

# 目 录

## 一、职工医疗保障

<b>1.基本医疗保险参保和变更登记</b> .....	<b>2</b>
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 .....	14
<b>2.基本医疗保险关系转移接续</b> .....	<b>18</b>
2.1 医疗保险关系转出 .....	18
2.2 医疗保险关系转入 .....	23
<b>3.基本医疗保险参保信息查询</b> .....	<b>28</b>
3.1 参保单位参保信息查询 .....	28
3.2 参保人员参保信息查询 .....	32
<b>4.参保人员个人账户一次性支取</b> .....	<b>36</b>
<b>5.异地就医备案</b> .....	<b>40</b>
5.1 异地长期居住人员备案 .....	40
5.2 临时外出就医人员备案 .....	44
<b>6.医疗费用手工（零星）报销</b> .....	<b>48</b>
6.1 门诊医疗费用手工报销 .....	48
6.2 住院医疗费用手工报销 .....	53
<b>7.基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定</b> .....	<b>58</b>
<b>8.生育保险待遇核准支付</b> .....	<b>64</b>
8.1 产前检查费支付 .....	64
8.2 生育医疗费支付 .....	69
8.3 计划生育医疗费支付 .....	74
8.4 生育津贴支付 .....	79

**9.职工长期护理保险待遇申请.....84**

## **二、城乡居民医疗保障**

**1.基本医疗保险参保和变更登记.....91**

1.1 城乡居民参保登记.....91

1.2 学生基本医疗保险参保登记.....95

1.3 城乡居民参保信息变更登记.....100

**2.异地就医备案.....104**

2.1 异地长期居住人员备案.....104

2.2 临时外出就医人员备案.....108

**3.医疗费用手工（零星）报销.....112**

3.1 门诊医疗费用手工报销.....112

3.2 住院医疗费用手工报销.....117

**4.基本医疗保险参保人员享受门诊慢特病病种待遇认定.....122**

**5.生育医疗费支付.....128**

**6.医疗救助对象手工（零星）报销.....133**

**7.居民长期护理保险待遇申请.....138**

## **三、协议定点医药机构**

**1.医药机构申请定点协议管理.....144**

1.1 医疗机构申请定点协议管理.....144

1.2 零售药店申请定点协议管理.....154

**2.定点医药机构费用结算.....164**

2.1 基本医疗保险定点医疗机构费用结算....164

2.2 基本医疗保险定点零售药店费用结算....170

# 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大厅一楼

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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。

可通过山东省一体化在线政务服务平台“企业开办全程网办”专栏共享获取企业注册信息完成单位参保登记，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；

《基本医疗保险单位参保信息登记表》（加盖单位公章）1 份；

通过山东省一体化在线政务服务平台“企业开办全程网办”专栏共享获取企业注册信息完成单位参保登记，

#### 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

薛城区电话：7602851

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062020

峯城区电话：7756807

台儿庄区电话：6682036

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：

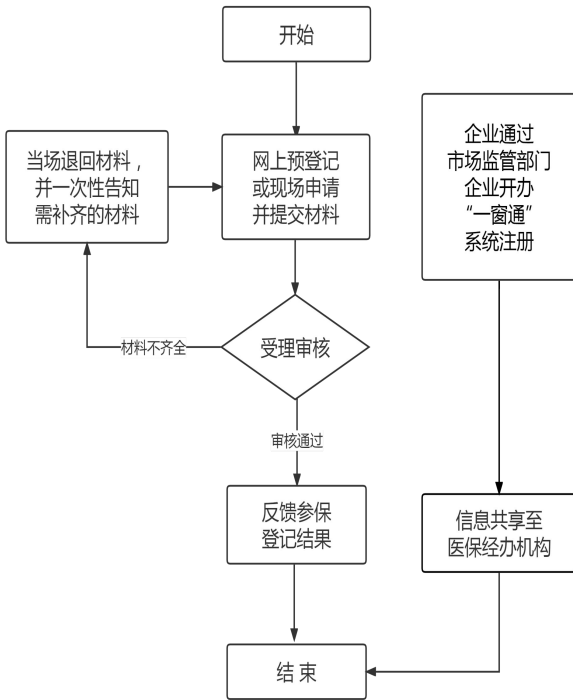
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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：有效身份证件及《职工基本医疗保险参保登记表》。

3.特殊人群还需提供：①港澳台人员参加单位职工医保的,需提供 港澳居民来往内地通行证或港澳台居民居住证、建立劳动关系的证明。②外国人参加单位职工医保的,可提供外国人永久居留证即可办理。③出国定居的,需提供护照或永久居留证。④在职转退休的, 需提供退休审批材料。

4.有效身份证件包括身份证、居住证、户口簿、护照、港澳居民来往内地通行证、港澳台居民居住证、外国人永久居留证等（下同）。

5.委托办理的，应提供委托人及代理人身份证件原件及委托人授权委托书（下同）。

#### 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

薛城区电话：7602851

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062020

峰城区电话：7756807

台儿庄区电话：6682036

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：

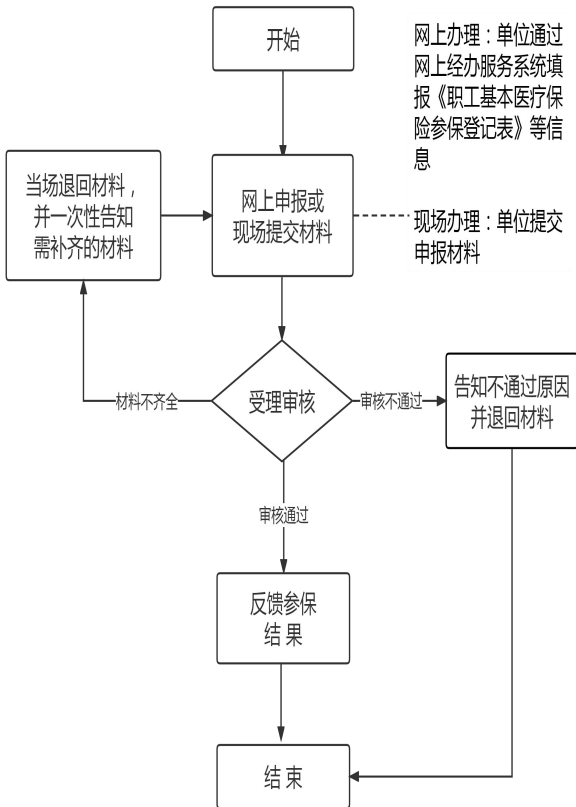
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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

- 1.《基本医疗保险参保单位信息变更登记表》（加盖单位公章）。
- 2.变更法定代表人等关键信息的要提供必要的对应辅助材料。

#### 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

薛城区电话：7602851

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062020

峰城区电话：7756807

台儿庄区电话：6682036

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

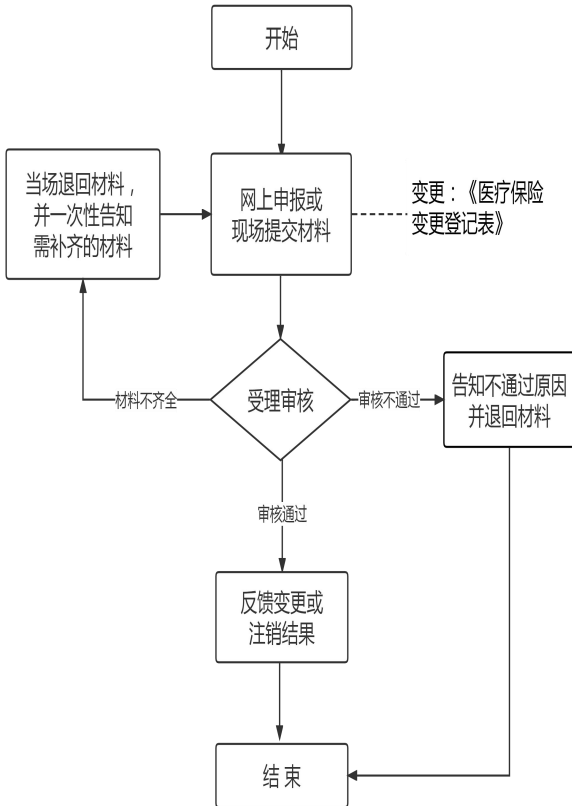
进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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

1.医保电子凭证或有效身份证件或社会保障卡。

2.《基本医疗保险职工参保信息变更登记表》（关键信息变更加盖单位公章）。

3.变更姓名、性别、身份证号、出生日期等关键信息的须提供必要的对应辅助材料。

#### 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

薛城区电话：7602851

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062020

峰城区电话：7756807

台儿庄区电话：6682036

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：

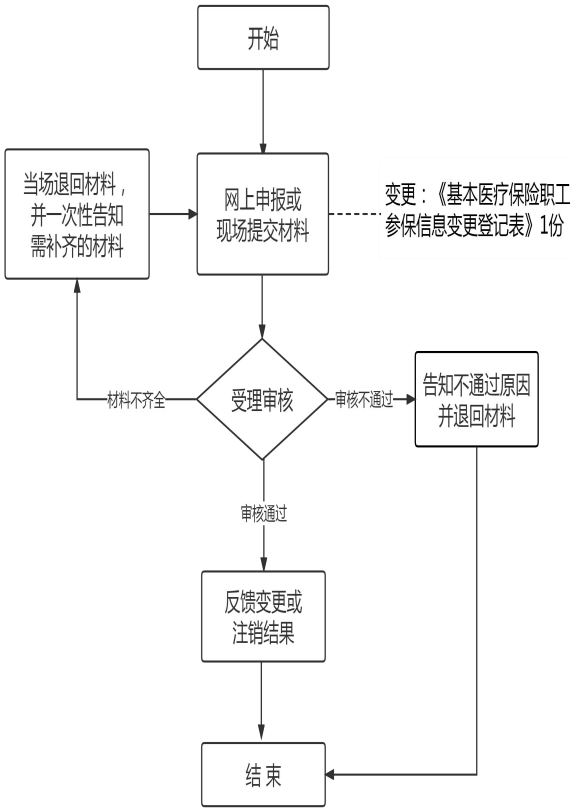
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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；

