

济南市医疗保障局文件

济医保发〔2019〕14号

关于印发《济南市统一医疗保障 经办服务办事指南（试行）》的通知

各区县医疗保障局，济南高新区社会事务局、南部山区组织人事局、先行区社会事业部、莱芜高新区社会事务管理局，市医保中心：

为深入贯彻落实市委、市政府关于“一次办好”改革和优化营商环境有关要求，按照省医疗保障局统一规范全省经办服务，全面推动医疗保障经办服务升级统一部署，坚持换位思考、主动服务、有求必应、无事无需不扰、结果评价的服务理念，根据统一经办事项名称、统一经办方式、统一经办流程、统一申办材料、统一办理时限、统一服务标准的“六统一”要求和证明材料最少、办事流程最简、办理时限最短、服务质量最优的“四最”改革目

标，聚焦医疗保障民生领域“难点、堵点、痛点”问题，全面实施流程再造，推动医疗保障经办服务升级，编制完成了《济南市统一医疗保障经办服务办事指南(试行)》(以下简称《办事指南》)，现印发给你们，并提出以下要求，请认真抓好落实。

一、全面推行统一办事指南

各区县医疗保障部门要严格按照《办事指南》的内容，开展经办服务，要紧紧围绕“四最”工作目标要求，切实按照要求减少申办材料，简化办理流程，缩短办理时限，提升服务质量，不断推动经办服务水平提质增效。要大力提高医保经办服务标准化水平，推行一次告知、一表受理，实现全市统一的业务办理表单，坚决取消不必要的盖章、审核、备案、确认、告知等繁琐环节和手续。各区县在实际经办过程中，不得设立模糊条款，一律消除“其他材料”“有关材料”等兜底性质材料，不得出现“奇葩证明”“循环证明”等问题。

二、持续优化实体大厅窗口服务

加强服务大厅硬件建设，优化服务环境，完善服务设施，规范服务用语，提升服务效率。加快推进窗口优化整合，大力推行分类综合柜员制和“一窗受理”服务模式，逐步将分设的专业窗口整合为综合窗口。统筹实体、网上、掌上、热线、基层“五个一窗”建设和管理，加快实现全领域无差别“一窗受理、分类审批、一窗出件”。积极推动在街道、社区等基层设立医保工作站。

三、切实加强组织领导

各区县医疗保障部门要结合正在开展的“不忘初心、牢记使命”主题教育，高度重视办事指南的落地执行工作，将其作为面向群众提供服务的“第一道窗口”，作为加强作风建设提升医保服务质量的“第一项任务”，作为全市统一医疗保障服务的“第一个统一”，为全力打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的一流营商环境贡献力量。

要多渠道听取服务对象和专家意见建议，定期开展经办服务满意度调查，完善政务服务“好差评”制度，为不断改进和完善办事指南编制发布工作积极收集各方意见。市局将聘请第三方独立机构，对各区县统一经办服务工作落实情况不定期开展抽查评估。

附件：济南市统一医疗保障经办服务办事指南（试行）



（此件主动公开）

附件

济南市统一医疗保障 经办服务办事指南

（试行）

济南市医疗保障局

2019 年 9 月

前 言

医疗保障经办服务与市民生活息息相关，是政府公共服务的重要组成部分，便捷、高效的医疗保障经办服务，是提高人民群众获得感、幸福感的重要一环。为贯彻落实市委、市政府“一次办成”和优化营商环境的各项举措，按照省医疗保障局统一规范全省经办服务，全面推动医疗保障经办服务升级统一部署，以换位思考、主动服务、有求必应、无事无需不扰、结果评价的服务理念为导向，按照统一经办事项名称、统一经办方式、统一经办流程、统一申办材料、统一办理时限、统一服务标准的“六统一”要求和证明材料最少、办事流程最简、办理时限最短、服务质量最优的“四最”改革目标，编制完成了《济南市医疗保障统一经办服务办事指南（试行）》（以下简称“办事指南”）。

在编写过程中，坚持群众体验至上、高频事项优先，以流程再造为关键，以“互联网+”为支撑，以提高人民群众办事便利度、快捷度、满意度为衡量标准，对医保经办服务事项进行了全面梳理和流程再造。每项办事指南都按照事项名称、服务对象、办理方式、办理流程、申办材料、办理时限、查询方式、监督电话等内容进行了规范。

各区、县医疗保障部门要按照办事指南的规定和格式要求做好各项经办工作。市医疗保障局将适时组

织第三方机构不定期开展经办服务满意度调查评估，不断推进办事指南的完善和全面实施。

希望通过该指南的制定和执行，推动全市各级医疗保障部门转变作风、推进改革、优化服务、提升效能、树立标杆，以群众满意为标准建设“幸福医保”，打造医疗保障改革发展、服务为民的齐鲁样板。

目 录

一、职工医疗保障

1. 医疗保险参保登记.....	2
1.1 单位基本医疗保险参保登记.....	2
1.2 职工基本医疗保险参保登记.....	6
1.3 灵活就业人员基本医疗保险参保登记.....	9
1.4 单位变更(注销)登记.....	12
2. 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.....	24
3. 参保缴费信息查询.....	31
3.1 单位参保缴费信息查询.....	31
3.2 个人参保缴费信息(个人权益记录)查询.....	34
4. 医疗保险个人账户一次性支付.....	37
5. 职工退休医保缴费年限审核.....	40
6. 参保地就医持卡联网结算.....	44
7. 异地就医备案.....	47
7.1 长期异地就医备案.....	47

7.2 转外就医备案	51
7.3 异地急诊转住院联网备案.....	54
8. 大病特药备案.....	57
9. 医疗费用手工报销.....	61
9.1 长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销.....	61
9.2 长期异地就医备案人员门诊慢性病医疗费用手工 报销.....	64
9.3 转外就医医疗费用手工报销.....	67
9.4 非转外就医、非长期异地就医备案人员住院医疗费用 手工报销.....	70
9.5 大病特药费用手工报销.....	74
10. 门诊慢性病资格确认、备案.....	77
11. 职工长期医疗护理申请.....	82
12. 生育保险待遇.....	85
12.1 生育医疗费结算	85
12.2 生育医疗费补助	89
12.3 生育津贴申领	93

二、城乡居民医疗保障

1. 医疗保险参保登记.....	98
1.1 城乡居民基本医疗保险参保登记.....	98

1.2 学生基本医疗保险参保登记.....	101
1.3 城乡居民基本医疗保险免缴费人群参保登记.....	105
1.4 城乡居民基本医疗保险参保人信息变更.....	110
2. 个人权益记录查询.....	113
3. 参保地就医持卡联网结算.....	116
4. 异地就医备案.....	119
4.1 长期异地就医备案.....	119
4.2 转外就医备案	123
4.3 异地急诊转住院联网备案.....	127
4.4 撤销长期异地就医备案.....	131
5. 医疗费用手工报销.....	136
5.1 长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销.....	136
5.2 长期异地就医备案人员门诊慢性病医疗费用手工报 销.....	141
5.3 转外就医医疗费用手工报销.....	146
5.4 意外伤害门诊医疗费用手工报销.....	151
6. 门诊慢性病资格确认、备案.....	156
7. 生育医疗费结算.....	162

三. 协议定点医药机构

1. 新增协议定点医药机构.....	168
--------------------	-----

2. 协议定点医疗机构费用结算.....	186
3. 协议定点医护机构费用结算.....	192

职工医疗保障

医疗保险参保登记

单位基本医疗保险参保登记

一、事项名称

单位基本医疗保险参保登记

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：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅（区级经办地址待征缴体系健全后及时公布）；

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 单位向医保经办机构申报；
2. 医保经办机构受理审核，并反馈办理结果。

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注册信息，为企业办理参保登记。

五、申办材料

1. 《单位基本医疗保险参保信息登记表》1 份；
2. 单位批准成立文件复印件 1 份。

通过市场监管部门“一网通办”系统注册的企业，无需提供申办材料。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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：

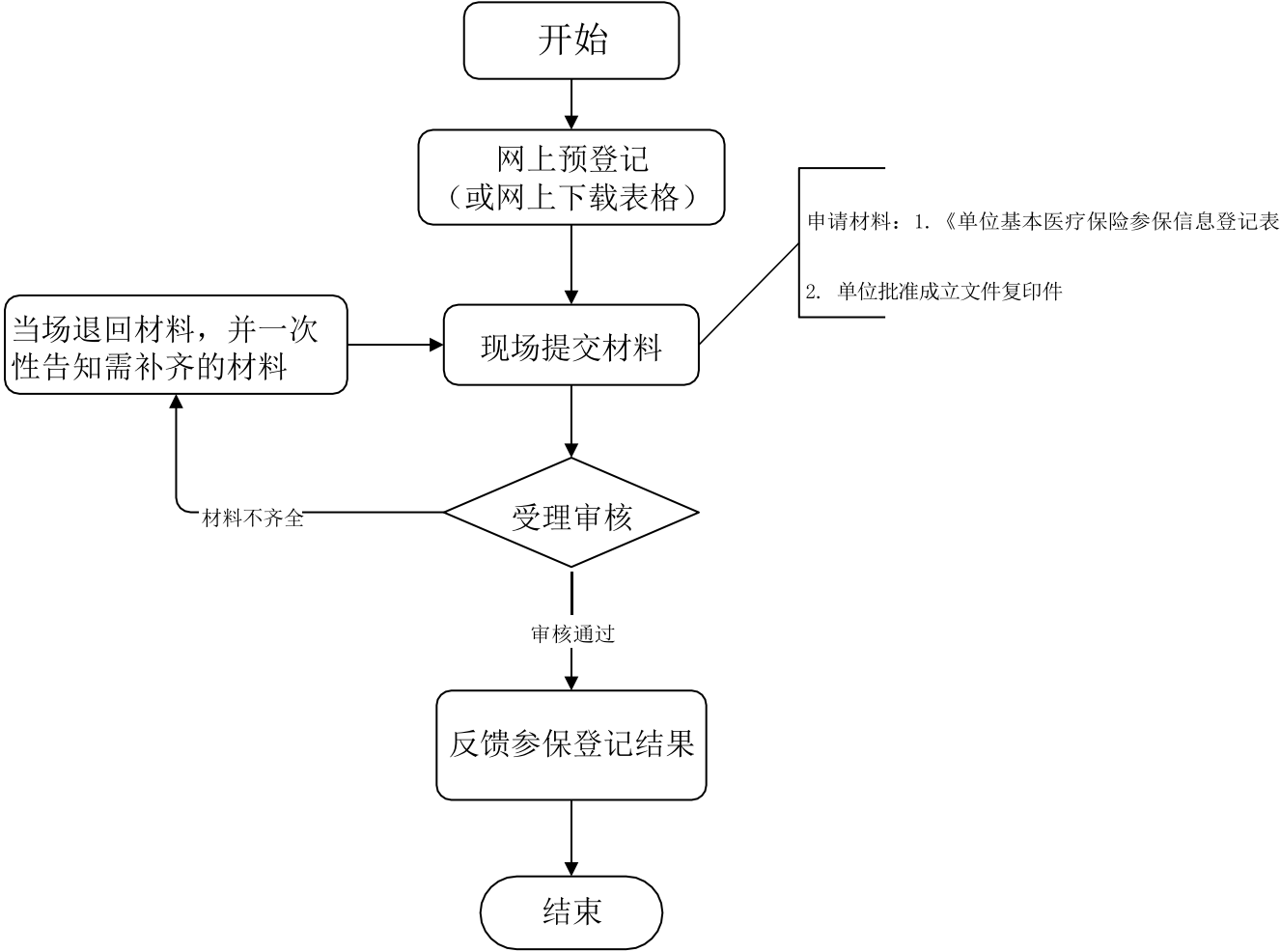
1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

单位基本医疗保险参保信息登记表

单位名称					
统一社会信用代码					
通讯地址					
单位性质		☐ 机关单位 ☐ 参公事业单位 ☐ 公益一类事业单位 ☐ 公益二类事业单位 ☐ 监督管理类事业单位 ☐ 生产经营活动事业单位 ☐ 参公社会团体 ☐ 非参公社会团体 ☐ 中央企业 ☐ 省属企业 ☐ 其他			
法定代表人		姓名		联系电话	
		身份证号码			
经办人员	姓名		所在部门		
	手机号码		联系电话		
参保险种	☐ 医疗保险 ☐ 生育保险 ☐ 补充医疗保险 ☐ 长期护理保险 ☐ 其他 ()				
仅机关事业单位填报	单位在编人数		退休人数		
单位申明		本单位依法申请基本医疗保险登记，承诺填报信息真实、准确、完整，请予办理。 单位（盖章） 年 月 日			
医保中心审核意见		经审核，你单位 ☐ 不符合 参保登记办理条件。 你单位 ☐ 符合 参保登记办理条件。 经办人： 审核人： 年 月 日			

单位基本医疗保险参保登记办事流程图



职工基本医疗保险参保登记

一、事项名称

职工基本医疗保险参保登记

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。

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅（区级经办地址待征缴体系健全后及时公布）；

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 单位向医保经办机构申报；
2. 医保经办机构受理审核，并反馈办理结果。

五、申办材料

职工基本医疗保险参保人员名单 1 份。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

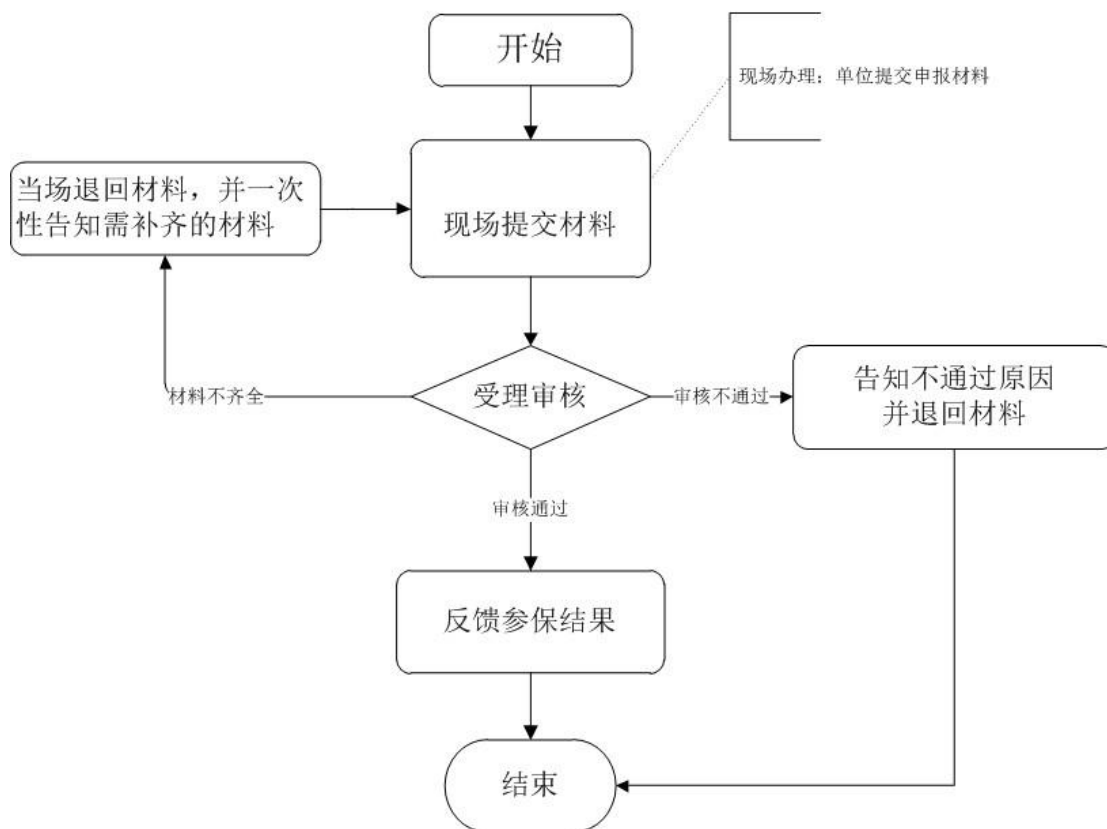
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

职工基本医疗保险参保登记办事流程图



灵活就业人员基本医疗保险参保登记

一、事项名称

灵活就业人员基本医疗保险参保登记

二、服务对象

灵活就业人员：法定劳动年龄的个体工商业户雇主及其雇工，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：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅（区级经办地址待征缴体系健全后及时公布）；
2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

灵活就业人员向医保经办机构或委托服务机构申报参保。

五、申办材料

身份证、户口簿或居住证。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

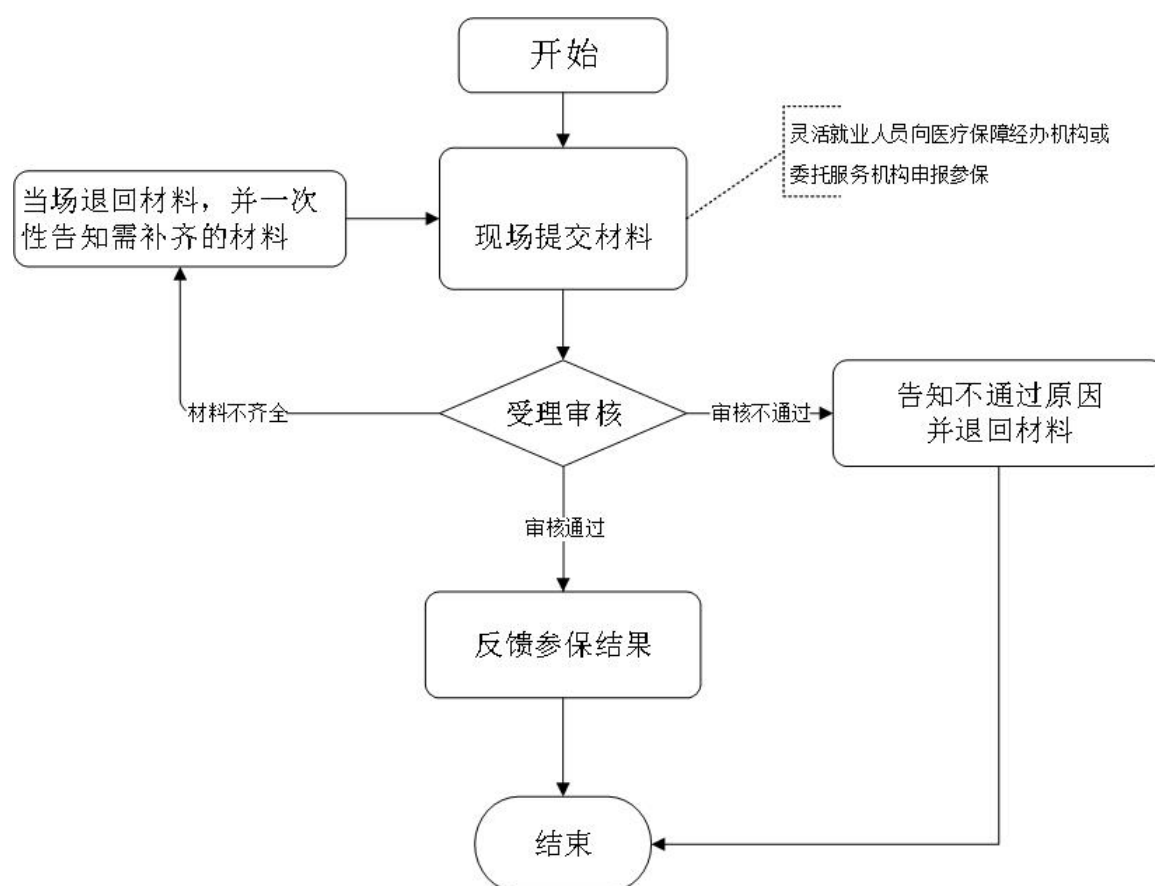
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

灵活就业人员基本医疗保险参保登记办事流程图



单位变更（注销）登记

一、事项名称

单位变更（注销）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或因单位撤销、解散、合并、改制等原因注销登记的参保单位。

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅（区级经办地址待征缴体系健全后再行公布）；
2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 单位向医保经办机构申报变更或注销登记；
2. 医保经办机构受理审核，反馈办理结果。

通过市场监管部门“一网通办”系统注销登记的企业，不需申报。

五、申办材料

变更：《医疗保险变更登记表》1 份；

注销：《医疗保险注销登记表》1 份。

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

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

医疗保险变更登记表

单位编号：

填表日期：

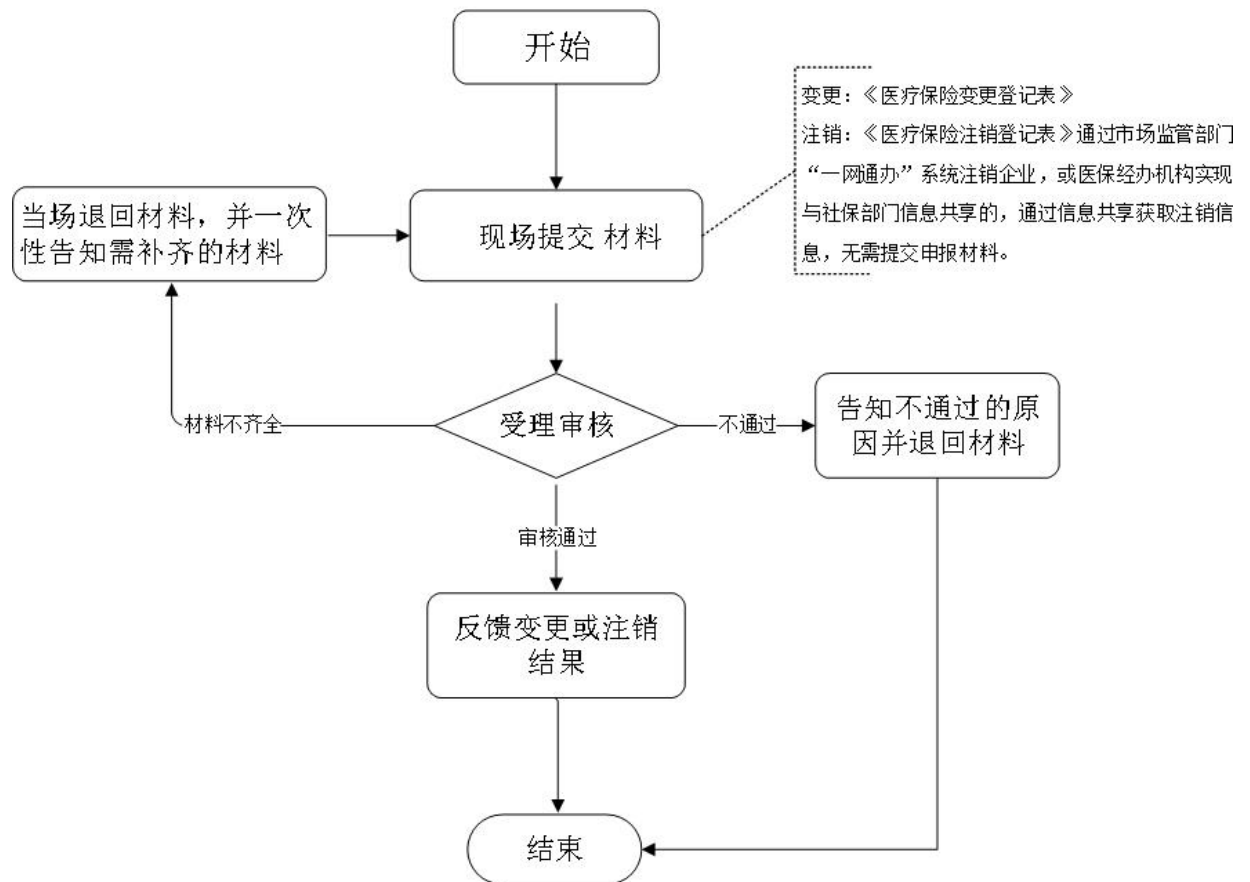
原登记事项	变更事项
单位名称：	单位名称：
住所（地址）：	住所（地址）：
单位类型：	单位类型：
隶属关系：	隶属关系：
主管部门或总机构	主管部门或总机构
变更时间	
法定代表人 （责任人）	姓名：
	联系方式：
缴费单位 经办人	姓名：
	所在部门 联系方式
备注	
医保中心 审核意见	经办人： 审核人： 年 月 日

医疗保险注销登记表

单位名称（章）：

单位编号			
批准注销、 解散等文件名称			批准日期
注 销 原 因	单位撤销 () 单位解散 () 单位合并 () 单位改制 () 成建制转出 () 其他 ()		
医疗保险注销日期			
医保中心经办人：		审核人：	年 月 日

单位变更（注销）登记办事流程图



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、灵活就业人员。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街9 号
历下区	解放路22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街24 号
天桥区	无影山东路31 号
历城区	华信路凯贝特大厦C 座606
济南高新区	舜华路750 号
长清区	经十西路17166 号
章丘区	绣水大街4100 号
济阳区	安康街29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区309 号
莱芜区	凤城东大街60 号
钢城区	永兴路52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅

平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路35 号

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

省内转移接续通过省内异地转移接续平台进行数据传输；省外转移通过医保经办机构之间邮寄纸质材料。

四、办理流程

参保人在原参保地医保经办机构办理基本医保停保手续后，可申请办理医保关系转出。

1. 原参保地医保经办机构出具《基本医疗保障参保(合)凭证》并发送至新参保地医保经办机构；

2. 新参保地医保经办机构接收《基本医疗保障参保（合）凭证》后，开具《基本医疗保险转移接续联系函》并发送至原参保地医保经办机构；

3. 原参保地医保经办机构收到《基本医疗保险转移接续联系函》后，向新参保地发出《基本医疗保险转移类型变更信息表》；

4. 原参保地医保经办机构按规定为参保人办理个人账户资金划转或提取手续。

五、申办材料

身份证。

六、办理时限

法定 45 个工作日，承诺 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：同“现场办理”地址；

2. 电话查询：

所属辖区	联系方式
济南市	0531-68967221
历下区	0531-86982635
市中区	0531-82078965
槐荫区	0531-87123117
天桥区	0531-85872990
历城区	0531-66899159
济南高新区	0531-88785761
长清区	0531-87227917
章丘区	0531-83215869
济阳区	0531-84238923
南山区	0531-88112603
莱芜区	0634-6224808
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890737
商河县	0531-84879258

