

# 温州市第七人民医院文件

温七医发〔2022〕6号

---

## 温州市第七人民医院 关于印发“智慧医保”平台切换上线应急处置 实施方案的通知

各科室、病区：

为保障“智慧医保”系统切换过程中医院医疗工作的正常运行，提高医保结算网络暂停期间的应急处置能力，做好系统异常期间就诊人员的分流、安置、安抚工作，确保参保人在医院治疗的连续性，特制订本实施方案，请结合实际遵照执行。



# 温州市第七人民医院

## “智慧医保”平台切换上线应急处置实施方案

为保障“智慧医保”系统切换过程医院医疗工作的正常运行，提高医保结算网络暂停期间的应急处置能力，做好系统异常期间就诊人员的分流、安置、安抚工作，确保参保人在医院治疗的连续性，最大限度降低因医保网络异常带来的影响，保证参保人的就医体验，根据国家和省、市有关规定，制定本方案。

### 一、适用条件

**（一）时间范围：**2022年2月16日-2022年5月30日（适时延迟）

**（二）对象：**在温州市就医的基本医疗保险参保人

### 二、总体原则

统一领导，快速反应，以人为本，把保障公众的正常就医和合法权益作为首要任务，最大程度减少影响和矛盾。

### 三、组织分工

#### （一）智慧医保系统切换应急领导小组

**组 长：**黄国永

**副组长：**陈春棉

**联络人：**曹文虎

**组 员：**肖 焯、黄子夜、夏金红、潘乔晨、季显琼、  
陈素玲、陈蓓蓓

**领导小组职责：**制定应急工作预案，进行预案演练；出现突发情况时马上进岗到位及时处置，防止出因无法实时完成医保结算的“放大效应”和次生、衍生问题，确保医院正常运行；负责重大事项上报。

## **（二）部门分工**

### **1. 医保办：**

负责与医保经办部门的联络沟通；医保结算相关业务落实；医保系统切换公告拟定及发布；应急情况部门间协调；医保政策的答疑等工作。

**负责人：**曹文虎；

**联系方式：**13600648781（658781）

### **2. 信息工程科：**

负责信息系统改造；新老平台系统对接切换；智慧医保系统接口调试；停机期间系统异常的应急处理；数据安全保障、新平台正常运行维护等工作。

**负责人：**肖烨；

**联系方式：**13705770632（670632）

### **3. 医务科：**

负责组织安排病区患者结算；医保系统停机期间患者正常救治；急诊采取“先医后付”及“绿色通道先记账后结算”等工作。

**负责人：**黄子夜；

**联系方式：**13968862141（682141）

#### **4. 护理部:**

负责病区患者情况摸排，做好患者及家属的告知工作，提前缴足预缴款，配合科室有计划的安排病人进行。

负责人：夏金红；

联系方式：13806885135（655135）

#### **5. 财务科:**

负责做好系统切换期间窗口病人的解释；根据门诊量随时调剂收费人员，缓解窗口自费结算工作压力；系统切换完成后医保病人转为医保支付结算等工作。

负责人：潘乔晨；

联系方式：13587618836（678836）

#### **6. 门诊部:**

做好门诊区域现场督导，确保医保停机期间门急诊诊疗秩序；负责门诊全额保障患者的解释工作；协助开通自费卡结算、统一收集医疗发票及手工报销医疗费用等工作。

负责人：季显琼；

联系方式：13736320515（670515）

#### **7. 宣传统战科:**

负责做好医保系统停机前的宣传、公告。

负责人：陈素玲

联系方式：13868883316（663316）

### **（三）工作要求**

1. 召开领导小组会议，部署工作，落实责任，立即行动，确保完成阶段性工作。

2. 各部门负责人需保持 24 小时通讯畅通，及时交流工作进程、解决存在的问题。

3. 做好局部动员，确保系统切换期间全员处于战备状态，随时开展应急处置。

4. 医院其他有关部门应随时做好支援、替补的准备，做好紧急情况下人员疏导等工作。

