日照市医保待遇经办

服务办事指南

日照市医疗保障局

职工医保待遇

异地就医备案

长期异地就医备案

一、事项名称

长期异地就医备案

二、服务对象

1.异地安置人员、异地长期居住人员(不低于6个月）；

2.常驻异地工作人员(不低于6个月）。

三、办理方式

现场办理：（1）市直:北京路128号人力资源服务大厅医保待遇服务窗口（2）东港区:临沂路与莒州路交汇处日照人力资源服务产业园一楼北大厅医保待遇服务窗口（3）岚山区:明珠路北首岚山人力资源市场二楼医保大厅14号窗口（4）莒县:莒县振东大道与银杏大道交汇处东200米路北为民服务中心1楼C区（5）五莲县:五莲县富强路59号疾控中心业务楼1510室（6）开发区:日照经济技术开发区政务服务中心二楼D区36号窗口（天津西路366号）（7）山海天:山海天路371号山海天政务服务中心医保10号窗口。

四、办理流程

1.参保人或单位通过服务大厅进行申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

1.异地安置人员、异地长期居住人员：

（1）居住证、居住证办理回执单或其他异地居住证明材料1份；

（2）实行承诺备案制。对不能提供上述异地长期居住材料的，参保人员可书面承诺。

2.常驻异地工作人员：单位提供异地工作人员名单1份。

3.办理异地就医备案手续6个月以上、需返回参保地长期居住（工作）的，应及时携带身份证明办理异地就医变更手续。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直7670700、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。



转外就医备案

一、事项名称

转外就医备案

二、服务对象

需通过转诊转院到统筹地区外住院就医的参保职工

三、办理方式

医院端办理：由转诊资格的医院直接办理转诊备案。

四、办理流程

1.参保人在当地就医的医院办理转诊手续；

2.由转诊资格的医院直接办理转诊备案。

五、申办材料

社会保障卡

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直7670700、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式

对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。

参保人到转诊资格定点医疗机构办理转诊手续

转诊医院直接办理备案

结束

开始

**转外就医备案流程图**

异地急诊转住院联网备案

一、事项名称

异地急诊转住院联网备案

二、服务对象

在异地联网医院因急诊转住院的参保职工。

三、办理方式

1.网上办理：通过“日照医疗保障”微信公众号办理；

2.现场办理：（1）市直:北京路128号人力资源服务大厅医保待遇服务窗口（2）东港区:临沂路与莒州路交汇处日照人力资源服务产业园一楼北大厅医保待遇服务窗口（3）岚山区:明珠路北首岚山人力资源市场二楼医保大厅14号窗口（4）莒县:莒县振东大道与银杏大道交汇处东200米路北为民服务中心1楼C区（5）五莲县:五莲县富强路59号疾控中心业务楼1510室（6）开发区:日照经济技术开发区政务服务中心二楼D区36号窗口（天津西路366号）（7）山海天:山海天路371号山海天政务服务中心医保10号窗口；

3.电话办理:市直12333、东港区7976111、岚山区2616787、莒县7962768、五莲县7986055、开发区8352710、山海天8316360。

四、办理流程

1.参保人在异地联网医院就医；

2.告知参保地经办机构联网备案。

五、申办材料

无

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直7670700、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式

对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。

网上、电话、服务窗口办理

审核

是否审

核通过

联网备案

审核不通

过

，

并说

明理由

是

结束

开始

否

**异地急诊转住院联网备案流程图**

医疗费用手工报销

长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销

一、事项名称

长期异地就医人员住院医疗费用手工报销（非联网）

二、服务对象

1.异地安置人员、异地长期居住人员；

2.常驻异地工作人员。

三、办理方式

现场办理：（1）市直:北京路128号人力资源服务大厅医保待遇服务窗口（2）东港区:临沂路与莒州路交汇处日照人力资源服务产业园一楼北大厅医保待遇服务窗口（3）岚山区:明珠路北首岚山人力资源市场二楼医保大厅1、2号窗口（4）莒县:莒县振东大道与银杏大道交汇处东200米路北为民服务中心1楼C区（5）五莲县:五莲县富强路59号疾控中心业务楼1510室（6）开发区:日照经济技术开发区政务服务中心二楼D区（天津西路366号）（7）山海天:山海天路371号山海天政务服务中心医保10号窗口。