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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、公开办事进度查询渠道、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：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

基本医疗保险关系转移接续联系函

(此表由转入地社会保险经办机构填写并提供给转出地社会保险经办机构)

编号：（省份简称）（统筹区名）（年份）（第XXXXXX号）

转出地经办机构名称:

原在你处的参保人员，因流动就业等原因，先申请将其基本医疗保险关系转移至我处。若无不妥，请按相关规定办理转移手续。

参保人员信息							
姓名		性别		年龄		联系电话	
社会保障号 (公民身份证号码)			户籍类型		☐ 居民		
					☐ 农业 ☐ 非农业		
					☐ 台港澳 ☐ 外籍		
现参加的基本医疗保险类型	☐ 职工医保 ☐ 城镇居民医保 ☐ 新型农村合作医疗 ☐ 城乡居民基本医保 ☐ 其他（请说明）						
是否需要转移个人账户	☐ 是 ☐ 否						
转入地社会保险经办机构信息							
开户全称				开户银行行号			
开户银行				银行账户			
机构地址				邮政编码		行政区划代码	

经办人（签章）：

转入地社会保险经办机构名称(章):

联系电话:

日期： 年 月 日

注：1、已进行户籍改革的地区，选填居民；尚未进行户籍改革的地区，选填农业或非农业。

2、本函一式两联。一联发给转出地经办机构，一联转入地经办机构留存。

基本医疗保险转移类型变更信息表

(此表由转出地社会保险经办机构提供给转入地社会保险经办机构)

参保人员姓名: 社会保障号(公民身份证号码):

性别:

序号	时间 自 年 月至 年 月	基本医疗保险类型	参保缴费月数 小计	统筹地区经办机构 名称	统筹地区经办机构 行政区划代码	备注
	1	2	3	4	5	6
1		职工医保				
2		职工医保				
3						
4						
.....						
基本医疗保险个人账户实际转出资金			大写	零元整	小写	¥0.00

经办人（签章）： 联系电话：0531-68967221 社会保险经办机构（章）： 日期： 年 月 日

注：1、时间：按发生变更的时间段先后顺序依次排列，如实填写，如有中断，要分开记录；确保参保人员参保记录的完整和连续。

2、医疗保障类型：从以下五项中选择现在一项1、职工医保；2、城镇居民医保；3、新农合；4、城乡居民基本医保；5、其他、若填写其他，请在备注说明。

3、基本医疗保险个人账户实际转出资金是指本次基本医保关系转移时由转出地经办机构划转到转入地经办机构银行账户的参保人员个人账户实际资金。如因转续过程中计息等原因导致个人账户资金与原参保(合)凭证上记录不一致的,以信息表中数据为准。

4、此表一式两联、转入地、转出地社会保险经办机构分别留存。

基本医疗保险参保（合）凭证

凭证号：（省简称）（统筹区名）（第XXXXXX号）

生成日期： 年 月 日

基本信息					
参保人	姓名		身份证号（社会保障号）		医疗保障编号
	户籍所在地				户籍类型
参保信息					
基本医疗保险类型			转出地		
参保（合）时间	起：	年 月	其中累计实际缴费月数	月	
	止：	年 月			
个人账户余额	（大写）		（小写）：¥		
转出地社会保险经办机构信息					
机构名称	（盖章）				
地址					
行政区划代码		邮政编码			
联系人		联系电话			

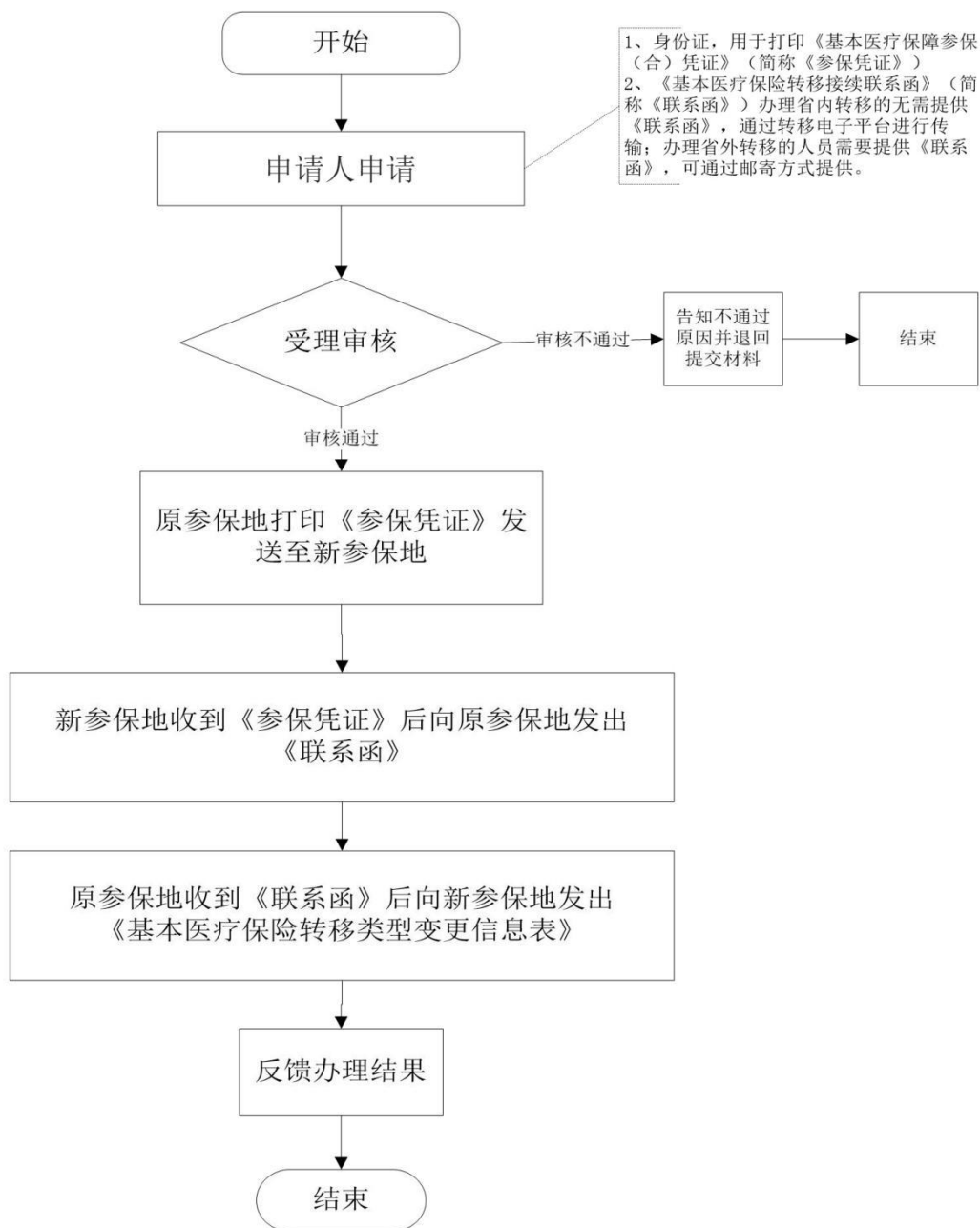
填表说明：

1、尚未将社会保障号作为职工基本医疗保险、城镇居民基本医疗保险参保人唯一识别码的统筹地区填写医疗保险编号。2、此表由参保人转出地社会保险经办机构提供。

注意事项：

- 1、本凭证是根据国家有关规定制发，是参保的权益记录以及申办基本医疗保险关系转移接续的重要凭证，请妥善保管。
- 2、跨统筹地区流动就业人员，有接收单位，将此凭证交由单位按照规定办理参保手续。
- 3、其他跨统筹地区流动就业人员，应携带此凭证及有效证件在3个月内到制定办理机构办理相关登记手续。
- 4、本凭证如不慎遗失，请与出具此凭证的社会保险经办机构联系，申请补办。

医疗保险关系转出办事流程图



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，申请医疗保险关系转入的参保职工、灵活就业人员、退役军人、未就业随军配偶等。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街9 号
历下区	解放路22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街24 号
天桥区	无影山东路31 号
历城区	华信路凯贝特大厦C 座606
济南高新区	舜华路750 号
长清区	经十西路17166 号
章丘区	绣水大街4100 号
济阳区	安康街29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区309 号
莱芜区	凤城东大街60 号
钢城区	永兴路52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路35 号

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

省内转移接续通过省内异地转移接续平台进行数据传输；省外转移通过医保经办机构之间邮寄纸质材料。

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。

1. 新参保地医保经办机构接收《基本医疗保障参保（合）凭证》后，开具《基本医疗保险转移接续联系函》并发送至原参保地医保经办机构；

2. 原参保地医保经办机构收到《基本医疗保险转移接续联系函》后，向新参保地发出《基本医疗保险转移类型变更信息表》；

3. 新参保地医保经办机构按规定为参保人办理转入手续。

五、申办材料

身份证。

六、办理时限

法定 45 个工作日。承诺 15 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：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：同“现场办理”地址；

2. 电话查询：

所属辖区	联系方式
济南市	0531-68967221

历下区	0531-86982635
市中区	0531-82078965
槐荫区	0531-87123117
天桥区	0531-85872990
历城区	0531-66899159
济南高新区	0531-88785761
长清区	0531-87227917
章丘区	0531-83215869
济阳区	0531-84238923
南山区	0531-88112603
莱芜区	0634-6224808
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890737
商河县	0531-84879258

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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、公开办事进度查询渠道、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：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

基本医疗保险关系转移接续联系函

（此表由转入地社会保险经办机构填写并提供给转出地社会保险经办机构）

编号：（省份简称）（统筹区名）（年份）（第XXXXXX号）

转出地经办机构名称：

原在你处的参保人员，因流动就业等原因，先申请将其基本医疗保险关系转移至我处。若无不妥，请按相关规定办理转移手续。

参保人员信息							
姓名		性别		年龄		联系电话	
社会保障号 (公民身份证号码)			户籍类型		☐ 居民		
					☐ 农业 ☐ 非农业		
					☐ 台港澳 ☐ 外籍		
现参加的基本医疗保险类型		☐ 职工医保 ☐ 城镇居民医保 ☐ 新型农村合作医疗 ☐ 城乡居民基本医保 ☐ 其他（请说明）					
是否需要转移个人账户		☐ 是 ☐ 否					
转入地社会保险经办机构信息							
开户全称					开户银行行号		
开户银行					银行账户		
机构地址					邮政编码		行政区划代码

经办人（签章）：

转入地社会保险经办机构名称（章）：

联系电话：

日期： 年 月 日

注：1、已进行户籍改革的地区，选填居民；尚未进行户籍改革的地区，选填农业或非农业。

2、本函一式两联。一联发给转出地经办机构，一联转入地经办机构留存。

基本医疗保险转移类型变更信息表

（此表由转出地社会保险经办机构提供给转入地社会保险经办机构）

参保人员姓名：

社会保障号（公民身份证号码）：

性别：

序号	时间 自 年 月至 年 月	基本医疗保险类型	参保缴费月数 小计	统筹地区经办机构 名称	统筹地区经办机构 行政区划代码	备注
	1	2	3	4	5	6
1		职工医保				
2		职工医保				
3						
4						
.....						
基本医疗保险个人账户实际转出资金			大写	零元整	小写	¥0.00

经办人（签章）：

联系电话：0531-68967221

社会保险经办机构（章）：

日期：

年 月 日

注：1、时间：按发生变更的时间段先后顺序依次排列，如实填写，如有中断，要分开记录；确保参保人员参保记录的完整和连续。

2、医疗保障类型：从以下五项中选择现在一项1、职工医保；2、城镇居民医保；3、新农合；4、城乡居民基本医保；5、其他、若填写其他，请在备注说明。

3、基本医疗保险个人账户实际转出资金是指本次基本医保关系转移时由转出地经办机构划转到转入地经办机构银行账户的参保人员个人账户实际资金。如因转续过程中计息等原因导致个人账户资金与原参保（合）凭证上记录不一致的，以信息表中数据为准。

4、此表一式两联、转入地、转出地社会保险经办机构分别留存。

基本医疗保险参保（合）凭证

凭证号：（省简称）（统筹区名）（第XXXXXX号）

生成日期： 年 月 日

基本信息					
参保人	姓名	身份证号（社会保障号）	医疗保障编号		
	户籍所在地			户籍类型	
参保信息					
基本医疗保险类型			转出地		
参保（合）时间	起：	年 月	其中累计实际缴费月数	月	
	止：	年 月			
个人账户余额	（大写）		（小写）：¥		
转出地社会保险经办机构信息					
机构名称	（盖章）				
地址					
行政区划代码		邮政编码			
联系人		联系电话			

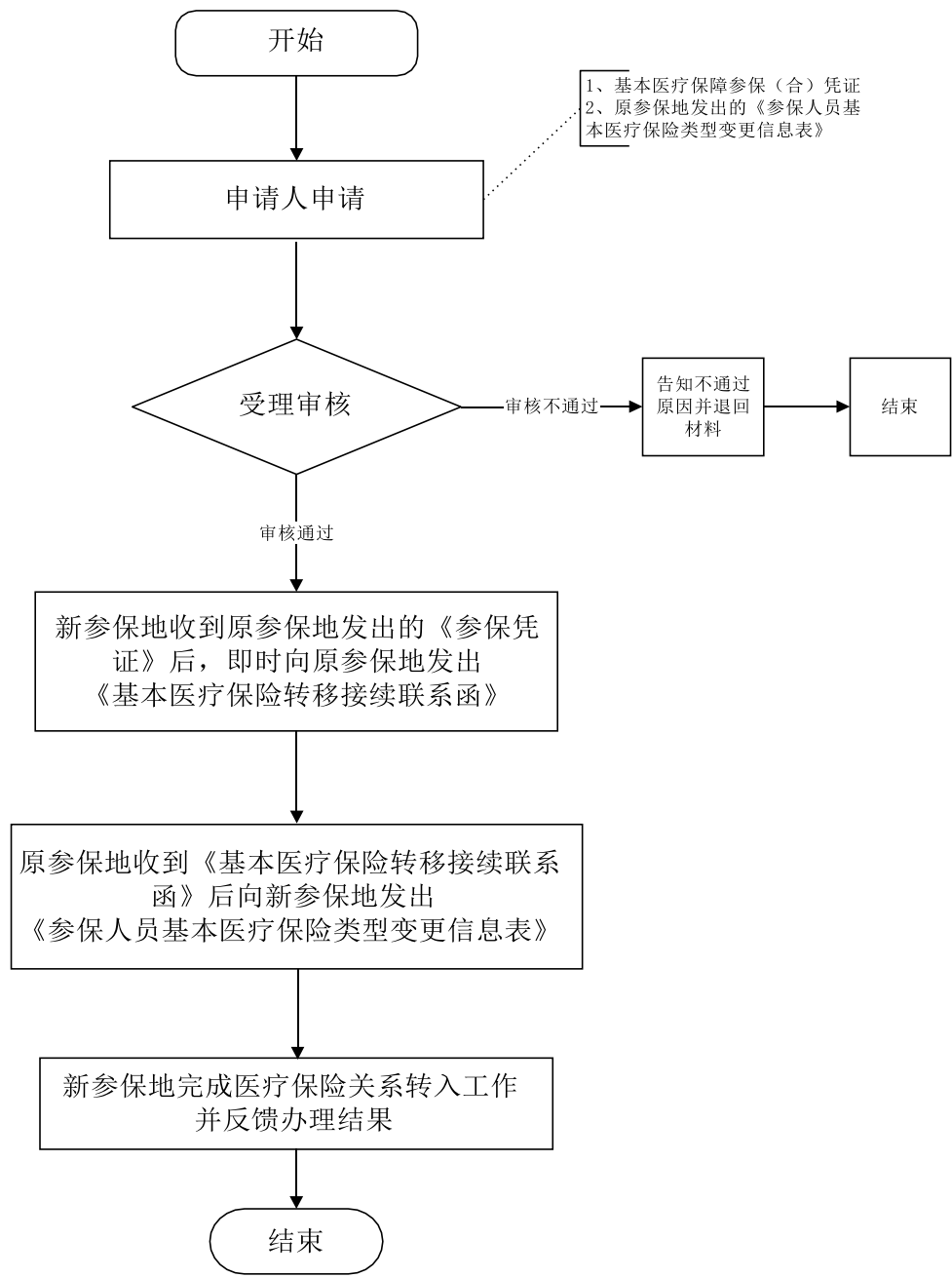
填表说明：

1、尚未将社会保障号作为职工基本医疗保险、城镇居民基本医疗保险参保人唯一识别码的统筹地区填写医疗保险编号。2、此表由参保人转出地社会保险经办机构提供。

注意事项：

- 1、本凭证是根据国家有关规定制发，是参保的权益记录以及申办基本医疗保险关系转移接续的重要凭证，请妥善保管。
- 2、跨统筹地区流动就业人员，有接收单位，将此凭证交由单位按照规定办理参保手续。
- 3、其他跨统筹地区流动就业人员，应携带此凭证及有效证件在3个月内到制定办理机构办理相关登记手续。
- 4、本凭证如不慎遗失，请与出具此凭证的社会保险经办机构联系，申请补办。

医疗保险关系转入办事流程图



参保缴费信息查询

单位参保缴费信息查询

一、事项名称

单位参保缴费信息查询

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：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街9 号
历下区	解放路22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街24 号
天桥区	无影山东路31 号
历城区	华信路凯贝特大厦C 座606
济南高新区	舜华路750 号
长清区	经十西路17166 号
章丘区	绣水大街4100 号
济阳区	安康街29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区309 号
莱芜区	凤城东大街60 号
钢城区	永兴路52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦

商河县	鑫源路35 号
-----	---------

2. 自助办理：医疗保险自助查询终端；

3. 网上办理：网站、APP、微信、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

参保单位根据查询内容现场办理。

五、申办材料

需查询缴费信息的人员名单 1 份。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

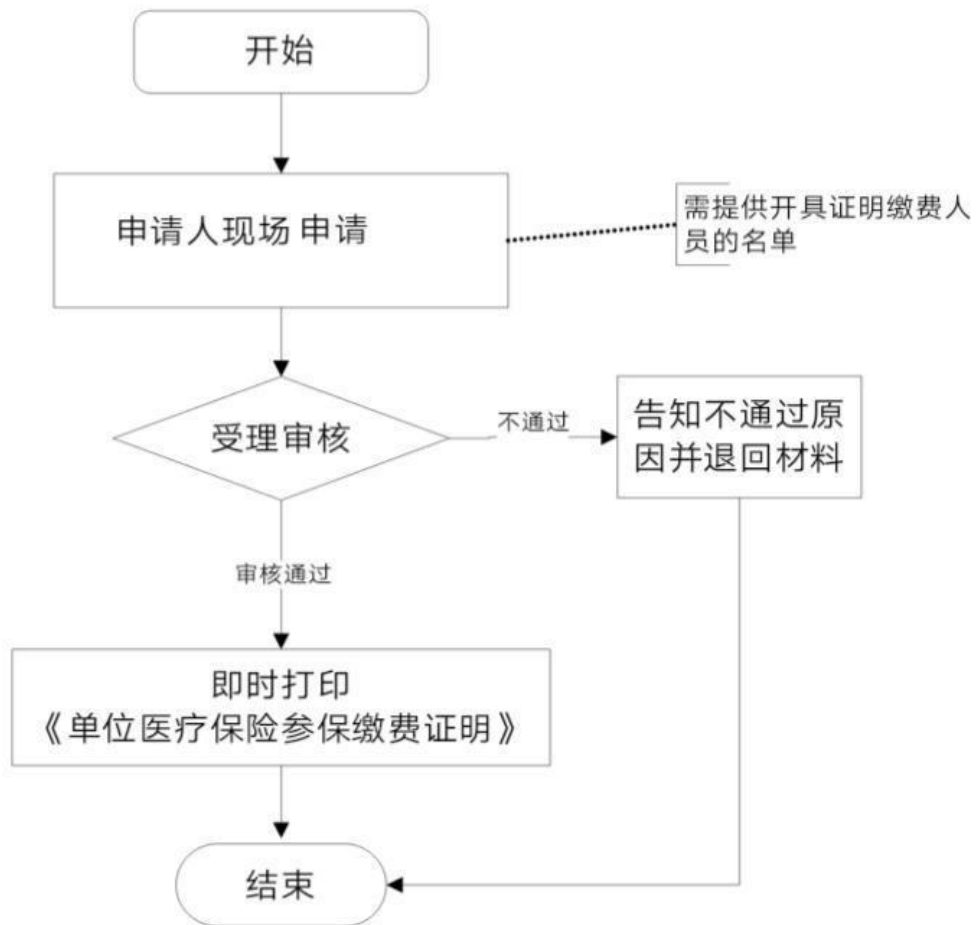
2. 办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办事进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；
2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

单位参保缴费信息查询 办事流程图



个人参保缴费信息（个人权益记录）查询

一、事项名称

个人参保缴费信息（个人权益记录）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：

所属辖区	经办地址
历下区	解放路22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街24 号
天桥区	无影山东路31 号
历城区	华信路凯贝特大厦C 座606
济南高新区	舜华路750 号
长清区	经十西路17166 号
章丘区	绣水大街4100 号
济阳区	安康街29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区309 号
莱芜区	凤城东大街60 号
钢城区	永兴路52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路35 号

2. 自助办理：医疗保险自助查询终端；

3. 网上办理：通过济南医保官方微信平台、官方网站查询。APP、

支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 个人持身份证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. 个人注册登录济南医保官方微信平台、网上服务系统查询个人权益记录。

五、申办材料

身份证。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

服务质量标准：按照我省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、公开办事进度查询渠道、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。

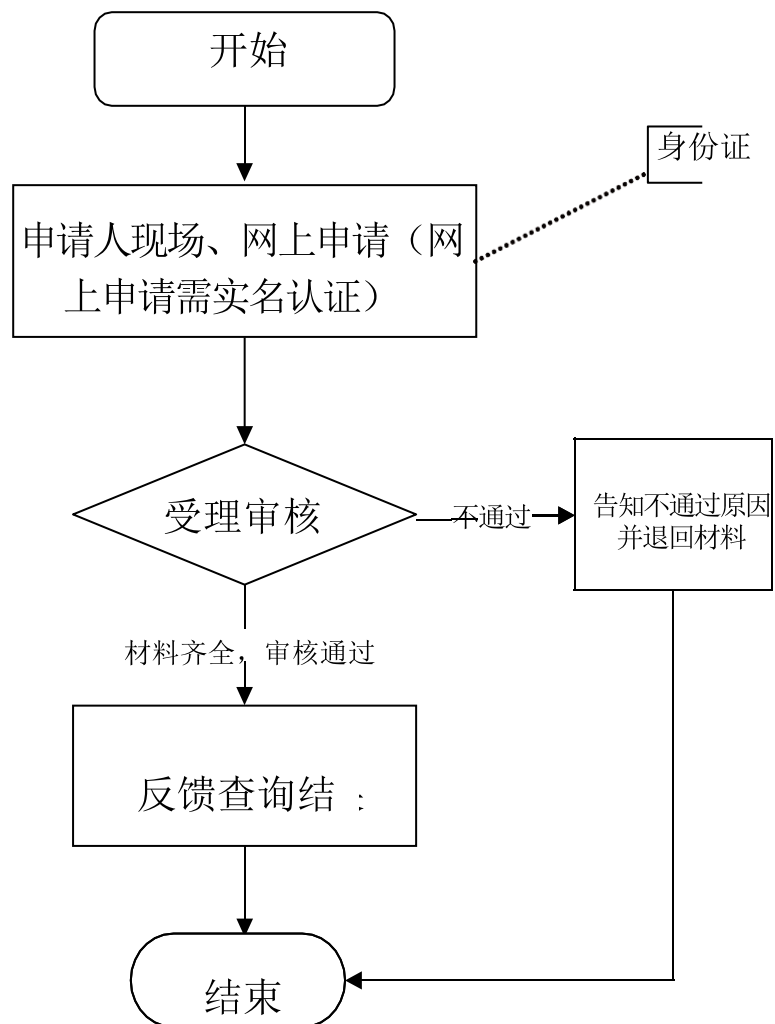
满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱

等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

个人参保缴费信息（个人权益记录） 查询办事流程图



医疗保险个人账户一次性支付

一、事项名称

医疗保险个人账户一次性支付

二、服务对象

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

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街9 号
历下区	解放路22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街24 号
天桥区	无影山东路31 号
历城区	华信路凯贝特大厦C 座606
济南高新区	舜华路750 号
长清区	经十西路17166 号
章丘区	绣水大街4100 号
济阳区	安康街29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区309 号
莱芜区	凤城东大街60 号
钢城区	永兴路52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅

平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路35 号

2. 网上办理：网站、APP、微信、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

- 1 参保人持身份证，银行借记卡（非本人需提供代办证明）现场向医保经办机构提交申请；
2. 医保经办机构审核；
3. 符合规定的，办理个人账户金支付手续。

五、申办材料

参保人身份证，非本人办理需提供代办证明。

六、办理时限

即时办理。

七、监督电话

0531-68966215。

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：

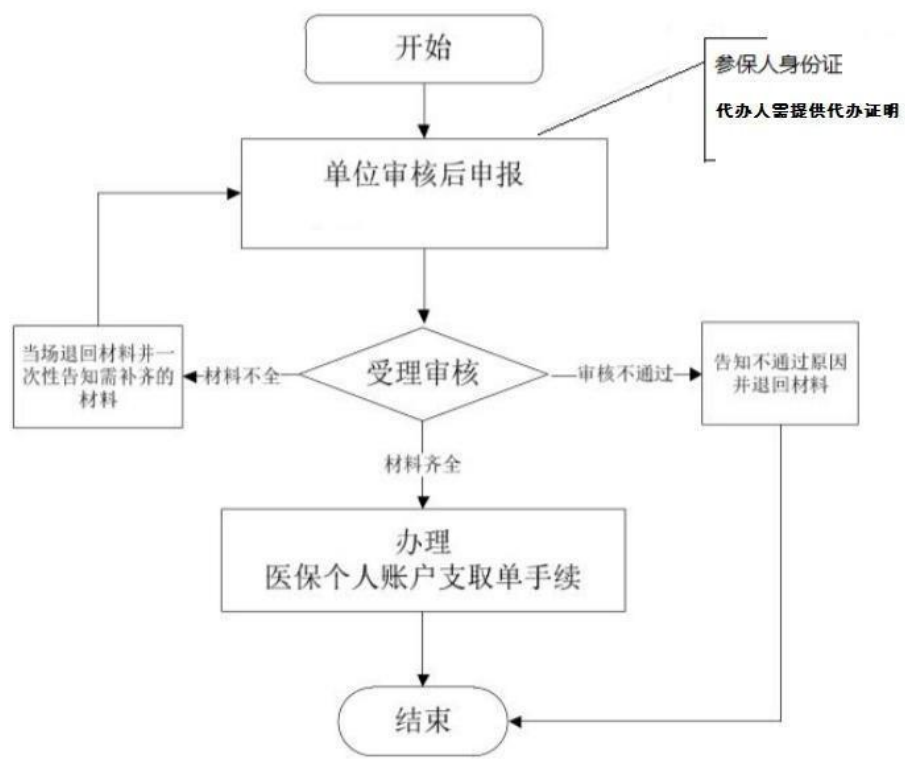
1. 信息公开：公开发布服务指南、办事进程与结果查询渠道、监督电话等；及时动态发布服务事项的改进和提升，阶段性更新服务事项。
2. 办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办事进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办

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：

- 1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；
- 2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

医保个人账户一次性支付办事流程图



职工退休医保缴费年限审核

一、事项名称

职工退休医保缴费年限审核

二、服务对象

我市退休人员或在省直办理退休在市级参加医保的人员。

三、办理方式

现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街9 号
历下区	解放路22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街24 号
天桥区	无影山东路31 号
历城区	华信路凯贝特大厦C 座606
济南高新区	舜华路750 号
长清区	经十西路17166 号
章丘区	绣水大街4100 号
济阳区	安康街29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区309 号
莱芜区	凤城东大街60 号
钢城区	永兴路52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路35 号

四、办理流程

1. 已达最低缴费年限（男 30 年、女 25 年）的退休人员，由系统自动认定医疗保险缴费年限；

2. 未达最低缴费年限（男 30 年、女 25 年）的退休人员，到所属医疗保险经办机构打印《济南市城镇职工医疗保险在职转退休未达最低缴费年限补缴单》，凭《济南市城镇职工医疗保险在职转退休未达最低缴费年限补缴单》补缴医保费。

五、申办材料

身份证、银行卡，非本人办理需提供代办说明。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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、公开办事进度查询渠道、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：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

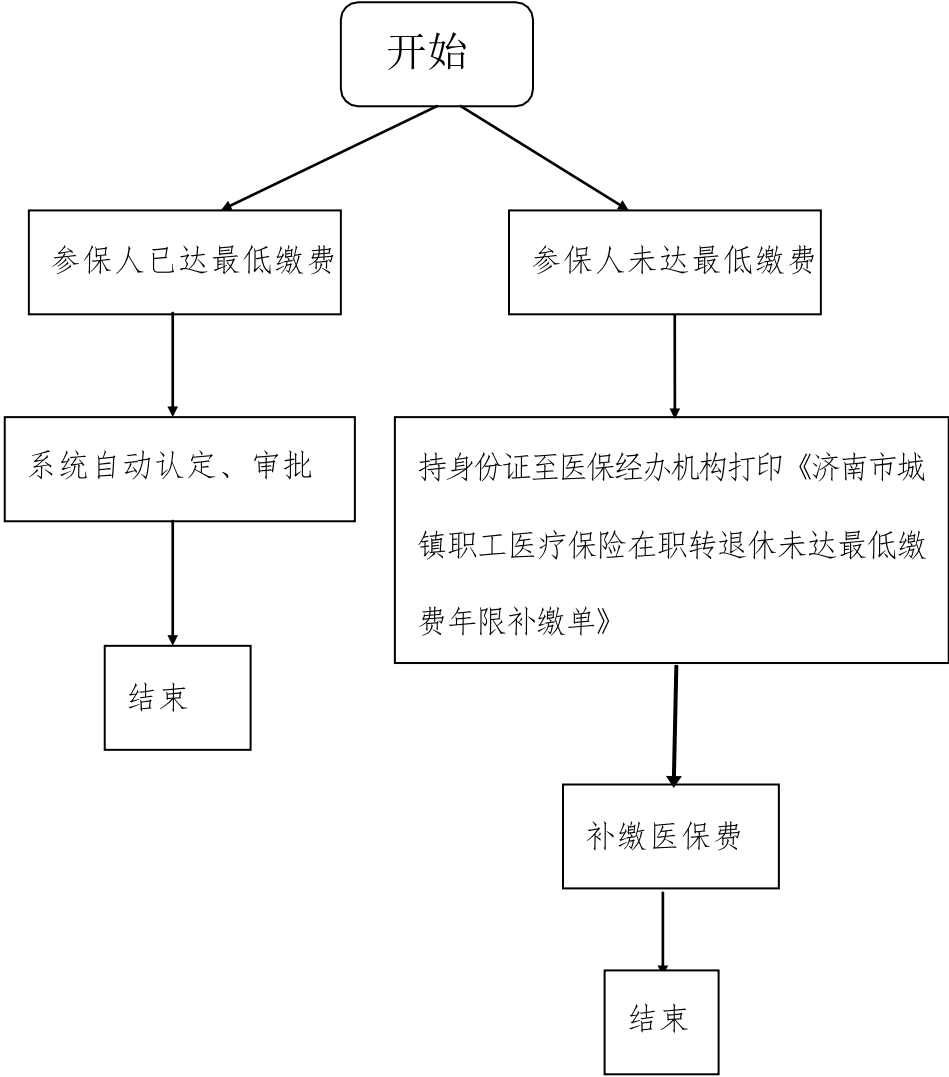
济南市城镇职工医疗保险在职退休未达最低缴费年限补缴单

姓名		性别		公民身份证号	
参加工作时间		参加医保时间		上年社平工资	
医保视同缴费月数		医保实际缴费月数		医保累计缴费月数	
应补缴月数		居民缴费额		应补缴全额	
补缴全额					
账户管理组意见			复核		

说明：本表一式两份，参保单位、参保人本人各一份。

所属辖区：

职工退休医保缴费年限审核流程图



参保地就医持卡联网结算

一、事项名称

参保地就医持卡联网结算（本地业务）

二、服务对象

参保职工

三、办理方式

持社会保障卡在我市协议定点医疗机构就诊、直接结算。

四、办理流程

参保人员在协议定点医疗机构就医，持社会保障卡实现直接联网结算。符合基本医保、大病保险、补充医疗保险等相关规定的费用实现“一站式服务，一窗口办理，一单制结算”。社保卡制卡、挂失补办期间，可凭身份证直接在定点医疗机构办理无卡就医手续。

五、申办材料

无

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

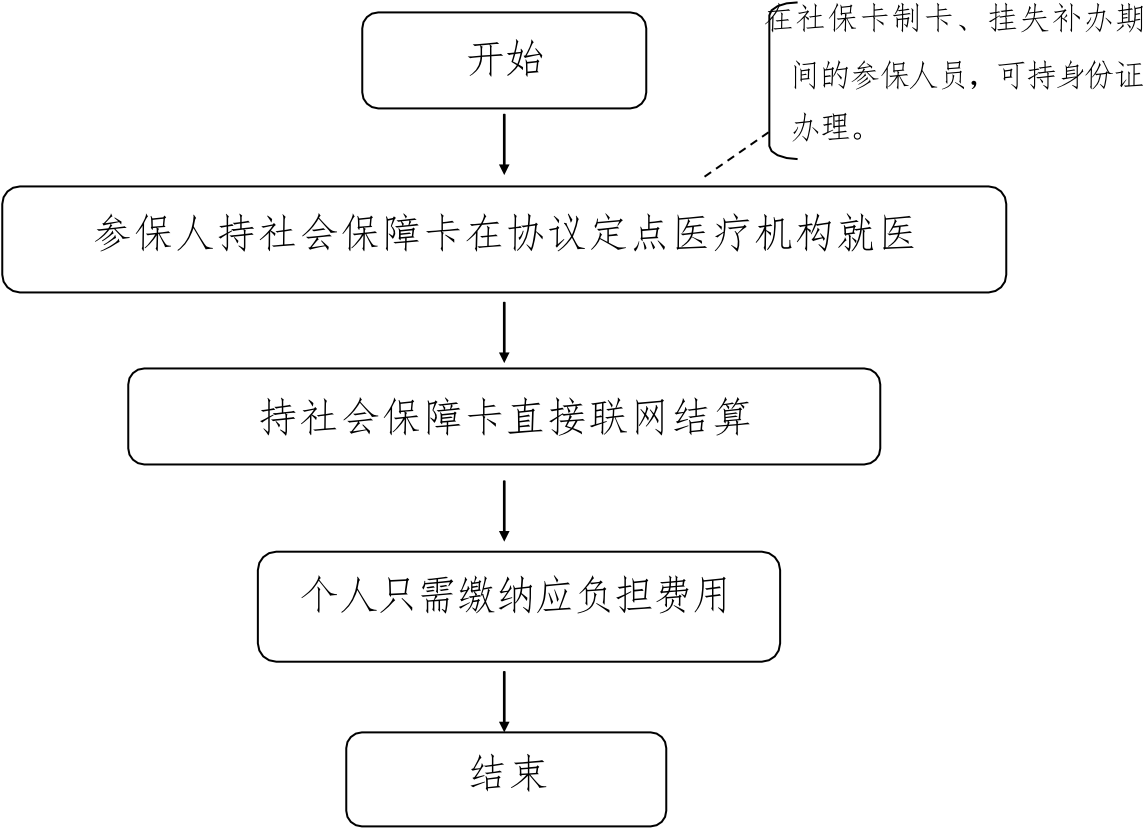
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

参保地就医持卡联网结算 办事流程图



异地就医备案

长期异地就医备案

一、事项名称

长期异地就医备案

二、服务对象

参保职工

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅或居住地镇街社区服务中心；
2. 网上办理：企业在职人员及其管理的退休人员通过单位端网上申报系统办理。

四、办理流程

1. 管理单位通过服务大厅或网上向医保经办机构申报备案（备案医院即为参保职工的异地门诊定点医院，备案医院所在城市的联网医院皆为参保职工的住院定点医院）
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. 居住证、居住证办理回执单或其他异地居住证明材料的复印件 1 份；

2. 实行承诺制。对不能提供上述异地长期居住证明材料的，参保人员可书面承诺。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

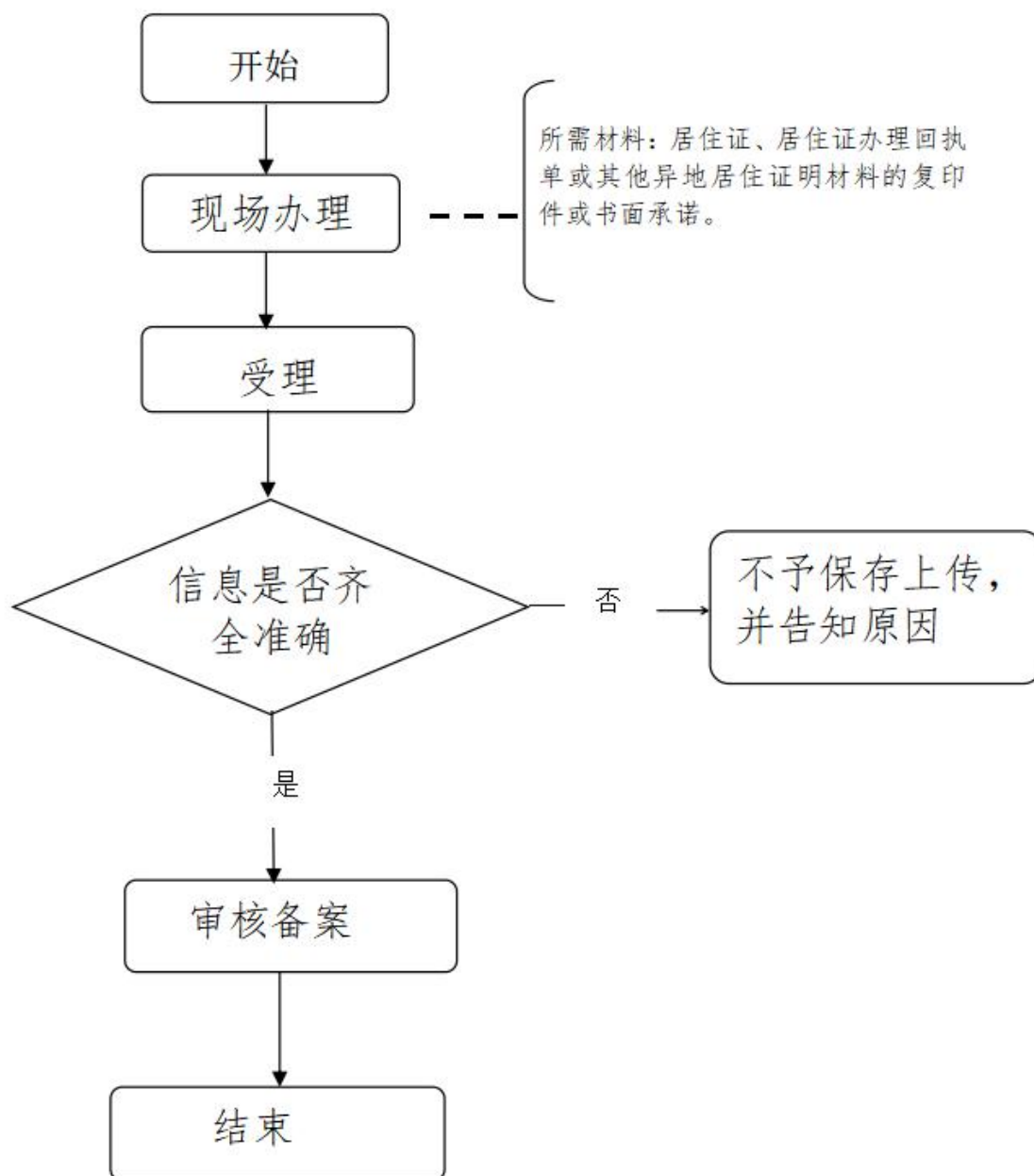
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

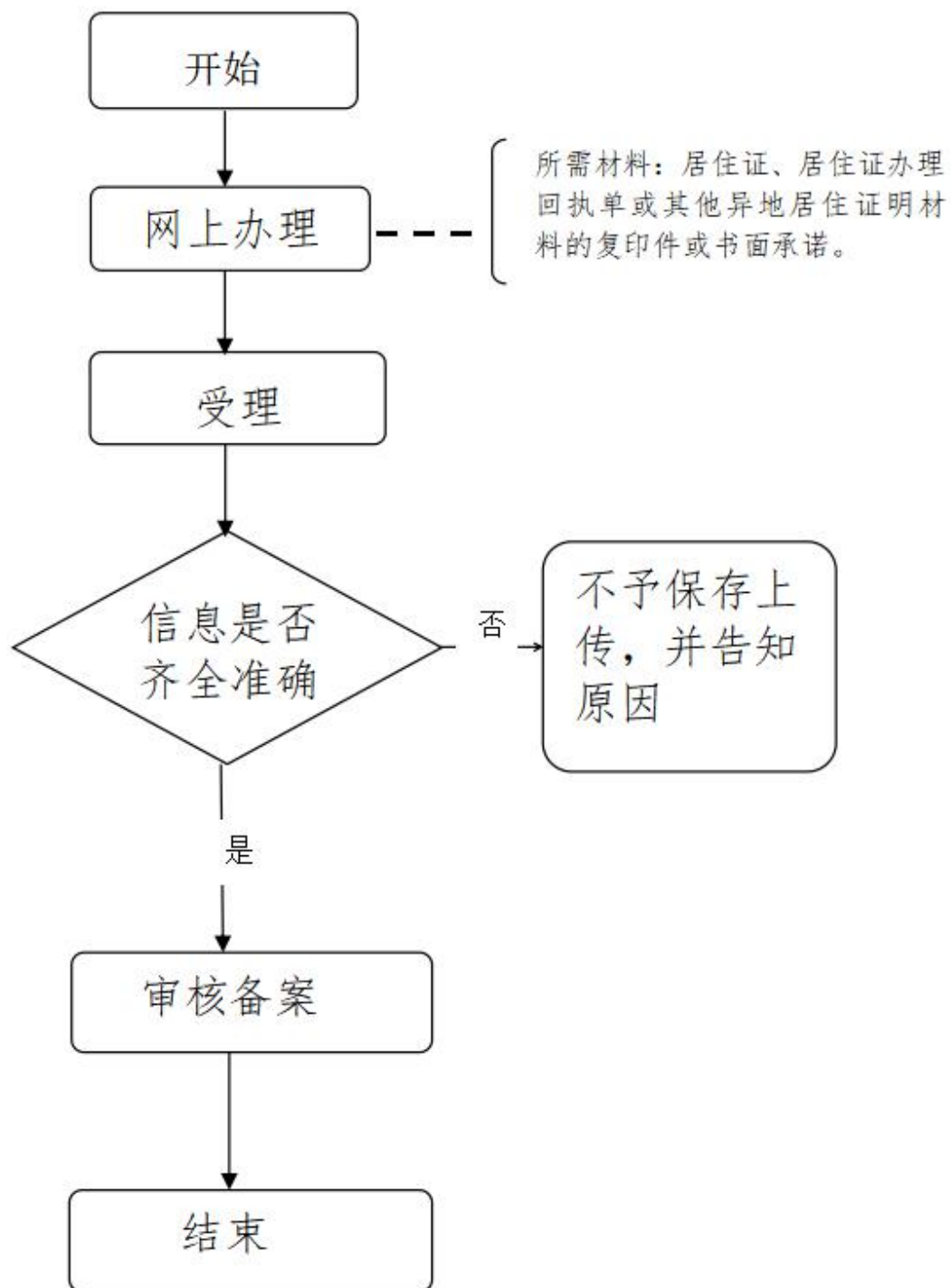
1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

长期异地就医备案流程图（现场办理）



长期异地就医备案流程图（网上办理）



转外就医备案

一、事项名称

转外就医备案

二、服务对象

需通过转诊转院到统筹地区外住院就医的参保职工。

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；
2. 网上办理：通过微信、QQ、传真、电话等方式报申办材料至医保经办机构办理；
3. 医院端办理：系统正在开发中，待开发完毕后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人在我市规定的定点医院办理转诊手续；
2. 转诊医院通过电话告知市医保中心办理备案；
3. 通过网上提交申办材料，经审核符合条件的，通过网上告知审核结果。

五、申办材料

社会保障卡。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

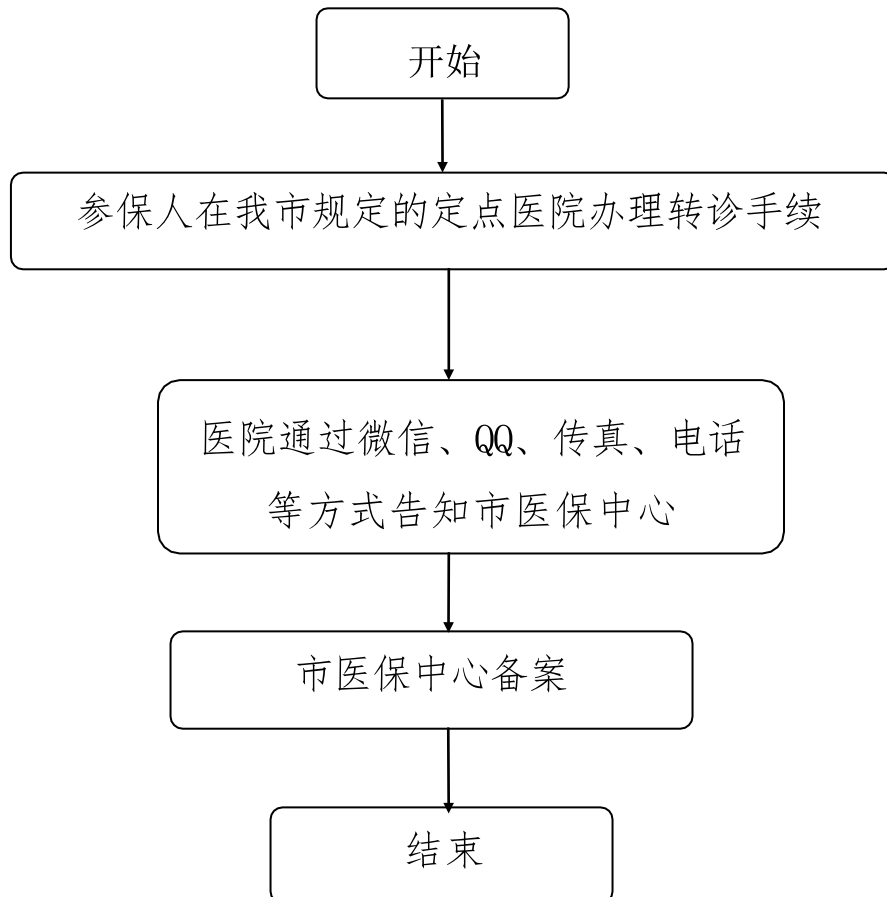
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

转外就医备案流程图



异地急诊转住院联网备案

一、事项名称

异地急诊转住院联网备案（该业务系统正在开发中，待开发完毕后及时公布并参照此服务指南办理。）

二、服务对象

在异地联网医院因急诊转住院的参保职工。

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；
2. 电话办理：0531-68967250、0531-68967251；
3. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人在异地联网医院开具急诊诊断证明；
2. 通过电话、传真、网上等方式告知参保地医保经办机构联网备案；
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

急诊诊断证明 1 份。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

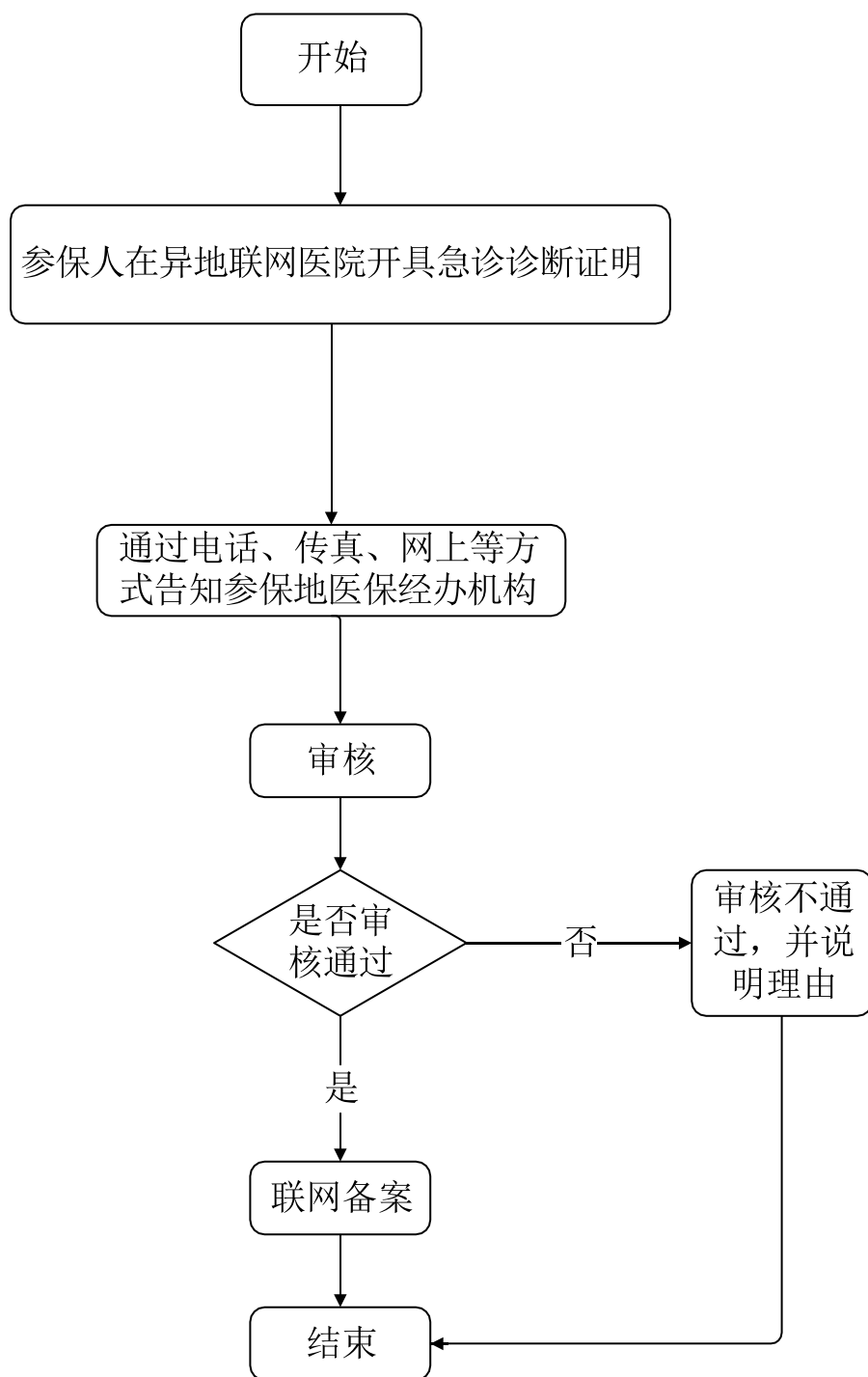
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