#### 四、处置流程

**(一) 宣传公告：**根据市医保通知，配合全市公示公告，医院分别针对医院职工、就诊病人，告知全市医保系统停机事宜以及停机期间就医结算办法，由医保办负责拟定通知，由宣传统战科负责电子屏宣传、公告。

**(二) 预案启动：**在前期充分宣传公告的基础上，按最终确定的医保系统停机时间，提前启动应急预案，通知相关部门，启动处置流程。

1. 对于实时结算停机前(2022 年 3 月 4 日 0 时前)符合出院条件的参保人员，可直接办理医保出院结算手续。

2. 对于实时结算停机前(2022 年 3 月 4 日 0 时前)入院，需连续长期住院的参保人员(含透析、ICU、CCU 等)，应先在实时结算停机前办理医保出院结算手续，再按自费办理入院，待新系统上线后办理自费转医保手续。

3. 为减少医保结算次数，对于 2022 年 3 月 4 日后新入院，且预计在停机后才能出院的参保人员（含透析、ICU、CCU 等），可直接办理自费入院，待新系统上线后办理自费转医保手续。

4. 因转诊等特殊情况需在停机期间（2022 年 3 月 4 日 0 时至 3 月 6 日 24 时）出院结算的，由参保人先行垫付医疗费用，于 2022 年 4 月 15 日后携带医疗费票据原件（或电子票据）、医疗费用清单、出院小结、医保电子凭证（或市民卡）、本人银行卡等材料到参保地医保经办窗口办理手工报销。

附件：浙江省“智慧医保”平台切换上线业务问答



附件：

## 浙江省“智慧医保”平台切换上线业务问答

### 一、针对定点医药机构停机实时结算相关问题

**（一）暂停医保实时刷卡结算（包含医保电子凭证）包括哪些范围？**

答：停机期间，温州市参保人所有实时结算交易将暂停，包括本地、市异地、省异地、跨省异地的购药、门诊及住院等；市外参保人来温就医者也将无法进行实时刷卡结算。

**（二）什么时候可以恢复医保实时刷卡？**

答：在2022年3月7日0时起逐步恢复本地、异地所有医保实时交易结算，提供医保实时刷卡服务。

**（三）实时结算停机期间在温州市范围内看病买药怎么办？**

答：系统切换停机期间，参保人进行就医购药需要个人全额自费垫付。在温州本地（温州市范围内）定点医药机构发生的门诊费用无需参保人办理手工报销，各经办机构将在新平台切换上线后通过定点医药机构主动发起报销，核定后将报销费用直接转入参保人市民卡银行账户内。

**（四）实时结算停机期间在温州市外看病买药怎么办？**

答：系统切换停机期间，参保人进行就医购药需要个人全额自费垫付。在外地（温州市范围外）定点医院发生的门诊费用，

可携带医疗费票据原件（或电子票据）、费用清单、医保电子凭证（或市民卡）、本人银行卡等材料到参保地医保窗口办理手工报销。

#### **（五）实时结算停机期间在温州市内医院住院怎么办？**

答：1. 在停机前符合出院条件的参保人员，可直接办理医保出院结算手续。

2. 对于停机前入院且需连续长期住院的参保人员（含透析、家庭病床、ICU等），应先在实时结算停机前办理医保出院结算手续，再按自费办理入院，待新系统上线后办理自费转医保手续。

3. 对于停机期间入院且预计在新系统上线后才能出院的参保人员，可直接办理自费入院，待新系统上线后办理自费转医保手续。

4. 在停机期间因诊疗需要做转诊转院等特殊处理的参保人，需由个人全额自费垫付医疗费后携带医疗费票据原件（或电子票据）、医疗费用清单、出院小结、医保电子凭证（或市民卡）、本人银行卡等材料到参保地医保经办窗口办理手工报销。

#### **（六）系统切换停机期间在需要在市外医院住院怎么办？**

答：停机期间，参保人员需转诊前往市外定点医疗机构就医的，需由个人全额自费垫付医疗费后医疗费票据原件（或电子票据）、医疗费用清单、出院小结、医保电子凭证（或市民卡）、本人银行卡等材料按规定申请手工报销，省外住院病人还需携带本地医疗机构出具“基本医疗保险参保人员转外就医备案表”。