3.电话即办：通过电话对参保人进行身份认定后，可通过电话进行办理。

#### **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**

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

## 2.电话查询：

市直电话：3312027

滕州市电话：5502879

薛城区电话：7602851

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062020

峯城区电话：7756807

台儿庄区电话：6682036

矿区分中心电话：3312027

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：3259931

滕州市电话：5500960

薛城区电话：7602851

山亭区电话：8868166

市中区电话：3062020

峯城区电话：7710662

台儿庄区电话：6685366

矿区分中心电话：4083953

## 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：

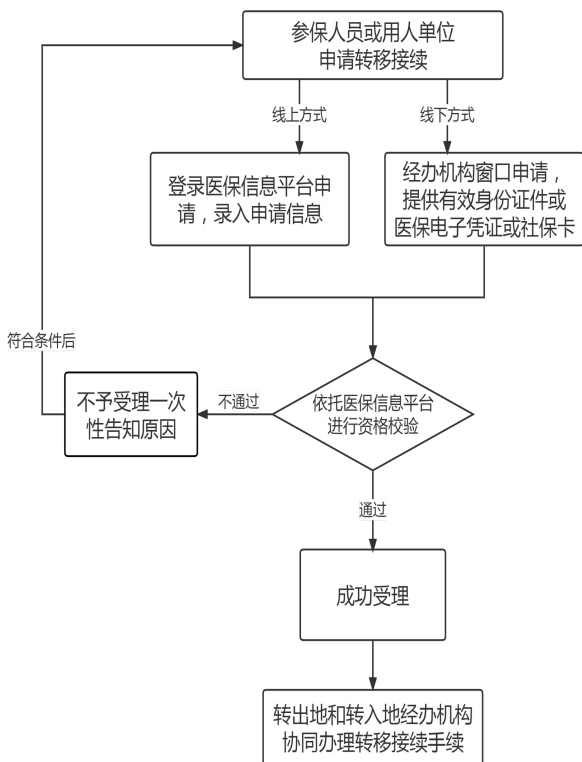
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

## 医疗保险关系转出流程图



## 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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；

3.电话即办：通过电话对参保人进行身份认定后，可通过电话进行办理。

#### **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**

跨省转移接续不超过15个工作日，省内转移接续不超过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

薛城区医疗保险服务大厅: 薛城区黄河东路 396 号

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)

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅: 台儿庄区市民中心一楼 C1 区

矿区分中心: 薛城区矿建路中段

2.电话查询:

市直电话: 3312027

滕州市电话: 5502879

薛城区电话: 7602851

山亭区电话: 8811023

市中区电话: 3062020

峄城区电话: 7756807

台儿庄区电话: 6682036

矿区分中心电话: 3312027

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：3259931

滕州市电话：5500960

薛城区电话：7602851

山亭区电话：8868166

市中区电话：3062020

峯城区电话：7710662

台儿庄区电话：6685366

矿区分中心电话：4083953

### 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：

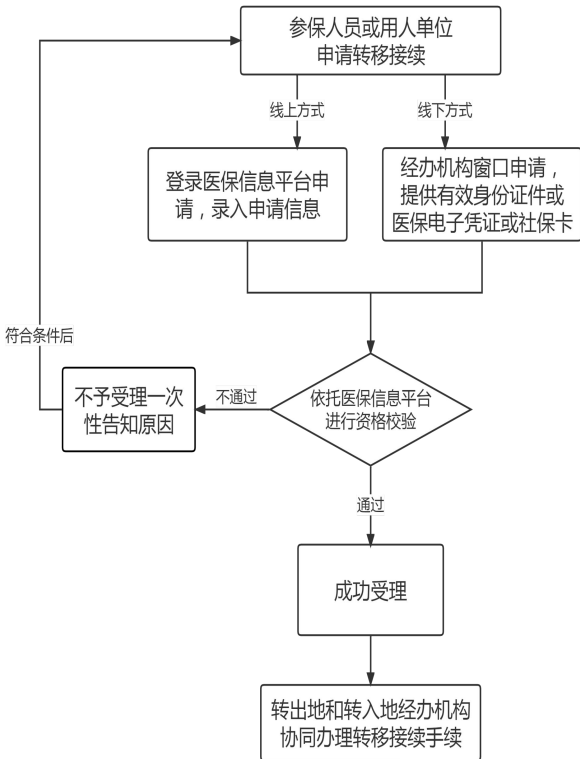
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

## 医疗保险关系转入流程图



## 基本医疗保险参保信息查询 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1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，进入网上办事大厅查询；

3.电话即办：通过电话对申请人进行身份认定后，可通过电话进行查询。

#### **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

薛城区电话：7602851

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062020

峰城区电话：7756807

台儿庄区电话：6682036

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

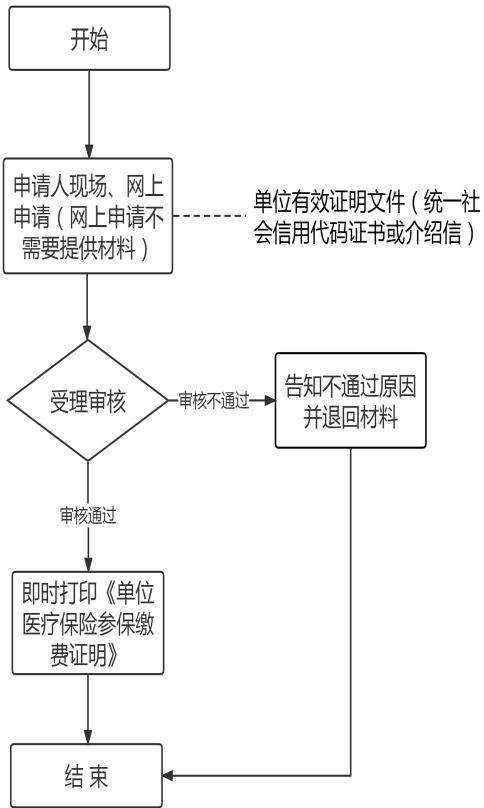
态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

## 参保单位参保信息查询流程图



## 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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；

3.电话即办：通过电话对参保人进行身份认定后，可通过电话进行查询。

#### 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

薛城区电话：7605851

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062020

峰城区电话：7756807

台儿庄区电话：6682036

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

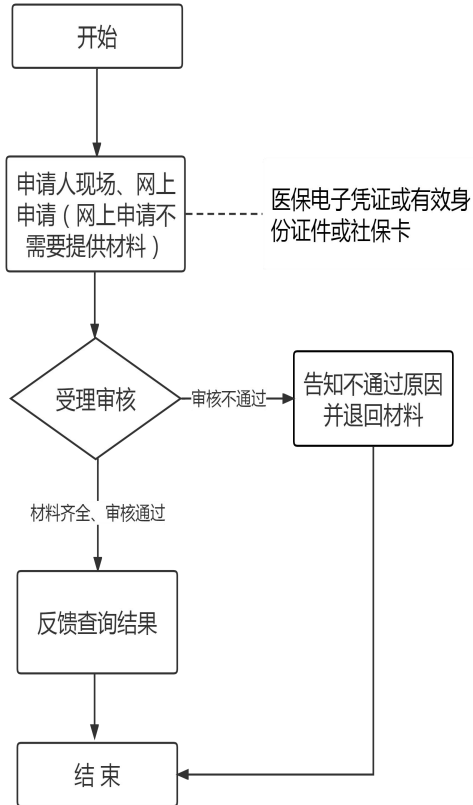
进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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：参保人持身份证或社会保障卡或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；

2.参保人死亡的，通过数据共享无法查询死亡信息的应提供死亡医学证明等有效证明材料；非本人支取需提供相应的代办或公证等材料。

#### 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

薛城区电话：7602851

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062020

峰城区电话：7756176

台儿庄区电话：6682036

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：

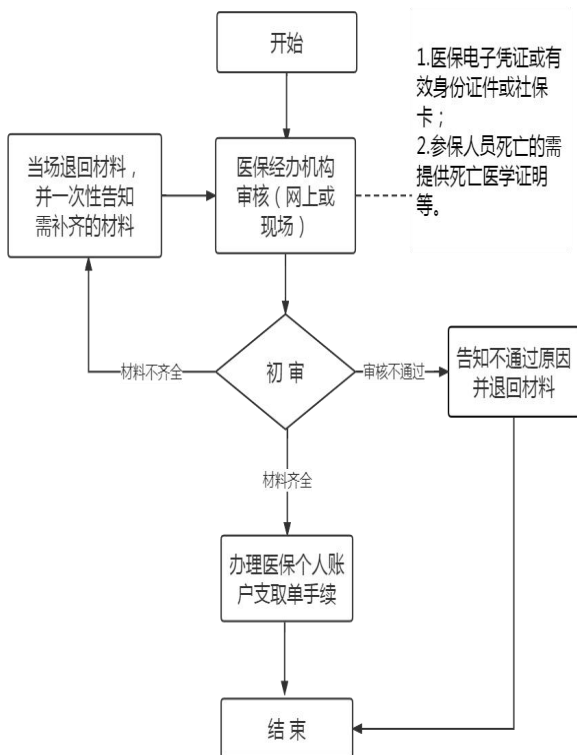
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路396号

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)

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1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

- 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.有效身份证件或医保电子凭证或社会保障卡；

2.就医地居住证，就医地居民户口簿（户口簿首页和本人常住人口登记卡），参保地工作单位派出凭证或异地工作劳动合同，以上三项材料选其一。

## 六、办理时限

现场办理即时办结。通过线上渠道办理时，参保人在提交材料后2个工作日内查看备案结果。

## 七、监督电话

市直电话：3320115

滕州市电话：5500960

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682128

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：

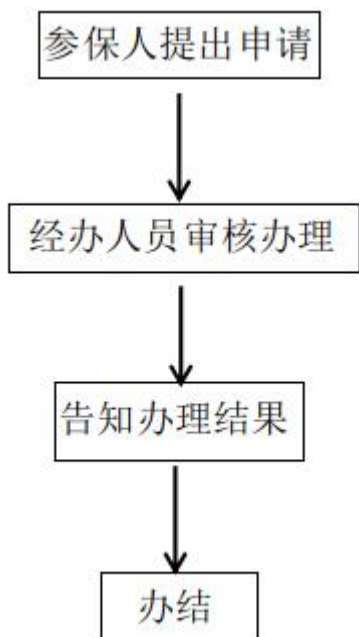
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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登录办理备案或通过枣庄医保微信小程序在线办理备案；

3.电话即办。

#### **四、办理流程**

参保人提出申请，经办机构受理办结。

#### **五、申办材料**

有效身份证件或医保电子凭证或社会保障卡。

#### **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

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682128

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：

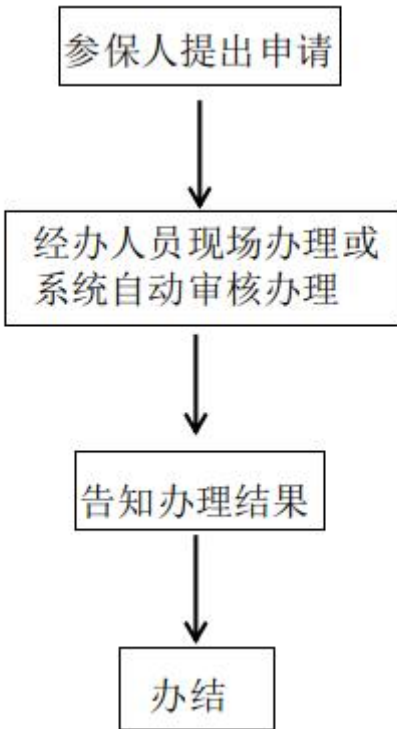
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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 门诊医疗费用手工报销