异地急诊转住院联网备案流程图



大病特药备案

一、事项名称

大病特药备案

二、服务对象

参保职工

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；
2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人向大病特药定点医院提出申请，由责任医师开具《济南市大病保险特药使用申请及评估表》；
2. 参保人持申报材料至市医保中心审核、备案。

五、申办材料

1. 参保人身份证明材料复印件 1 份；
2. 《济南市大病保险特药使用申请及评估表》1 份；
3. 确诊该病的出院记录复印件（或门诊病历复印件）、病理报告单、基因检测报告单、影像报告单。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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：

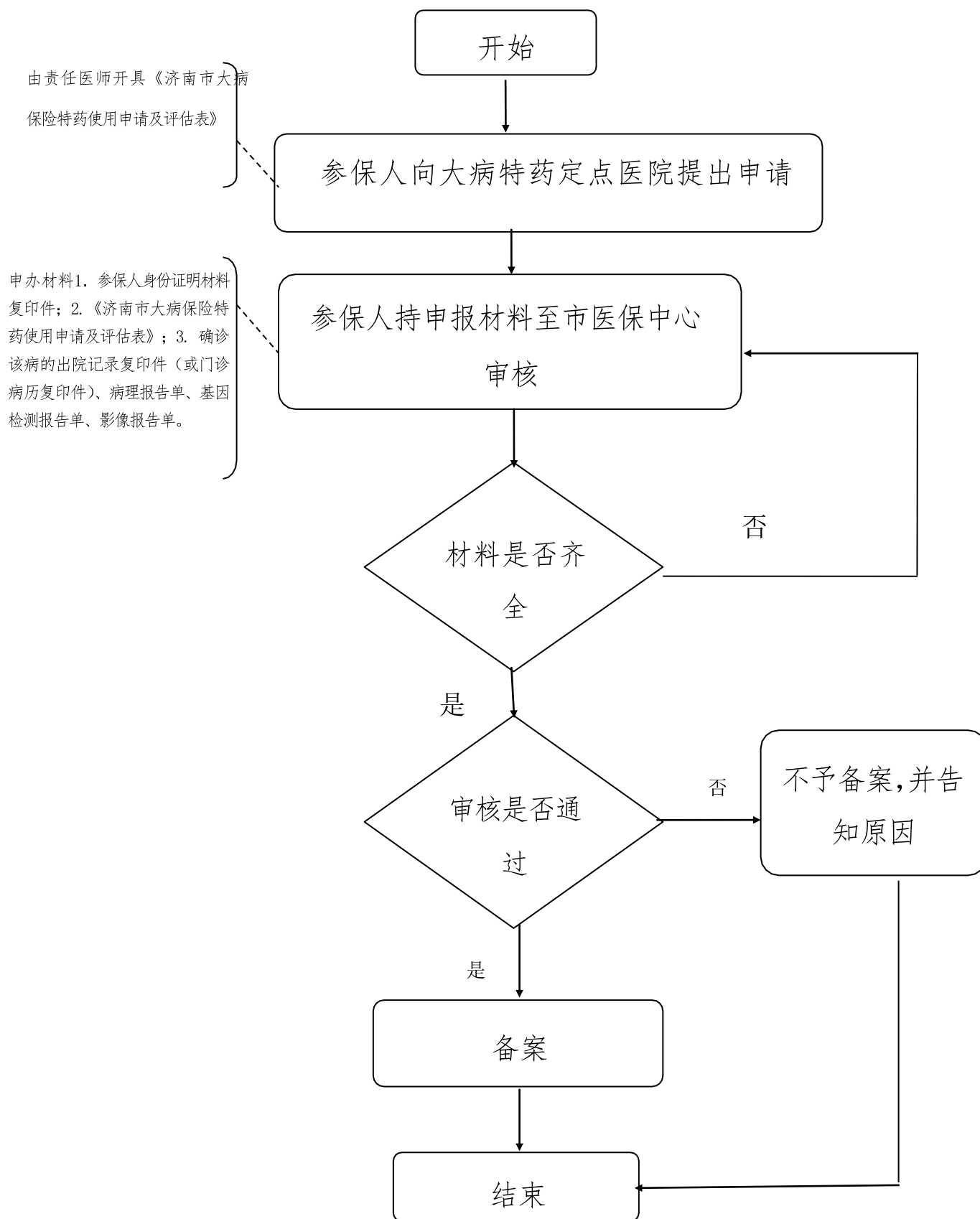
1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

济南市大病保险特药使用申请及评估表

姓名		性别		年龄	
工作单位		身份证号			
人员类别	职工医保 ☐ 居民医保 ☐ 离休人员 ☐ 其他 ☐				
申请特药名称 (商品名)		联系电话			
特药定点医院		特药定点医院			
申请人签字（患者或监护人）： 申请日期： 年 月 日					
以上内容由患者本人或监护人填写					
疾病诊断		确诊时间	年 月 日		
特邀名称 (商品名)		特药使用 起始时间	年 月 日		
特药定点医疗 机构意见	治疗方案 _____ _____				
	特药用法用量： _____ _____				
	责任医师签字（章）： 医院医保办盖章：				
	年 月 日				
医保经办机构 审核意见	经办人： 审核人： 医保经办机构盖章： 年 月 日				

大病特药备案流程图



医疗费用手工报销

长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销

一、事项名称

长期异地就医人员住院医疗费用手工报销（非联网）

二、服务对象

长期异地就医备案人员。

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心2楼医保业务大厅；

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人或单位持报销材料向市医保中心申报；
2. 市医保中心受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

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

六、办理时限

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：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：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；
2. 电话查询：0531-68967250、0531-68967251。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

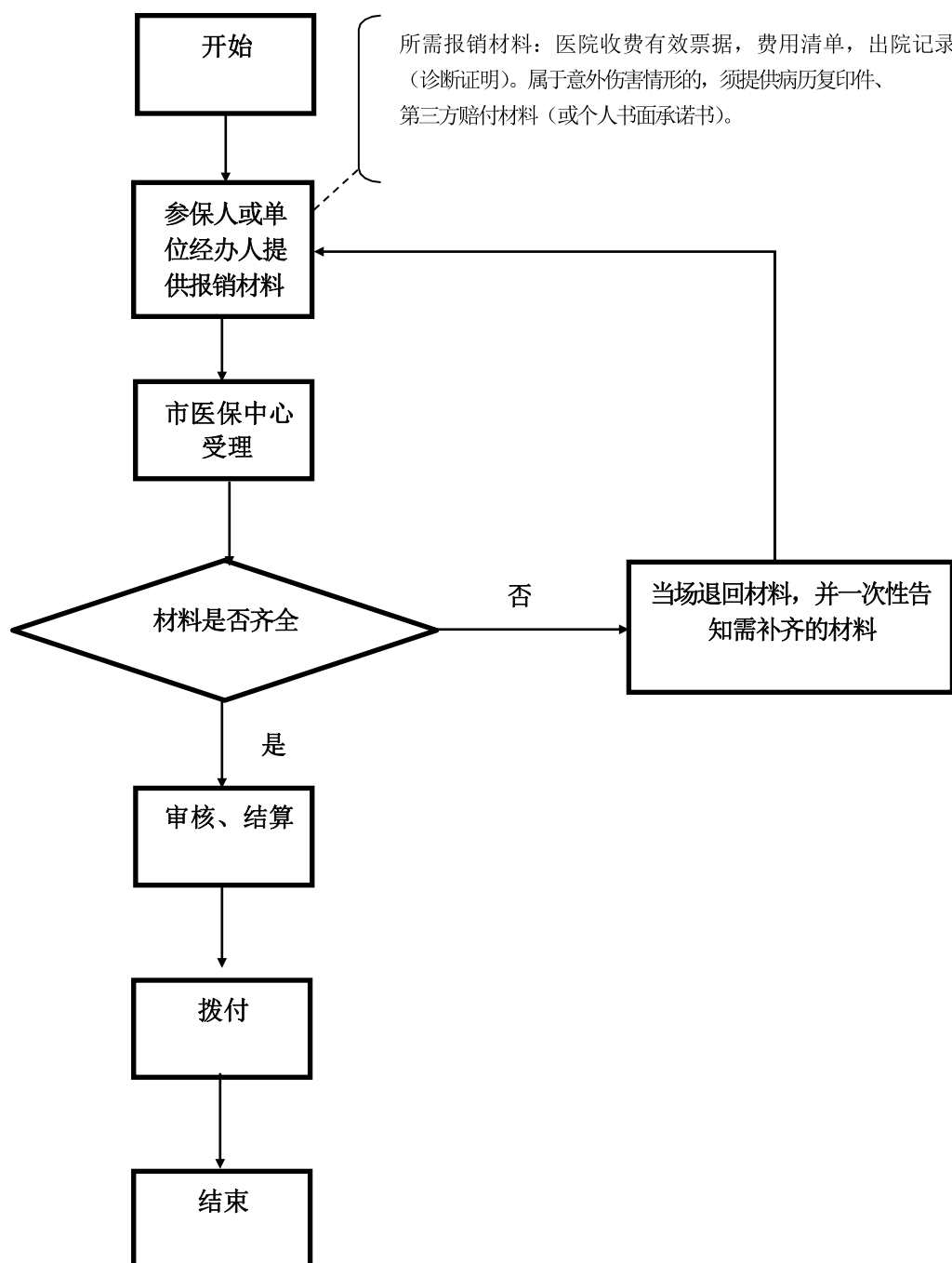
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

长期异地就医备案人员住院医疗费 用手工报销流程图



长期异地就医备案人员门诊慢性病医疗费用手工报销

一、事项名称

长期异地就医备案人员门诊慢性病医疗费用手工报销

二、服务对象

1. 发生普通门诊统筹、门诊慢性病医疗费用的异地安置人员、异地长期居住人员、常驻异地工作人员；
2. 在职转退休人员。

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；
2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人或单位持报销材料向市医保中心申报；
2. 市医保中心受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

医院收费有效票据，费用清单。

六、办理时限

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：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：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；

2. 电话查询：0531-68967275；

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

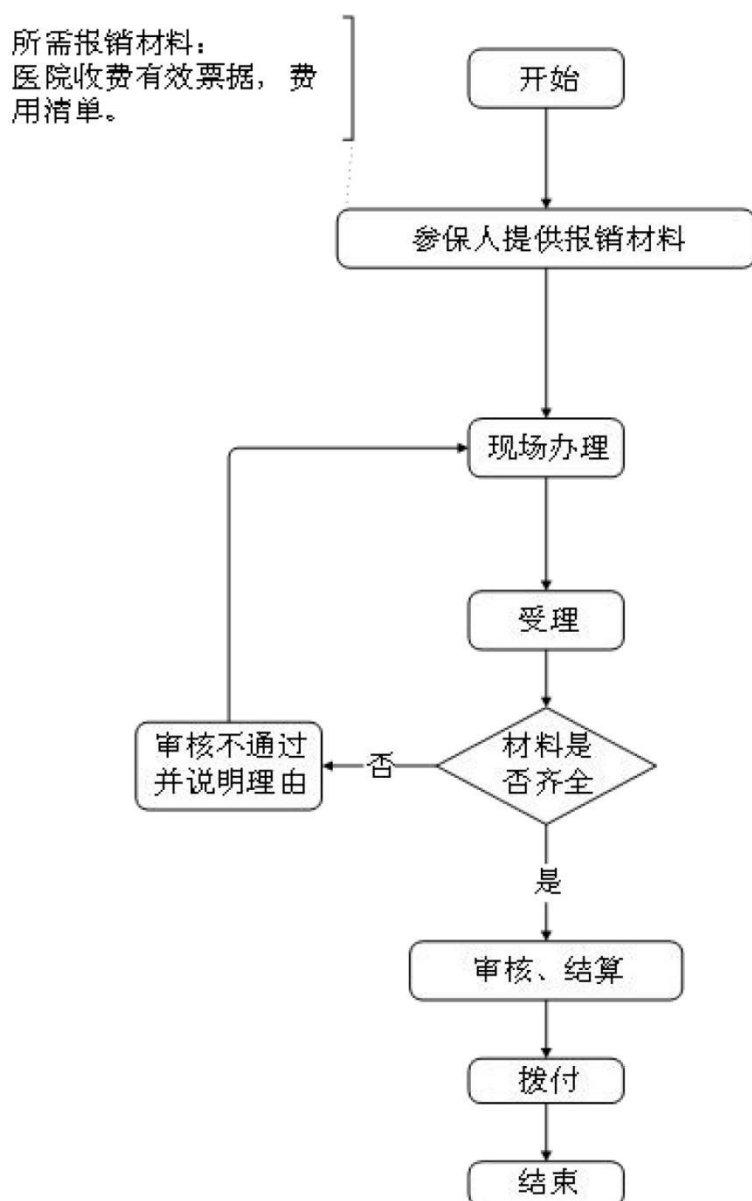
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

长期异地就医备案人员门诊慢性病医疗费用手工报销流程图



转外就医医疗费用手工报销

一、事项名称

转外就医医疗费用手工报销（非联网）

二、服务对象

转外就医人员

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心2楼医保业务大厅；

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人或单位持报销材料向市医保中心申报；
2. 市医保中心受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

医院收费有效票据，住院费用清单，出院记录（诊断证明）。

六、办理时限

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：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：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心

2 楼医保业务大厅；

2. 电话查询：0531-68967250、68967251。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

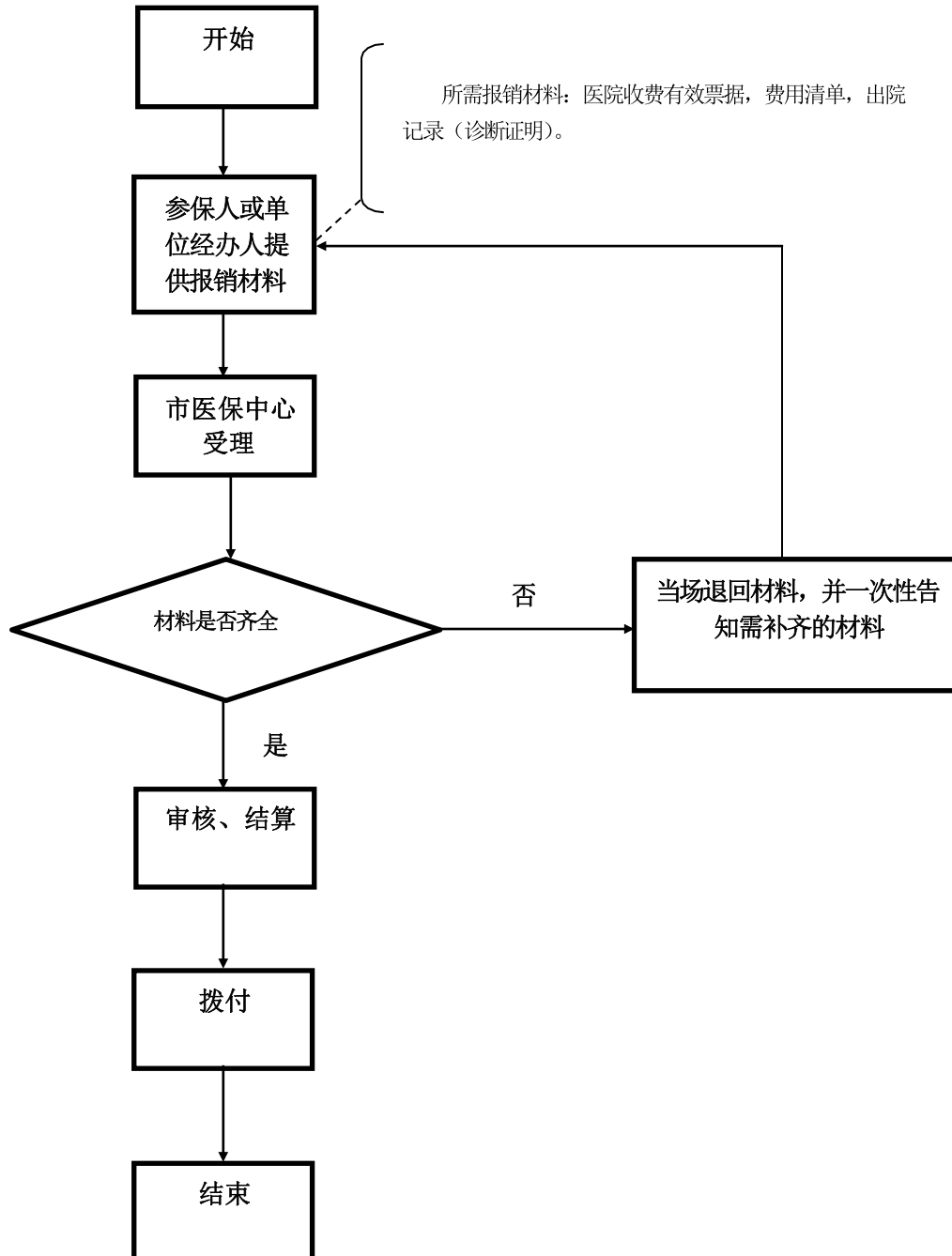
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

转外就医医疗费用手工报销流程图



非转外就医、非长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销

一、事项名称

非转外就医、非长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销

二、服务对象

1. 未办理备案手续，直接在异地住院的参保人员；
2. 非欠费原因造成灰名单结算的参保人员；
3. 因突发急症在本市非定点医院住院的参保人员；
4. 在工伤或生育住院期间产生基本医疗保险费用的参保人员；
5. 不符合生育报销标准的异位妊娠、妊娠滋养细胞疾病（仅限首次住院）参保人员；
6. 住院当天产生 120 急救费用（出车费、出诊费和担架费除外）的参保人员；
7. 急诊抢救无效死亡的参保人员；
8. 因意外伤害住院的参保人员（存在有第三方全额赔偿的，因自杀、自残或犯罪所致的，属于工伤保险报销范围的除外）。

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；
2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人或单位经办人携带报销材料向市医保中心申报；
2. 市医保中心受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

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

六、办理时限

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：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：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；
2. 电话查询：0531-68967250、0531-68967251。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

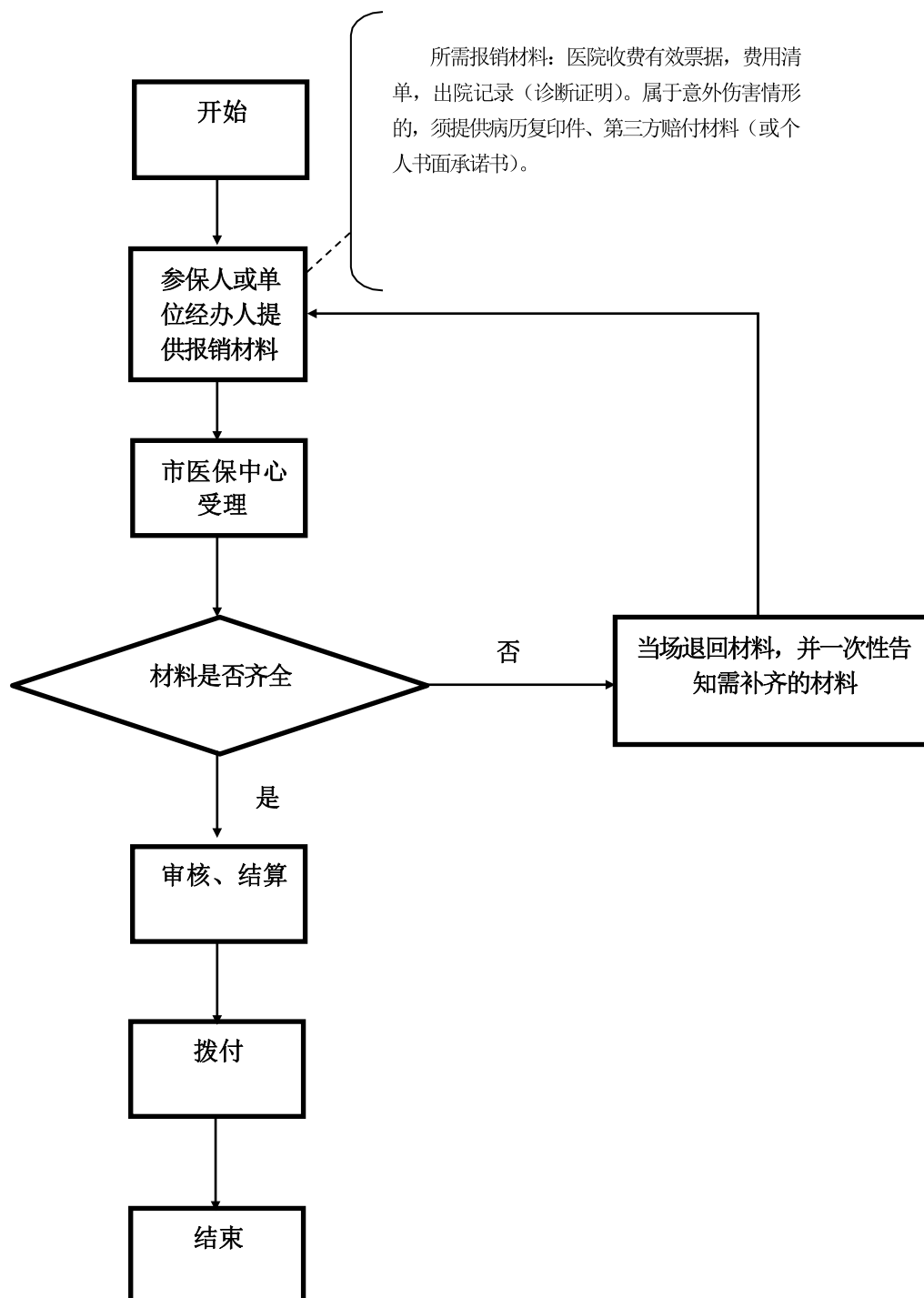
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

非转外就医、非长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销流程图



大病特药费用手工报销

一、事项名称

大病特药费用手工报销

二、服务对象

参保职工

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；
2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人或单位经办人携带报销材料向市医保中心申报；
2. 市医保中心受理审核，对材料不全的，一次性告知需补齐的材料。

五、申办材料

1. 参保人身份证明材料；
2. 参保人银行卡复印件 1 份（济南市区可不要开户行，其他需提供）；
3. 购药有效票据、处方、住院医嘱单复印件（或门诊病历复印件）。

六、办理时限

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：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：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；
2. 电话查询：0531-68967255。

八、监督电话

0531-68966215。

九、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。

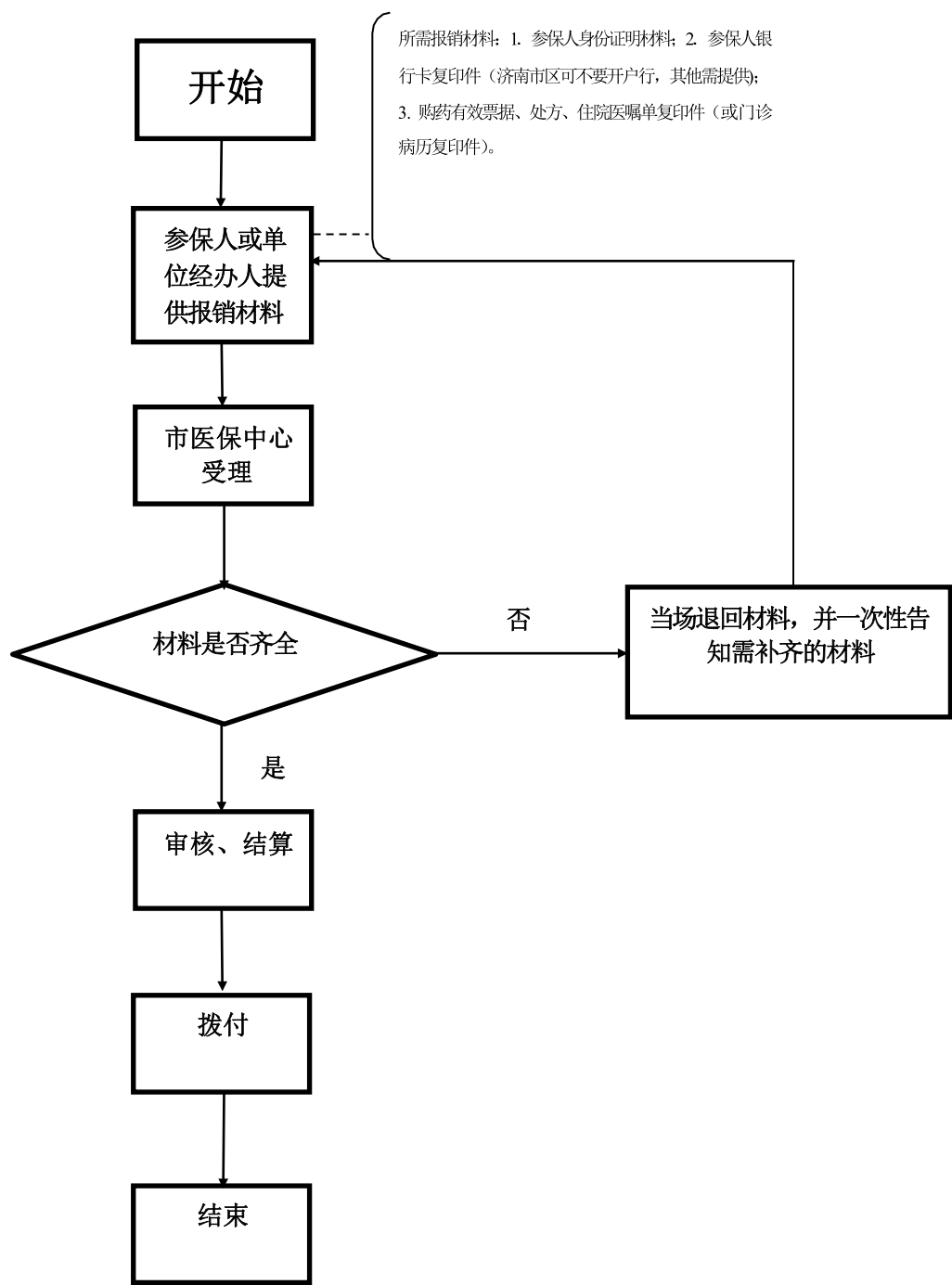
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

