

目 录

一、职工医疗保障

1. 基本医疗保险参保和变更登记 2
 - 1.1 单位参保登记 2
 - 1.2 职工参保登记 6
 - 1.3 单位参保信息变更登记 10
 - 1.4 职工参保信息变更登记 13
2. 基本医疗保险关系转移接续 17
 - 2.1 医疗保险关系转出 17
 - 2.2 医疗保险关系转入 22
3. 基本医疗保险参保信息查询和个人账户一次性支取 27
 - 3.1 参保单位参保信息查询 27
 - 3.2 参保人员参保信息查询 31
4. 参保人员个人账户一次性支取 35
5. 异地就医备案 39
 - 5.1 异地长期居住人员备案 39
 - 5.2 临时外出就医人员备案 43
6. 医疗费用手工（零星）报销 47
 - 6.1 门诊费用报销 47
 - 6.2 住院费用报销 51
7. 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定 55
8. 生育保险待遇核准支付 60
 - 8.1 产前检查费支付 60
 - 8.2 生育医疗费支付 65
 - 8.3 计划生育医疗费支付 70

8.4 生育津贴支付	75
9. 长期护理保险待遇申请	80
二、城乡居民医疗保障	
1. 基本医疗保险参保和变更登记	86
1.1 城乡居民参保登记	86
1.2 学生基本医疗保险参保登记	90
1.3 城乡居民参保信息变更登记	94
2. 异地就医备案	97
2.1 异地长期居住人员备案	97
2.2 临时外出就医人员备案	101
3. 医疗费用手工（零星）报销	105
3.1 门诊费用报销	105
3.2 住院费用报销	109
4. 基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定	113
5. 生育医疗费支付	119
6. 城乡居民医疗救助待遇	123
6.1 医疗救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补助	123
6.2 医疗救助对象手工（零星）报销	127
三、协议定点医药机构	
1. 新增协议定点医药机构	132
1.1 医疗机构申请定点协议管理	132
1.2 零售药店申请定点协议管理	138
2. 基本医疗保险定点医疗机构费用结算	144
3. 基本医疗保险定点零售药店费用结算	149

职工医疗保障

基本医疗保险参保和变更登记

单位参保登记

一、事项名称

单位参保登记

二、服务对象

各类机关事业单位、企业、社会团体、民办非企业单位等用人单位。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼A区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，

进入市级网上政务大厅部门分厅→枣庄市医疗保障局→公共服务；

四、办理流程

- 1.申请：单位向医疗保障经办机构（以下简称“医保经办机构”）申报；
- 2.受理：医保经办机构受理审核；
- 3.办结：反馈办理结果。

通过市场监管部门“一网通办”系统注册的企业，医保经办机构直接通过数据共享获取企业的注册信息，为企业办理新参保、暂停参保、注销登记、单位拆分、合并、分立等相关内容。

五、申办材料（电子材料）

统一社会信用代码证书或单位批准成立文件1份；

通过市场监管部门“一网通办”系统注册或注销，或实现与社保部门信息共享的，通过信息共享获取注册或注销信息，无需提交申报材料。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062020

薛城区电话：7602851

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756807

矿区分中心电话：4083953

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：

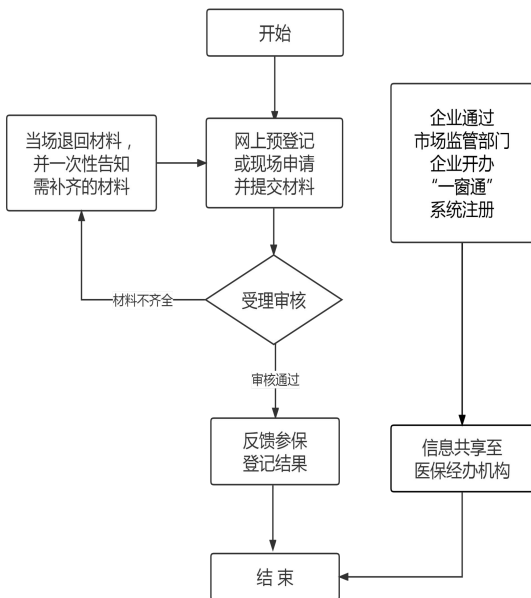
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

单位参保登记流程图



申请材料：
统一社会信用代码证书或单位批准成立文件1份；

职工参保登记

一、事项名称

职工参保登记

二、服务对象

各类机关事业单位、企业、社会团体、民办非企业单位等用人单位在职职工。

灵活就业人员：法定劳动年龄的个体工商户雇主及其雇工，以非全日制、临时性及弹性工作制等灵活形式就业的人员。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼A区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分厅→枣庄市医疗保障局→公共服务；登录枣庄市医疗保障局官网，进入网上办事大厅办理。

四、办理流程

- 1.申请：单位向医保经办机构申报；
- 2.受理：医保经办机构受理审核；
- 3.办结：反馈办理结果。

五、申办材料

1.在职职工：《职工基本医疗保险参保登记表》（含增加、中断、终止、恢复、在职转退休）（加盖单位公章）；

2.灵活就业人员：医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062020

薛城区电话：7602851

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峄城区电话：7756807

矿区分中心电话：4083953

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：

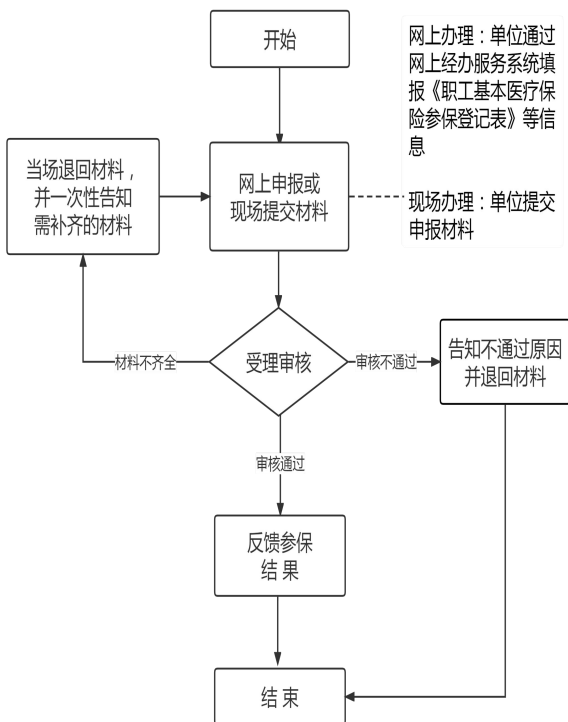
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

职工参保登记流程图



单位参保信息变更登记

一、事项名称

单位参保信息变更登记

二、服务对象

因单位名称、住所（地址）、单位类型、隶属关系等信息事项发生变更的参保单位。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永
兴路中段体育场北市民服务中心一楼A区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北
辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣
曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄
河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄
区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府
前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部
（A部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛
山东路路首路南市民中心二楼C区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务
网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣
庄市医疗保障局→公共服务；

四、办理流程

1.申请：单位向医保经办机构申报变更；

2.受理：医保经办机构受理审核；

3.办结：反馈办理结果。

五、申办材料

《基本医疗保险参保单位信息变更登记表》（加盖单位公章）。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062020

薛城区电话：7602851

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756807

矿区分中心电话：4083953

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：

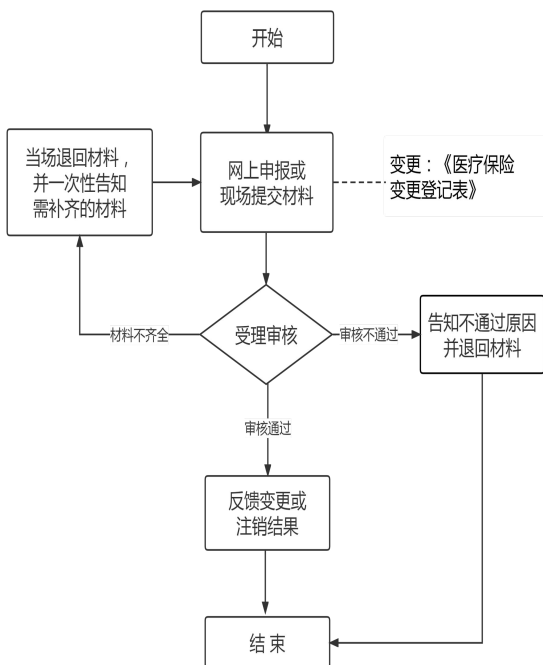
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

单位参保信息变更登记流程图



职工参保信息变更登记

一、事项名称

职工参保信息变更登记

二、服务对象

因姓名、性别、身份证号、出生日期等信息发生变更的参保职工。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医

疗保障局→公共服务；登录枣庄市医疗保障局官网进入网上办事大厅办理。

四、办理流程

1.申请：单位或个人向医保经办机构申报变更；

2.受理：医保经办机构受理审核；

3.办结：反馈办理结果。

五、申办材料

《基本医疗保险职工参保信息变更登记表》1份（关键信息变更加盖单位公章）。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062020

薛城区电话：7602851

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756807

矿区分中心电话：4083953

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

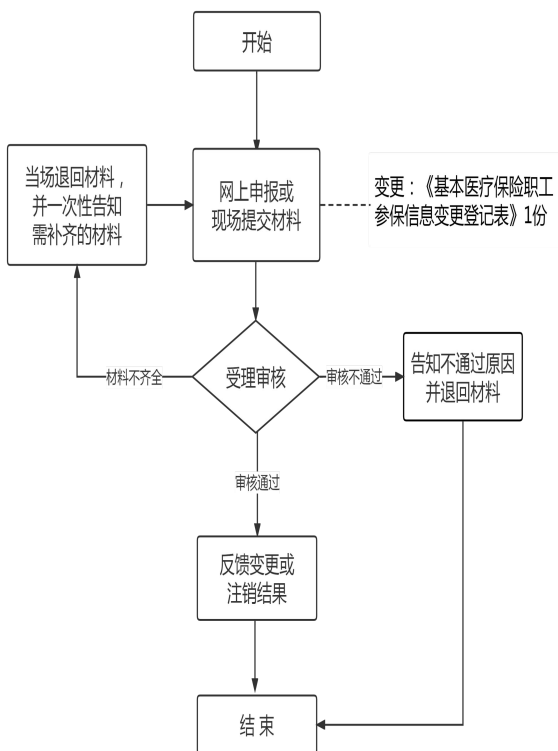
态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

职工参保信息变更登记流程图



基本医疗保险关系转移接续 医疗保险关系转出

一、事项名称

医疗保险关系转出

二、服务对象

因医疗保险关系跨统筹地区变动，申请医疗保险关系转出的参保职工。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医疗保障局→公共服务；