### 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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

为枣庄市进行门诊费用报销申报；

掌办：手机下载国家医保服务平台 APP 登录办理或通过枣庄医保微信小程序在线办理门诊费用报销申报。

#### 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，处方底方。

#### 六、办理时限

不超过 15 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

峰城区医疗保险服务大厅：峰城区坛山东路路首路南

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

## 2.电话查询：

市直电话：3320115

滕州市电话：5590135

薛城区电话：4481310

山亭区电话：8823517

市中区电话：3062019

峰城区电话：7756808

台儿庄区电话：6639962

矿区分中心电话：4081724

## 八、监督电话

市直电话：3320115

滕州市电话：5500960

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682128

矿区分中心电话：3320115

## 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：

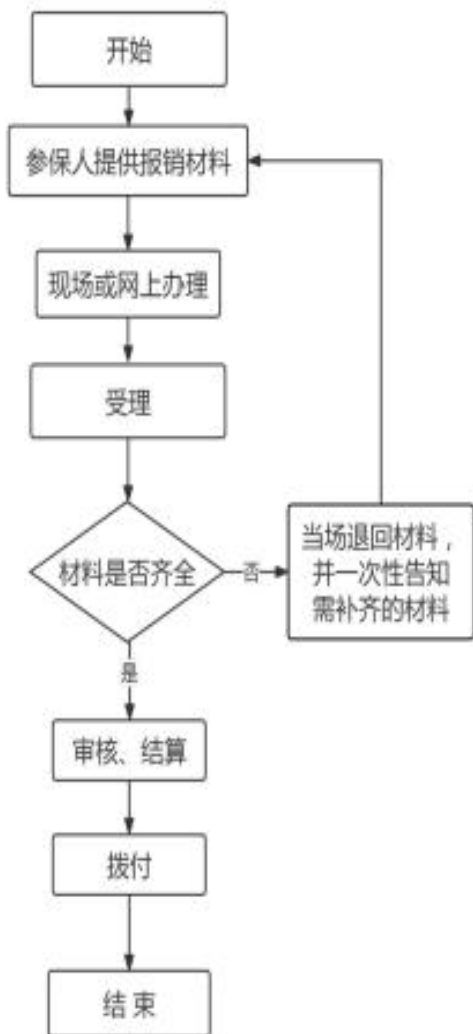
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

## 门诊医疗费用手工报销流程图



## 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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住院费用报销申报；

**掌办：**手机下载国家医保服务平台 APP 登录办理或通过枣庄医保微信小程序在线办理住院费用报销申报。

#### **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**

不超过 15 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

峰城区医疗保险服务大厅：峰城区坛山东路路首路南

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼C1区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

## 2.电话查询：

市直电话：3320115

滕州市电话：5590135

薛城区电话：4481310

山亭区电话：8823517

市中区电话：3062019

峰城区电话：7756808

台儿庄区电话：6639962

矿区分中心电话：4081724

## 八、监督电话

市直电话：3320115

滕州市电话：5500960

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682128

矿区分中心电话：3320115

## 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：

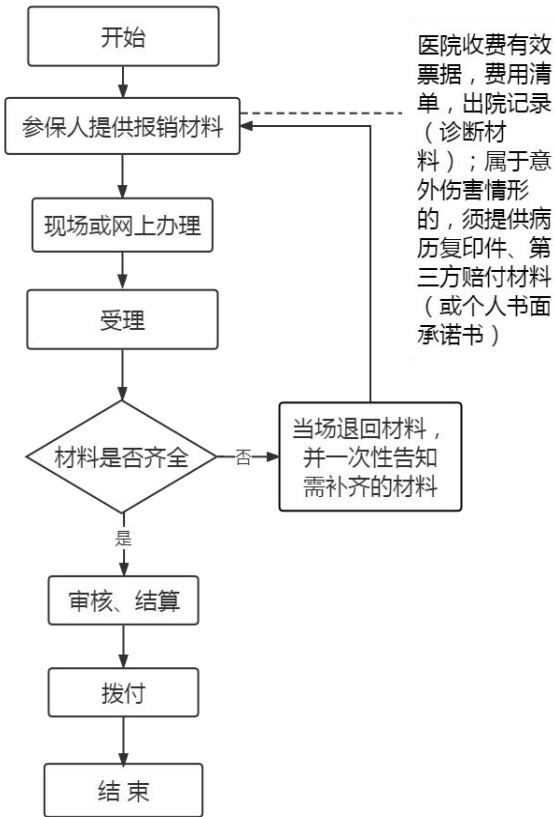
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

## 住院医疗费用手工报销流程图



## 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.线上办理：参保人员可通过“爱山东”APP、“山东省政务服务一网通办”平台及“枣庄医保”小程序等线上渠道提交门诊慢特病申办材料，随时查询办理进度及办理结果；

2.医保经办机构办理：参保人员可就近到医保服务大厅办理；

3.定点医疗机构办理：参保人员可到医保经办机构委托的符合条件的定点医疗机构办理；

4.基层医保工作站办理：参保人员可就近到符合条件的基层医保工作站办理；

5.门慢专区办理：参保人员可就近到门慢专区办理。

### 四、办理流程

1.申请：参保人员患有政策范围内病种的，可以自愿通过线上或线下途径申请该病种的门诊慢特病资格认定；

2.受理：医保经办机构、定点医疗机构、基层医保工作站或门慢专区收到符合享受门诊慢特病病种待遇认定申请后，查验申请材料是否齐全，申请材料齐全的，予以受理；申请材料不齐全的，一次性告知需补齐的材料；

3.审核确认：医保经办机构、基层医保工作站或门慢专区受理的，由医保经办机构或其委托第三方机构组织对申请人的门诊慢特病资格进行审核。审核通过后，在医保信息平台对参保人员门诊慢特病病种待遇享受资格认定结果予以维护确认；

定点医疗机构受理的，定点医疗机构组织具备相关专业执业资质的医师对申请人的门诊慢特病资格进行审核。定点医疗机构审核通过后，医保经办机构对定点医疗机构认定结果予以确认；

4.结果反馈：各级医保经办机构提供短信通知、经办窗口、咨询电话等多种方式的办理结果查询渠道。

## **五、申办材料**

申请病种的相关病历、检查化验报告。

## **六、办理时限**

恶性肿瘤、肾透析、器官移植抗排异治疗、精神病等4个病种即时办结，其他病种不超过20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

薛城区医疗保险服务大厅:薛城区黄河东路396号

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)

市中区人民医院慢病管理中心(市中区解放北路156号)

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

台儿庄区医疗保险服务大厅:台儿庄区市民中心一楼C1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

薛城区电话:7602872

山亭区电话:8816568

市中区电话:3062019

峯城区电话:7752006

台儿庄区电话:6680596

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

薛城区电话：7602866

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峰城区电话：7756008

台儿庄区电话：6682036

矿区分中心：3186077

## 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：

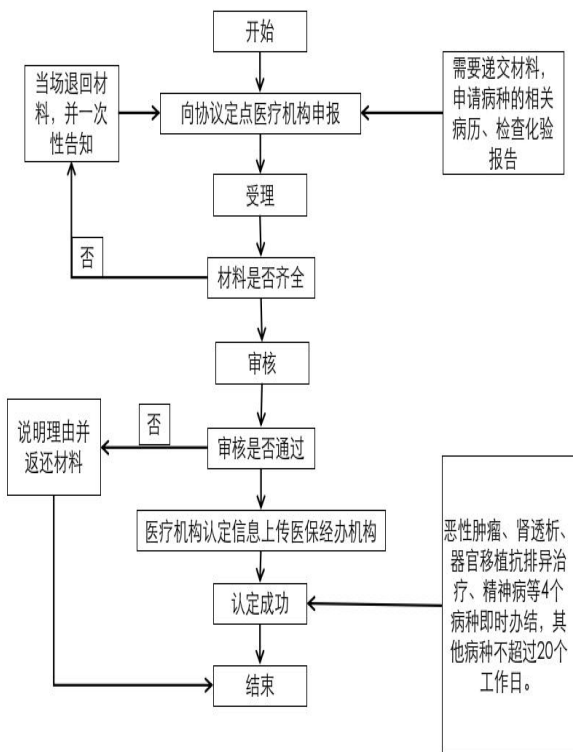
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

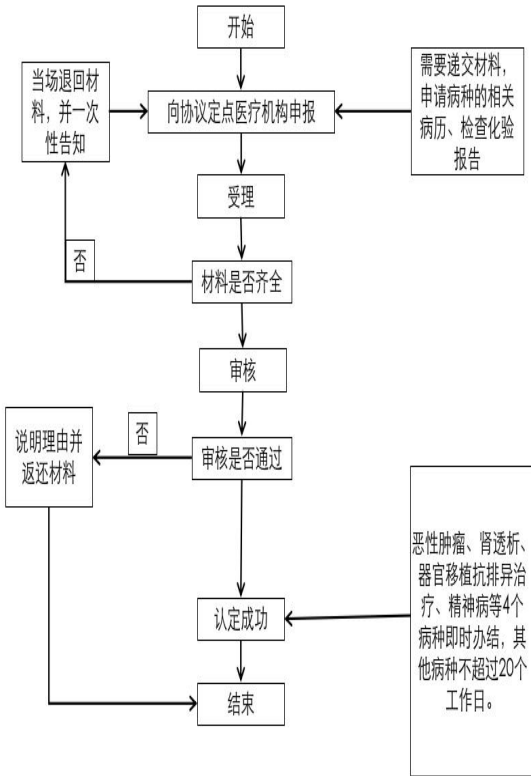
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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

1.参保人或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、拨付。

#### 五、申办材料

1.医院收费票据；诊断材料；费用清单

2.参保男职工其配偶未享受生育医疗费待遇的，提供符合待遇享受条件个人承诺书一份。

#### 六、办理时限

不超过 10 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区  
市民中心一楼 C1 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：5082272

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8823517

市中区电话：3062019

峯城区电话：7710868

台儿庄区电话：6682128

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

薛城区电话：7602866

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峯城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682036

矿区分中心电话：3186077

## 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：

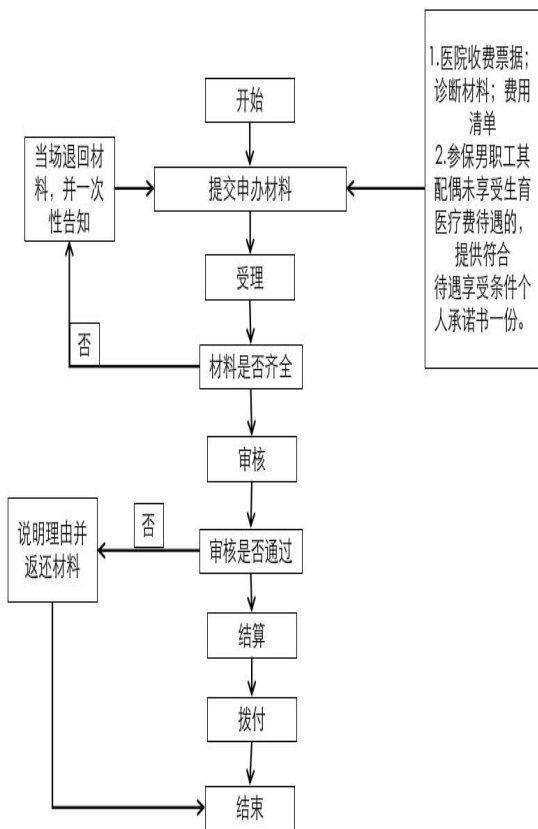
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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