## **二、针对经办窗口停机业务办理的相关问题**

### **(一) 业务经办（窗口）什么时候恢复办理业务？**

答：2022年3月7日0时起，市和各县（市、区）医保经办机构，各镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）等线下窗口恢复，线上业务恢复时间另行通知。

### **(二) 系统切换停机期间，经办窗口将暂停哪些业务？**

答：市内各经办机构窗口将暂停办理基本医疗保险参保登记、关系转移接续、转外就医、特殊病登记等各类备案，医疗费用零星报销、生育保险待遇核准支付等所有医保业务。

**(三)系统切换暂停办理业务期间，经办窗口还对外开放吗，还能提供哪些服务呢？**

答：系统切换期间，全市医保经办机构窗口正常提供咨询服务。如确需办理业务的，各经办窗口提供预受理服务，按业务流程收取参保人提交材料，待新平台上线运行后再进行办理。

**(四)除了经办窗口，还有村社服务点、“医银合作”银行点能提供服务吗？**

答：停机涉及以下各单位及服务点均暂停所有医保业务办理，主要有：市和各县（市、区）医保经办机构，各镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）、各“医银合作”银行网点、全市所有定点医药机构、温州城市一卡通服务有限公司、税务部门、“浙里医保·温州益康保”承办机构、长期护理保险承办机构及定点护理机构等。

### **（五）停机期间我能通过“浙里办”办理医保相关业务吗？**

答：停机涉及以下各办理渠道均暂停所有医保业务办理，主要有：浙江政务服务网、浙里办 APP、国家医保异地就医备案小程序、县（市、区）网上申报系统、医保业务相关的“一件事”联办等线上和自助机办理渠道。

### **（六）停机期间我需要办理职工医疗保险参保登记，怎么办？**

答：业务暂停期符合条件未能及时办理参保登记的个人或单位，可在 3 月申请补办相关业务，逾期不予办理。请参保单位和个人提前或延后办理参保登记业务。

### **（七）停机期间我需要办理城乡医疗保险参保登记，怎么办？**

答：业务暂停期办理 2022 年度城乡居民医保参保的（含“出生一件事”居民医保参保），可先向属地医保经办窗口提交材料，服务恢复后再进行办理。

## **三、其他有关事项**

### **（一）为什么要上线国家医疗保障信息平台？**

答：为了深入推进我省医疗保障局领域数字化改革，根据国家和浙江省医疗保障局统一部署，我市将停止使用现有的医保信息系统，切换上线国家医疗保障信息平台（浙江省“智慧医保”）。

### **（二）停机期间，长期护理保险申请是否暂停办理？**

答：不影响，仍按原渠道申请受理，由参保人员及其家属向

其参保所辖长护险承办机构提出申请，经过专家评估后，符合条件的按相关标准享受长护险待遇。

### **（三）停机期间，长护险护理保险待遇是否会受影响？**

答：不影响，长期护理保险待遇享受人员仍按原渠道享受基本生活照料和与基本生活密切相关的医疗护理服务。

### **（四）停机期间，益康保的参保是否受到影响？**

答：会对个人账户扣款缴费产生一定影响。使用个人账户为参保人本人代扣代缴，我们已在停机前通过预扣的方式实现，参保人员无需再重复参保，可通过“温州益康保”公众号查询参保及扣款的具体情况；参保人员使用本人历年账户为子女、配偶、父母参保益康保，将在停机期间无法实现，可通过用支付宝、市民卡 APP、温州益康保公众号等方式用微信或支付宝的形式参保缴费。

### **（五）停机期间，益康保的待遇享受是否存在影响？**

答：3月4日以后参保人员将无法实现“一站式”刷卡结算。我们将自动获取参保人员就医相关信息，手工补差后通过市民卡或系统内已存银联卡号打款至参保人员账户，并电话告知参保人员待遇补差情况，基本实现“零跑路”。