参保人员或用人单位提交基本医疗保险关系转移申请，可通过全国统一医保信息平台直接提交申请，也可通过线下方式在转入地或转出地医保经办窗口申请。

四、办理流程

参保人在原参保地医保经办机构办理基本医疗保险停保手续后，可申请医疗保险关系转出。

参保人或用人单位可持参保人有效身份证件前往转入地或转出地医保经办机构，或参保人可通过个人网办系统、“枣庄医保”小程序、国家医保服务平台 APP 等网上申请方式，录入转出申请信息。由医保中心资格校验后，受理转出申请，生成《参保人员基本医疗保险信息表》。参保职工在转入地或转出地任意一方提出转移申请均可办理。

五、申办材料

医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

六、办理时限

承诺跨省转移接续 15 个工作日，省内转移接续 9 个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.电话查询：

市直电话：3259931

滕州市电话：5502879

市中区电话：3062020

薛城区电话：7602851

台儿庄区电话：6685366

山亭区电话：8868166

峯城区电话：7710662

矿区分中心电话：4083953

3.网上查询：登录山东枣庄政务服务网→进入个人中心→“我的办件”查询；

八、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062020

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756807

矿区分中心电话：3312027

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：

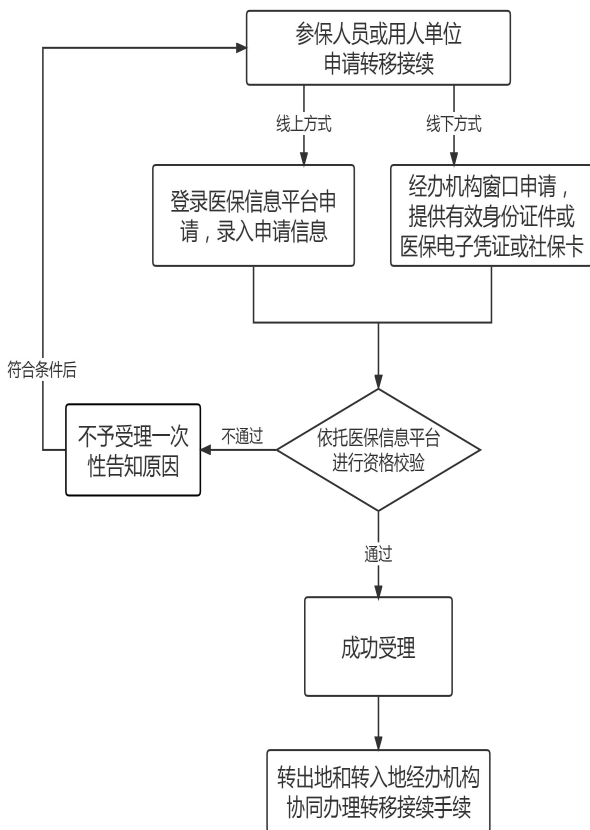
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

参保人员或用人单位 申请基本医疗保险转移接续流程图



医疗保险关系转入

一、事项名称

医疗保险关系转入

二、服务对象

因医疗保险关系跨统筹地区变动，申请办理医疗保险关系转入的参保职工。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医疗保障局→公共服务；

参保人员或用人单位提交基本医疗保险关系转移申请，可通过全国统一医保信息平台直接提交申请，也可通过线下方式在转入地或转出地医保经办窗口申请。

四、办理流程

参保人在新参保地办理参保缴费手续后，可申请办理医疗保险关系转入手续。

参保人或用人单位可持参保人有效身份证件前往转入地或转出地医保经办机构，或参保人可通过个人网办系统、“枣庄医保”小程序、国家医保服务平台 APP 等网上申请方式，录入转入申请信息。申请信息由转出地医保经办机构进行资格校验后，受理并生成《参保人员基本医疗保险信息表》。《参保人员基本医疗保险信息表》将于 5 个工作日内同步至省本级医保信息平台。若个人账户有余额的，办理个人账户余额划转手续。参保职工在转入地或转出地任意一方提出转移申请均可办理。

五、申办材料

医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

六、办理时限

跨省转移接续 15 个工作日，省内转移接续 9 个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1. 现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.电话查询：

市直电话：3259931

滕州市电话：5502879

市中区电话：3062020

薛城区电话：7602851

台儿庄区电话：6685366

山亭区电话：8868166

峯城区电话：7710662

矿区分中心电话：4083953

3.网上查询：登录山东枣庄政务服务网→进入个人中心→“我的办件”查询；

八、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062020

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756807

矿区分中心电话：3312027

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：

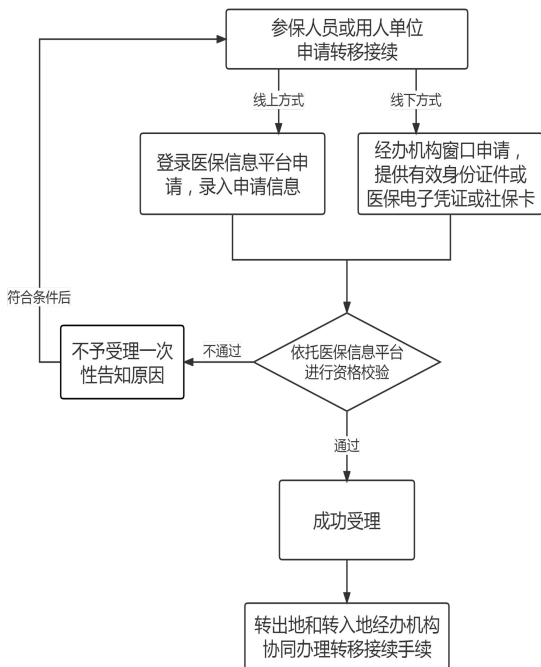
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

参保人员或用人单位 申请基本医疗保险转移接续流程图



基本医疗保险参保信息查询 和个人账户一次性支取 参保单位参保信息查询

一、事项名称

参保单位参保信息查询

二、服务对象

各类机关事业单位、企业、社会团体、
民办非企业单位等用人单位。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴
路中段体育场北市民服务中心一楼A区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛
路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹
路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河
东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区
市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前
东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A
部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山
东路路首路南市民中心二楼C区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.自助办理：医疗保险自助查询终端；

3.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分厅→枣庄市医疗保障局→公共服务；登录枣庄市医疗保障局官网，进入网上办事大厅查询。

四、办理流程

参保单位根据查询内容现场或网上办理。

五、申办材料

单位有效证明文件（统一社会信用代码证书或介绍信）。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062020

薛城区电话：7602851

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756807

矿区分中心电话：4083953

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

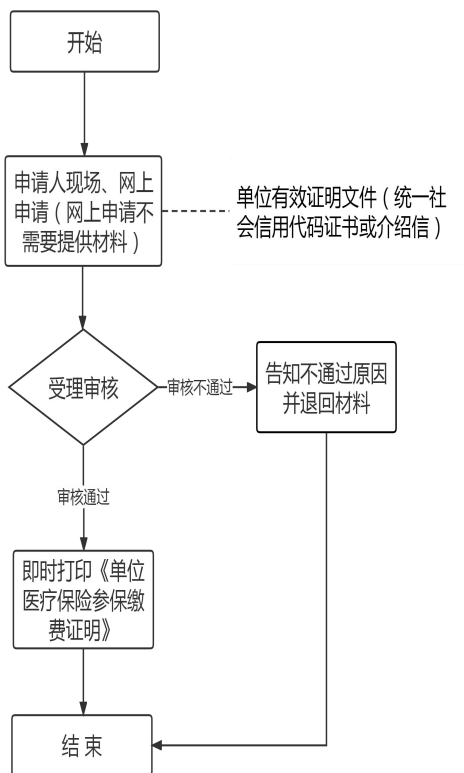
态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

单位参保缴费信息查询办事流程图



参保人员参保信息查询

一、事项名称

参保人员参保信息查询

二、服务对象

参保职工、灵活就业人员。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.自助办理：医疗保险自助查询终端；

3.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医

疗保障局→公共服务；登录枣庄市医疗保障局官网，进入网上办事大厅查询。

四、办理流程

1.个人持医保电子凭证或有效身份证件或社保卡通过服务大厅自助打印机、窗口查询打印参保缴费证明（个人权益记录）；

2.个人注册登录网上服务系统、手机APP查询个人权益记录。

五、申办材料

医保电子凭证或有效身份证件或社保卡。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062020

薛城区电话：7605851

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756807

矿区分中心电话：4083953

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

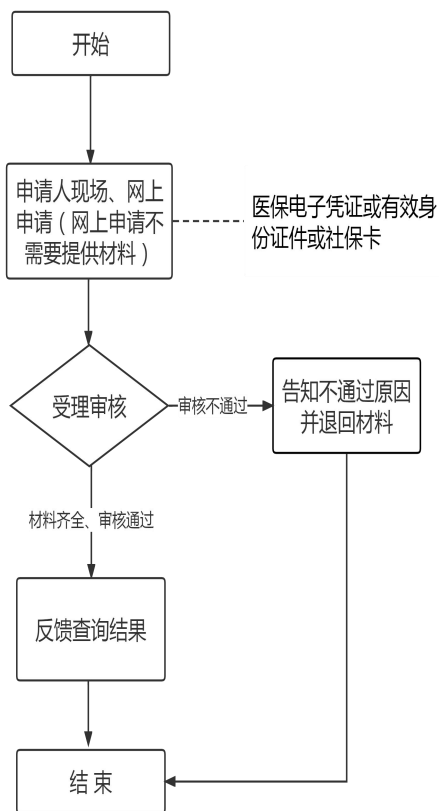
态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

参保人员参保信息查询流程图



参保人员个人账户一次性支取

一、事项名称

参保人员个人账户一次性支取

二、服务对象

参保人符合以下情况之一：出国定居、医疗保险关系转移至统筹范围外、死亡的，办理异地安置的，可以申请办理医保个人账户一次性支取。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分厅→枣庄市医疗保障局→公共服务；