## 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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. 参保人或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、拨付。

#### 五、申办材料

1. 医院收费票据；住院、门诊费用清单，门诊病历原件或复印件；住院病历；

2. 参保男职工其配偶未享受生育医疗待遇的，提供符合待遇享受条件个人承诺书一份。

#### 六、办理时限

不超过 10 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区  
市民中心一楼 C1 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：5082272

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8823517

市中区电话：3062019

峯城区电话：7710868

台儿庄区电话：6682128

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

薛城区电话：7602866

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峯城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682036

矿区分中心电话：3186077

## 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：

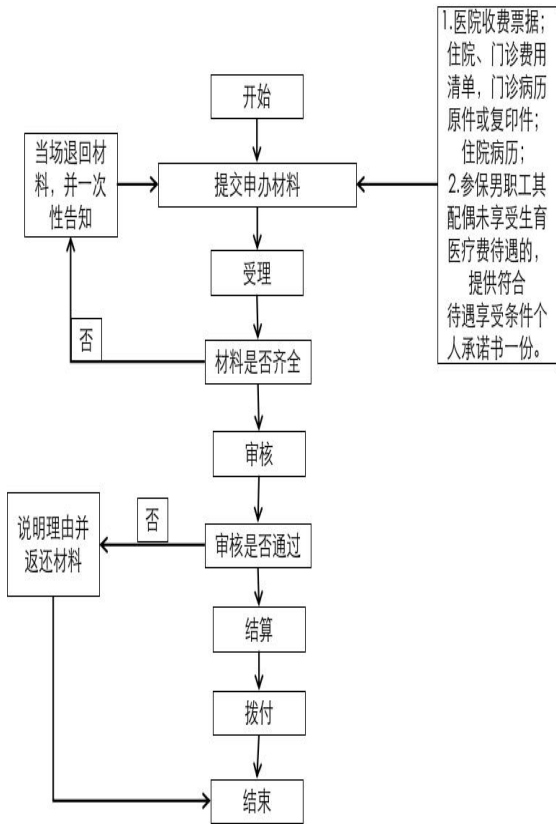
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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



## 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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. 参保人或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、拨付。

#### 五、申办材料

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

不超过 10 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区

## 市民中心一楼 C1 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：5082272

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8823517

市中区电话：3062019

峯城区电话：7710868

台儿庄区电话：6682128

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

薛城区电话：7602866

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峯城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682036

矿区分中心电话：3186077

## 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

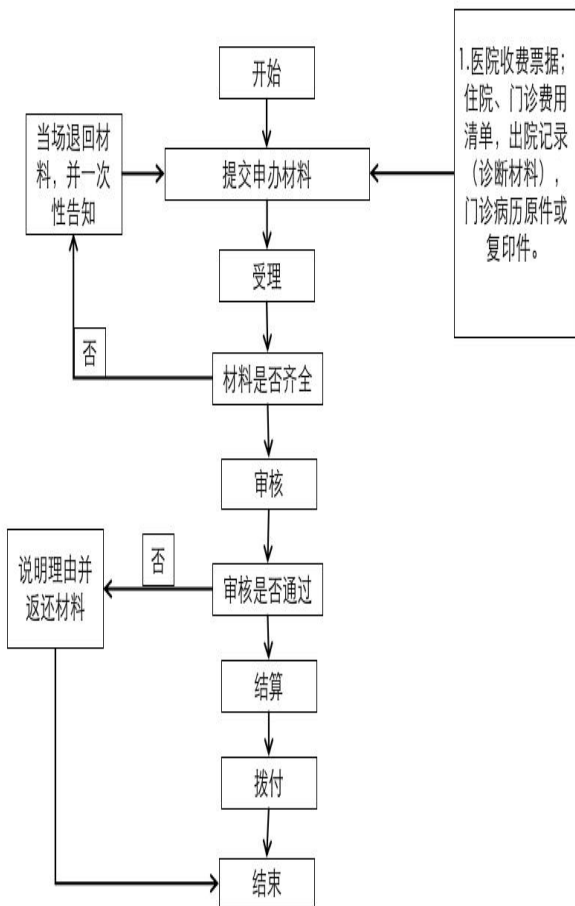
态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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



## 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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

- 1.参保人或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、拨付；
- 3.将符合规定的一次性发至本人社会保障卡银行账户或其他银行账户。

#### 五、申办材料

出院记录（诊断材料）。

（备注：符合条件的生育津贴支付可提供“即申即享”服务）

#### 六、办理时限

不超过 10 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区  
市民中心一楼 C1 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：5082272

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8823517

市中区电话：3062019

峯城区电话：7710868

台儿庄区电话：6682128

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

薛城区电话：7602866

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峯城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682036

矿区分中心电话：3186077

## 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：

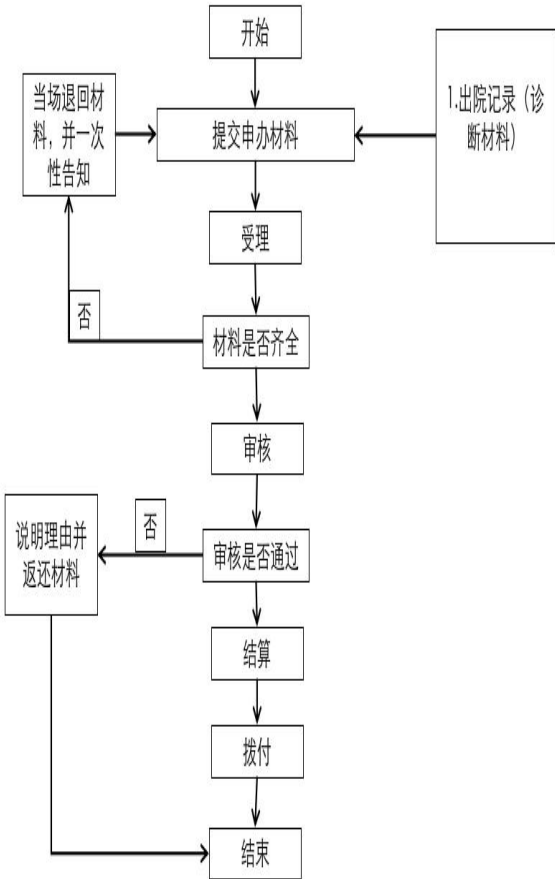
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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



## 职工长期护理保险待遇申请

### 一、事项名称

职工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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2. 网上办理：可通过枣庄市医疗保障局官方网站、支付宝小程序-山东长护险、微信小程序-鲁医保-枣庄医保小程序，进行线上

办理申请。

#### 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、有效诊断证明等医保经办机构向社会公布的申请材料。

#### 六、办理时限

不超过 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：

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河

东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

矿区分中心：薛城区矿建路中段

2.电话查询：

市直电话：3342807

滕州市电话：5082063

薛城区电话：7602851

山亭区电话：8816568

市中区电话：3062027

峰城区电话：7558828

台儿庄区电话：6639962

矿区分中心电话：4083765

**八、监督电话**

市直电话：3183280

滕州市电话：5500960

薛城区电话：7602866

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062019

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682036

矿区分中心电话：3183280

## 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：

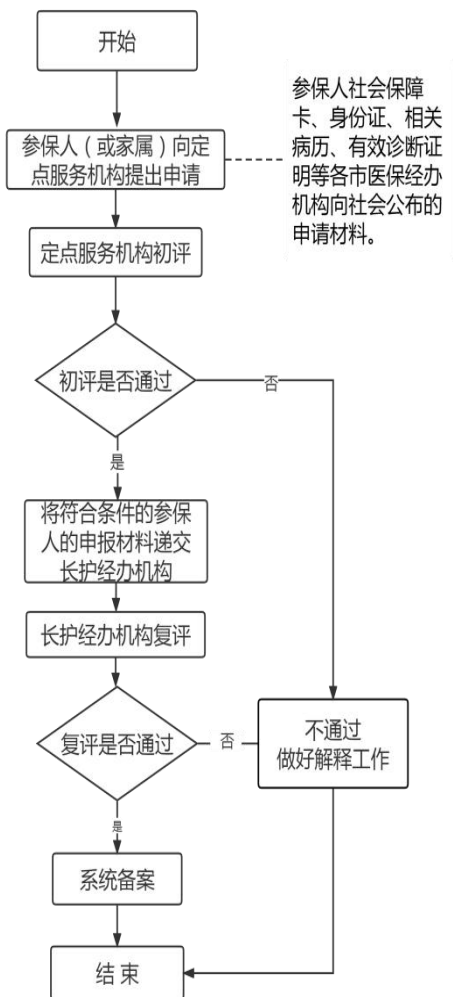
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

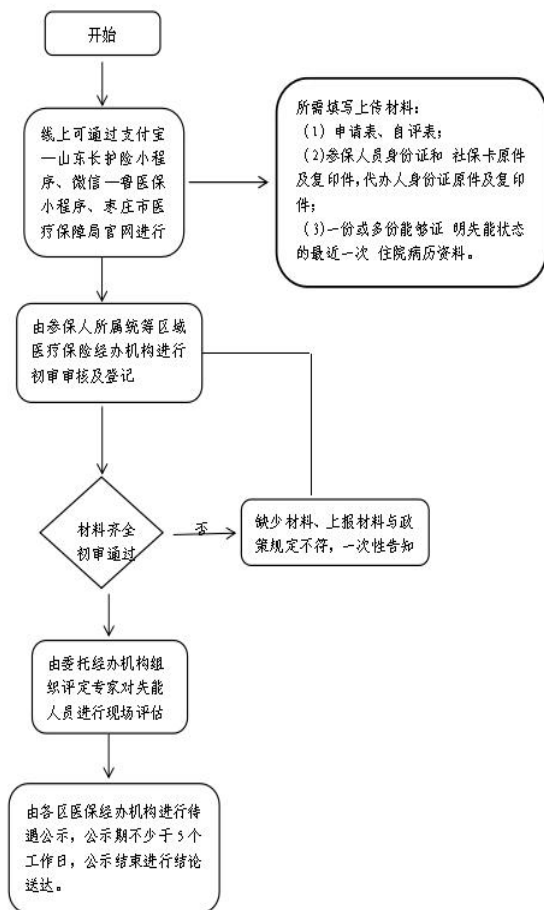
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

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。

## 职工长期护理保险待遇申请流程图



## 职工长期护理保险线上申请流程图



# 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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；（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