大病特药费用手工报销流程图



门诊慢性病资格确认、备案

一、事项名称

门诊慢性病资格确认、备案

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. 医保经办机构办理：

（1）现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅。

（2）网上办理：单位端通过济南市社保网上申报系统上传。网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

提交门诊慢性病申办材料，由受理的协议定点医疗机构或医保经办机构按以下流程办理：

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市医保中心，由市医保中心进行确认备案；

2. 医保经办机构办理流程：市医保中心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、原则凡可提供二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

恶性肿瘤、肾透析、器官移植抗排异治疗、精神障碍等医疗费用较高的病种，随时申报、即时办结，次日享受待遇；其它病种随时申报、45 日内办结，次日享受待遇。

七、办理进度查询

查询内容：查询职工医保门诊慢性病资格确认、备案业务是否已受理、业务办理中、业务已办结等业务办理进度情况。

1. 现场查询：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；
2. 电话查询：0531-68967270；
3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

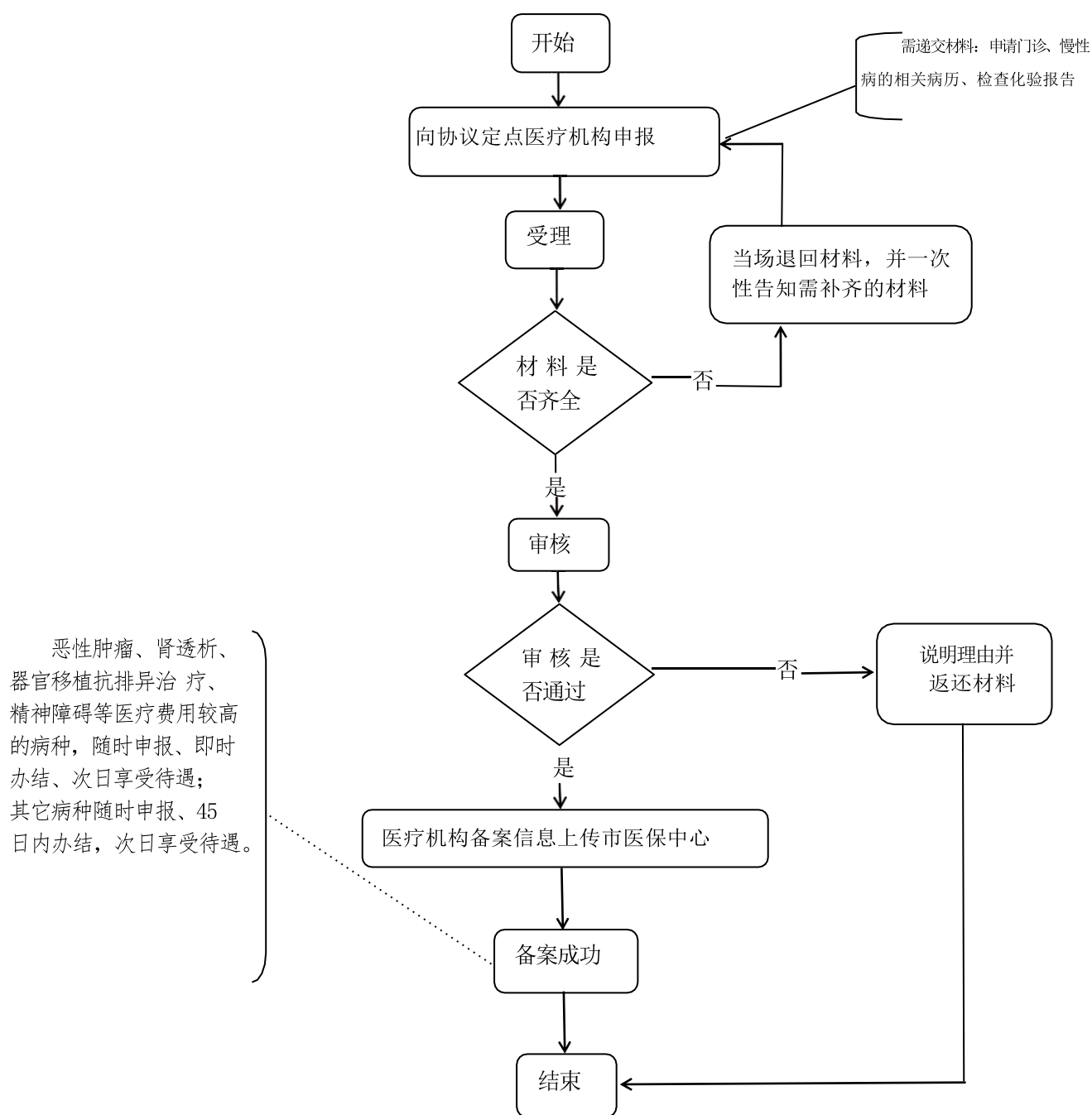
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

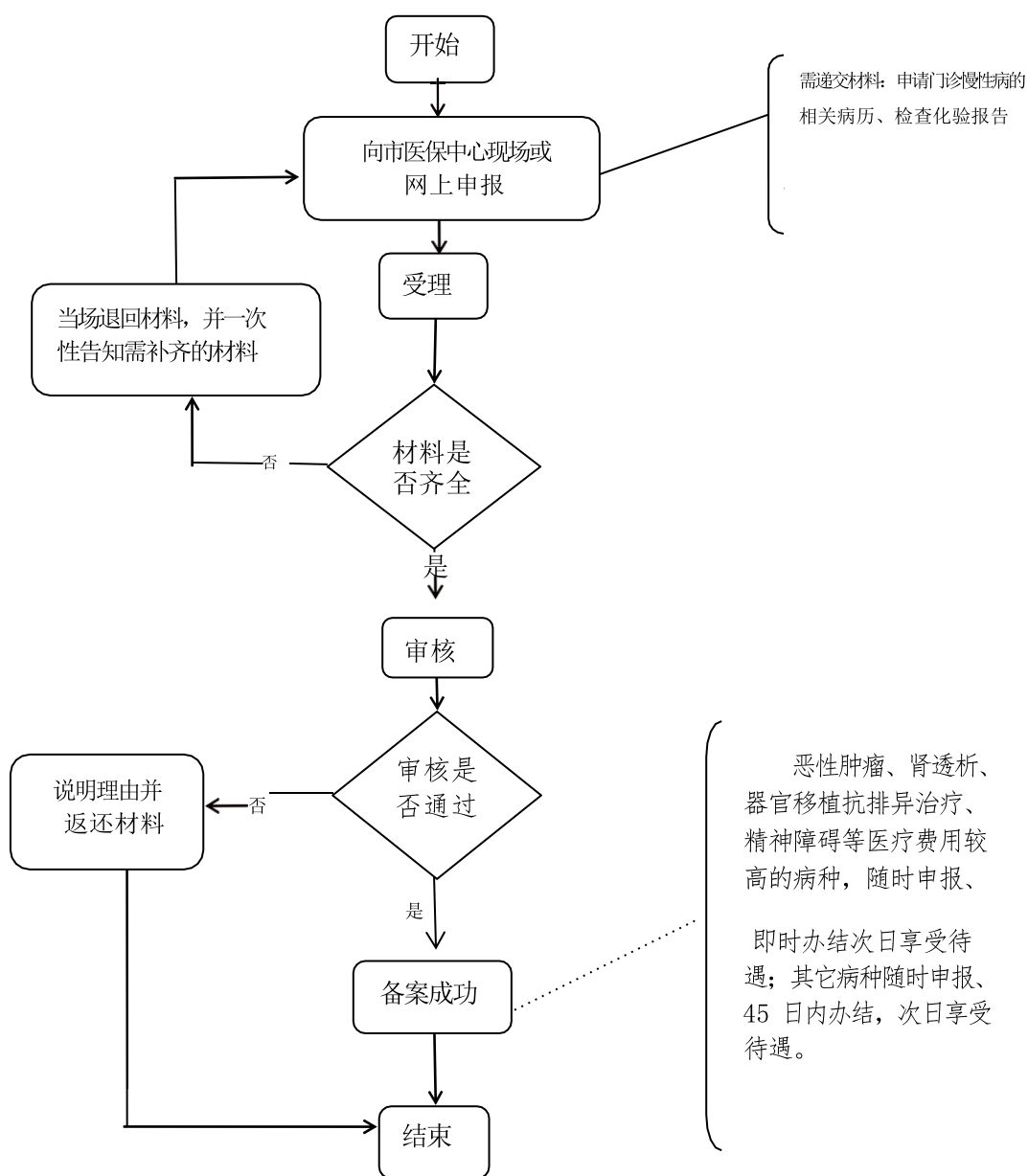
1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

门诊慢性病资格确认、备案流程图 (协议定点医疗机构办理)



门诊慢性病资格确认、备案流程图 (医保经办机构办理)



职工长期医疗护理申请

一、事项名称

职工长期医疗护理申请

二、服务对象

连续缴费满 1 年的参保职工。

三、办理方式

现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅。

四、办理流程

1. 参保职工（或家属）携带申办材料向定点医护机构提出申请；
2. 定点医护机构安排医护人员上门初评，将符合条件的参保人的申办材料递交长护经办机构；
3. 长护经办机构安排工作人员上门复评，符合办理条件的即可享受长护待遇。

五、申办材料

1. 身份证复印件 1 份；
2. 完整住院病历复印件或有效的诊断证明。

六、办理时限

接收定点医护机构提交的申办材料后 15 个工作日内。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

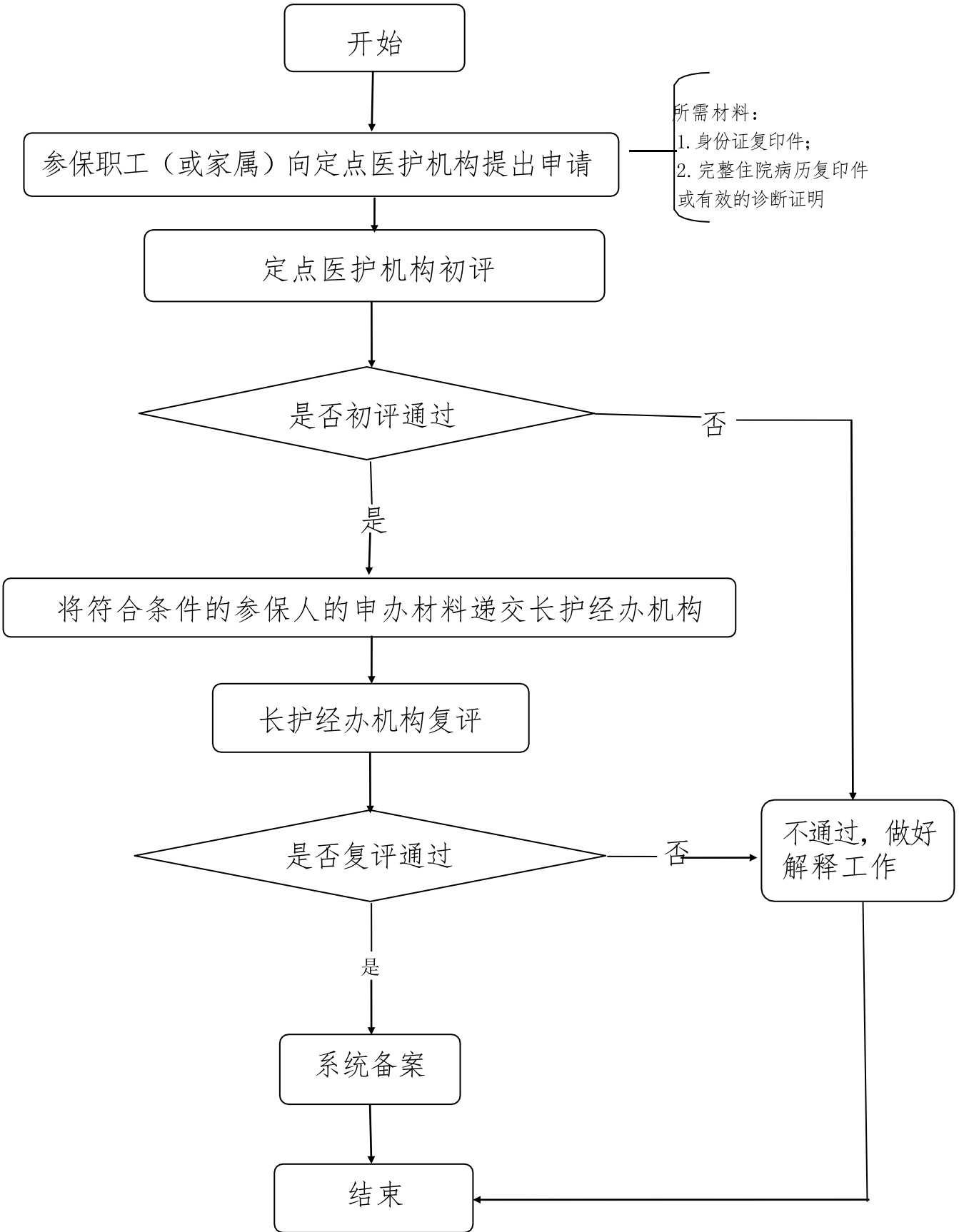
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

职工长期医疗护理申请办事流程图



生育保险待遇

生育医疗费结算

一、事项名称

生育医疗费结算（非联网）

二、服务对象

参加生育保险的女职工。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
历下区	历下区解放路 22 号 3 楼 320 室
市中区	英雄山路 8 号市中区政务服务中心 1 楼大厅 60 号窗口
天桥区	天桥区无影山东路 31 号 3 楼西厅 4-5 号窗口
槐荫区	北小辛庄西街 24 号槐荫区人社服务大厅 1 楼 7 号窗口
历城区	历城区华信路 15 号凯贝特大厦C 座六层 606 室
长清区	长清区马山路南头人社服务大厅 1 楼 13-14 号窗口
济阳区	济阳区市民中心 2 楼 8-10、14、16 号窗口
高新区	舜华路 750 号高新区政务服务中心 253、254 号窗口
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号南山管委会政务服务中心 2 楼 2 号窗口

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保单位或个人向市（区）医保经办机构提交申办材

料；

2. 市医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

五、申办材料

1. 收费有效票据，住院、门诊费用清单，出院记录（诊断证明），门诊病历原件或复印件；

2. 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）信息的职工提供个人承诺书 1 份。

六、办理时限

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：业务是否已受理、业务办理中、业务已办理等业务办理进度情况。

1. 现场查询：同“现场办理”地址；

2. 电话查询：

所属辖区	联系电话
济南市	68967282、68967283
历下区	86982635
市中区	82078565
天桥区	85872990
槐荫区	87123096
历城区	88066042、66899159
长清区	87221462
济阳区	84238923
高新区	88785761、88785763

南山区	88112712
-----	----------

八、监督电话

0531-68966215。

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。

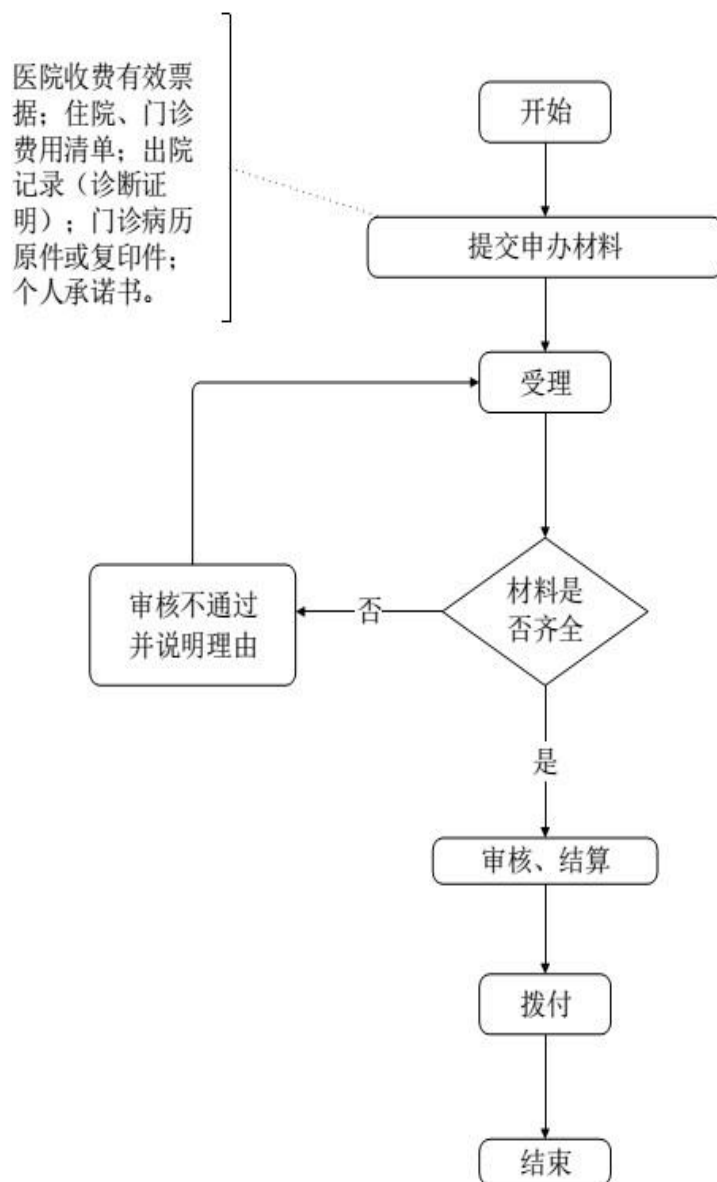
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

生育医疗费结算（非联网）办事流程



生育医疗费补助

一、事项名称

生育医疗费补助（非联网结算）

二、服务对象

参加生育保险配偶无工作的男职工。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
历下区	历下区解放路 22 号 3 楼 320 室
市中区	英雄山路 8 号市中区政务服务中心 1 楼大厅 60 号窗口
天桥区	天桥区无影山东路 31 号 3 楼西厅 4-5 号窗口
槐荫区	北小辛庄西街 24 号槐荫区人社服务大厅 1 楼 7 号窗口
历城区	历城区华信路 15 号凯贝特大厦C 座六层 606 室
长清区	长清区马山路南头人社服务大厅 1 楼 13-14 号窗口
济阳区	济阳区市民中心 2 楼 8-10、14、16 号窗口
高新区	舜华路 750 号高新区政务服务中心 253、254 号窗口
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号南山管委会政务服务中心 2 楼 2 号窗口

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保单位或个人向市（区）医保经办机构提交申办材料；

2. 市医保经办机构受理、审核、结算、拨付。

五、申办材料

1. 医院收费有效票据,住院费用清单,出院记录（诊断证明）;
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）信息的职工提供个人承诺书 1 份;
3. 参保男职工配偶无工作承诺书 1 份。

六、办理时限

法定 30 个工作日,承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起,缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容:业务是否已受理、业务办理中、业务已办理等业务办理进度情况。

1. 现场查询:同“现场办理”地址;
2. 电话查询:

所属辖区	联系电话
济南市	68967282、 68967283
历下区	86982635
市中区	82078565
天桥区	85872990
槐荫区	87123096
历城区	88066042、 66899159
长清区	87221462
济阳区	84238923
高新区	88785761 、 88785763

南山区	88112712
-----	----------

八、监督电话

0531-68966215。

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。

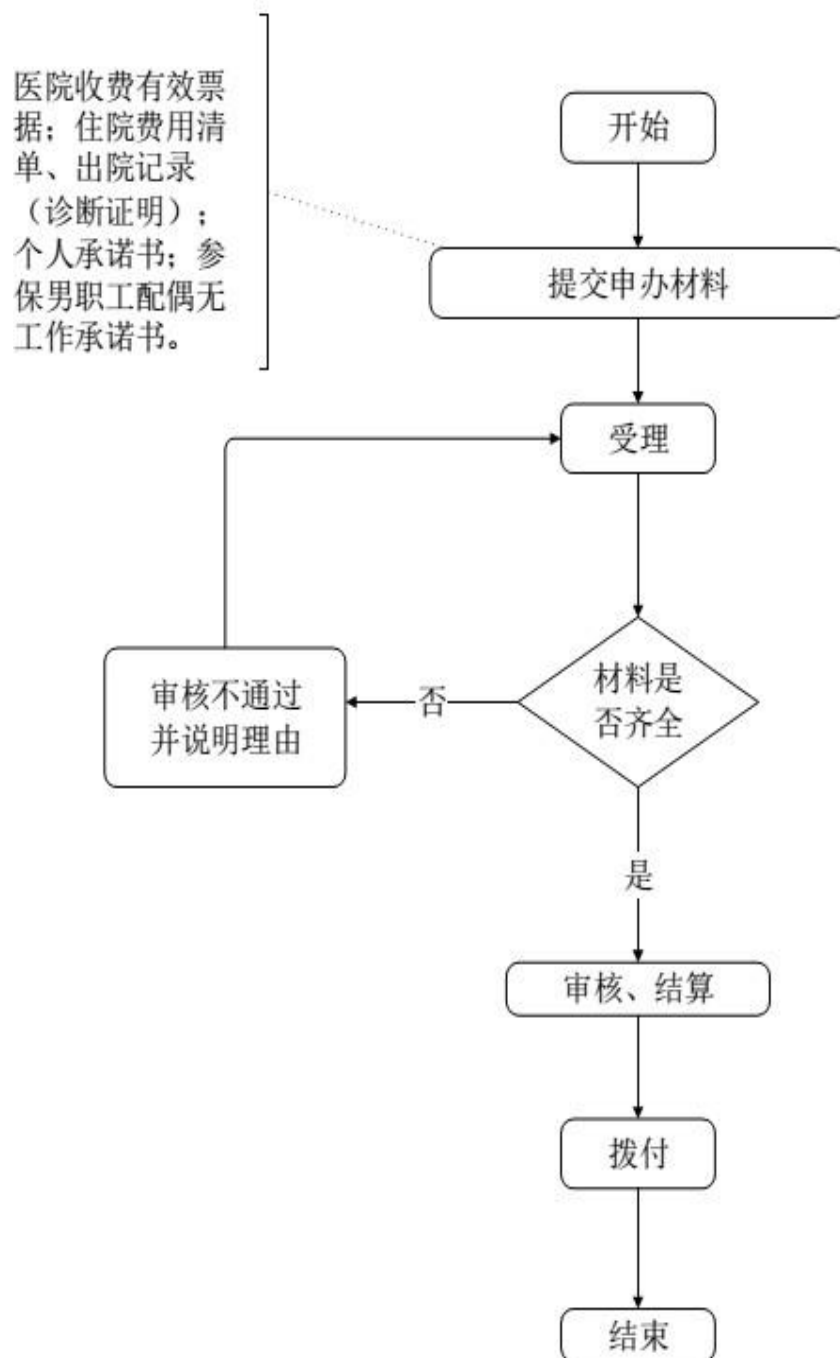
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

生育医疗费补助（非联网结算）办事流程图



生育津贴申领

一、事项名称

生育津贴申领（非联网）

二、服务对象

符合条件的参加生育保险的女职工。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
历下区	历下区解放路 22 号 3 楼 320 室
市中区	英雄山路 8 号市中区政务服务中心 1 楼大厅 60 号窗口
天桥区	天桥区无影山东路 31 号 3 楼西厅 4-5 号窗口
槐荫区	北小辛庄西街 24 号槐荫区人社服务大厅 1 楼 7 号窗口
历城区	历城区华信路 15 号凯贝特大厦C 座六层 606 室
长清区	长清区马山路南头人社服务大厅 1 楼 13-14 号窗口
济阳区	济阳区市民中心 2 楼 8-10、14、16 号窗口
高新区	舜华路 750 号高新区政务服务中心 253、254 号窗口
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号南山管委会政务服务中心 2 楼 2 号窗口

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保单位或个人向市（区）医保经办机构提交申办材料；

2. 市医保经办机构受理、审核、结算；

3. 符合规定的按月发至本人社会保障卡或银行账户。

五、申办材料

1. 生育津贴领取审核表；
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）信息的职工提供个人承诺书 1 份；
3. 本人社会保障卡或银行账户。

六、办理时限

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：业务是否已受理、业务办理中、业务已办理等业务办理进度情况。

1. 现场查询：同“现场办理”地址；
2. 电话查询：

所属辖区	联系电话
济南市	68967282、68967283
历下区	86982635
市中区	82078565
天桥区	85872990
槐荫区	87123096
历城区	88066042、66899159
长清区	87221462
济阳区	84238923
高新区	88785761、88785763