四、办理流程

1.申请：参保人持身份证、社会保障卡、医保电子凭证等向医保经办机构提交申请；

2.受理：医保经办机构审核；

3.办结：符合规定的，办理个人账户资金支取手续。

五、申办材料

1.医保电子凭证或有效身份证件或社保卡；

2.参保人员死亡的需提供死亡医学证明等，涉及继承的，可要求提供继承关系证明材料，或个人承诺书。

六、办理时限

即时办理。

七、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062020

薛城区电话：7602851

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756176

矿区分中心电话：4083953

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：

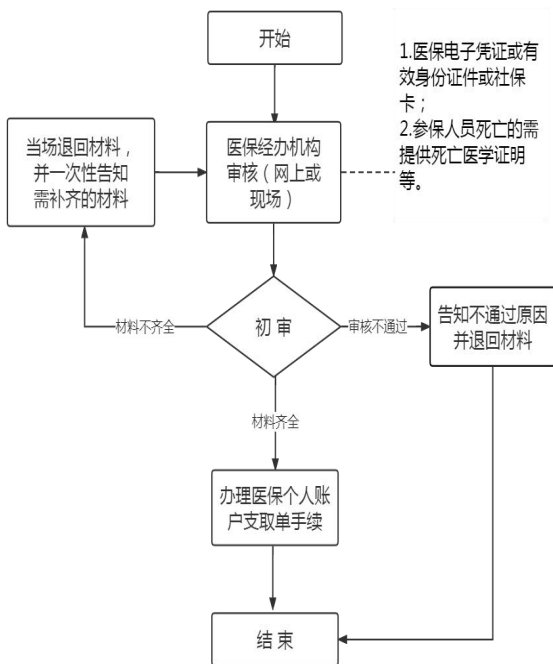
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

参保人员个人账户一次性 支取流程图



异地就医备案 异地长期居住人员备案

一、事项名称

异地长期居住人员备案

二、服务对象

- 1.异地安置人员、异地长期居住人员(原则上不低于6个月)；
- 2.常驻异地工作人员(原则上不低于6个月)；

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼A区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部(A部位)

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上、掌上办理：

网办：登录山东政务服务网，选择站点为枣庄市进行办理备案（省内、跨省）；

掌办：手机下载国家医保服务平台 APP、国家异地就医备案微信小程序登录办理备案（跨省）或通过枣庄医保微信小程序在线办理备案（省内、跨省）。

四、办理流程

实行承诺备案制，不需要提交材料、免经办机构审核，即时提交，即时生效。

五、申办材料

无

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3320115

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：4411575

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峄城区电话：7756809

矿区分中心电话：4081724

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：

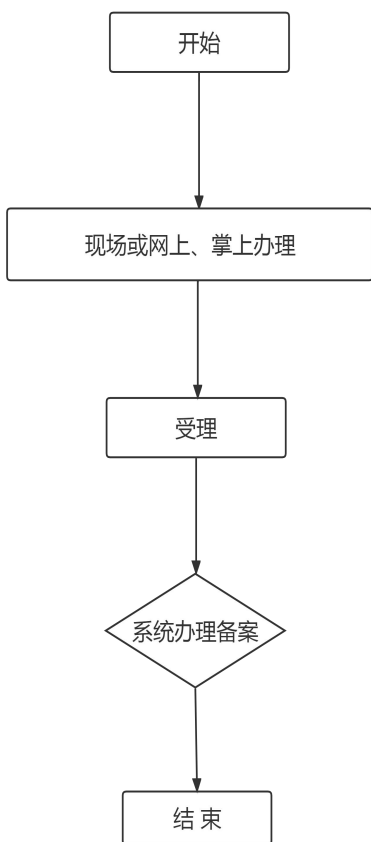
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

异地长期居住人员备案流程图



临时外出就医人员备案

一、事项名称

临时外出就医人员备案

二、服务对象

转诊转院人员、自行外出就医人员、因出差、探亲、旅游等临时在外就医人员。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上、掌上办理：

自 2022 年 1 月 1 日起，省内跨市“临时外出就医人员”住院、普通门诊、门诊慢特

病就医一律取消备案手续，就医费用直接联网结算。跨省“临时外出就医人员”通过以下方式办理备案：

网办：登录山东政务服务网，选择站点为枣庄市进行办理备案；

掌办：手机下载国家医保服务平台 APP、国家异地就医备案微信小程序登录办理备案或通过枣庄医保微信小程序在线办理备案。

四、办理流程

实行承诺备案制，不需要提交材料、免经办机构审核，即时提交，即时生效。

五、申办材料

无

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3320115

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：4411575

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峰城区电话：7756809

矿区分中心电话：4081724

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：

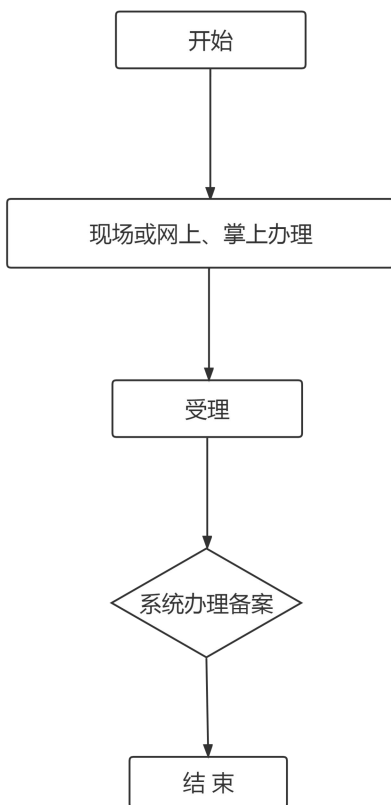
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

临时外出就医人员备案流程图



医疗费用手工（零星）报销 门诊费用报销

一、事项名称

门诊费用报销

二、服务对象

参保职工。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

四、办理流程

1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构申报；

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

9 个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1. 现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2. 电话查询：

市直电话：3039607

滕州市电话：5502855
市中区电话：3062019
薛城区电话：4481310
台儿庄区电话：6639962
山亭区电话：8823517
峯城区电话：7756808
矿区分中心电话：4081724

八、监督电话

市直电话：3039606
滕州市电话：5500960
市中区电话：3062017
薛城区电话：7602866
台儿庄区电话：6682036
山亭区电话：8811023
峯城区电话：7756809
矿区分中心电话：3039606

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：

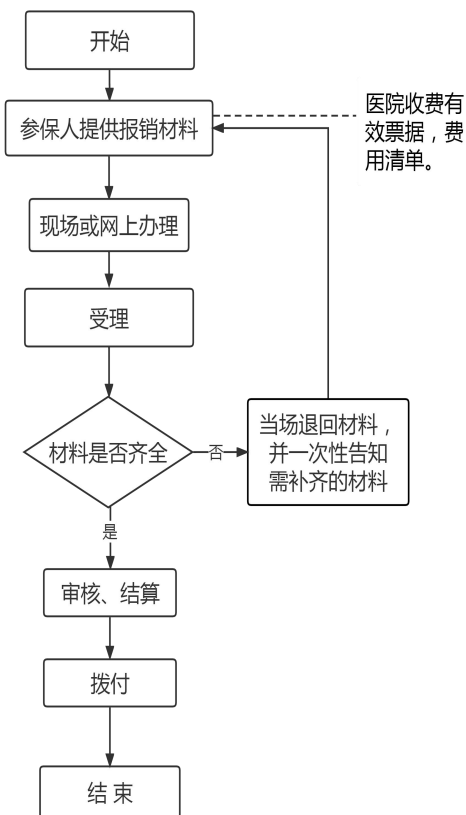
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，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，并向社会公布。

门诊费用报销流程图



住院费用报销

一、事项名称

住院费用报销

二、服务对象

参保职工。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

四、办理流程

1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构申报；

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（诊断材料）；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

9 个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1. 现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.电话查询：

市直电话：3039607

滕州市电话：5502855

市中区电话：3062019

薛城区电话：4481310

台儿庄区电话：6639962

山亭区电话：8823517

峯城区电话：7756808

矿区分中心电话：4081724

八、监督电话

市直电话：3039606

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

矿区分中心电话：3039606

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：

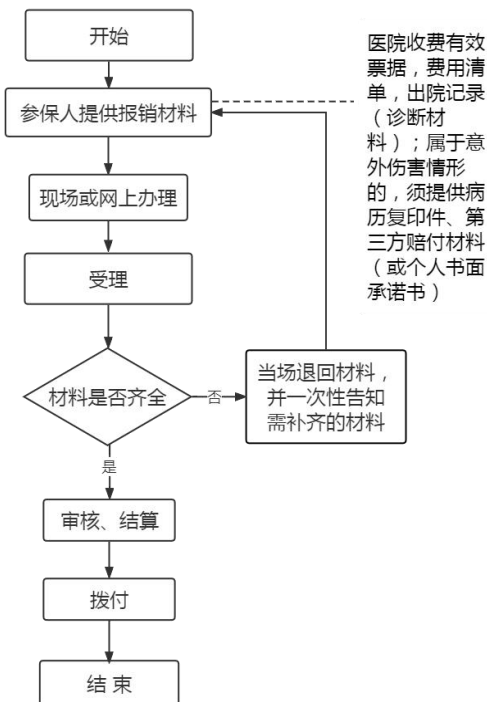
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，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，并向社会公布。

住院费用报销流程图



基本医疗保险参保人员享受 门诊慢特病病种待遇认定

一、事项名称

基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定

二、服务对象

参保职工。

三、办理方式

- 1.协议定点医疗机构办理；
- 2.医保经办机构现场办理；
- 3.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医疗保障局→公共服务。

四、办理流程

- 1.协议定点医疗机构办理流程：协议定点医疗机构审核参保人员提供的申办材料，符合政策规定的确认后上传医保经办机构，由医保经办机构进行确认备案；
- 2.医保经办机构办理流程：医保经办机构审核参保人员提供的申办材料，符合政策规定的确认备案。不专门组织查体和资格评定；
- 3.逐步取消门诊慢性病纸质证件（慢性病资格证），改为通过医保信息系统进行身份标识。

五、申办材料

申请病种的相关病历、检查化验报告。原则上凡可提供一级及以上协议定点医疗机构近3个月的病历、检查、化验结果的，不再重复诊断、检查、化验。

六、办理时限

国家规定20个工作日。承诺随时申报、即时办结、次日享受待遇。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼A区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区人民医院慢病管理中心（市中区解放北路156号）

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.电话查询:

市直电话: 3186077

滕州市电话: 5083807

市中区电话: 3050703

薛城区电话: 7602872

台儿庄区电话: 6680596

山亭区电话: 8816568

峯城区电话: 7752006

矿区分中心电话: 4081724

3.网上查询: 登录山东枣庄政务服务网
→进入个人中心→“我的办件”查询;

八、监督电话

市直电话: 3186077

滕州市电话: 5500960

市中区电话: 3062017

薛城区电话: 7602866

台儿庄区电话: 6682036

山亭区电话: 8811023

峯城区电话: 7756008

矿区分中心: 4081724

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:

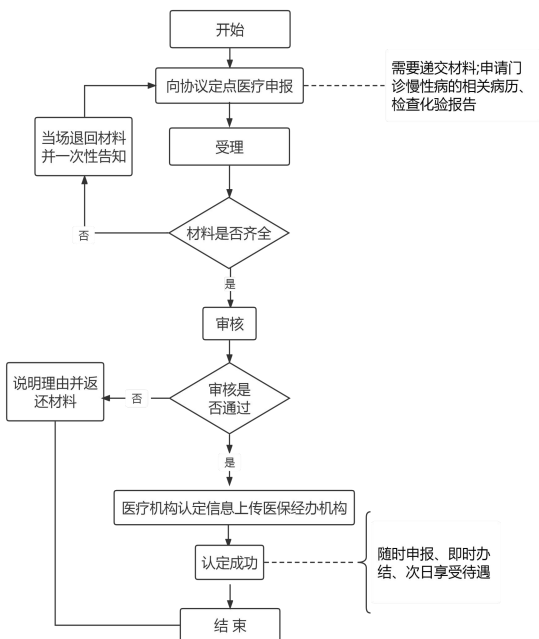
1.信息公开: 公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等; 及时动态发布服务事项的改进和提升, 阶段性更新服务事项。

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。

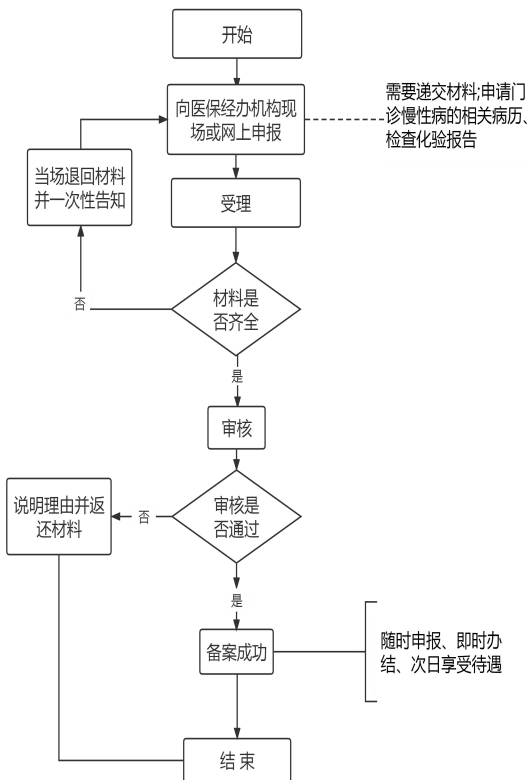
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

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，并向社会公布。

基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病种待遇认定流程图
(协议定点医疗机构办理)



基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病 病种待遇认定流程图 (医保经办机构办理)



生育保险待遇核准支付 产前检查费支付

一、事项名称

产前检查费手工报销

二、服务对象

符合条件的参保职工。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医疗保障局→公共服务。

四、办理流程

- 1.参保单位向医保经办机构提交申办材料；
- 2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

五、申办材料

- 1.提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份；
- 2.医院收费票据；诊断材料；

六、办理时限

3个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼A区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峰城区医疗保险服务大厅：峰城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.电话查询：

市直电话：3039607

滕州市电话：5082063

市中区电话：3062019

薛城区电话：4411575

台儿庄区电话：6680592

山亭区电话：8823517

峰城区电话：7710868

矿区分中心电话：4081724

3.网上查询：登录山东枣庄政务服务网
→进入个人中心→“我的办件”查询；

八、监督电话

市直电话：3039606

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峰城区电话：7756809

矿区分中心电话：3039606

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。

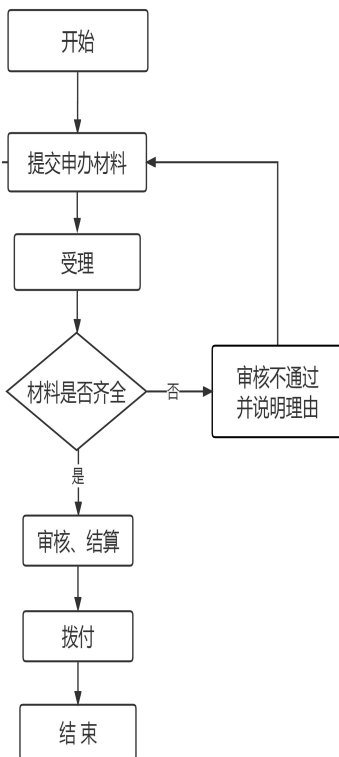
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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，并向社会公布。

产前检查费手工报销流程图

- 1、提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份；
- 2、医院收费票据；诊断材料；
- 3、参保男职工无工作配偶生育提供无工作个人承诺书1份。



生育医疗费支付

一、事项名称

生育医疗费手工报销

二、服务对象

符合条件的参保职工。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医疗保障局→公共服务。

四、办理流程

- 1.参保单位向医保经办机构提交申办材料；
- 2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

五、申办材料

- 1.提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书 1 份；
- 2.医院收费票据；住院、门诊费用清单，出院记录（诊断材料），门诊病历原件或复印件；对涉及住院并发症等难以界定情形，提供住院病历；
- 3.参保男职工无工作配偶生育提供无工作个人承诺书 1 份。

六、办理时限

3 个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.电话查询：

市直电话：3039607

滕州市电话：5082063

市中区电话：3062019

薛城区电话：4411575

台儿庄区电话：6680592

山亭区电话：8823517

峯城区电话：7710868

矿区分中心电话：4081724

3.网上查询：登录山东枣庄政务服务网
→进入个人中心→“我的办件”查询；

八、监督电话

市直电话：3039606

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

矿区分中心电话：3039606

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。

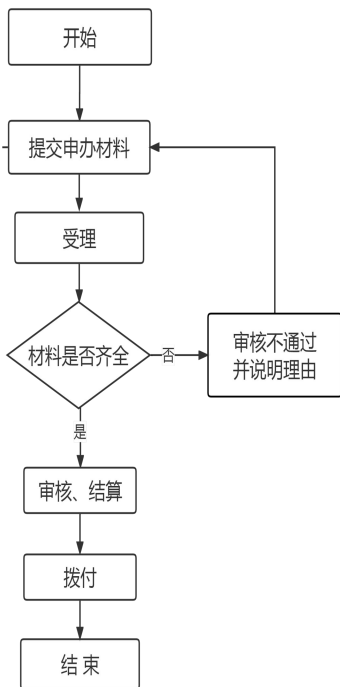
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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，并向社会公布。

生育医疗费手工报销流程图

- 1、提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份；
- 2、医院收费票据；住院、门诊费用清单，出院记录（诊断材料），门诊病历原件或复印件；对涉及住院并发症等难以界定情形，提供住院病历；
- 3、参保男职工无工作配偶生育提供无工作个人承诺书1份。



计划生育医疗费支付

一、事项名称

计划生育医疗费手工报销

二、服务对象

符合条件的参保职工。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医疗保障局→公共服务。

四、办理流程

- 1.参保单位向医保经办机构提交申办材料；
- 2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

五、申办材料

- 1.提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份；
- 2.医院收费票据；住院、门诊费用清单，出院记录（诊断材料），门诊病历原件或复印件。

六、办理时限

3个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼A区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.电话查询：

市直电话：3039607

滕州市电话：5082063

市中区电话：3062019

薛城区电话：4411575

台儿庄区电话：6680592

山亭区电话：8823517

峯城区电话：7710868

矿区分中心电话：4081724

3.网上查询：登录山东枣庄政务服务网
→进入个人中心→“我的办件”查询；

八、监督电话

市直电话：3039606

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

矿区分中心电话：3039606

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。

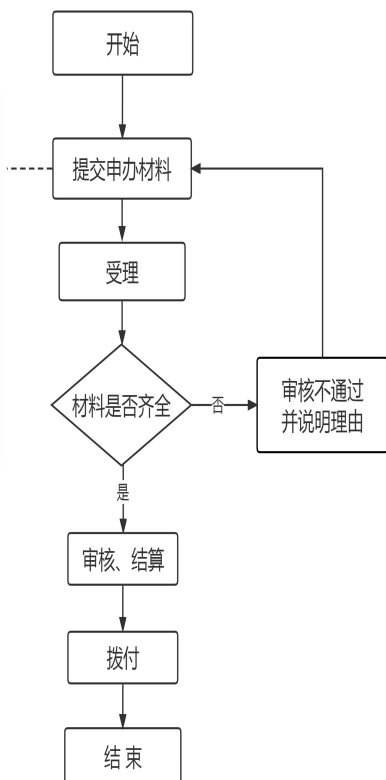
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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，并向社会公布。

计划生育医疗费手工报销流程图

- 1、提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书1份；
- 2、医院收费票据；住院、门诊费用清单，出院记录（诊断材料），门诊病历原件或复印件。



生育津贴支付

一、事项名称

生育津贴手工报销

二、服务对象

符合条件的参保女职工。

三、办理方式

1. 现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼A区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2. 网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医疗保障局→公共服务。

四、办理流程

- 1.参保单位向医保经办机构提交申办材料；
- 2.医保经办机构受理、审核、结算；
- 3.符合规定的一次性发至本人社会保障卡或银行账户。

五、申办材料

- 1.提供符合办理生育保险待遇核准支付业务个人承诺书 1 份；
- 2.出院记录（诊断材料）。

六、办理时限

3 个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峰城区医疗保险服务大厅：峰城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.电话查询：

市直电话：3039607

滕州市电话：5082063

市中区电话：3062019

薛城区电话：4411575

台儿庄区电话：6680592

山亭区电话：8823517

峰城区电话：7710868

矿区分中心电话：4081724

3.网上查询：登录山东枣庄政务服务网
→进入个人中心→“我的办件”查询；

八、监督电话

市直电话：3039606

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峰城区电话：7756809

矿区分中心电话：3039606

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：

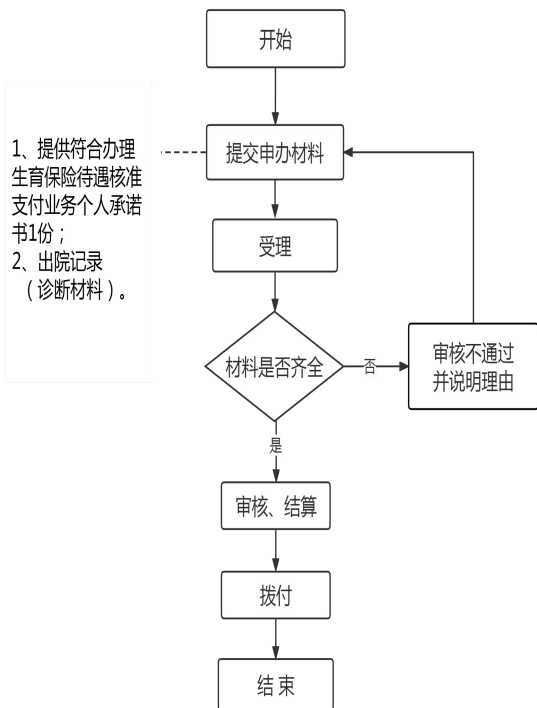
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