1.申办材料为有效身份证件、《城乡居民基本医疗保险参保登记表》。

2.特殊人群还需提供：①港澳台人员参加居民医保的,需提供港澳居民来往内地通行证或港澳台居民居住证。②外国人参加居民医保的,可提供外国人永久居留证。

3.有效身份证件包括身份证、居住证、户口簿、护照、港澳居民来往内地通行证、港澳台居民居住证、外国人永久居留证等。

#### 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

薛城区电话：7602866

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062020

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682036

## 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：

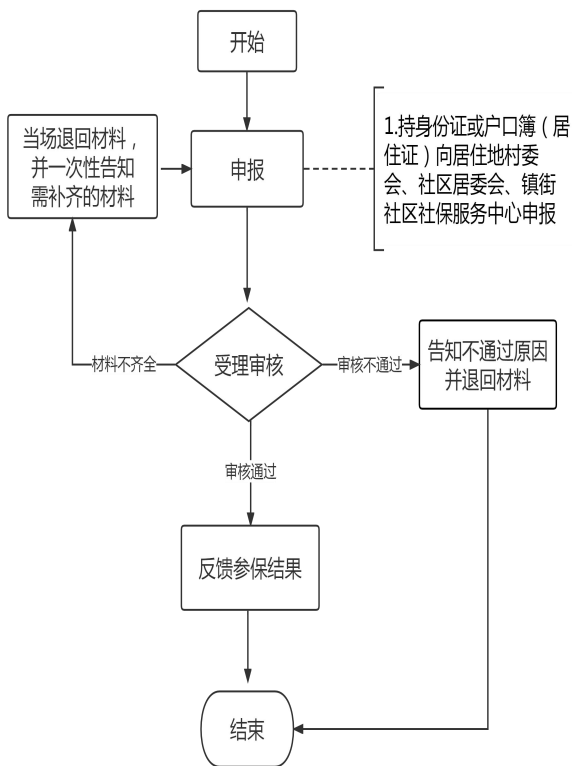
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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

所属经办机构根据学校提供的学生花名册在医保经办系统录入学生信息，完成增员业务。

#### 五、申办材料

学校提供在校学生花名册 1 份。

#### 六、办理时限

即时办结。

#### 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

2.电话查询：

市直电话：3312027

滕州市电话：5502879

薛城区电话：4481310

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062020

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682036

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：3259931

滕州市电话：5500960

薛城区电话：7602866

山亭区电话：8868166

市中区电话：3062020

峰城区电话：7710868

台儿庄区电话：6685366

**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

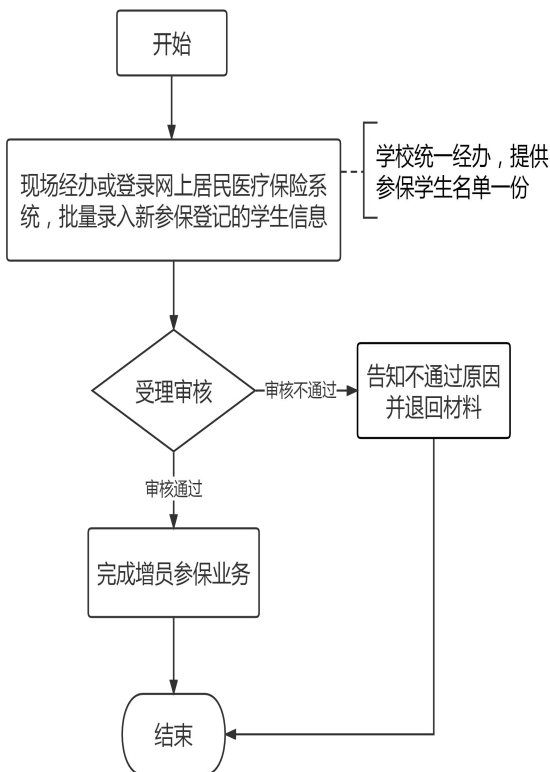
进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

## 学生基本医疗保险参保登记流程图



## 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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》；
- 3.变更姓名、性别、身份证号、出生日期等关键信息的须提供必要的对应辅助材料。

## 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

薛城区电话：4481310

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062020

峯城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682036

## 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

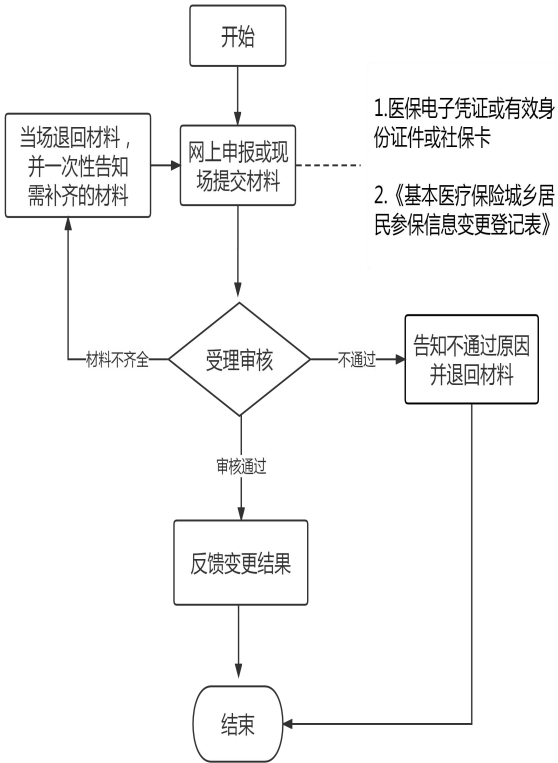
服务事项。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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

- 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.有效身份证件或医保电子凭证或社会保障卡；

2.就医地居住证，就医地居民户口簿（户口簿首页和本人常住人口登记卡），参保地工作单位派出凭证或异地工作劳动合同，以上三项材料选其一。

## 六、办理时限

现场办理即时办结。通过线上渠道办理时，参保人在提交材料后2个工作日内查看备案结果。

## 七、监督电话

市直电话：3320115

滕州市电话：5500960

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话：6680519

## 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：

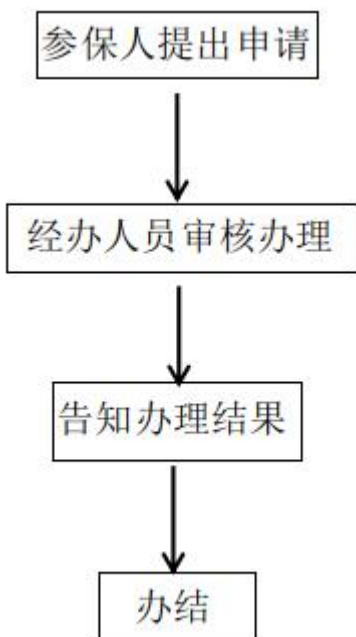
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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登录办理备案或通过枣庄医保微信小程序在线办理备案；

3.电话即办。

#### **四、办理流程**

参保人提出申请，经办机构受理办结。

#### **五、申办材料**

有效身份证件或医保电子凭证或社会保障卡。

#### **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

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话：6680519

#### **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：

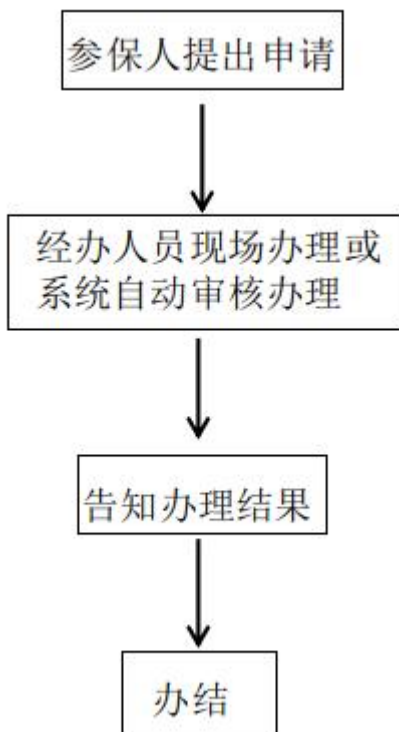
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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 门诊医疗费用手工报销

### 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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门诊费用报销申报；

掌办：手机下载国家医保服务平台 APP 登录办理或通过枣庄医保微信小程序在线办

理门诊费用报销申报。

#### 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，处方底方。

#### 六、办理时限

不超过 15 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

**2.电话查询：**

滕州市电话：5590135

薛城区电话：4481310

山亭区电话：8811358

市中区电话：3062019

峰城区电话：7756808

台儿庄区电话：6639962

**八、监督电话**

滕州市电话：5500960

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话：6680519

**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。

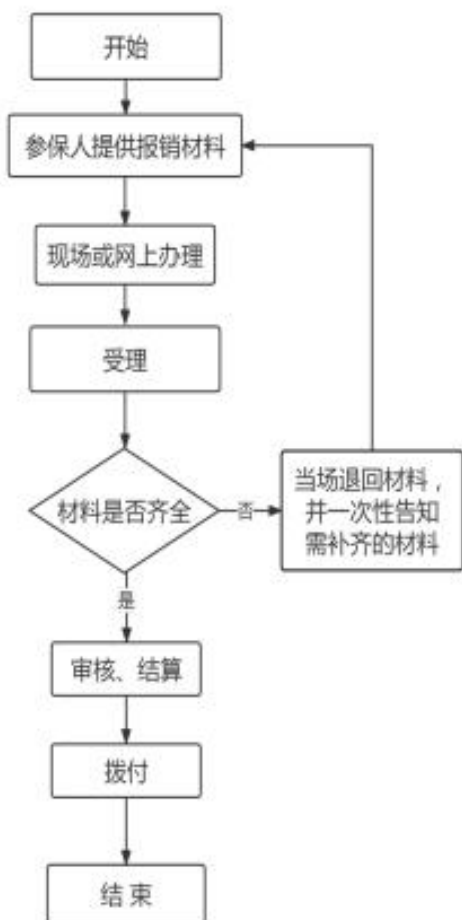
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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。

## 门诊医疗费用手工报销流程图



## 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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住院费用报销申报；

掌办：手机下载国家医保服务平台 APP 登录办理或通过枣庄医保微信小程序在线办理住院费用报销申报。

#### 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

不超过 15 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区  
市民中心一楼 C1 区

2.电话查询：

滕州市电话：5590135

薛城区电话：4481310

山亭区电话：8811358

市中区电话：3062019

峰城区电话：7756808

台儿庄区电话：6639962

**八、监督电话**

滕州市电话：5500960

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话：6680519

**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：

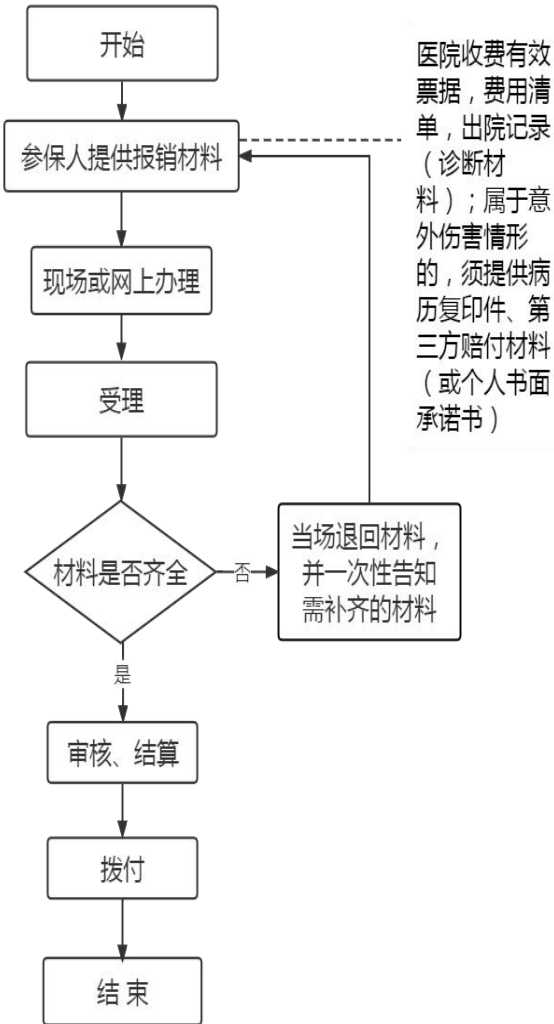
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