南山区	88112712
-----	----------

八、监督电话

0531-68966215。

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。

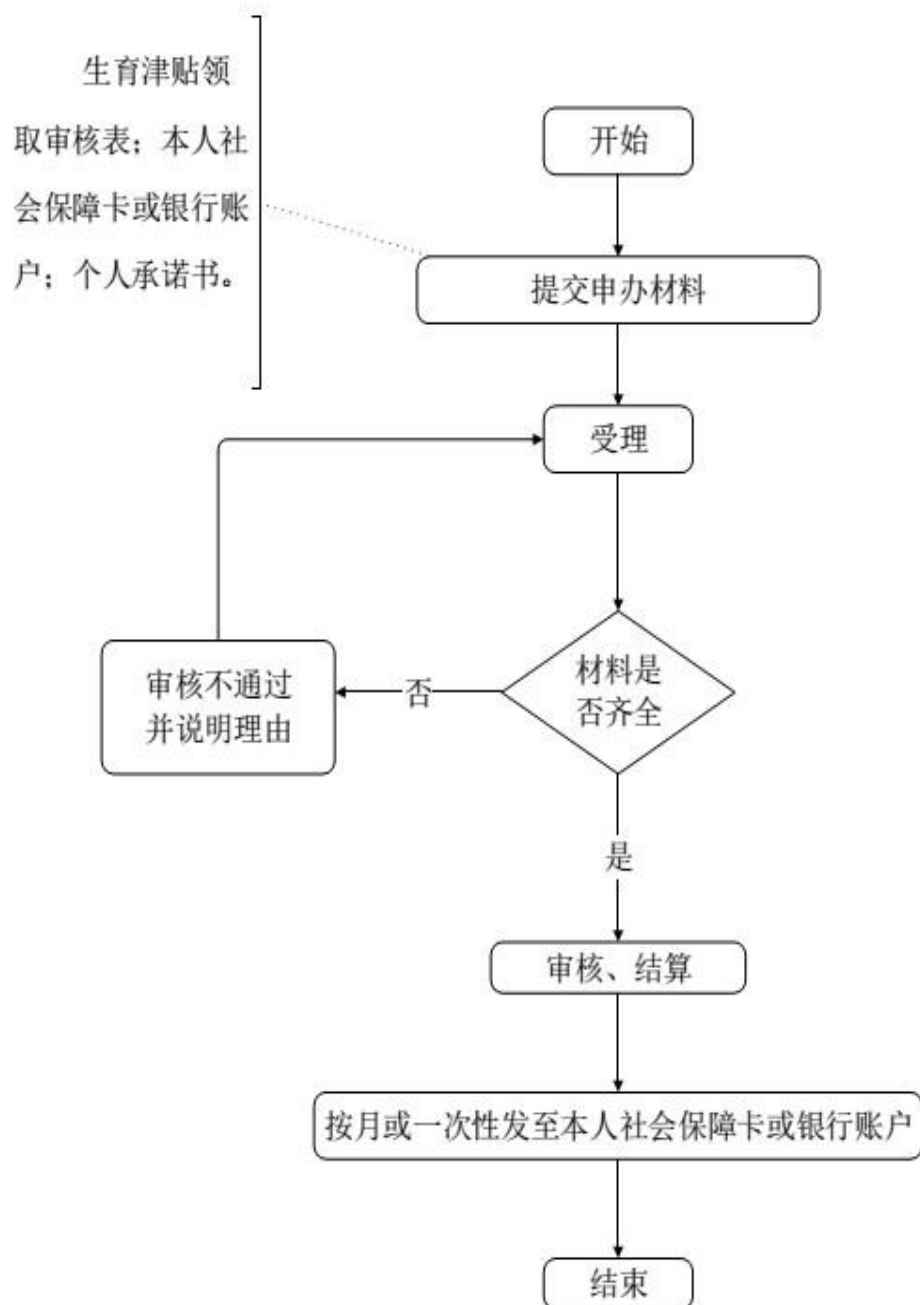
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

生育津贴申领（非联网）办事流程图



城乡居民医疗保障

医疗保险参保登记

城乡居民基本医疗保险参保登记

一、事项名称

城乡居民基本医疗保险参保登记

二、服务对象

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、城镇非从业居民等参保对象。

三、办理方式

1. 现场办理：市级经办机构及参保地（区、县、街道、镇）医保经办机构；
2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 向居住地村委会、社区居委会或镇街社区社保服务中心申报；
2. 医保经办机构受理并反馈审核结果。

五、申办材料

身份证或户口本（居住证）。

六、办理时限

集中缴费期内办结（每年 9 月 1 日至 12 月 31 日）。

七、办理进度查询

查询内容：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：市级经办机构及参保地（区、县、街道、镇）医保经办机构；
2. 电话查询：市级经办机构及参保地（区、县、街道、镇）医保经办机构电话；
3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

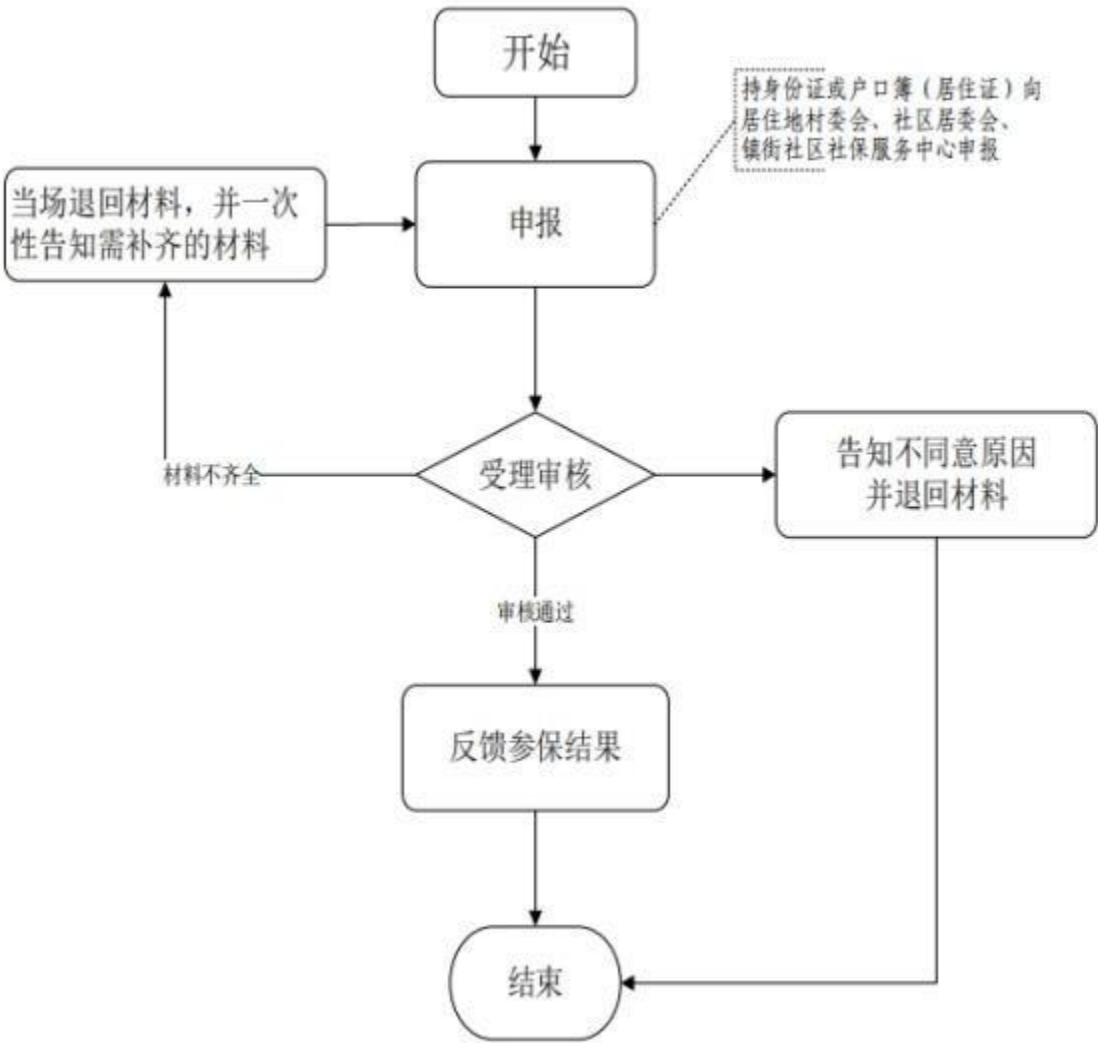
满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投

诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

城乡居民医保参保登记办事
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：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街 9 号
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 网上办理：通过网上居民医疗保险系统办理。

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（每年 9 月 1 日至 12 月 31 日）。

七、办理进度查询

查询内容：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：同“现场办理”地址；

2. 电话查询：

所属辖区	联系电话
济南市	0531-68967263
历下区	0531-86982946
市中区	0531-82078668
槐荫区	0531-87956068
天桥区	0531-85867569
历城区	0531-66899159
济南高新区	0531-88785761
长清区	0531-87220817
章丘区	0531-83660369

济阳区	0531-84238611
南山区	0531-88112712
莱芜区	0634-6215380
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890736
商河县	0531-84870658

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

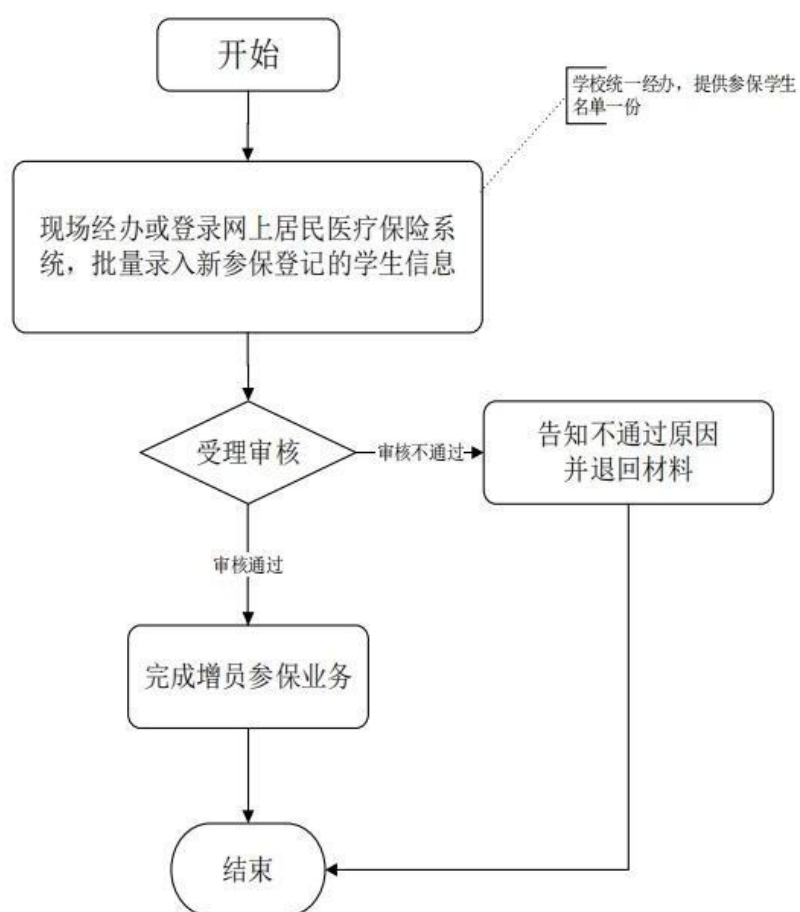
2. 办事效率：对符合规定的申报当场受理、公开办理进度查询渠道、按规定时限办结、及时回复咨询投诉等。

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：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；
2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

学生医保参保登记办事流程图



城乡居民基本医疗保险免缴费人群参保登记

一、事项名称

城乡居民基本医疗保险免缴费人群参保登记

二、服务对象

居民医保免缴费人群（包括：重度残疾、农村五保供养对象、城乡最低生活保障对象等困难人员，以及符合我市抚恤定补优抚对象医疗保障政策规定的农村七至十级残疾军人、烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属、复员军人、带病回乡退伍军人、参战退役人员）。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街 9 号
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号

钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 本人或家属携带相应证件和身份证明材料到参保地区县医保经办机构申报；

2. 医保经办机构受理审核并为其办理免缴费认定手续。

五、申办材料

身份证、户口簿和本市《城市居民最低生活保障证》、《中华人民共和国残疾人证》等相应证件原件。

六、办理时限

集中缴费期内办结（每年 9 月 1 日至 12 月 31 日）。

七、办理进度查询

查询内容：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：同“现场办理”地址；

2. 电话查询：

所属辖区	联系电话
济南市	0531-68967263

历下区	0531-86982946
市中区	0531-82078668
槐荫区	0531-87956068
天桥区	0531-85867569
历城区	0531-66899159
济南高新区	0531-88785761
长清区	0531-87220817
章丘区	0531-83660369
济阳区	0531-84238611
南山区	0531-88112712
莱芜区	0634-6215380
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890736
商河县	0531-84870658

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

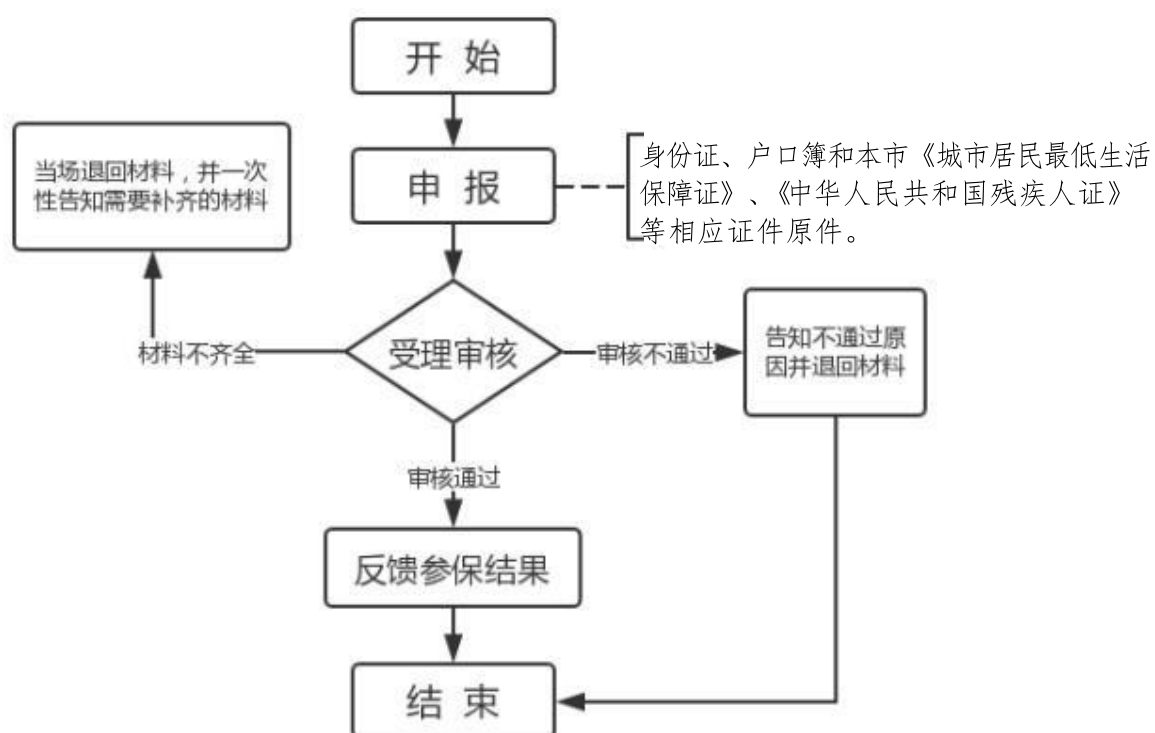
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

城乡居民基本医疗保险免缴费人群 参保登记办事流程图



城乡居民基本医疗保险参保人员信息变更

一、事项名称

城乡居民基本医疗保险参保人员信息变更

二、服务对象

参保居民

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街 9 号
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

参保人持需变更的个人信息有关证明材料，到参保地医保经办机构办理。

五、申办材料

需变更的个人信息证明材料 1 份。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

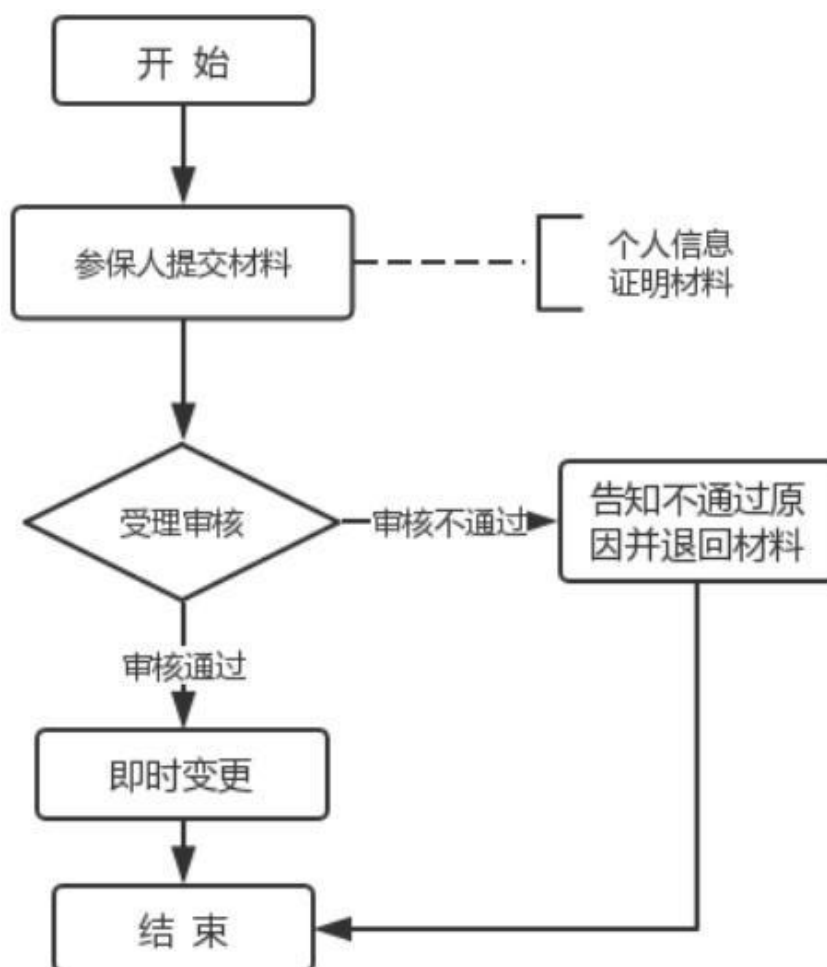
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

城乡居民基本医疗保险个人参保信息变更流程图



个人权益记录查询

一、事项名称

个人权益记录查询

二、服务对象

参保居民

三、办理方式

1. 现场办理：市级经办机构及参保地（区、县、街道、镇）医保经办机构；
2. 自助办理：医疗保险自助查询终端；
3. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

个人持社会保障卡或身份证通过服务大厅自助服务机或窗口查询个人权益记录。

五、申办材料

身份证或社会保障卡。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

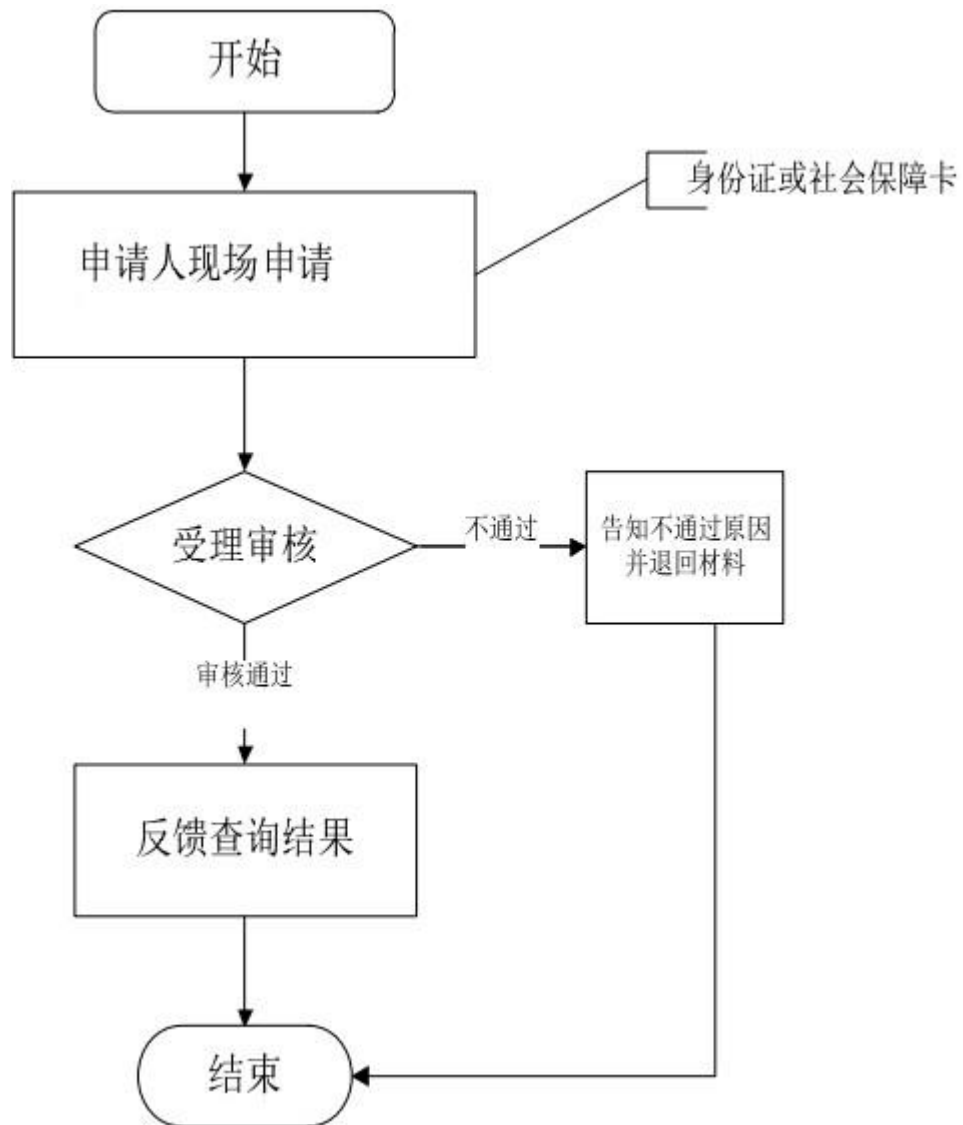
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

个人权益记录查询办事流程图



参保地就医持卡联网结算

一、事项名称

参保地就医持卡联网结算（本地业务）

二、服务对象

参保居民

三、办理方式

持社会保障卡在参保地协议定点医疗机构就诊、直接结算。

四、办理流程

参保人在协议定点医疗机构就医，持社会保障卡实现直接联网结算。符合基本医保、大病保险、补充医疗保险等相关规定的费用实现“一站式服务，一窗口办理，一单制结算”。社保卡制卡、挂失补办期间，可凭身份证（电话开通无卡备案后）直接在定点医疗机构办理无卡就医手续。

五、申办材料

无

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

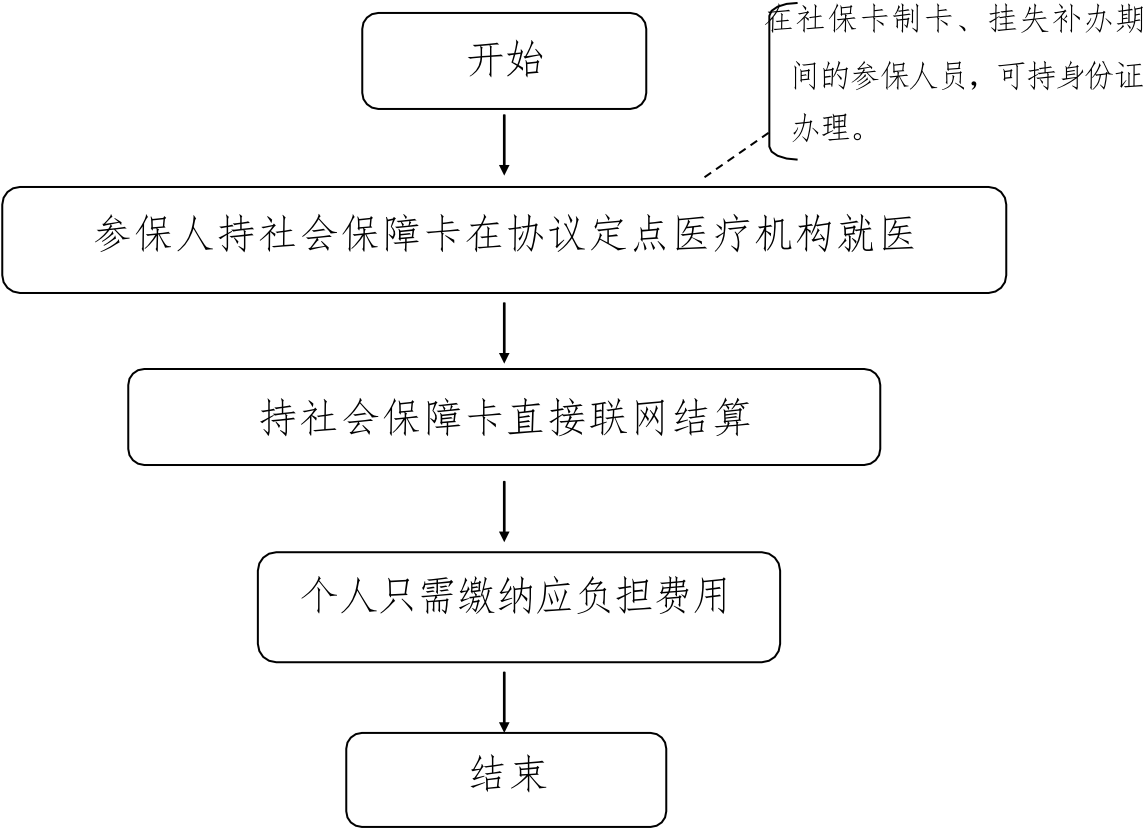
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

参保地就医持卡联网结算 办事流程图



异地就医备案

长期异地就医备案

一、事项名称

长期异地就医备案

二、服务对象

长期异地居住人员（原则上不低于 6 个月）。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街 9 号
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅

平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人通过服务大厅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

1. 居住证、居住证办理回执单或其他异地居住证明材料 1 份；
2. 实行承诺备案制。对不能提供上述异地长期居住材料的，参保人员可书面承诺。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