生育津贴手工报销流程图



长期护理保险待遇申请

一、事项名称

长期护理保险待遇申请

二、服务对象

参保职工。

三、办理方式

1. 现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼A区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

四、办理流程

提交长期护理保险待遇申请材料，由受理的定点护理机构或经办机构按以下流程办理：

1. 定点护理机构办理流程：定点护理机构审核参保人（或家属）提供的申请材料及基本情况，初审通过的上传经办机构，由经办机构安排评估审核，符合政策规定的确认享受待遇；

2. 经办机构办理流程：经办机构审核参保人（或家属）提供的申请材料，安排评估审核，符合政策规定的确认享受待遇。

五、申办材料

参保人身份证或社会保障卡、医保电子凭证，相关病历、有效诊断证明等各市医保经办机构向社会公布的申请材料。

六、办理时限

30个工作日内办结。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1. 现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区
滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.电话查询：

市直电话：3039607

滕州市电话：5082063

市中区电话：3062027

薛城区电话：4411575

台儿庄区电话：6680592

山亭区电话：8823517

峯城区电话：7558828

矿区分中心电话：4081724

八、监督电话

市直电话：3039606

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062019

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

矿区分中心电话：3039606

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：

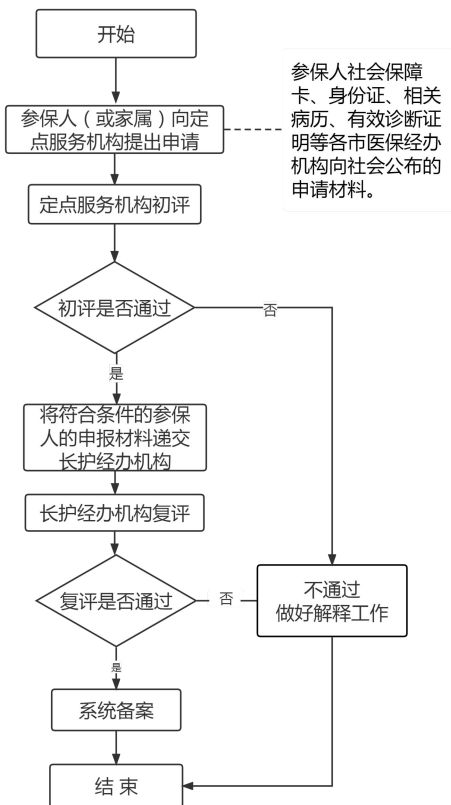
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，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，并向社会公布。

长期护理保险待遇申请流程图



城乡居民医疗保障

基本医疗保险参保和变更登记 城乡居民参保登记

一、事项名称

城乡居民参保登记

二、服务对象

自然人（不属于职工基本医疗保险参保范围的城乡居民，包括农村居民、城镇非从业居民、国家和我省规定的其他人员）可申请参加城乡居民基本医疗保险。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼A区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

2.网上办理：（1）登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医疗保障局→公共服务；登录枣庄市医疗保障局官网，进入网上办事大厅办理。

（2）电子税务局：登录山东省税务局网站进入“山东省电子税务局”，缴纳城乡居民社保费；也可以通过“山东省电子税务局”手机APP办理；（3）微信：参保人可通过微信缴费，有两种方式，一是通过“山东税务”公众号，二是通过“山东税务社保费缴纳”小程序。

四、办理流程

1.向各级医保经办机构、居住地村委会、社区居委会或镇街社区服务中心申报；

2.医保经办机构受理并反馈审核结果。

五、申办材料

持有效身份证件或户口本（居住证）；

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062026

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

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：

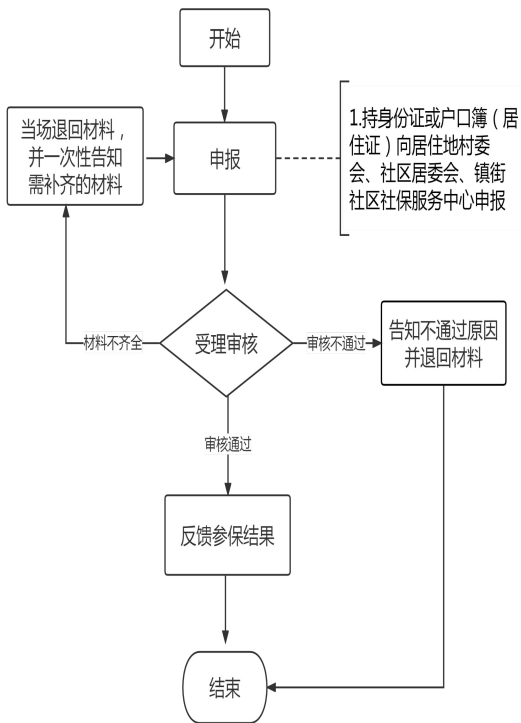
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

城乡居民医保参保登记流程图



学生基本医疗保险参保登记

一、事项名称

学生基本医疗保险参保登记

二、服务对象

全日制幼儿园、中小学、高等院校、技工院校在校学生。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

2.网上办理：（1）登录网上居民医疗保险系统。（2）电子税务局：登录山东省税务局网站进入“山东省电子税务局”，缴纳城乡居民社保费；也可以通过“山东省电子

税务局”手机 APP 办理；（3）微信：参保人可通过微信缴费，有两种方式，一是通过“山东税务”公众号，二是通过“山东税务社保费缴纳”小程序。

四、办理流程

学校统一通过现场经办或登录网上居民医疗保险系统，录入学生信息，完成增员业务。

五、申办材料

学校提供花名册 1 份。

六、办理时限

集中缴费期内办结。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峰城区医疗保险服务大厅：峰城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

2.电话查询：

市直电话：3259931

滕州市电话：5502879

市中区电话：3062026

薛城区电话：4481310

台儿庄区电话：6685366

山亭区电话：8868166

峰城区电话：7710868

3.网上查询：（1）登录登录网上居民医疗保险系统查询；（2）通过“山东税务社保费缴纳”小程序查询。

八、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062026

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峰城区电话：7756809

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：

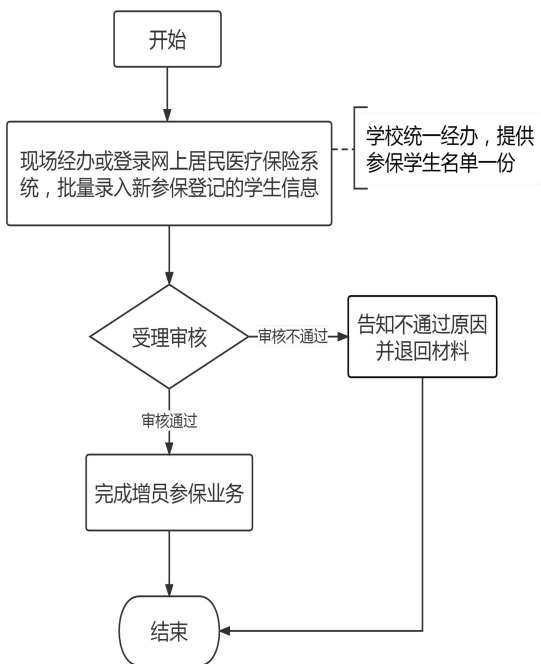
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

学生医保参保登记流程图



城乡居民参保信息变更登记

一、事项名称

城乡居民参保信息变更登记

二、服务对象

因姓名、性别、身份证号、出生日期等信息发生变更的参保城乡居民。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

2.网上办理：登录枣庄市医疗保障局官网，进入网上办事大厅查询。

四、办理流程

1.申请：个人向医保经办机构申报；

- 2.受理：医保经办机构受理审核；
- 3.办结：反馈办理结果。

五、申办材料

- 1.医保电子凭证或有效身份证件或社保卡；
- 2.《基本医疗保险城乡居民参保信息变更登记表》。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3312027

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062026

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峄城区电话：7756809

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：

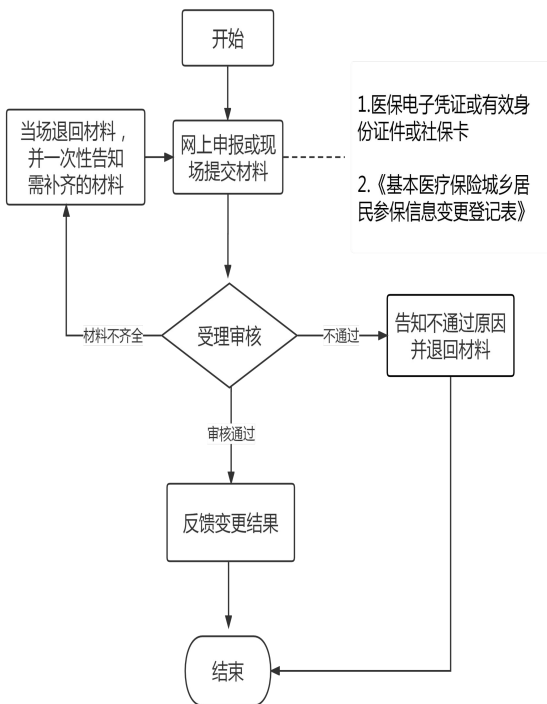
- 1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

- 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，并向社会公布。

城乡居民参保信息变更登记流程图



异地就医备案

异地长期居住人员备案

一、事项名称

异地长期居住人员备案。

二、服务对象

1. 异地安置人员、异地长期居住人员（原则上不低于 6 个月）；
2. 常驻异地人员（原则上不低于 6 个月）。

三、办理方式

1. 现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

2. 网上、掌上办理：

网办：登录山东政务服务网，选择站点为枣庄市进行办理备案（省内、跨省）；

掌办：手机下载国家医保服务平台APP、国家异地就医备案微信小程序登录办理备案（跨省）或通过枣庄医保微信小程序在线办理备案（省内、跨省）。

四、办理流程

实行承诺备案制，不需要提交材料、免经办机构审核，即时提交，即时生效。

五、申办材料

无

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3320115

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：4411575

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

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

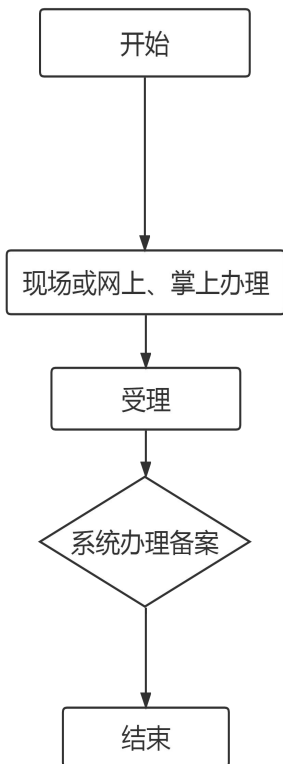
态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

