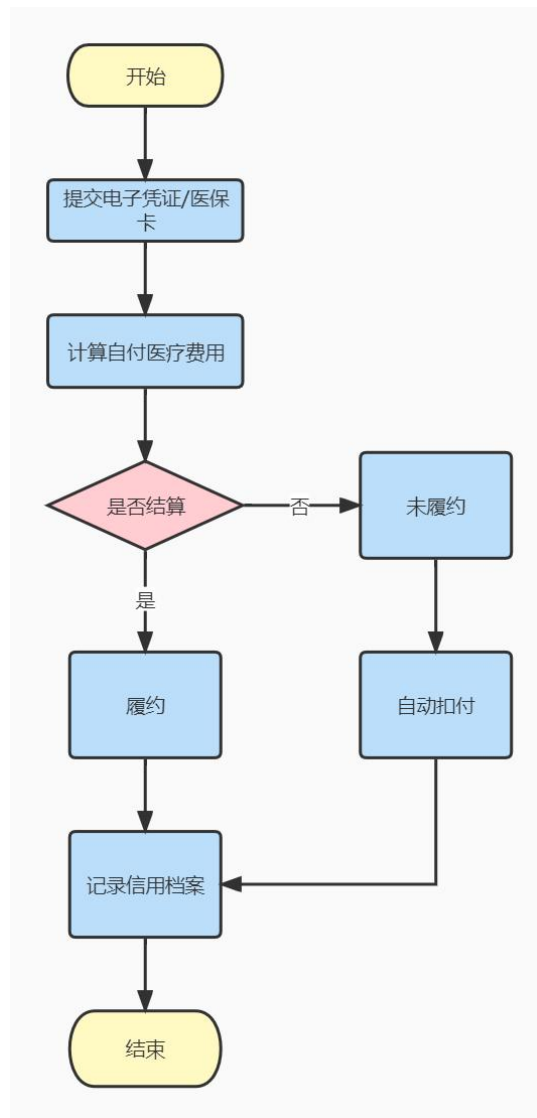


图 11: 信易健线下结算流程图

7. 信用归档

参保人员在规定时间内完成缴费后，系统将此次履约行为记录进信用档案，履约行为将作为下一周期能否享受“信易健”服务的重要指标，对于未能按照规定进行缴费的参保人员，系统将不再给予“信易健”服务资格。

8. 异议申诉

参保人员如对信用档案信息具有争议，参保人员可登录湘医保（或医保电子凭证）等平台查询本人信用档案，如有异议可发起申诉，届时经办机构等相关部门会对此异议进行审核，审核完成后将审核结果通过公众号或短信的形式告知参保人员，并将异议申请记录保存到信用档案中。

七、工作要求

（一）加强组织领导。

组织领导是完成“信易健”工作高效落地实施的关键，应与相关部门、医疗机构、第三方金融机构或合作方保险公司、信息服务公司等强化协调、配合、沟通，建立并动态完善工作机制，明确工作职责，抓好工作落实。

（二）筑牢信息支撑。

加强与多方的沟通，及时建设完善并维护信用评价系统及“信易健”服务平台，引入专业力量充分运用信息化、大数据分析等技术为制度建设、指标设计、信息采集等工作赋能，在应用过程中出现的报错及时上传修改，且准确掌握信用主体的信用信

息，为“信易健”应用场景运用提供有力支撑。

（三）强化考核评估。

健全“信易健”信用体系建设和应用场景建立运用考核评估机制，强化目标责任，加强检查，定期及适时组织项目会议、通力合作，不断总结经验，及时发现问题，改进工作措施，确保各项任务有序推进和有效落实。

（四）营造良好氛围。

运用多种媒体，采取多种方式，开展形式多样的医保信用体系及“信易健”工作宣传，让广大群众深入了解、信赖、支持医保信用体系建设及“信易健”服务。

（五）做好规划实施。

建立规划实施机制，做好规划重点任务分解，明确责任单位，强化对目标指标、重点任务管控，确保按期完成各项规划任务。

（六）夯实经费保障。

试点工作专业强，时间紧，任务重，意义大，应积极主动与财政部门等沟通，争取资金支持，为工作有序顺利开展及落地提供强有力的经费保障。



邵阳市医疗保障局办公室

2022年10月25日印发