## 住院医疗费用手工报销流程图



## 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.线上办理：参保人员可通过“爱山东”APP、“山东省政务服务一网通办”平台及“枣庄医保”小程序等线上渠道提交门诊慢特病申办材料，随时查询办理进度及办理结果；

2.医保经办机构办理：参保人员可就近到医保服务大厅办理；

3.定点医疗机构办理：参保人员可到医保经办机构委托的符合条件的定点医疗机构办理；

4.基层医保工作站办理：参保人员可就近到符合条件的基层医保工作站办理；

5.门慢专区办理：参保人员可就近到门慢专区办理。

### 四、办理流程

1.申请：参保人员患有政策范围内病种的，可以自愿通过线上或线下途径申请该病种的门诊慢特病资格认定；

2.受理：医保经办机构、定点医疗机构、基层医保工作站或门慢专区收到符合享受门诊慢特病病种待遇认定申请后，查验申请材料是否齐全，申请材料齐全的，予以受理；申请材料不齐全的，一次性告知需补齐的材料；

3.审核确认：医保经办机构、基层医保工作站或门慢专区受理的，由医保经办机构或其委托第三方机构组织对申请人的门诊慢特病资格进行审核。审核通过后，在医保信息平台对参保人员门诊慢特病病种待遇享受资格认定结果予以维护确认；

定点医疗机构受理的，定点医疗机构组织具备相关专业执业资质的医师对申请人的门诊慢特病资格进行审核。定点医疗机构审核通过后，医保经办机构对定点医疗机构认定结果予以确认；

4.结果反馈：各级医保经办机构提供短信通知、经办窗口、咨询电话等多种方式的办理结果查询渠道。

## **五、申办材料**

申请病种的相关病历、检查化验报告。

## **六、办理时限**

恶性肿瘤、肾透析、器官移植抗排异治疗、精神病等4个病种即时办结，其他病种不超过20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

薛城区医疗保险服务大厅:薛城区黄河东路396号

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)

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)

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

台儿庄区医疗保险服务大厅:台儿庄区市民中心一楼C1区

2.电话查询:

滕州市电话:5083807

薛城区电话:7602872

山亭区电话:8816568

市中区电话:3062019

峯城区电话:7752006

台儿庄区电话:6680596

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

薛城区电话：7602866

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峯城区电话：7756008

台儿庄区电话：6682036

## 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：

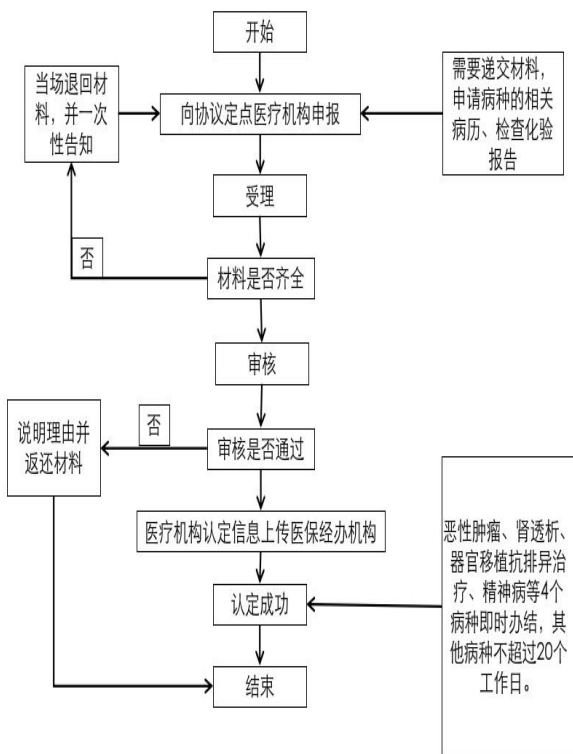
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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。

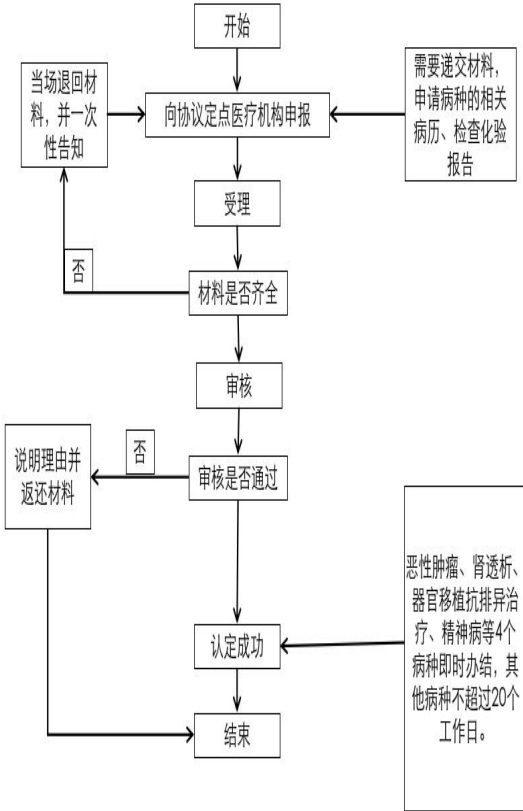
3.依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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，费用清单，病历原件或复印件；

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

不超过 10 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

### 2.电话查询：

滕州市电话：5082272

薛城区电话：4411575

山亭区电话：8811358

市中区电话：3062019

峯城区电话：7710868

台儿庄区电话：6639962

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

薛城区电话：7602866

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峯城区电话：7756809

台儿庄区电话：6682036

## 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。

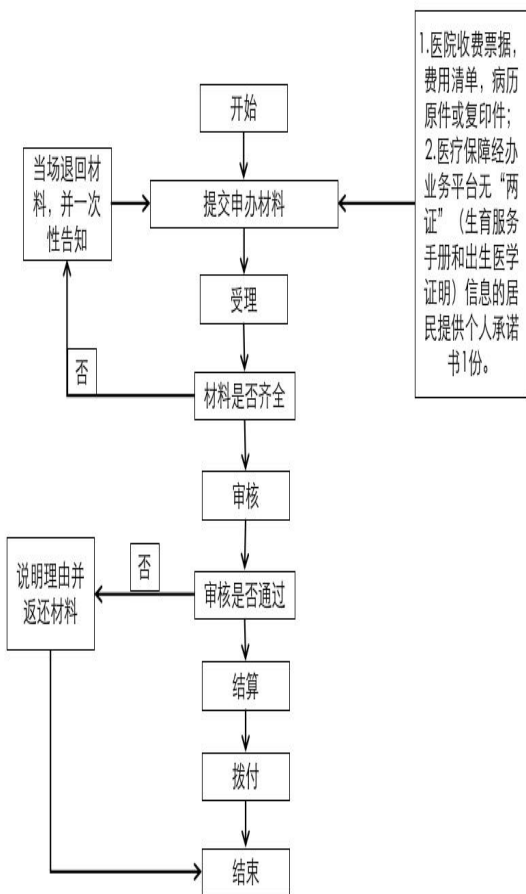
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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



## 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 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

不超过 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

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

2.电话查询:

滕州市电话: 5082272

薛城区电话: 4410599

山亭区电话: 8817899

市中区电话: 3062019

峯城区电话: 7756807

台儿庄区电话: 6680551

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

薛城区电话: 4410599

山亭区电话: 8811023

市中区电话: 3062017

峯城区电话: 7756809

台儿庄区电话: 6680528

**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。

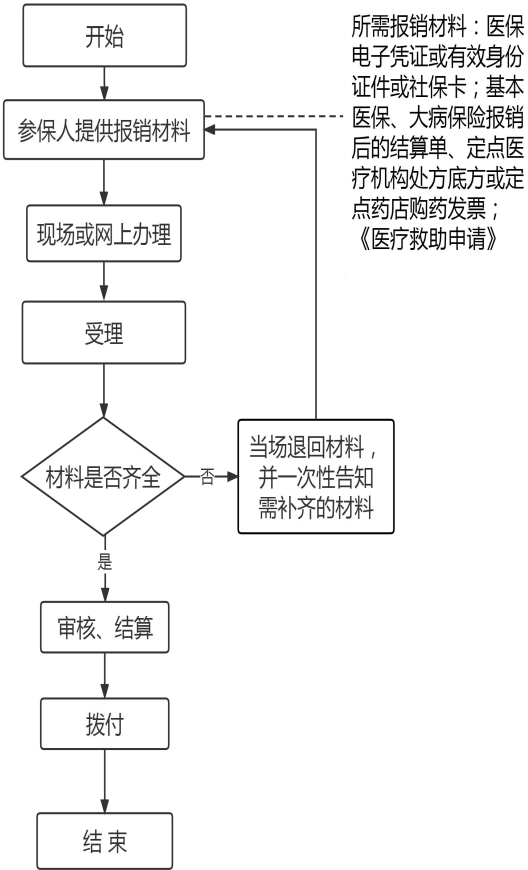
2.办事效率: 对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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



## 居民长期护理保险待遇申请

### 一、事项名称

居民长期护理保险待遇申请

### 二、服务对象

薛城区、市中区参保居民。

### 三、办理方式

#### 1.现场办理：

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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

2. 网上办理：可通过枣庄市医疗保障局官方网站、支付宝小程序-山东长护险、微信小程序-鲁医保-枣庄医保小程序，进行线上办理申请。

### 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、各区镇街医保办按以下流程办理：

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. 各区镇街医保办办理流程：由向村（居）、社区委员会提交申请材料，村