长期异地就医备案流程图



临时外出就医备案

一、事项名称

临时外出就医备案。

二、服务对象

转诊转院人员，自行外出就医人员，因探亲、旅游等临时在外就医人员。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

2.网上、掌上办理：

自 2022 年 1 月 1 日起，省内跨市“临时外出就医人员”住院、普通门诊、门诊慢特病就医一律取消备案手续，就医费用直

接联网结算。跨省“临时外出就医人员”通过以下方式办理备案：

网办：登录山东政务服务网，选择站点为枣庄市进行办理备案；

掌办：手机下载国家医保服务平台APP、国家异地就医备案微信小程序登录办理备案或通过枣庄医保微信小程序在线办理备案。

四、办理流程

实行承诺备案制，不需要提交材料、免经办机构审核，即时提交，即时生效。

五、申办材料

无

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

市直电话：3320115

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：4411575

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

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：

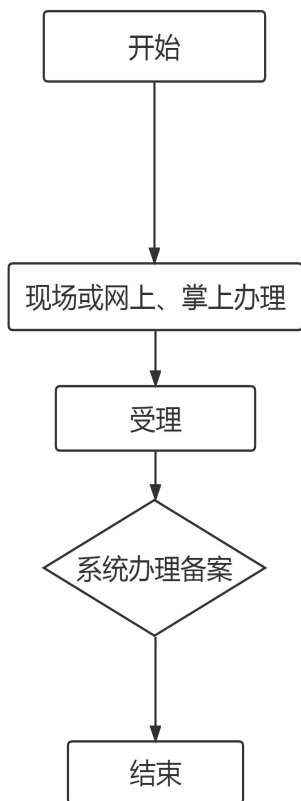
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

临时外出就医备案流程图



医疗费用手工（零星）报销

门诊费用手工报销

一、事项名称

门诊医疗费用手工报销

二、服务对象

参保居民。

三、办理方式

1.现场办理：

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

四、办理流程

1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构申报；

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

9 个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

2.电话查询：

滕州市电话：5590135

市中区电话：3062019

薛城区电话：4481310

台儿庄区电话：6639962

山亭区电话：8823517

峯城区电话：7710868

八、监督电话

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

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：

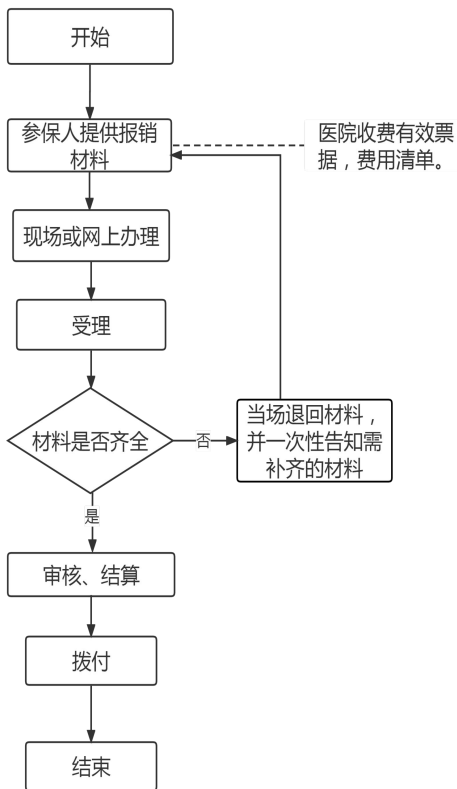
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，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，并向社会公布。

门诊费用报销流程图



住院医疗费用手工报销

一、事项名称

住院医疗费用手工报销

二、服务对象

参保居民。

三、办理方式

1.现场办理：

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

四、办理流程

1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构申报；

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（诊断材料）；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

9 个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

枣庄市医疗保险服务大厅：薛城区永兴路中段体育场北市民服务中心一楼 A 区

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

2.电话查询：

滕州市电话：5590135

市中区电话：3062019

薛城区电话：4481310

台儿庄区电话：6639962

山亭区电话：8823517

峯城区电话：7710868

八、监督电话

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

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：

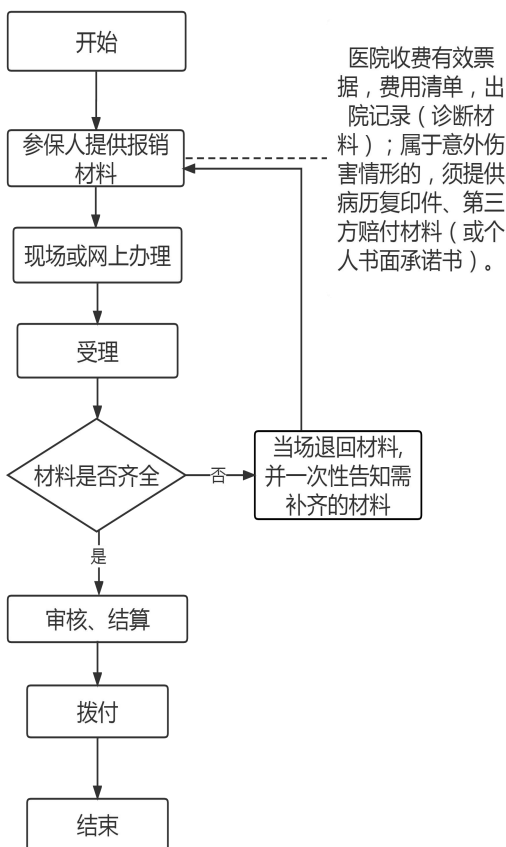
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，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，并向社会公布。

住院费用报销流程图



基本医疗保险参保人员享受 门诊慢特病病种待遇认定

一、事项名称

基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定

二、服务对象

参保居民。

三、办理方式

- 1.协议定点医疗机构办理；
- 2.医保经办机构现场办理；
- 3.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医疗保障局→公共服务。

四、办理流程

1.协议定点医疗机构办理流程：协议定点医疗机构审核参保人员提供的申办材料，符合政策规定的确认后上传医保经办机构，由医保经办机构进行确认备案；

2.医保经办机构办理流程：医保经办机构审核参保人员提供的申办材料，符合政策规定的确认备案。不专门组织查体和资格评定；

3.逐步取消门诊慢性病纸质证件（慢性病资格证），改为通过医保信息系统进行身份标识。

五、申办材料

申请病种的相关病历、检查化验报告。原则上凡可提供一级及以上协议定点医疗机构近3个月的病历、检查、化验结果的，不再重复诊断、检查、化验。

六、办理时限

国家规定20个工作日。承诺随时申报、即时办结、次日享受待遇。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

市中区人民医院慢病管理中心（市中区解放北路156号）

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

2.电话查询：

滕州市电话：5083807

市中区电话：3050703

薛城区电话：7602872

台儿庄区电话：6680596

山亭区电话：8816568

峯城区电话：7752006

3.网上查询：登录山东枣庄政务服务网
→进入个人中心→“我的办件”查询；

八、监督电话

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756008

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：

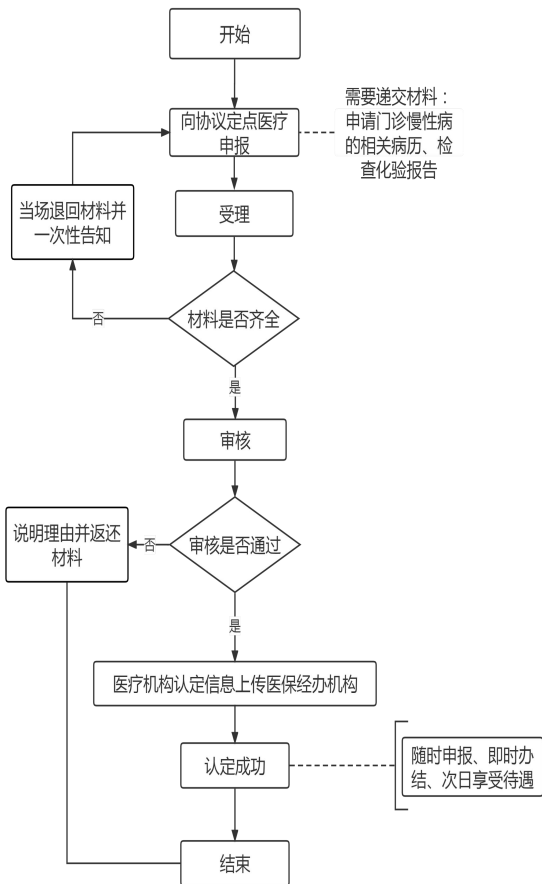
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

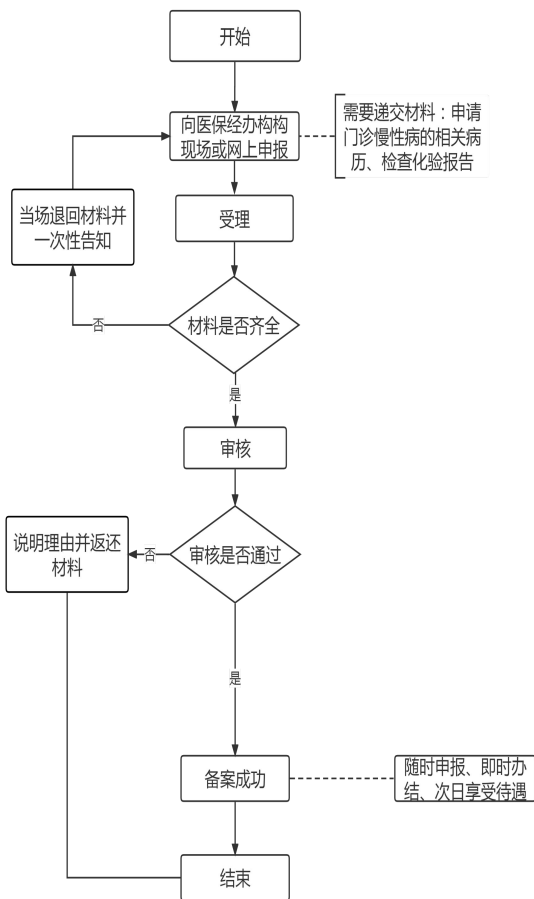
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