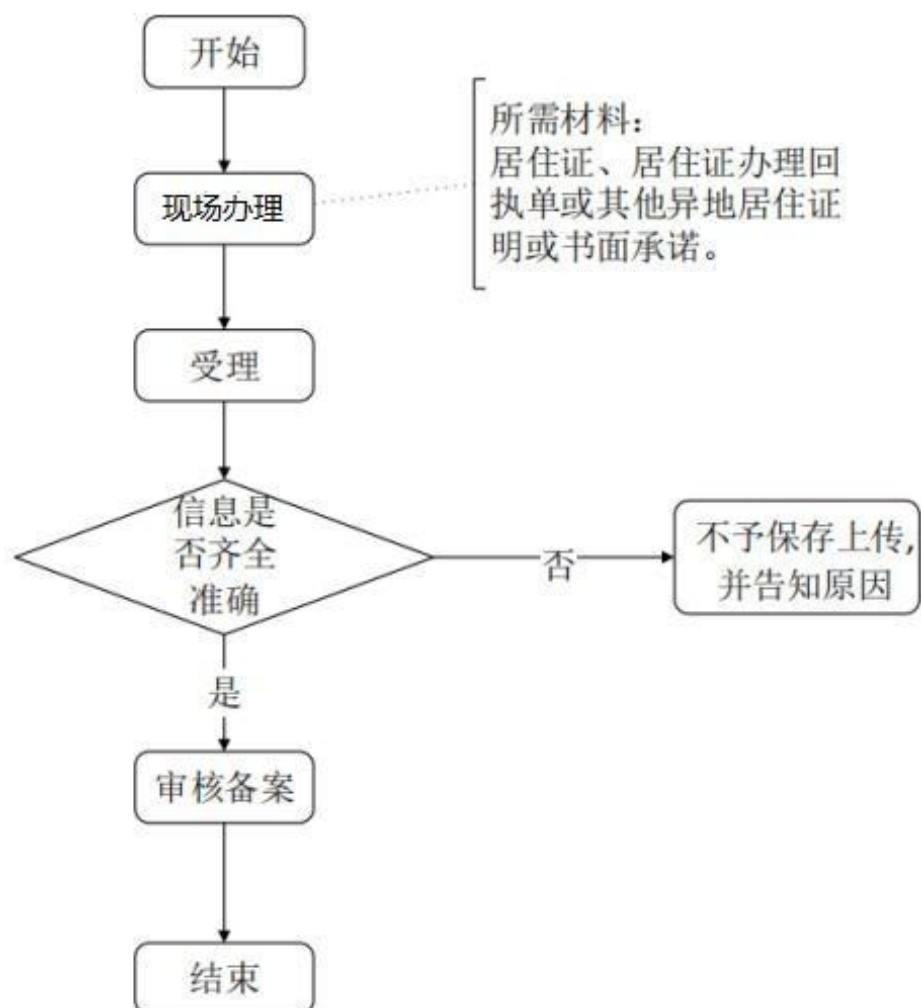
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

长期异地就医备案流程图



转外就医备案

一、事项名称

转外就医备案

二、服务对象

需通过转诊转院到统筹地区外住院就医的参保居民。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街 9 号
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 网上办理：通过微信、QQ、传真、电话等方式报申办材料至医保经办机构办理；

3. 医院端办理：系统正在开发中，待开发完毕后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人在我市规定的定点医院办理转诊手续；

2. 转诊医院通过微信、QQ、传真、电话等方式告知医保经办机构办理备案；

3. 医保经办机构备案。

五、申办材料

社会保障卡。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

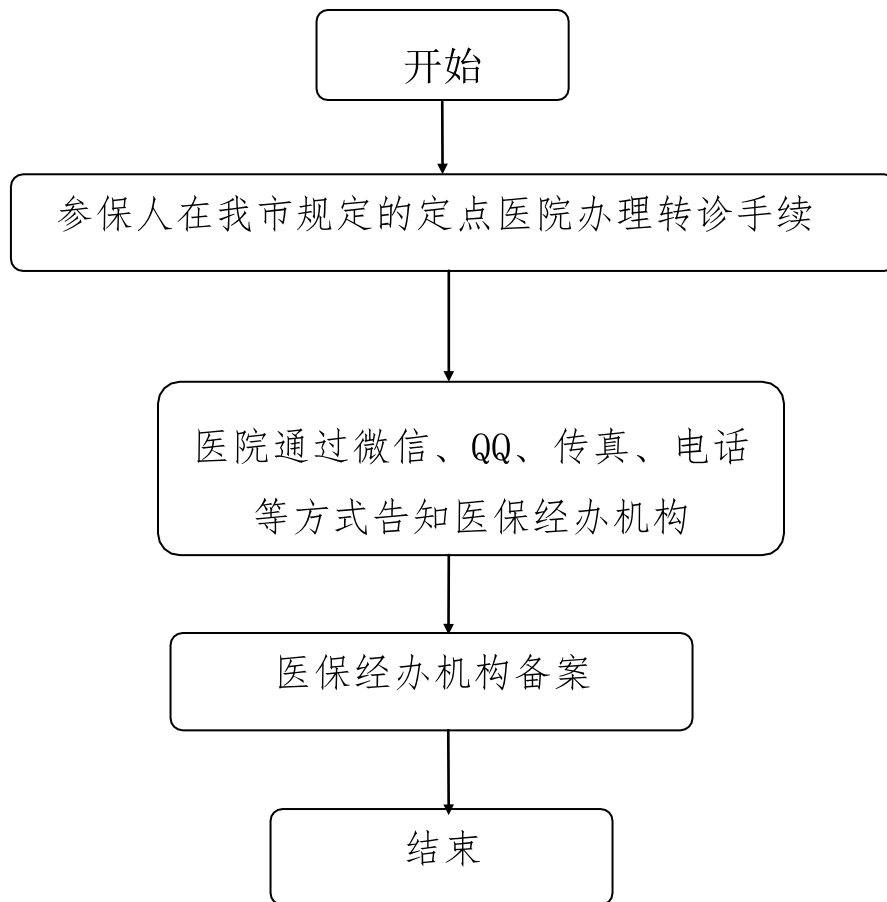
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

转外就医备案流程图



异地急诊转住院联网备案

一、事项名称

异地急诊转住院联网备案（该业务系统正在开发中，待开发完毕后参照此服务指南办理。）

二、服务对象

在异地联网医院因急诊转住院的参保人员。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街 9 号
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 电话办理：

所属辖区	联系电话
济南市	0531-68967263
历下区	0531-86982946
市中区	0531-82078668
槐荫区	0531-87956068
天桥区	0531-85867569
历城区	0531-66899159
济南高新区	0531-88785761
长清区	0531-87220817
章丘区	0531-83660369
济阳区	0531-84238611
南山区	0531-88112712
莱芜区	0634-6215380
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890736
商河县	0531-84870658

3. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人在异地联网医院开具急诊诊断证明；
2. 通过电话、传真等方式告知参保地医保经办机构联网备案。

五、申办材料

急诊诊断证明 1 份。

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

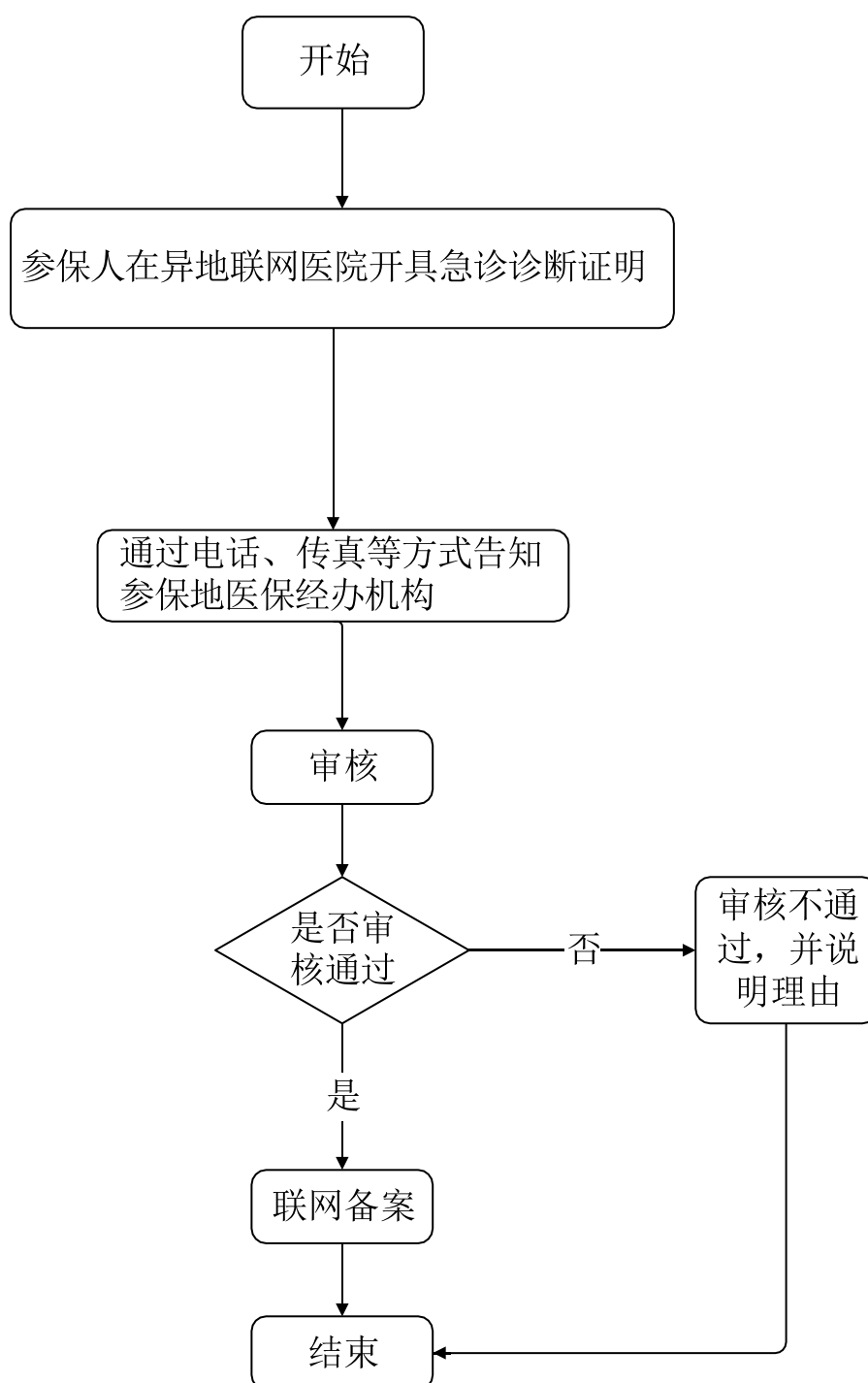
满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投

诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

异地急诊转住院联网备案流程图



撤销长期异地就医备案

一、事项名称

撤销长期异地就医备案

二、服务对象

备案超过 6 个月的居民医保长期异地居住人员。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街 9 号
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 电话办理：

所属辖区	联系电话
济南市	0531-68967260
历下区	0531-86982946
市中区	0531-82078668
槐荫区	0531-87956068
天桥区	0531-85867569
历城区	0531-66899159
济南高新区	0531-88785761
长清区	0531-87220817
章丘区	0531-83660369
济阳区	0531-84238611
南山区	0531-88112712
莱芜区	0634-6215380
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890736
商河县	0531-84870658

3. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

参保人拨打参保地区县医保经办机构电话，参保地区县医保经办机构核实信息无误后予以撤销。

五、申办材料

无

六、办理时限

即时办结。

七、监督电话

0531-68966215。

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。

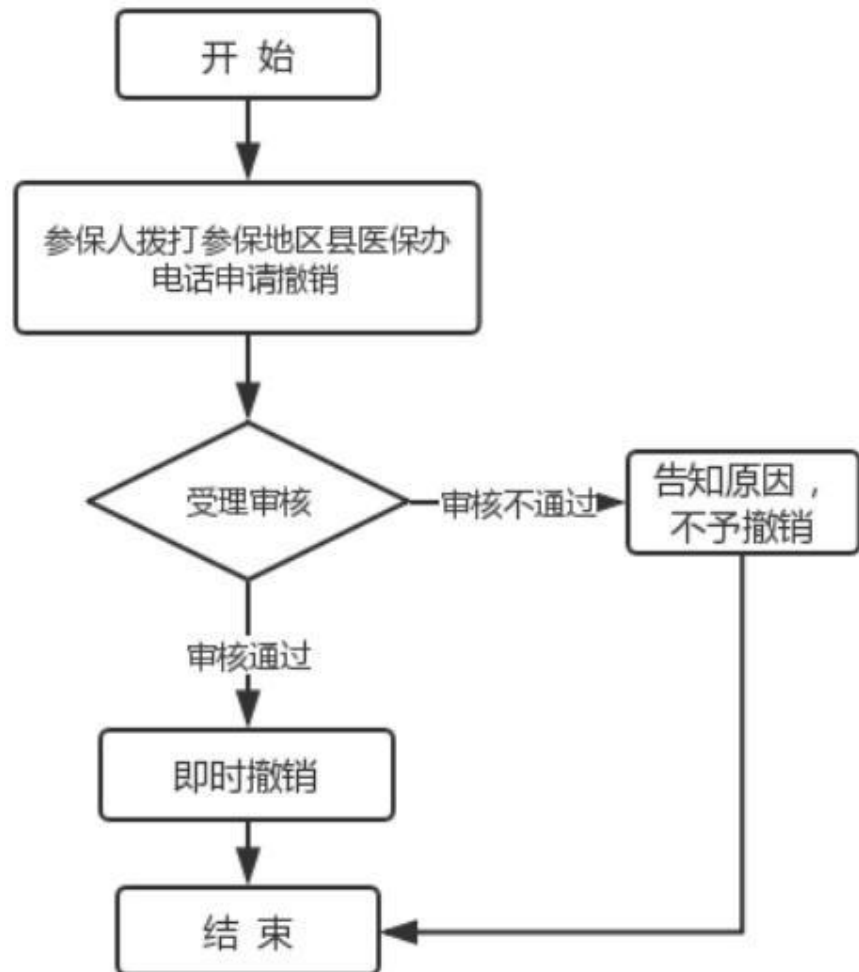
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

撤销长期异地就医备案流程图



医疗费用手工报销

长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销

一、事项名称

长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销（非联网）

二、服务对象

长期异地就医备案人员。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人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（诊断证明）。属于意外伤害情形的，须提供病历复印件、第三方赔付材料（或个人书面承诺书）。

六、办理时限

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：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：同“现场办理”地址；
2. 电话查询：

所属辖区	联系电话
济南市	0531-68967260
历下区	0531-86982946
市中区	0531-82078668

槐荫区	0531-87956068
天桥区	0531-81601159
历城区	0531-66899107
济南高新区	0531-88785761
长清区	0531-87228399
章丘区	0531-83278336
济阳区	0531-84238611
南山区	0531-88112712
莱芜区	0634-6215380
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890736
商河县	0531-84870658

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

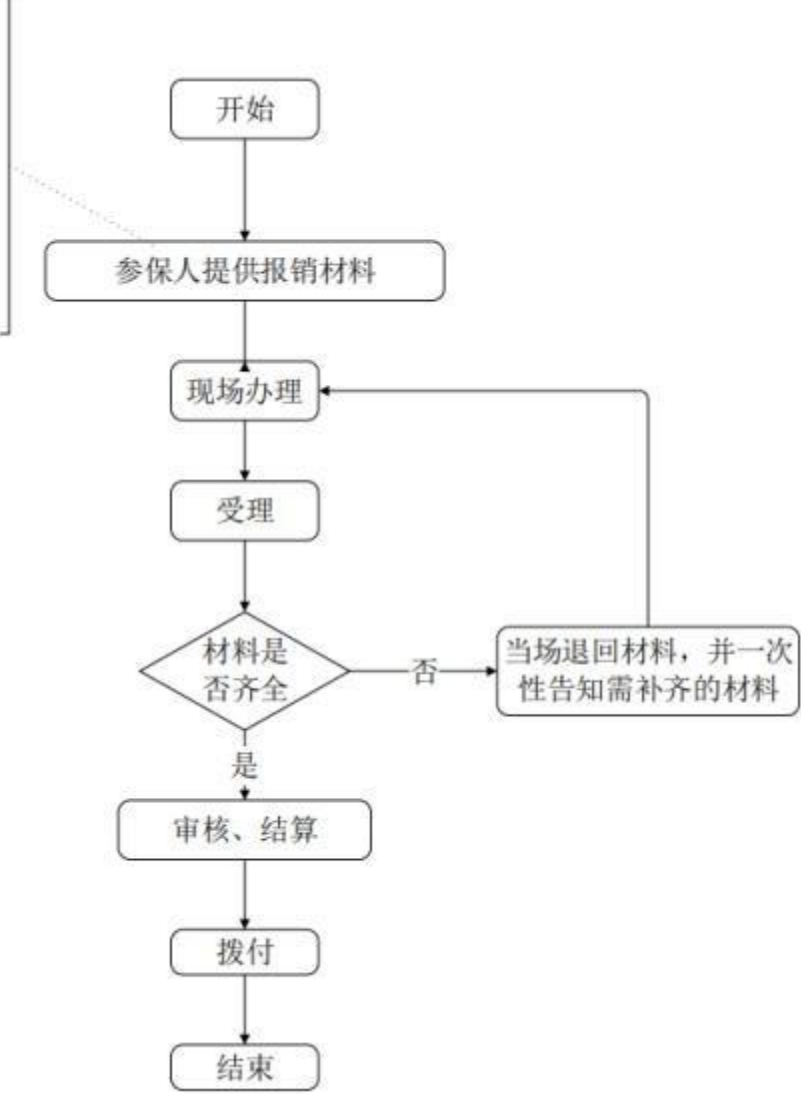
满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

长期异地就医备案人员住院医疗费用手工报销流程图

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



长期异地就医备案人员门诊慢性病 医疗费用手工报销

一、事项名称

长期异地就医备案人员门诊慢性病医疗费用手工报销

二、服务对象

长期异地就医备案人员。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人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

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：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：同“现场办理”地址；
2. 电话查询：

所属辖区	联系电话
济南市	0531-68967260
历下区	0531-86982946
市中区	0531-82078668
槐荫区	0531-87956068
天桥区	0531-81601159

历城区	0531-66899107
济南高新区	0531-88785761
长清区	0531-87228399
章丘区	0531-83278336
济阳区	0531-84238611
南山区	0531-88112712
莱芜区	0634-6215380
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890736
商河县	0531-84870658

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

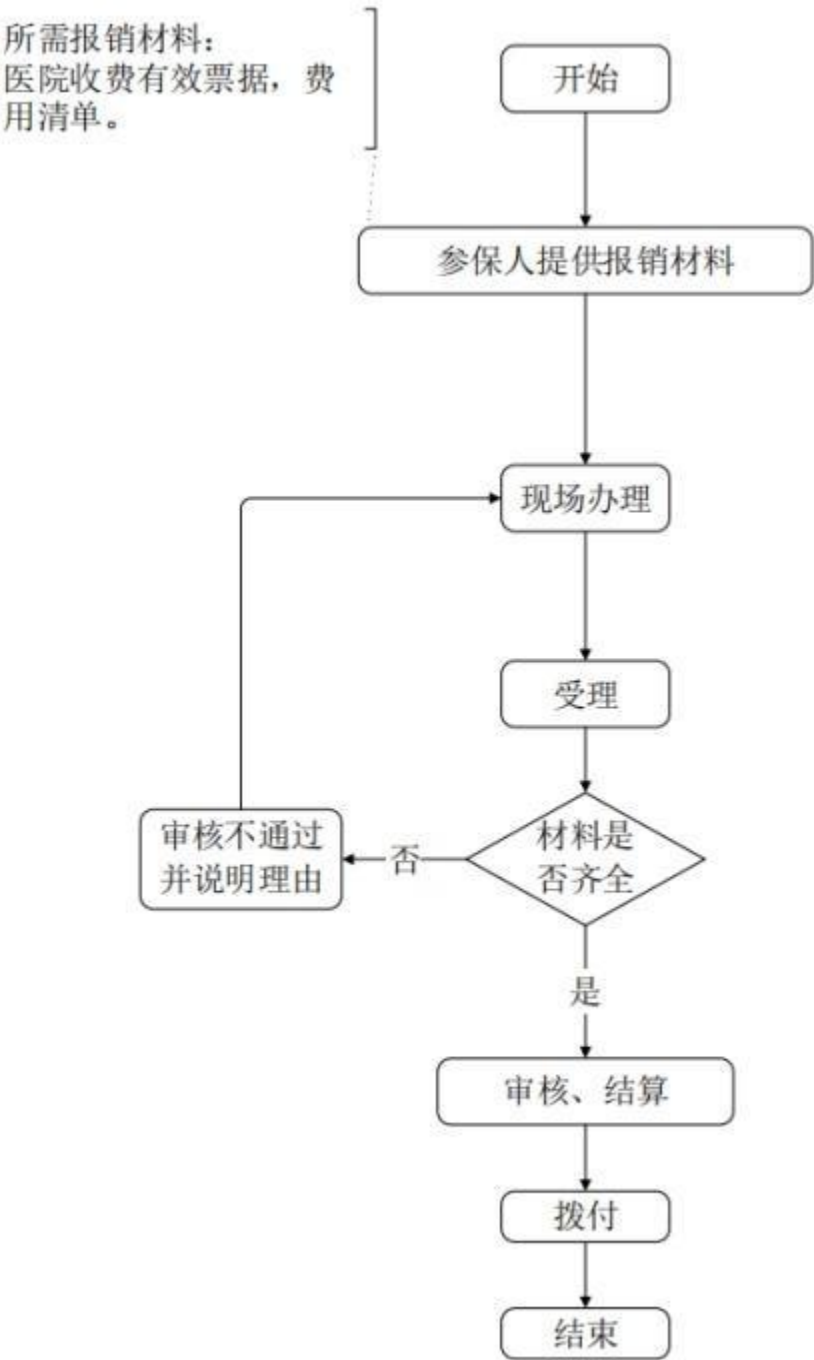
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

长期异地就医备案人员门诊慢性病医疗费用手工报销流程图



转外就医医疗费用手工报销

一、事项名称

转外就医医疗费用手工报销（非联网）

二、服务对象

转外就医人员

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街 9 号
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人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，住院费用清单，出院记录（诊断证明）。

六、办理时限

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：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：同“现场办理”地址；

2. 电话查询：

所属辖区	联系电话
济南市	0531-68967260
历下区	0531-86982946
市中区	0531-82078668
槐荫区	0531-87956068

天桥区	0531-81601159
历城区	0531-66899107
济南高新区	0531-88785761
长清区	0531-87228399
章丘区	0531-83278336
济阳区	0531-84238611
南山区	0531-88112712
莱芜区	0634-6215380
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890736
商河县	0531-84870658

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

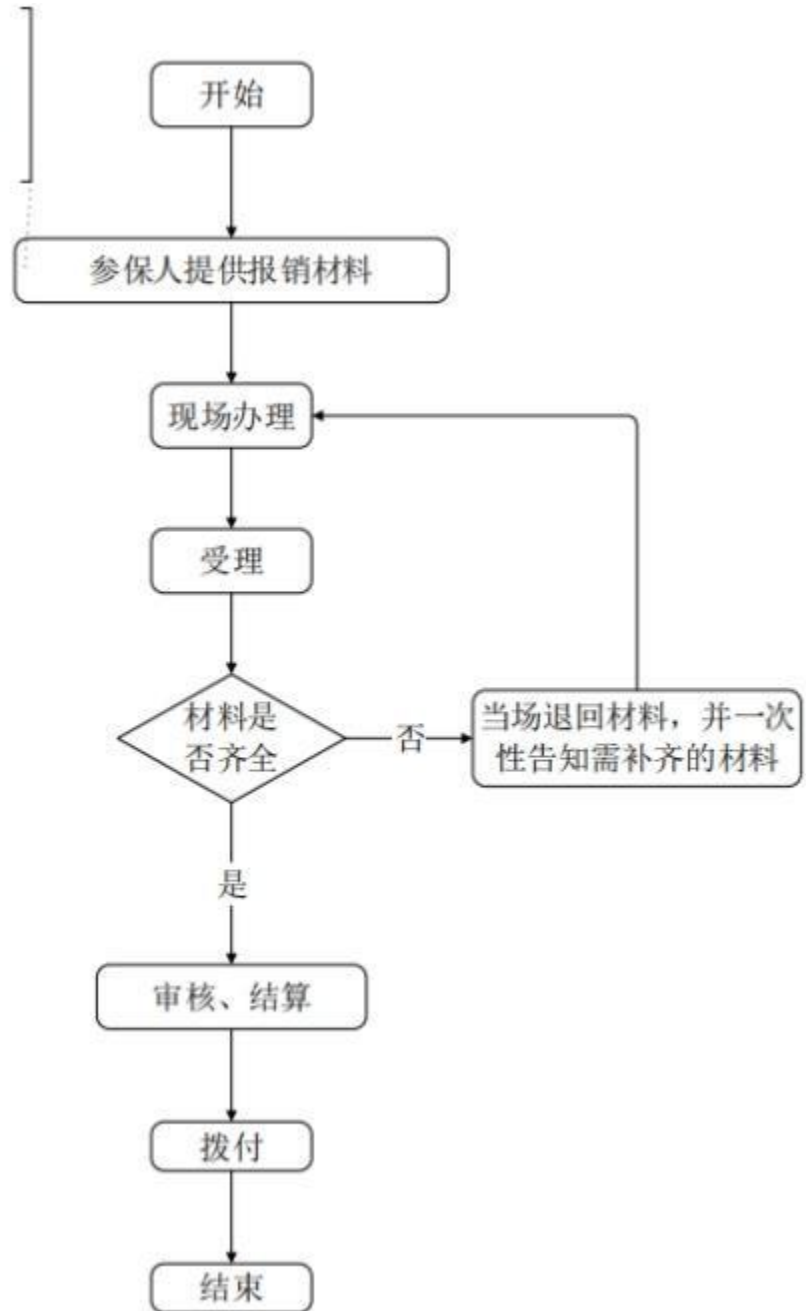
满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