(居)、社区委员会工作人员核实失能状态后盖章,报送镇街医保办理,由镇街统一报送至所属医保经办机构,由经办机构安排评估审核,符合政策规定的确认享受待遇。

### **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、有效诊断证明等医保经办机构向社会公布的申请材料。

### **六、办理时限**

不超过 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:**

薛城区医疗保险服务大厅:薛城区黄河东路 396 号

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

#### **3.电话查询:**

薛城区电话:7602885

市中区电话:3062011

### **八、监督电话**

薛城区电话:7602866

市中区电话:3062019

### **九、服务质量及满意度测评**

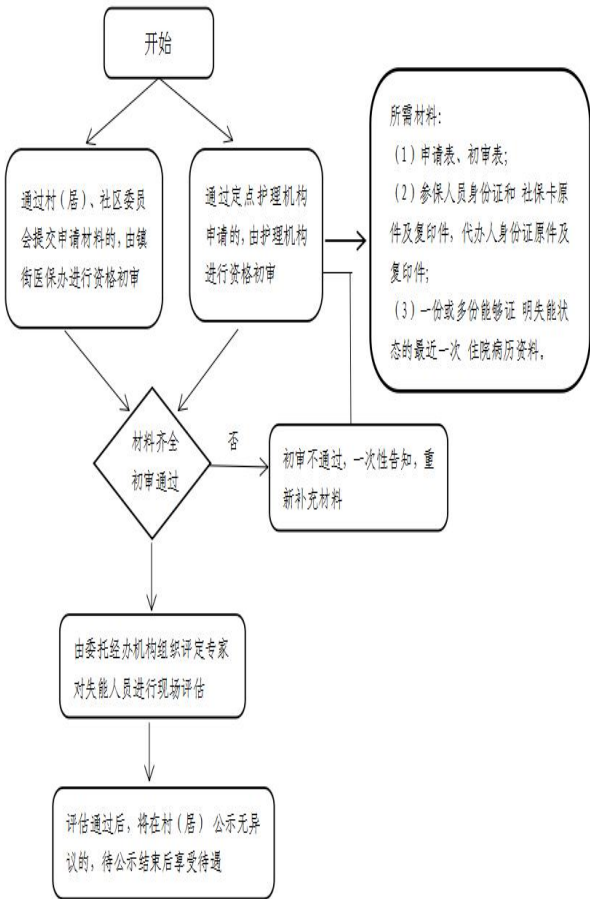
服务质量标准:按照我省医疗保障经办服务规范地方标准要求,对服务质量进行评价,评价内容包括:

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。

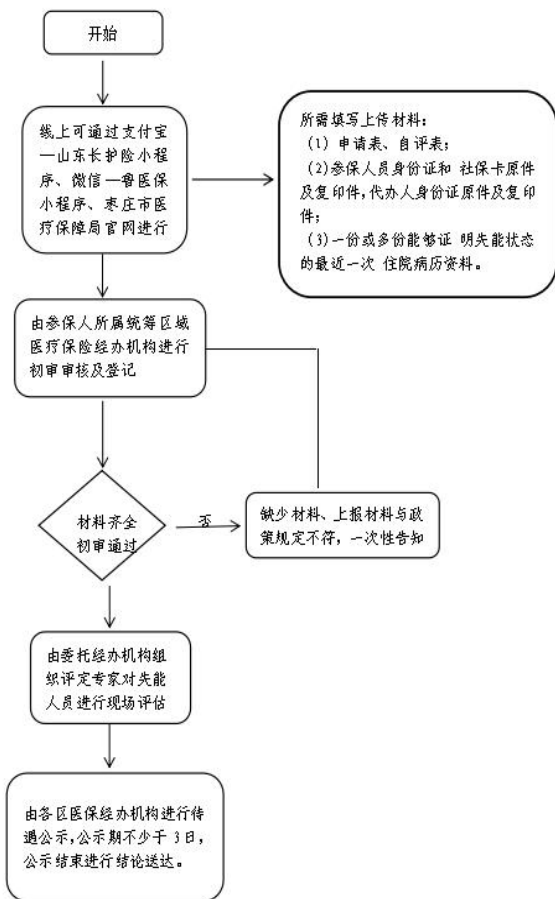
2.办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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。

## 居民长期护理保险待遇申请流程图



## 居民长期护理保险待遇线上申请流程图



# 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：滕州市善国北路79号滕州市医疗保障局204室

薛城区：薛城区珠江路SOHO珠江D1座薛城区医疗保障局三楼317室

山亭区：山亭区府前西路山兴邻里广场三楼D区山亭区医疗保障局305室

市中区：市中区枣曹路8号安顺社区1号楼市中区医疗保险事业中心三楼310室

峰城区：峰城区峰州路16号峰城区医疗保障局六楼613室

台儿庄区：台儿庄区台中路中段市民中心一楼C1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.受理：各级医保经办机构按照属地管理原则在公布的受理计划范围和受理期内即时受理医药机构提出的申请。各区（市）医保经办机构审核后报送至市级经办机构复审，复审通过后，由属地医保经办机构对申请定点的医药机构开展评估；

3.评估：各级医保经办机构应成立评估小组，以书面、现场形式开展评估。评估小组成员由医疗保障、医药卫生、财务管理、信息技术等专业技术人员构成；

4.结果公示：评估结果在医疗保障局门户网站公示5个工作日；

5.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；

6.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

（一）定点医疗机构申请表；

（二）医疗机构执业许可证、中医诊所备案证或军队医疗机构为民服务许可证照复印件(含正、副本)；

（三）单位人员花名册及参保缴费证明，医师、护士、药学及医技等专业技术人员、专(兼)

职医保管理人员、专(兼)职信息系统管理人员、专(兼)职财务管理人员需要注明;

(四)与医保政策对应的内部管理制度和财务制度文本;

(五)与医保有关的医疗机构信息系统相关材料;

(六)纳入医保定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告,主要包括:1.医疗机构基本情况(包括类别、经营性质、级别、面积、门诊和住院规模、科室设置、人员配备、诊疗服务范围、药品耗材管理、检查检验、信息系统、服务人群等);2.近3个月运营状况(医疗服务量、费用及人次情况、住院床位使用率等情况);3.预测分析纳入医保定点后医疗保障基金使用情况及安全风险防范预案等;

(七)省、市级医疗保障行政部门按相关规定要求提供的其他材料。

(以上办理材料均需加盖单位公章)

## 六、办理时限

自受理申请材料之日起,评估时间不超过20个工作日。(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：滕州市善国北路 79 号滕州市医疗保障局 204 室

薛城区：薛城区珠江路 SOHO 珠江 D1 座薛城区医疗保障局三楼 317 室

山亭区：山亭区府前西路山兴邻里广场三楼 D 区山亭区医疗保障局 305 室

市中区：市中区枣曹路 8 号安顺社区 1 号楼市中区医疗保险事业中心三楼 310 室

峯城区：峯城区峯州路 16 号峯城区医疗保障局六楼 613 室

台儿庄区：台儿庄区台中路中段市民中心一楼 C1 区

## 2.电话查询：

市直电话：3201166

滕州市电话：5502205

薛城区电话：4455587

山亭区电话：8817899

市中区电话：3062062

峯城区电话：7756008

台儿庄区电话：6680558

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：3201166

滕州市电话：5500960

薛城区电话：4416177

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062062

峰城区电话：7756008

台儿庄区电话：6682036

## 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：

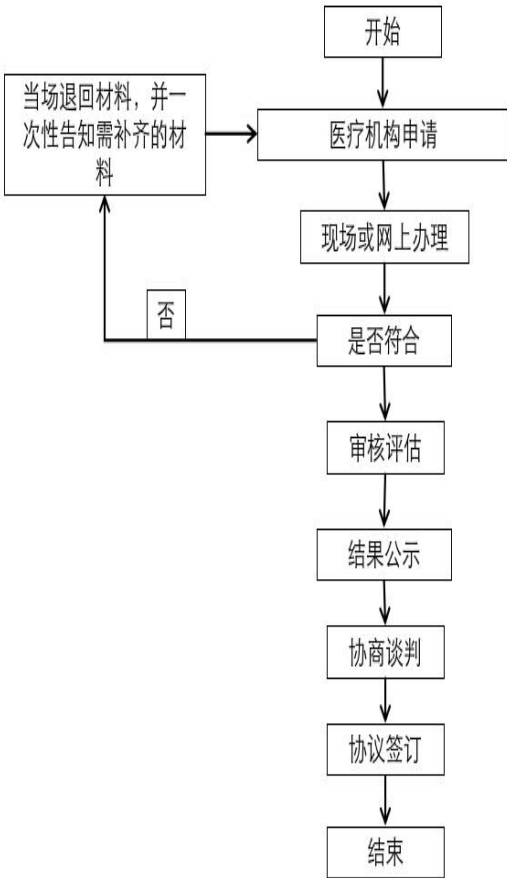
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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



附件

## 定点医疗机构申请表 (参考样表)

申请单位：\_\_\_\_\_

申请时间：        年    月    日

## 填写说明

- 一、本表采用打印版，要求内容真实。
- 二、“申请业务内容”一栏是指开展“门诊”“住院”。
- 三、“医保职能部门”一栏是指医疗机构内部设立或指定的负责医疗保障业务管理的部门。

## 定点医疗机构申请表

医疗机构名称		医疗机构地址			
统一社会信用代码		所有制形式			
执业许可证号		主管部门			
经营性质		正式运营时间			
经营面积		编制床位数		实际开放床位数	
基本账户开户银行及账号		医疗机构等级			
法定代表人	姓名:	联系电话:			
	身份证号码:				
实际控制人 (主要负责人)	姓名:	联系电话:			
	身份证号码:				
主管医保工作负责人		联系电话			
医保职能部门联系人		联系电话			
在职职工人数		在本单位缴纳 社保、医保人数			
申请业务内容	住院 <input type="checkbox"/>		门诊 <input type="checkbox"/>		
卫技人员汇总 情况(以注册 人员为准)		人数	第一注册地在本 机构的人数		
	医生				
	护士				
	医技				
	药师				
	合计				



## 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：滕州市善国北路79号滕州市医疗保障局204室

薛城区：薛城区珠江路SOHO珠江D1座薛城区医疗保障局三楼317室

山亭区：山亭区府前西路山兴邻里广场三楼D区山亭区医疗保障局305室

市中区：市中区枣曹路8号安顺社区1号楼市中区医疗保险事业中心三楼310室

峯城区：峯城区峯州路16号峯城区医疗保障局六楼613室

台儿庄区：台儿庄区台中路中段市民中心一楼C1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

1.零售药店向医保经办机构提出申请；

2.受理：各级医保经办机构按照属地管理原则在公布的受理计划范围和受理期内即时受理医药机构提出的申请。各区（市）医保经办机构审核后报送至市级经办机构复审，复审通过后，由属地医保经办机构对申请定点的医药机构开展评估；

3.评估：各级医保经办机构应成立评估小组，以书面、现场形式开展评估。评估小组成员由医疗保障、医药卫生、财务管理、信息技术等专业人员构成；

4.结果公示：评估结果在医疗保障局门户网站公示5个工作日；

5.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；

6.协议签订：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零售药店名单。

## 五、申办材料

（一）定点零售药店申请表；

（二）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(含证照正、副本)；

（三）单位人员花名册及参保缴费证明，执业药师或药学技术人员、专(兼)职医保管理人员、专(兼)职信息系统管理人员需要注明；

(四) 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;