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，并向社会公布。

基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病 病种待遇认定流程图 (协议定点医疗机构办理)



基本医疗保险参保人员享受门诊 慢特病病种待遇认定流程图 (医保经办机构办理)



生育医疗费支付

一、事项名称

生育医疗费手工报销

二、服务对象

参保居民。

三、办理方式

1.现场办理：

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医疗保障局→公共服务。

四、办理流程

- 1.参保人向医保经办机构提交申办材料；
- 2.医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

五、申办材料

- 1.医院收费票据、诊断材料；
- 2.医疗保障经办业务平台无“两证”（生育服务手册和出生医学证明）信息的居民提供个人承诺书1份。

六、办理时限

3个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安

顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

2.电话查询：

滕州市电话：5082063

市中区电话：3062019

薛城区电话：4411575

台儿庄区电话：6639962

山亭区电话；8811358

峯城区电话：7710868

3.网上查询：登录山东枣庄政务服务网
→进入个人中心→“我的办件”查询；

八、监督电话

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

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：

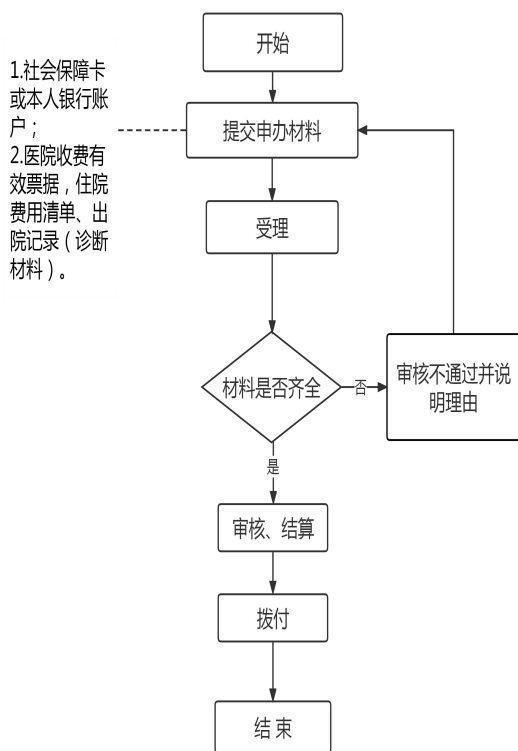
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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，并向社会公布。

生育医疗费手工报销流程图



城乡居民医疗救助待遇 医疗救助对象参加城乡居民基本医疗保险 个人缴费补助

一、事项名称

医疗救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补贴

二、服务对象

符合医疗救助条件的救助对象。

三、办理方式

1.现场办理：

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

2.网上办理：我市待开通网上办理后，及时向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

四、办理流程

1. 参保人持申办材料向医保经办机构申报；

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

救助对象身份证明，个人缴纳基本医保参保费用有效凭证

六、办理时限

9个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1. 现场查询：

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

2.电话查询:

滕州市电话:5082063

市中区电话:3062026

薛城区电话:4418077

台儿庄区电话:6680529

山亭区电话:8817899

峯城区电话:7756807

3.网上查询:待我市开通后向社会公布。

八、监督电话

滕州市电话:5500960

市中区电话:3062026

薛城区电话:4418077

台儿庄区电话:6682036

山亭区电话:8811023

峯城区电话:7756809

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:

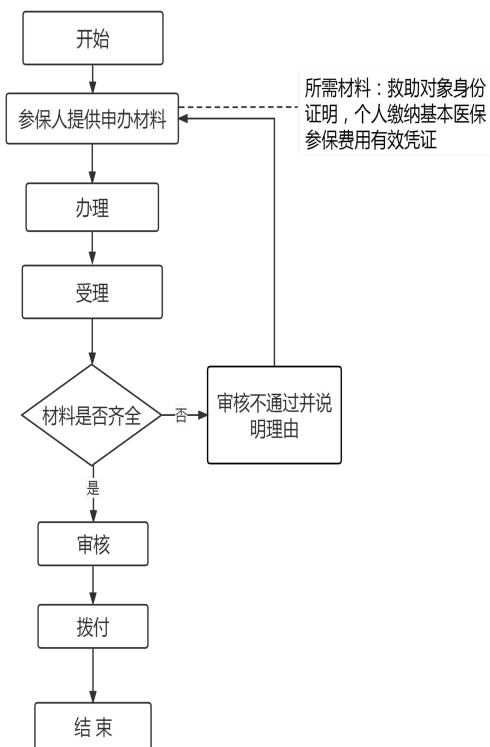
1.信息公开:公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等;及时动态发布服务事项的改进和提升,阶段性更新服务事项。

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：各市医保部门要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，并向社会公布。

医疗救助对象参加城乡居民基本医疗保险个人缴费补助流程图



医疗救助对象手工（零星）报销

一、事项名称

医疗救助对象手工（零星）报销（非“一站式”结算）

二、服务对象

医疗救助对象。

三、办理方式

1.现场办理：

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

2.网上办理：我市待开通网上办理后，及时向社会公布办理业务的网址、手机APP下载地址、微信公众号等办理方式。

四、办理流程

1.参保人或单位持报销材料向医保经办机构申报；

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；

3. 通过网上提交材料的，经审核符合条件的，通过网上告知审核结果。

五、申办材料

1. 医保电子凭证或有效身份证件或社保卡；

2. 基本医保、大病保险报销后的结算单、就医有效票据；

3. 《医疗救助申请表》。

六、办理时限

10个工作日。

七、办理进度查询

1. 现场查询：

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

2. 电话查询：

滕州市电话:5082063

市中区电话:3062019

薛城区电话:4410599

台儿庄区电话:6680529

山亭区电话:8817899

峯城区电话:7756807

3.网上查询:待我市开通后向社会公布。

八、监督电话

滕州市电话:5500960

市中区电话:3062017

薛城区电话:4410599

台儿庄区电话:6680528

山亭区电话:8811023

峯城区电话:7756809

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。

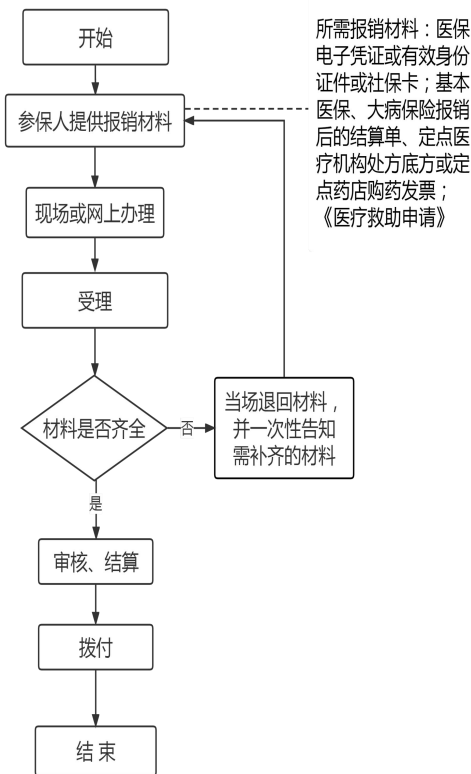
2.办事效率:对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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：各市医保部门要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，并向社会公布。

医疗救助对象手工（零星）报销流程图



协议定点医药机构

医药机构申请定点协议管理 医疗机构申请定点协议管理

一、事项名称

医疗机构申请定点协议管理。

二、服务对象

医疗机构。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险事业中心：薛城区民生路 366 号

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分厅→枣庄市医疗保障局→公共服务。

四、办理流程

1.医疗机构向医保经办机构提出申请；

2.审核评估：医保经办机构或委托第三方组织专家通过审核书面材料和实地察看等方式，对申报的医疗机构进行评估；

3.协商谈判：由医保经办机构与拟新增的协议管理医疗机构进行协商谈判，主要内容包括服务人群、服务范围、服务内容、服务质量、基金支付方式、审核结算办法、违约情形和责任、协议时效及争议处理等；

4.结果公示：评估结果在医疗保障局微信公众号、门户网站等公示5个工作日；

5.协议签订：医保经办机构与新增医疗机构签订服务协议，并向社会公布新增协议定点医疗机构名单。

五、申办材料

1.医疗机构申请定点协议管理资料清单：

(1)《枣庄市医疗保险协议定点医疗机构申请表》；

(2)医疗机构执业许可证或中医诊所备案证或军队医疗机构为民服务许可证复印件；

(3)与医保政策对应的内部管理制度和财务制度文本；

(4)与医保有关的医疗机构信息系统相关材料；

(5)纳入定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告；

(6)市级医疗保障行政部门按相关规定要求提供的其他材料。

六、办理时限

45 个工作日，医疗机构补充材料时间不计入办理时限。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

枣庄市医疗保险事业中心：薛城区民生路 366 号

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

2.电话查询：

市直电话：3060316

滕州市电话：5083807

市中区电话：3062062

薛城区电话：4416177

台儿庄区电话：6680596

山亭区电话：8811358

峯城区电话：7756008

3.网上查询：登录山东枣庄政务服务网
→进入个人中心→“我的办件”查询；

八、监督电话

市直电话：3060316

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062062

薛城区电话：4416177

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756008

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。

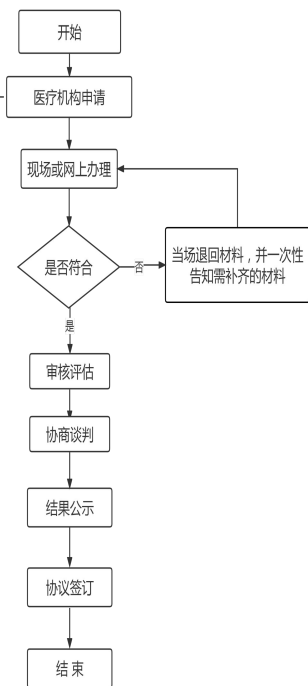
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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，并向社会公布。

医疗机构申请定点协议管理流程图

- (1)《枣庄市医疗保险协议定点医疗机构申请表》；
- (2) 医疗机构执业许可证或中医诊所备案证或军队医疗机构为民服务许可证复印件；
- (3) 与医保政策对应的内部管理制度和财务制度文本；
- (4) 与医保有关的医疗机构信息系统相关材料；
- (5) 纳入定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告；
- (6) 市级医疗保障行政部门按相关规定要求提供的其他材料。