四、办理流程

1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构进行申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

医院收费有效票据，费用清单，出院记录（诊断证明）。属于意外伤害情形的，须提供病历复印件、第三方赔付材料（或个人书面承诺书）。

六、办理时限

法定30个工作日,承诺15个工作日。

七、办理进度查询

1.现场查询：市直及各区县医保经办服务大厅；

2.电话查询：市直7670737、东港区7917710、岚山区: 2661036、莒县7962767、五莲县7986055、开发区7696198、山海天8316360。

八、监督电话

市直7670762、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式

对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。



长期异地就医备案人员门诊慢性病医疗费用手工报销

一、事项名称

门诊慢性病医疗费用手工报销

二、服务对象

1.异地安置人员、异地长期居住人员；

2.常驻异地工作人员。

三、办理方式

现场办理：（1）市直:北京路128号人力资源服务大厅医保待遇服务窗口（2）东港区:临沂路与莒州路交汇处日照人力资源服务产业园一楼北大厅医保待遇服务窗口（3）岚山区:明珠路北首岚山人力资源市场二楼医保大厅1、2号窗口（4）莒县:莒县振东大道与银杏大道交汇处东200米路北为民服务中心1楼C区（5）五莲县:五莲县富强路59号疾控中心业务楼1510室（6）开发区:日照经济技术开发区政务服务中心二楼D区（天津西路366号）（7）山海天:山海天路371号山海天政务服务中心医保10号窗口。

四、办理流程

1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构进行申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

医院收费有效票据，费用清单。

六、办理时限

法定30个工作日,承诺15个工作日。

七、办理进度查询

1.现场查询：市直及各区县医保经办服务大厅；

2.电话查询：市直 7670737、东港区7917710、岚山区 2661036、莒县 7962767、五莲县7986055、开发区7696198、山海天8316360。

八、监督电话

市直7670762、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式

对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。



转外就医费用手工报销

一、事项名称

转外就医费用手工报销（非联网）

二、服务对象

转外就医人员

三、办理方式

现场办理：（1）市直:北京路128号人力资源服务大厅医保待遇服务窗口（2）东港区:临沂路与莒州路交汇处日照人力资源服务产业园一楼北大厅医保待遇服务窗口（3）岚山区:明珠路北首岚山人力资源市场二楼医保大厅1、2号窗口（4）莒县:莒县振东大道与银杏大道交汇处东200米路北为民服务中心1楼C区（5）五莲县:五莲县富强路59号疾控中心业务楼1510室（6）开发区:日照经济技术开发区政务服务中心二楼D区（天津西路366号）（7）山海天:山海天路371号山海天政务服务中心医保10号窗口。

四、办理流程

1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构进行申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

医院收费有效票据，住院、门诊慢性病费用清单，出院记录（诊断证明）。

六、办理时限

法定30个工作日,承诺15个工作日。

七、办理进度查询

1.现场查询：市直及各区县医保经办服务大厅；

2.电话查询：市直7670737、东港区 7917710、岚山区 2661036、莒县7962767、五莲县 7986055、开发区7696198、山海天8316360。

八、监督电话

市直7670762、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式

对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。



居民医保待遇

异地就医备案

长期异地就医备案

一、事项名称

长期异地就医备案

二、服务对象

长期异地居住人员(原则上不低于6个月）。

三、办理方式

1.现场办理：（1）市直:北京路128号人力资源服务大厅医保待遇服务窗口（2）东港区:临沂路与莒州路交汇处日照人力资源服务产业园一楼北大厅医保待遇服务窗口（3）岚山区:明珠路北首岚山人力资源市场二楼医保大厅14号窗口（4）莒县:莒县振东大道与银杏大道交汇处东200米路北为民服务中心1楼C区（5）五莲县:五莲县富强路59号疾控中心业务楼1510室（6）开发区:日照经济技术开发区政务服务中心二楼D区36号窗口（天津西路366号）（7）山海天:山海天路371号山海天政务服务中心医保10号窗口；