(五) 专(兼)职医保管理人员的劳动合同复印件;

(六) 与医疗保障政策对应的内部管理制度和财务制度文本;

(七) 与医保有关的信息系统相关材料;

(八) 纳入医保定点后使用医疗保障基金的预测性分析报告, 主要包括: 1.零售药店基本情况(包括所有制形式、性质、面积、人员配备、服务范围、药品耗材管理、信息系统、服务人群等);2.近 3 个月运营状况(服务量、费用及人次情况等);3.预测分析纳入医保定点后医疗保障基金使用情况及安全风险防范预案等;

(九) 省、市级医疗保障行政部门按相关规定要求提供的其他材料。

(以上办理材料均需加盖单位公章)

## 六、办理时限

自受理申请材料之日起, 评估时间不超过 20 个工作日。(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: 滕州市善国北路 79 号滕州市医疗

保障局 204 室

薛城区：薛城区珠江路 SOHO 珠江 D1 座薛城区医疗保障局三楼 317 室

山亭区：山亭区府前西路山兴邻里广场三楼 D 区山亭区医疗保障局 305 室

市中区：市中区枣曹路 8 号安顺社区 1 号楼市中区医疗保险事业中心三楼 310 室

峰城区：峰城区峰州路 16 号峰城区医疗保障局六楼 613 室

台儿庄区：台儿庄区台中路中段市民中心一楼 C1 区

电话查询：

市直电话：3201166

滕州市电话：5502205

薛城区电话：4455587

山亭区电话：8817899

市中区电话：3062062

峰城区电话：7756008

台儿庄区电话：6680558

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

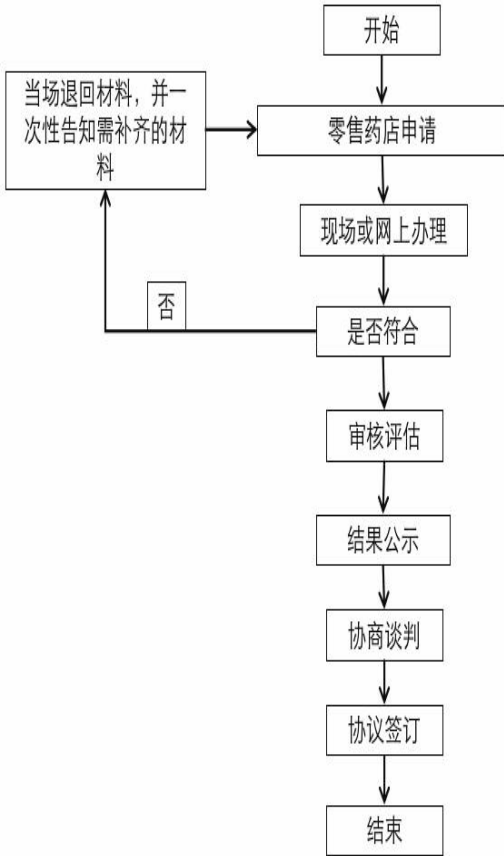
与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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



附件

## 定点零售药店申请表 (参考样表)

申请单位： \_\_\_\_\_

申请时间：       年     月     日

## 填写说明

- 一、本表采用打印版，要求内容真实。
- 二、劳动合同有效时限填写劳动合同签订日期及合同期限。

## 定点零售药店申请表

药店名称		药店地址						
统一社会信用代码		药品经营许可证号						
所有制形式		药店性质	直营 <input type="checkbox"/> 加盟 <input type="checkbox"/> 单体 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/>					
药店许可经营范围								
营业面积 (平方米)		基本账户 开户银行及 账号						
上级公司名称		上级公司地址						
法定代表人	姓名:	联系电话:						
	身份证号码:							
是否独立法人	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>							
企业负责人	姓名:	联系电话:						
	身份证号码:							
实际控制人	姓名:	联系电话:						
	身份证号码:							
药师配置情况	姓名	性别	年龄	技术 资格	发证 日期	证书 编号	注册 地	劳动 合同 有效 时限
医保管理 工作负责人			联系 电话					
医保管理 工作专职人数			医保管理工 作兼职人数					



## 定点医药机构费用结算

### 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：滕州市善国北路 79 号滕州市医疗保障局 401 室

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

##### 2.网上办理：通过医保专网联网办理。

#### 四、办理流程

##### 1.协议定点医疗机构于次月 5 个工作日

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，申报截止次日不超过 15 个工作日完成拨付。

## 五、申办材料

《基本医疗保险定点医疗机构医保费用申报表》。

## 六、办理时限

申报截止次日不超过 15 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：滕州市善国北路 79 号滕州市医疗保障局 401 室

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

2.电话查询:

市直电话: 3186077

滕州市电话: 5082272

薛城区电话: 4411575、4412515

山亭区电话: 8823517、8811358

市中区电话: 3062017

峰城区电话: 7756809

台儿庄区电话: 6680592

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**

市直电话: 3186077

滕州市电话: 5500960

薛城区电话: 7602866

山亭区电话: 8811023

市中区电话: 3062017

峰城区电话: 7756809

台儿庄区电话: 6682036

**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。

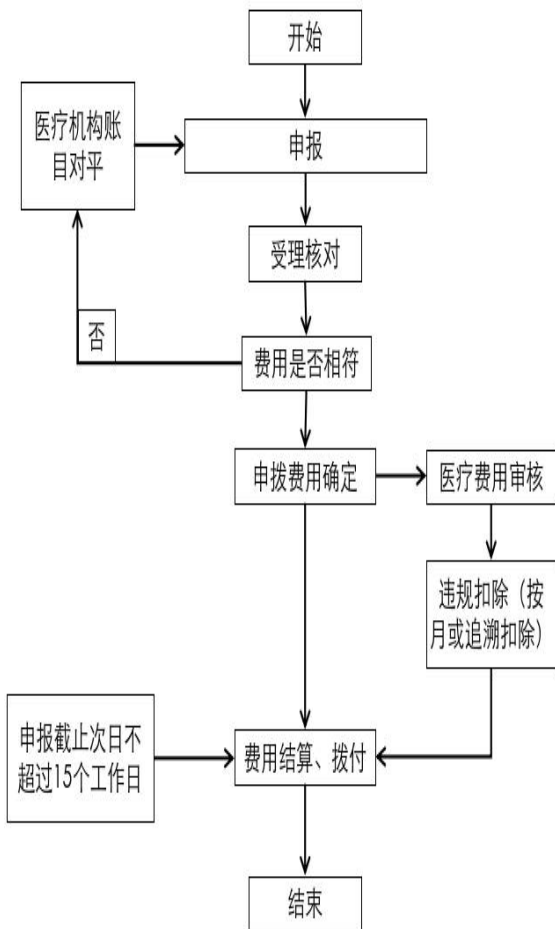
2.办事效率: 对符合规定的申报当场受理、公开办理进度、查询渠道、按规定

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

序号	项目	数值单位	合计	住院	门诊慢特病	普通门急诊
1	结算总人数	人				
2	结算总人次	人次				
3	其中					
	灰名单人次	人次				
	统筹结算人次	人次				
4	实际医疗费用	元				
5	灰名单负担	元				
6	个人负担	元				
7	调整值	元				
9	申请拨付金额	元				
10	合计	元				
11	实际拨付金额	元				

负责人：

复核人：

制表人：

制表时间：

说明：调整值包含定点医疗机构自查不合理费用、自算奖惩值、退费及其他费用，有调整时应附明细。

## 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：

枣庄市医疗保险事业中心：薛城区民生路 366 号

滕州市：滕州市善国北路 79 号滕州市医疗保障局 401 室

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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）

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

#### 2.网上办理：通过医保专网联网办理。

### 四、办理流程

1.协议定点零售药店于次月 5 个工作日内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，申报截止次日不超过 15 个工作日完成拨付。

## 五、申办材料

《基本医疗保险定点零售药店医保费用申报表》。

## 六、办理时限

申报截止次日不超过 15 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：滕州市善国北路 79 号滕州市医疗保障局 401 室

薛城区医疗保险服务大厅：薛城区黄河东路 396 号

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）

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

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）

台儿庄区医疗保险服务大厅：台儿庄区市民中心一楼 C1 区

### 2.电话查询：

市直电话：3186077

滕州市电话：5517500、5082272

薛城区电话：4411575、4412515

山亭区电话：8811358

市中区电话：3062017

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话:6680592

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

市直电话：3186077

滕州市电话：5500960

薛城区电话：7602866

山亭区电话：8811023

市中区电话：3062017

峰城区电话：7756809

台儿庄区电话:6682036

## 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：

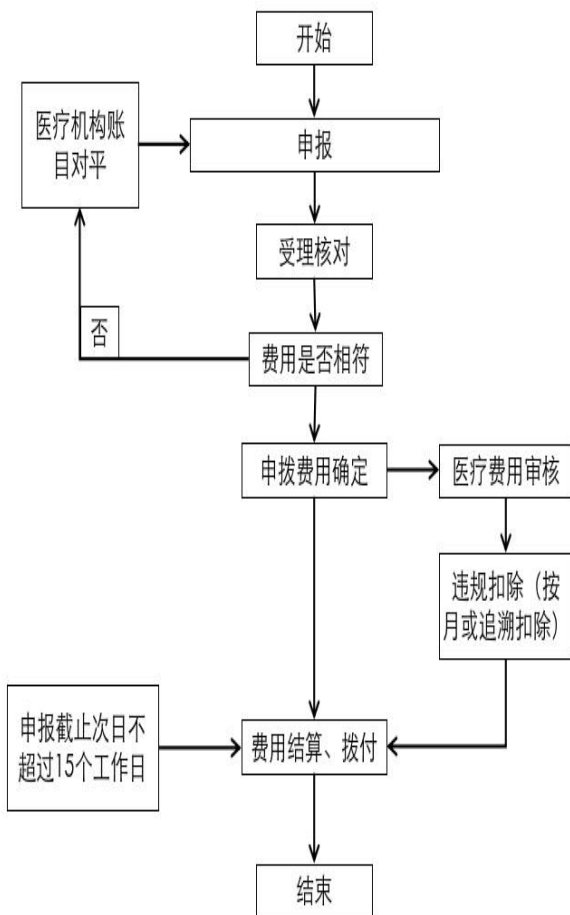
1.信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。

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



## 基本医疗保险定点零售药店医保 费用申报表

年 月 日

零售药店编号：      零售药店名称(章)：

序号	项目	数值单位	合计	备注
1	结算总人数	人		
2	结算总人次	人次		
3	其中 灰名单人次	人次		
	统筹结算人次	人次		
4	实际医疗费用	元		
5	灰名单负担	元		
6	个人负担	元		
7	调整值	元		
9	申请拨付金额	元		
10	合计	元		
11	实际拨付金额	元		

负责人：

复核人：

制表人：

制表时间：

说明：调整值包含定点零售药店自查不合理费用、自算奖惩值、退费及其他费用，有调整时应附明细。