枣庄市医疗保险协议定点
医疗机构申请表

机构名称		医院级别及等级	
法人代表		身份证号码	
经营性质 公立 <input type="checkbox"/> 民营营利 <input type="checkbox"/> 非营利 <input type="checkbox"/>		服务类型	职工 <input type="checkbox"/> 居民 <input type="checkbox"/>
单位地址			
联系人		联系电话	
医疗机构执业许可证号			
单位开户银行及账号			
人 员 构 成	执业医师	共 人，其中： 高级职称 人； 中级职称 人； 初级职称 人	
	注册护士	共 人，其中： 高级职称 人； 中级职称 人； 初级职称 人	
	其他人员	共 人	合计
科室 情况	临床科室： 个； 医技科室： 个		
床位 情况	核定床位： 张； 开放床位： 张		
申请单位	法定代表人签字： <div style="text-align: right;">(申请单位盖章) 年 月 日</div>		
经办机构 意见	<div style="text-align: right;">(印章) 年 月 日</div>		

零售药店申请定点协议管理

一、事项名称

零售药店申请定点协议管理

二、服务对象

零售药店。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险事业中心：薛城区民生路 366 号

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

2.网上办理：登录山东枣庄政务服务网，进入市级网上政务大厅部门分行→枣庄市医疗保障局→公共服务。

四、办理流程

1.零售药店向医保经办机构提出申请；

2.审核评估：属地医保经办机构或委托第三方组织专家通过审核书面材料和实地察看等方式，对申报的零售药店进行评估；

3.协商谈判：由医保经办机构与拟新增的协议管理零售药店进行协商谈判，主要内容包括服务人群、服务范围、服务内容、服务质量、基金支付方式、审核结算办法、违约情形和责任、协议时效及争议处理等；

4.结果公示：评估结果在医疗保障局微信公众号、门户网站等.公示5个工作日；

5.协议签订：属地医保经办机构与新增零售药店签订服务协议，并向社会公布新增协议定点医药机构名单。属地经办机构将备案情况表、评估结果、公示情况以及服务协议复印件报市级经办机构备案，市级经办机构根据区（市）备案情况，每月在官网上动态更新全市医药机构名单、地址等信息。

五、申办材料

(1)《枣庄市医疗保险协议定点零售药店申请表》；

(2)药品经营许可证、营业执照和法定代表人、主要负责人或实际控制人身份证复印件；

(3)执业药师资格证书或药学技术人员相关证书及其劳动合同复印件；

(4)医保专（兼）职管理人员的劳动合同复印件；

(5)与医保政策相对应的内部管理制度和财务制度文本;

(6)与医保有关的信息系统相关材料;

(7)纳入定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告;

(8)市级医疗保障行政部门按相关规定要求提供的其他材料。

六、办理时限

采取“随时受理、集中评审”的方式受理新增医药机构协议定点申请，自受理之日起，每次办理时限不超过 20 个工作日，医药机构补充材料时间不计入办理时限。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询:

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峰城区医疗保险服务大厅：峰城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

2.电话查询：

滕州市电话：5083807

市中区电话：3062062

薛城区电话：4416177

台儿庄区电话：6680596

山亭区电话：8811358

峰城区电话：7756008

3.网上查询：登录山东枣庄政务服务网
→进入个人中心→“我的办件”查询；

八、监督电话

各市向社会公布监督电话。

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：

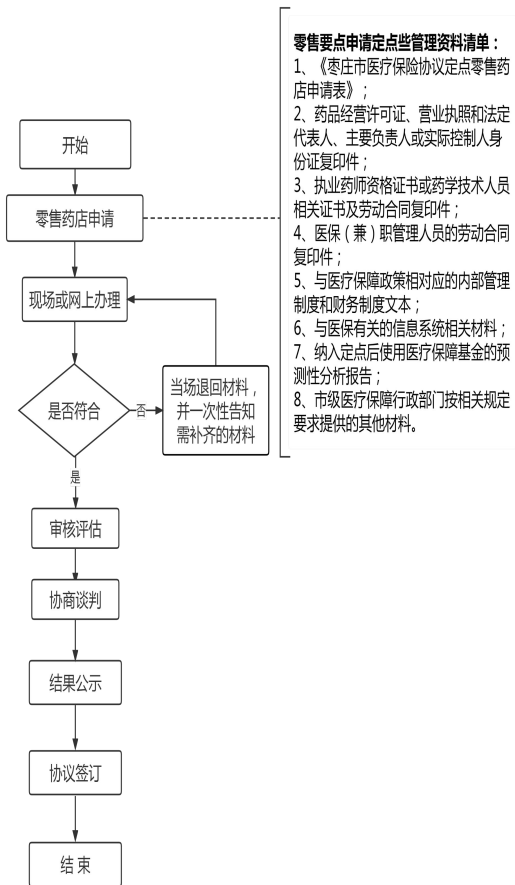
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，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，并向社会公布。

零售药店申请定点协议管理流程图



枣庄市医疗保险协议定点 零售药店申请表

药店名称		营业执照号码	
法人代表	身份证号码		
申请药店类别	普通药店 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
经营性质	连锁直营 <input type="checkbox"/> 加盟 <input type="checkbox"/> / 非连锁自营直营 <input type="checkbox"/> 个体 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>		
单位地址			
联系人		联系电话	
药品经营许可证号码			
单位开户银行及账号			
连锁公司或母公司名称			
人 员 构 成	药学技术 人员数	共 人, 其中: 执业药师 人 高级职称 人; 中级职称 人; 初级职称 人	
	其他人员数		
	合计		
申请单位	法定代表人签字: <div style="text-align: right;">(申请单位盖章) 年 月 日</div>		
经办机构意见	<div style="text-align: right;">(印章) 年 月 日</div>		

基本医疗保险定点医疗机构费用结算

一、事项名称

基本医疗保险定点医疗机构费用结算。

二、服务对象

基本医疗保险定点医疗机构。

三、办理方式

1.现场办理：

枣庄市医疗保险事业中心：薛城区民生路 366 号

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区 1 号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路 6 号，区政务服务中心大厅 D 区东部（A 部位）

峰城区医疗保险服务大厅：峰城区坛山东路路首路南市民中心二楼 C 区

四、办理流程

1.协议定点医疗机构于次月 10 日前向属地医保经办机构申报医保费用；

2.属地医保经办机构按规定受理申报并进行费用审核，于 7 个工作日内完成费用拨

付。暂扣的质量保证金不超过应拨付费用的5%。

五、申办材料

《基本医疗保险定点医疗机构医保费用申报表》1份。

六、办理时限

7个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询:

枣庄市医疗保险事业中心：薛城区民生路366号

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峄城区医疗保险服务大厅：峄城区坛山东路路首路南市民中心二楼C区

2.电话查询:

市直电话：3060316、3186077

滕州市电话：5082272

市中区电话：3062017

薛城区电话：4411575、4412515

台儿庄区电话：6680592、6682128

山亭区电话：8823517、8811358

峯城区电话：7756809

八、监督电话

市直电话：3060316、3186077

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

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。

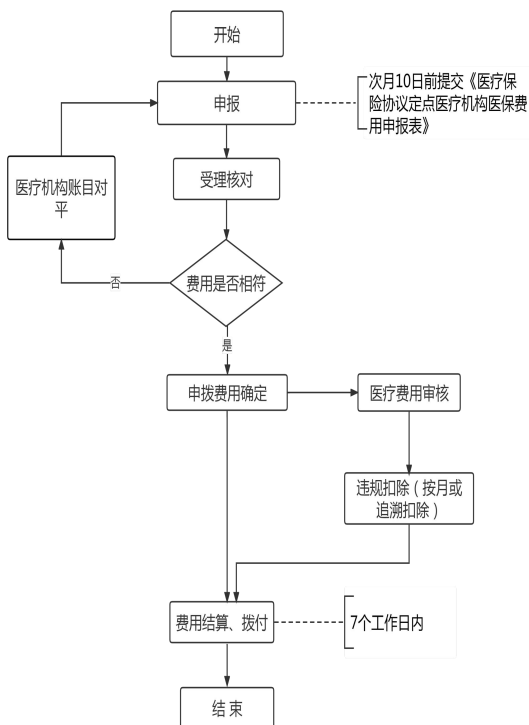
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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，并向社会公布。

基本医疗保险定点医疗机构费用 结算流程图



基本医疗保险定点医疗机构医保 费用申报表

	填报单位（盖章）：	结算月份：							
			门诊						
			人次	医疗总费用	基本统筹基金支付	职工大额医疗费用补助支付	职工大病支付	公务员补助	居民大病支付
			住院						
			人次	医疗总费用	基本统筹基金支付	职工大额医疗费用补助支付	职工大病支付	公务员补助	居民大病支付
人群类别	职工	居民	合计						

填报日期：

填报人：

基本医疗保险定点零售药店费用结算

一、事项名称

基本医疗保险定点零售药店费用结算

二、服务对象

基本医疗保险定点零售药店。

三、办理方式

1.现场办理：定点零售药店按月申报，到医保经办机构窗口办理。

2.网上办理：待我市开通网上办理业务后向社会公布。

四、办理流程

1.定点零售药店按月向属地医保经办机构申报；

2.医保经办机构按规定进行费用审核，次月底前完成费用拨付。

五、申办材料

《基本医疗保险定点零售药店医保费用申报表》1份，实现网上办理后，通过网上实现申报拨付费用。

六、办理时限

30个工作日。

七、办理进度查询

查询业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1.现场查询：

滕州市医疗保险服务大厅：滕州市北辛路市政务服务中心一楼

市中区医疗保险服务大厅：市中区枣曹路与谷山路交界路口安顺社区1号楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

山亭区医疗保险服务大厅：山亭区府前东路6号，区政务服务中心大厅D区东部（A部位）

峯城区医疗保险服务大厅：峯城区坛山东路路首路南（峯城区市民中心二楼C区）

2.电话查询：

滕州市电话：5517500、5082272

市中区电话：3062017

薛城区电话：4411575、4481310

台儿庄区电话：6680592

山亭区电话：8811358

峯城区电话：7756809

3.网上查询：待开通网上查询业务后及时向社会公布。

八、监督电话

滕州市电话：5500960

市中区电话：3062017

薛城区电话：7602866

台儿庄区电话：6682036

山亭区电话：8811023

峯城区电话：7756809

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：各市医保部门要按照国家医保局行风建设“好差评”，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，并向社会公布。

基本医疗保险定点零售药店费用 结算流程图