2.网上办理：待开通网上办理业务后及时向社会公布。

四、办理流程

1.参保人通过服务大厅进行申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

1.居住证、居住证办理回执单或其他异地居住证明材料1份；

2.实行承诺备案制。对不能提供上述异地长期居住材料的，参保人员可书面承诺。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直7670700、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。



转外就医备案

一、事项名称

转外就医备案

二、服务对象

需通过转诊转院到统筹地区外住院就医的参保人员。

三、办理方式

医院端办理：由转诊资格的医院直接办理转诊备案。

四、办理流程

1.参保人在当地就医的医院办理转诊手续；

2.转诊医院上传参保人转诊信息至医保系统备案。

五、申办材料

社会保障卡

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直7670700、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。

参保人到转诊资格定点医疗机构办理转诊手续

转诊医院直接办理备案

结束

开始

**转外就医备案流程图**

异地急诊转住院联网备案

一、事项名称

异地急诊转住院联网备案

二、服务对象

在异地联网医院因急诊转住院的参保人员。

三、办理方式

1.网上办理：通过“日照医疗保障”微信公众号办理。

2.现场办理：（1）市直:北京路128号人力资源服务大厅医保待遇服务窗口（2）东港区:临沂路与莒州路交汇处日照人力资源服务产业园一楼北大厅医保待遇服务窗口（3）岚山区:明珠路北首岚山人力资源市场二楼医保大厅14号窗口（4）莒县:莒县振东大道与银杏大道交汇处东200米路北为民服务中心1楼C区（5）五莲县:五莲县富强路59号疾控中心业务楼1510室（6）开发区:日照经济技术开发区政务服务中心二楼D区36号窗口（天津西路366号）（7）山海天:山海天路371号山海天政务服务中心医保10号窗口；

3.电话办理:市直12333、东港区7976111、岚山区2616787、莒县7962768、五莲县7986055、开发区8352710、山海天8316360。

四、办理流程

1.参保人在异地联网医院就医；

2.参保人告知参保地经办机构联网备案。

五、申办材料

无

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直7670700、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

八、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。

网上、电话、服务窗口办理

审核

是否审

核通过

联网备案

审核不通

过

，

并说

明理由

是

结束

开始

否

**异地急诊转住院联网备案流程图**

医疗费用手工报销

长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销

一、事项名称

长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销（非联网）

二、服务对象

长期异地就医备案人员

三、办理方式

现场办理：（1）市直:北京路128号人力资源服务大厅医保待遇服务窗口（2）东港区:临沂路与莒州路交汇处日照人力资源服务产业园一楼北大厅医保待遇服务窗口（3）岚山区:明珠路北首岚山人力资源市场二楼医保大厅1、2号窗口（4）莒县:莒县振东大道与银杏大道交汇处东200米路北为民服务中心1楼C区（5）五莲县:五莲县富强路59号疾控中心业务楼1510室（6）开发区:日照经济技术开发区政务服务中心二楼D区（天津西路366号）（7）山海天:山海天路371号山海天政务服务中心医保10号窗口。

四、办理流程

1.参保人持报销材料向医保经办机构进行申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料；

五、申办材料

医院收费有效票据，费用清单，出院记录（诊断证明）。属于意外伤害情形的，须提供病历复印件、第三方赔付材料（或个人书面承诺书）。

六、办理时限

法定30个工作日,承诺15个工作日。

七、办理进度查询

1.现场查询：市直及各区县医保经办服务大厅；

2.电话查询：市直7670737、东港区7917710、岚山区 2661036、莒县7962767、五莲县7986055、开发区7696198、山海天 8316360。

八、监督电话

市直7670762、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办 服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。



长期异地就医备案人员门诊慢性病医疗费用手工报销

一、事项名称

门诊慢性病医疗费用手工报销

二、服务对象

长期异地就医备案人员

三、办理方式

现场办理：（1）市直:北京路128号人力资源服务大厅医保待遇服务窗口（2）东港区:临沂路与莒州路交汇处日照人力资源服务产业园一楼北大厅医保待遇服务窗口（3）岚山区:明珠路北首岚山人力资源市场二楼医保大厅1、2号窗口（4）莒县:莒县振东大道与银杏大道交汇处东200米路北为民服务中心1楼C区（5）五莲县:五莲县富强路59号疾控中心业务楼1510室（6）开发区:日照经济技术开发区政务服务中心二楼D区（天津西路366号）（7）山海天:山海天路371号山海天政务服务中心医保10号窗口。

四、办理流程

1.参保人持报销材料向医保经办机构进行申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料；

五、申办材料

医院收费有效票据，费用清单。

六、办理时限

法定30个工作日,承诺15个工作日。

七、办理进度查询

1.现场查询：市直及各区县医保经办服务大厅；

2.电话查询：市直7670737、东港区7917710、岚山区 2661036、莒县7962767、五莲县7986055、开发区7696198、山海天 8316360。

八、监督电话

市直7670762、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。



转外就医费用手工报销

一、事项名称

转外就医费用手工报销（非联网）

二、服务对象

转外就医人员

三、办理方式

现场办理：（1）市直:北京路128号人力资源服务大厅医保待遇服务窗口（2）东港区:临沂路与莒州路交汇处日照人力资源服务产业园一楼北大厅医保待遇服务窗口（3）岚山区:明珠路北首岚山人力资源市场二楼医保大厅1、2号窗口（4）莒县:莒县振东大道与银杏大道交汇处东200米路北为民服务中心1楼C区（5）五莲县:五莲县富强路59号疾控中心业务楼1510室（6）开发区:日照经济技术开发区政务服务中心二楼D区（天津西路366号）（7）山海天:山海天路371号山海天政务服务中心医保10号窗口。

四、办理流程

1.参保人持报销材料向医保经办机构进行申报；

2.医保经办机构受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料；

五、申办材料

医院收费有效票据，住院、门诊慢性病费用清单，出院记录（诊断证明）。

六、办理时限

法定30个工作日,承诺15个工作日。

七、办理进度查询

1.现场查询：市直及各区县医保经办服务大厅；

2.电话查询：市直7670737、东港区7917710、岚山区2661036、莒县7962767、五莲县7986055、开发区7696198、山海天8316360。

八、监督电话

市直7670762、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

1. 服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。



居民生育医疗费

一、事项名称

居民生育医疗费（非联网结算）

二、服务对象

参保居民

三、办理方式

现场办理：（1）市直:北京路128号人力资源服务大厅医保待遇服务窗口（2）东港区:临沂路与莒州路交汇处日照人力资源服务产业园一楼北大厅医保待遇服务窗口（3）岚山区:明珠路北首岚山人力资源市场二楼医保大厅1、2号窗口（4）莒县:莒县振东大道与银杏大道交汇处东200米路北为民服务中心1楼C区（5）五莲县:五莲县富强路59号疾控中心业务楼1510室（6）开发区:日照经济技术开发区政务服务中心二楼D区（天津西路366号）（7）山海天:山海天路371号山海天政务服务中心医保10号窗口。

四、办理流程

1.参保人提交申办材料;

2.医保经办机构审核后按规定报销费用。

五、申办材料

医院收费有效票据,住院费用清单、出院记录（诊断证明）。

六、办理时限

法定30个工作日，承诺15个工作日。

七、办理进度查询

1.现场查询：市直及各区县医保经办服务大厅；

2.电话查询：市直7670737、东港区7917710、岚山区 2661036、莒县7962767、五莲县7986055、开发区7696198、山海天8316360。

八、监督电话

市直7670762、东港区7917700、岚山区2615506、莒县6221006、五莲县7986151、开发区7696200、山海天8316361。

九、服务质量及满意度测评

服务质量标准：按照我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：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，并注重评价结果的运用，促进经办服务质量的提升。

1.现场评价：通过在经办服务窗口配备评价器，设置意见建议箱等方式，邀请服务对象对经办服务质量进行现场评价。

2.互联网评价：通过网络调查问卷、网络问卷链接等形式对经办服务质量进行评价。

3.第三方评价：通过委托第三方机构客观、独立地对经办服务质量进行阶段性评价。