转外就医医疗费用手工报销流程图

所需报销材料：
医院收费有效票据，费用清单，出院记录（诊断证明）



意外伤害门诊医疗费用手工报销

一、事项名称

意外伤害门诊医疗费用手工报销

二、服务对象

因意外伤害在门诊就医的参保居民（在园儿童、在校学生、大学生及 18 周岁以下居民）。

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街 9 号
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 参保人持报销材料向参保地医保经办机构申报；
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，门（急）诊病历，费用清单。

六、办理时限

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：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：同“现场办理”地址；
2. 电话查询：

所属辖区	联系电话
济南市	0531-68967260
历下区	0531-86982946
市中区	0531-82078668
槐荫区	0531-87956068
天桥区	0531-81601159

历城区	0531-66899107
济南高新区	0531-88785761
长清区	0531-87228399
章丘区	0531-83278336
济阳区	0531-84238611
南山区	0531-88112712
莱芜区	0634-6215380
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890736
商河县	0531-84870658

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

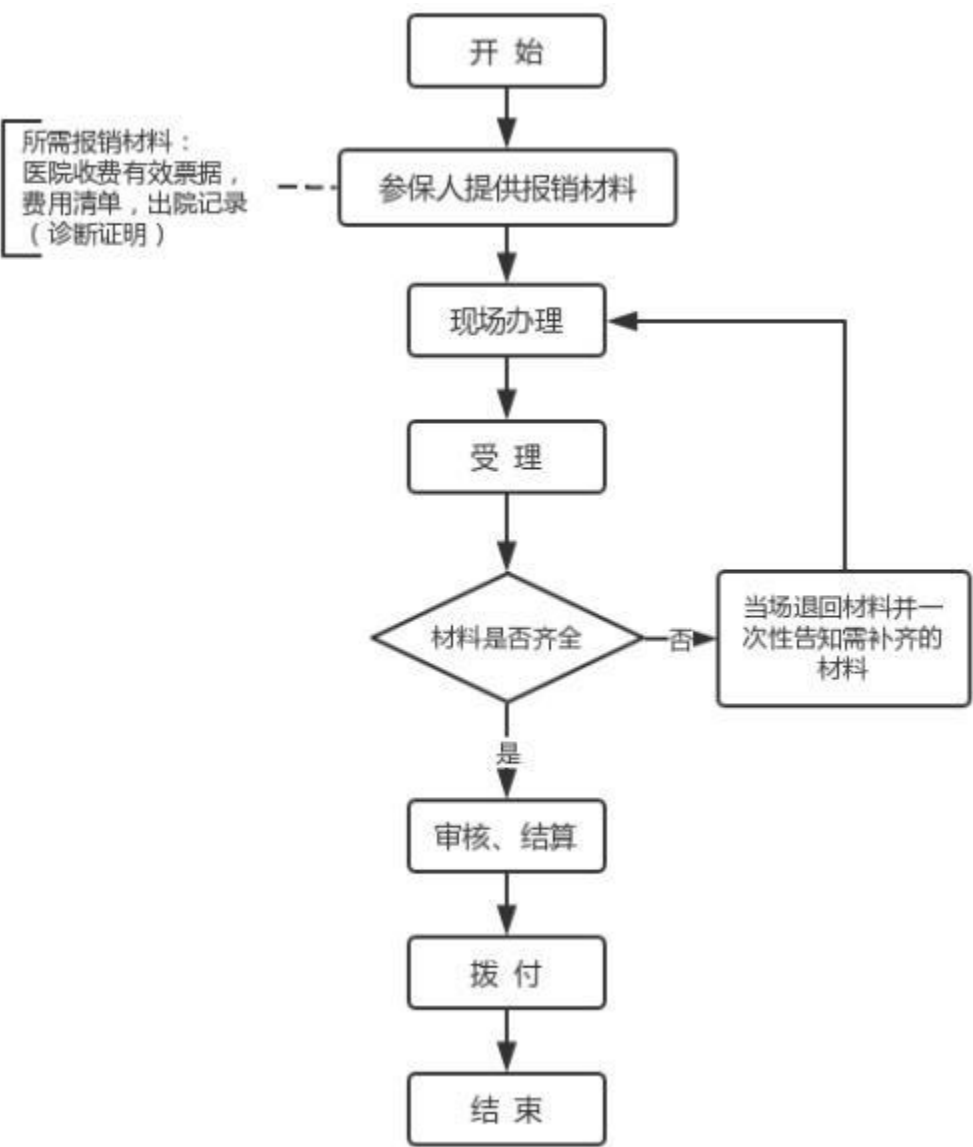
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

意外伤害门诊医疗费用手工报销流程图



门诊慢性病资格确认、备案

一、事项名称

门诊慢性病资格确认、备案

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. 医保经办机构办理：

(1) 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街 9 号
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号

莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

(2) 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

提交门诊慢性病申办材料，由受理的协议定点医疗机构或医保经办机构按以下流程办理：

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。

五、申办材料

申请病种的相关病历、检查化验报告。原则上凡可提供二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

恶性肿瘤、肾透析、器官移植抗排异治疗、精神障碍等医疗费用较高的病种，随时申报、即时办结、次日享受待遇；其它病种随时申报，申报之日起 20 个工作日内办结并告知申请人办理结果，办结后次日享受待遇。

七、办理进度查询

查询内容：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：同“现场办理”地址；

2. 电话查询：

所属辖区	联系电话
济南市	0531-68967263
历下区	0531-82078697
市中区	0531-82078668
槐荫区	0531-87956068
天桥区	0531-81601159
历城区	0531-66899159
济南高新区	0531-88876723
长清区	0531-87220807
章丘区	0531-83213587
济阳区	0531-84238611
南山区	0531-88112712
莱芜区	0634-6131099
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890736

商河县	0531-84870658
-----	---------------

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

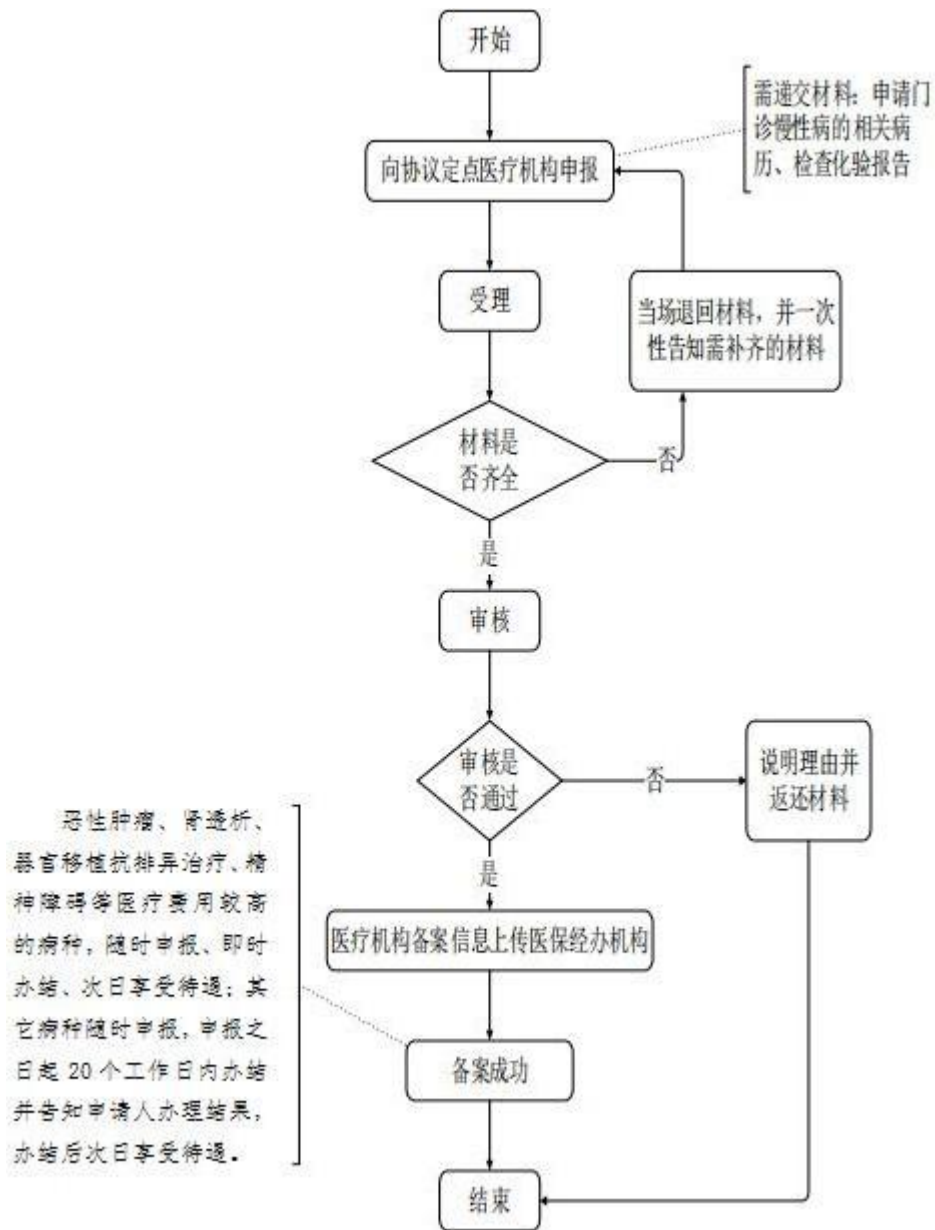
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

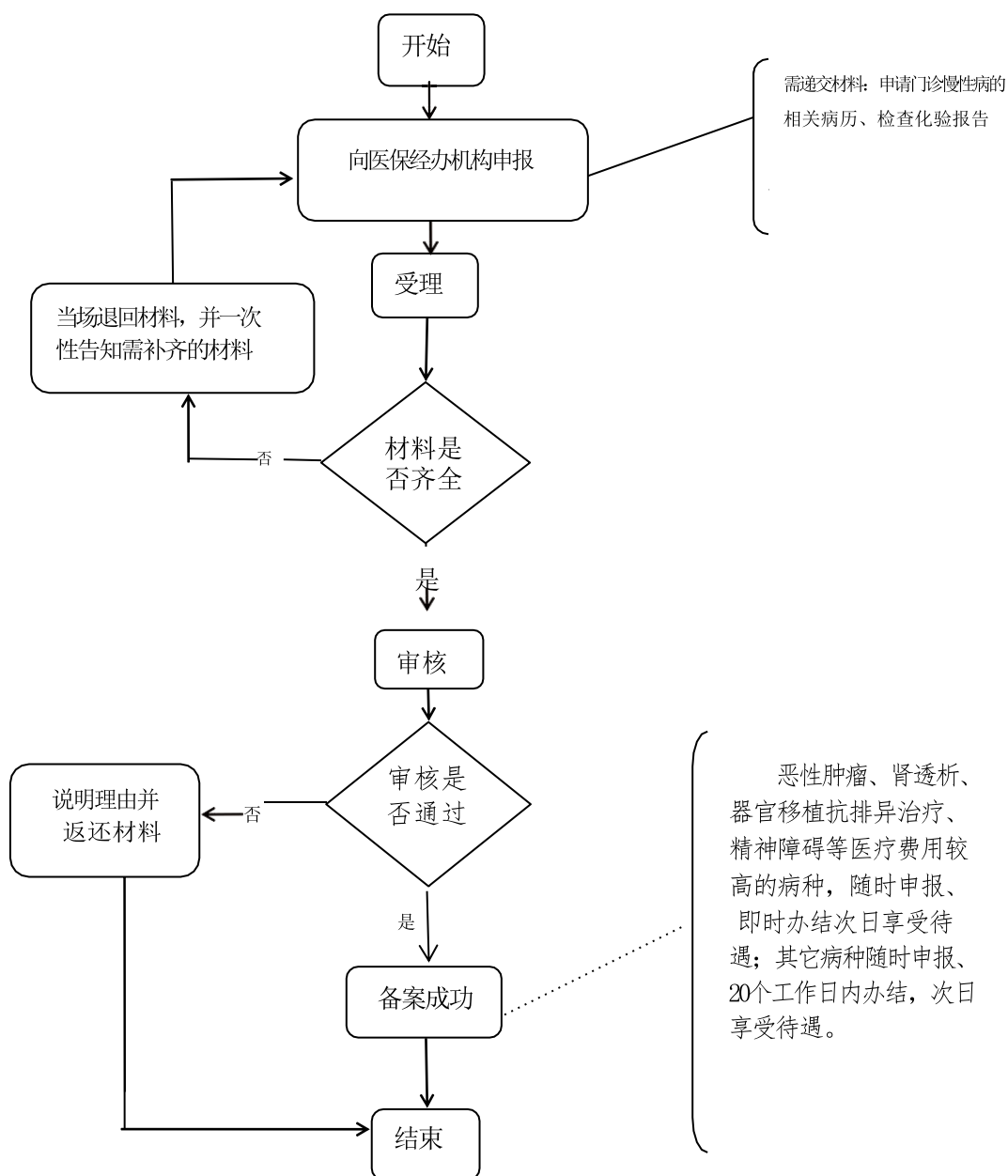
1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

门诊慢性病资格确认、备案办事流程图 (协议定点医疗机构办理)



门诊慢性病资格确认、备案流程图 (医保经办机构办理)



生育医疗费结算

一、事项名称

生育医疗费结算（非联网）

二、服务对象

参保居民

三、办理方式

1. 现场办理：

所属辖区	经办地址
济南市	站前街 9 号
历下区	解放路 22 号燕山大厦
市中区	经二纬四路 6 号-905
槐荫区	北小辛庄西街 24 号
天桥区	无影山东路 31 号
历城区	华信路凯贝特大厦 C 座 606
济南高新区	舜华路 750 号
长清区	经十西路 17166 号
章丘区	绣水大街 4100 号
济阳区	安康街 29 号
南山区	柳埠街道柳埠三区 309 号
莱芜区	凤城东大街 60 号
钢城区	永兴路 52 号
莱芜高新区	高新区鹏泉街道办事处党群服务大厅
平阴县	锦东新区劳动大厦
商河县	鑫源路 35 号

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平

台开通后及时公布。

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

医院收费有效票据，住院费用清单，出院记录（诊断证明）。

六、办理时限

法定 30 个工作日，承诺 15 个工作日。

从 2020 年 4 月 1 日起，缩减为 10 个工作日。

七、办理进度查询

查询内容：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：同“现场办理”地址；
2. 电话查询：

所属辖区	联系电话
济南市	0531-68967260
历下区	0531-86982946
市中区	0531-82078668
槐荫区	0531-87956068
天桥区	0531-81601159
历城区	0531-66899107

济南高新区	0531-88785761
长清区	0531-87221462
章丘区	0531-83278336
济阳区	0531-84238611
南山区	0531-88112712
莱芜区	0634-6215380
钢城区	0634-5873128
莱芜高新区	0634-8868123
平阴县	0531-87890736
商河县	0531-84870658

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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。

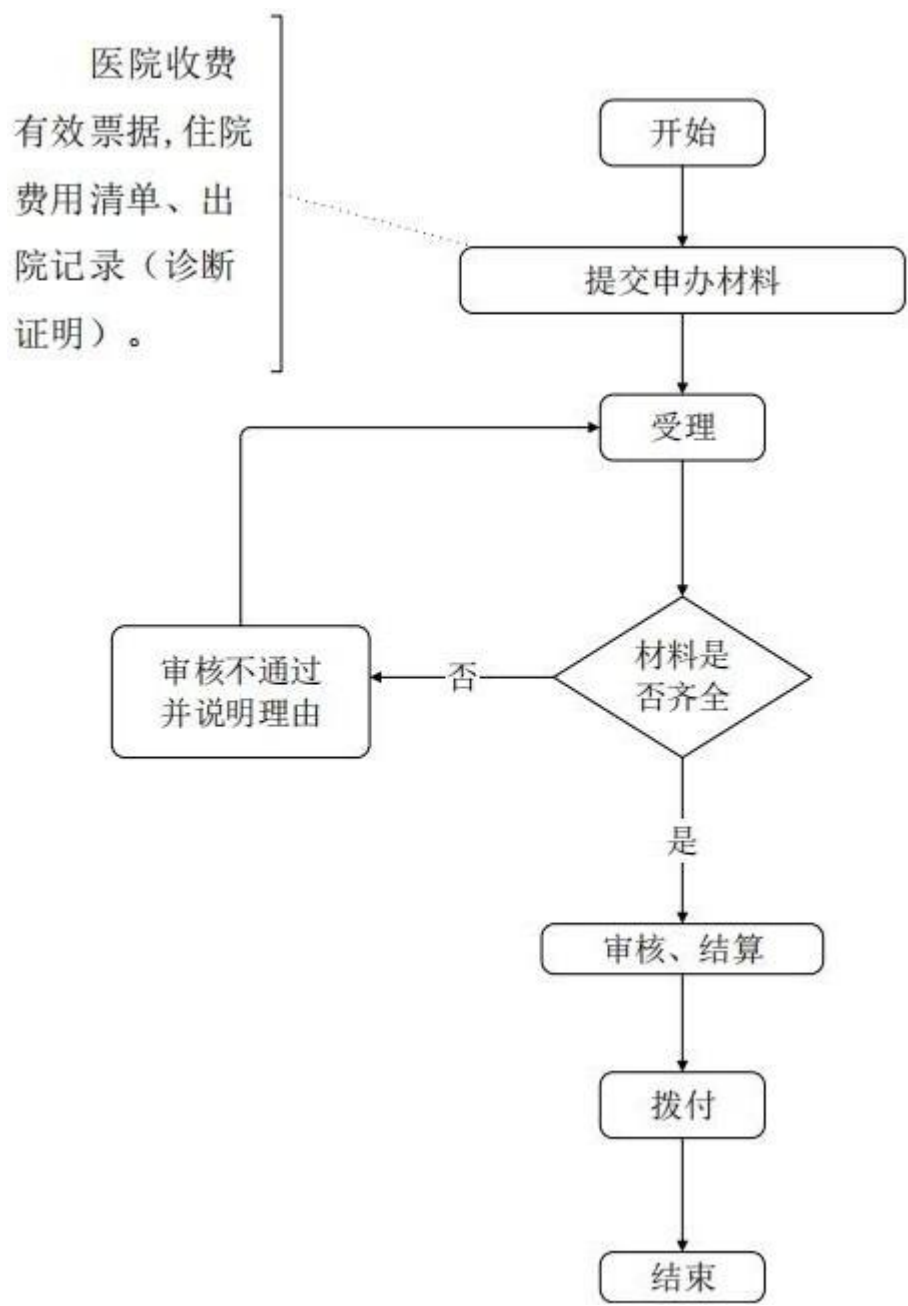
3. 依法依规办理：是否存在申请事项不予受理，擅自增加办理环节、办理条件和申报材料，逾期未办结，违规收费，违反廉洁从业要求等情况。

满意度测评：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

生育医疗费（非联网）结算办事流程图



协议定点医药机构

新增协议定点医药机构

一、事项名称

新增协议定点医药机构

二、服务对象

医疗机构、零售药店。

三、办理方式

1. 现场办理：济南市市中区站前街9号，济南市政务服务中心2楼医保业务大厅；

2. 网上办理：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

四、办理流程

1. 医药机构向市医保中心提出申请；

2. 审核评估：市医保中心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，对申报的医药机构进行评估；

3. 结果公示：评估结果在市医疗保障局微信公众号、门户网站等公示5 个工作日；

4. 协议签订：市医保中心与公示无异议的医药机构签订服务协议，并向社会公布新增协议定点医药机构名单。

五、申办材料

1. 申请新增协议定点医疗机构资料清单：

(1) 《医疗保险协议定点医疗机构申请表》1 份；

(2) 《医疗机构从业人员名册》1 份；

(3) 《医疗机构执业许可证》副本复印件，经营场所的房产证明或租赁协议复印件1份，大型医疗仪器设备清单1份。

2. 申请新增协议定点零售药店资料清单：

(1) 《医疗保险协议定点零售药店申请表》1 份；

(2) 《药店从业人员名册》1 份；

(3) 《药品经营许可证》副本复印件，《药品经营质量管理规范认证证书》复印件，《营业执照》副本复印件，执业药师注册证书复印件，经营场所的房产证明或租赁协议及复印件1 份。

六、办理时限

集中办理原则上一年不少于2次。

七、办理进度查询

查询内容：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：济南市市中区站前街9号，济南市政务服务中心2楼医保业务大厅；

2. 电话查询：0531-68967298；

3. 网上查询：网站、微信、APP、支付宝等线上服务平台开通后及时公布。

八、监督电话

0531-68966215。

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：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

济南市职工基本医疗保险 住院医疗机构定点申请表

医疗机构名称					
医疗机构地址					
所有制形式		经营性质			
医疗机构类别		医院等级			
开业时间		营业场所面积	m ²		
法定代表人		法定代表人 身份证号			
医保负责人		医保负责人 联系电话			
临床科室（个		医技科室（个			
单位从业人数		参保人数			
单位社会保险登记编码					
配备药品品种数					
批准床位数		实际开放床位数			
各科室床位数（格式为：科 室名称-床位数）					
从业人员情况					
人员构成	总人数	高级职称	中级职称	初级职称	其他
执业医师					
执业助理医师					
执业护士					
医技人员					
药学人员					
其他人员					
合 计					

经营情况					
业务收入 (万元)		药品收入 (万元)		门诊总费用 (万元)	
门诊人次 (人)		门诊次均费用 (元)		门诊次均药费 (元)	
住院总费用 (万元)		住院人次 (人)		次均住院费用 (元)	
平均住院日 (天)		人均床日费 用 (元)		手术人次 (人)	
出院诊断例数前五位病种 (以 ICD-10 病种名称为准)					
费用前五位药品 (填写格式 为: 通用名-剂型)					
费用前五位诊疗项目 (以物价 部门规定的收费名称为准)					
本单位申请成为职工基本医疗保险定点医疗机构, 并对以下事项作出承诺: - 所提供的资料真实完整。 - 签订服务协议前按要求完善医疗保险信息系统。 (单位印章) (法定代表人签章) 申请时间: 年 月 日					

备注: 1. 参保人数统计中包括退休聘用人员。
2. 统计配备药品品种数时, 同一通用名同一剂型的药品视为一种。
3. 经营情况统计日期为申请定点前一年, 期间开业的医疗机构, 自开业日期至定点申请之日。

住院医疗机构从业人员名册

从业人员共____人，卫生技术人员共____人（其中执业医师____人，执业助理医师____人，执业护士____人，医技____人，药学____人），管理人员____人（其中医疗管理____人，财务管理____人）。

序号	姓名	身份证号 (18位)	人员类别 (详见填表说明)	职务	卫生技术人员 技术职称			医护人员 在本单位注册 执业时间	是否退休	本人签名
					医师 职称	护士 职称	技术人员 职称			
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

10										
说明： 1 人员类别具体为：执业医师、执业助理医师、执业护士、医技人员、药学人员、其他，按照“执业医师-执业助理医师-执业护士-医技人员-药学人员-其他”的顺序归类填写，每类别按照技术职称高级-中级-初级顺序填写，无具体职称的类别按职务高低填写。 2 管理人员在职务中注明。具体到医疗管理、财务管理等类别。 3 表格行数不足可自行添加。										

住院医疗机构医疗仪器设备清单						
序号	设备名称	设备型号	数量	单价（万元）	购进时间	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

11						
12						
说明： 1. 按单价从高到低填写。 2. 表格行数不足可自行添加。						

济南市职工基本医疗保险 门诊医疗机构定点申请表

医疗机构名称					
医疗机构地址					
医疗机构类别					
单位社会保险 登记编码					
法定代表人		法定代表人 身份证号			
医保负责人		医保负责人 联系电话			
开业时间		经营场所面积	m ²		
科室设置（个）		配备药品品种			
单位从业人数（人）		参保人数（人）			
从业人员情况					
人员构成	总人数	高级职称	中级职称	初级职称	其他
执业医师					
执业助理医师					
执业护士					
其他人员					
合 计					

经营情况			
业务收入 (万元)		药品收入 (万元)	
诊疗收入 (万元)		检查检验收入 (万元)	
本单位申请成为职工基本医疗保险定点医疗机构，并对以下事项作出承诺： 1. 所提供的资料真实完整。 2. 签订服务协议前按要求完善医疗保险信息系统。 (单位印章) (法人代表签章) 申请时间： 年 月 日			

备注：1. 参保人数统计中包括退休聘用人员。

2. 统计配备药品品种数时，同一通用名同一剂型的药品视为一种。

门诊医疗机构从业人员名册

从业人员共_____人，其中：执业医师_____人，助理医师_____人，执业护士人。

序号	姓名	身份证号 (18位)	人员类别	医师技术职称	护士技术职称	在本单位注册执业时间(医护人员填写)	是否退休	本人签名

说明：

1. 人员类别具体为：执业医师、助理医师、执业护士、其他，按人员类别“执业医师-助理医师-执业护士-其他”的顺序归类填写，每类别按照技术职称高级

-中级-初级顺序填写，无具体职称的类别按职务高低填写。

2. 表格行数不足可自行添加。

门诊医疗机构医疗仪器设备清单						
序号	设备名称	设备型号	数量	单价（元）	购进时间	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
说明： 1. 按单价从高到低填写。 2. 表格行数不足可自行添加。						

济南市基本医疗保险零售药店定点申请表

药店名称			
药店地址			
药店类别	连锁门店 ☐ 单体 ☐	营业场所面积	m ²
法定代表人		法定代表人 身份证号	
医保负责人		医保负责人 联系电话	
统一社会信用代码		成立日期	
药品经营许可证号		发证日期	
药品 GSP 认证证书编号		发证日期	
单位社会保险登记证编码			
从业人数		参保人数	
执业药师 配备情况	姓名	身份证号(18 位)	注册证编号

本单位申请成为职工基本医疗保险定点零售药店，并对以下事项作出承诺：

1. 所提供的资料真实完整。
2. 签订服务协议前按要求完善医疗保险信息系统。

（单位印章）

（法定代表人签章）

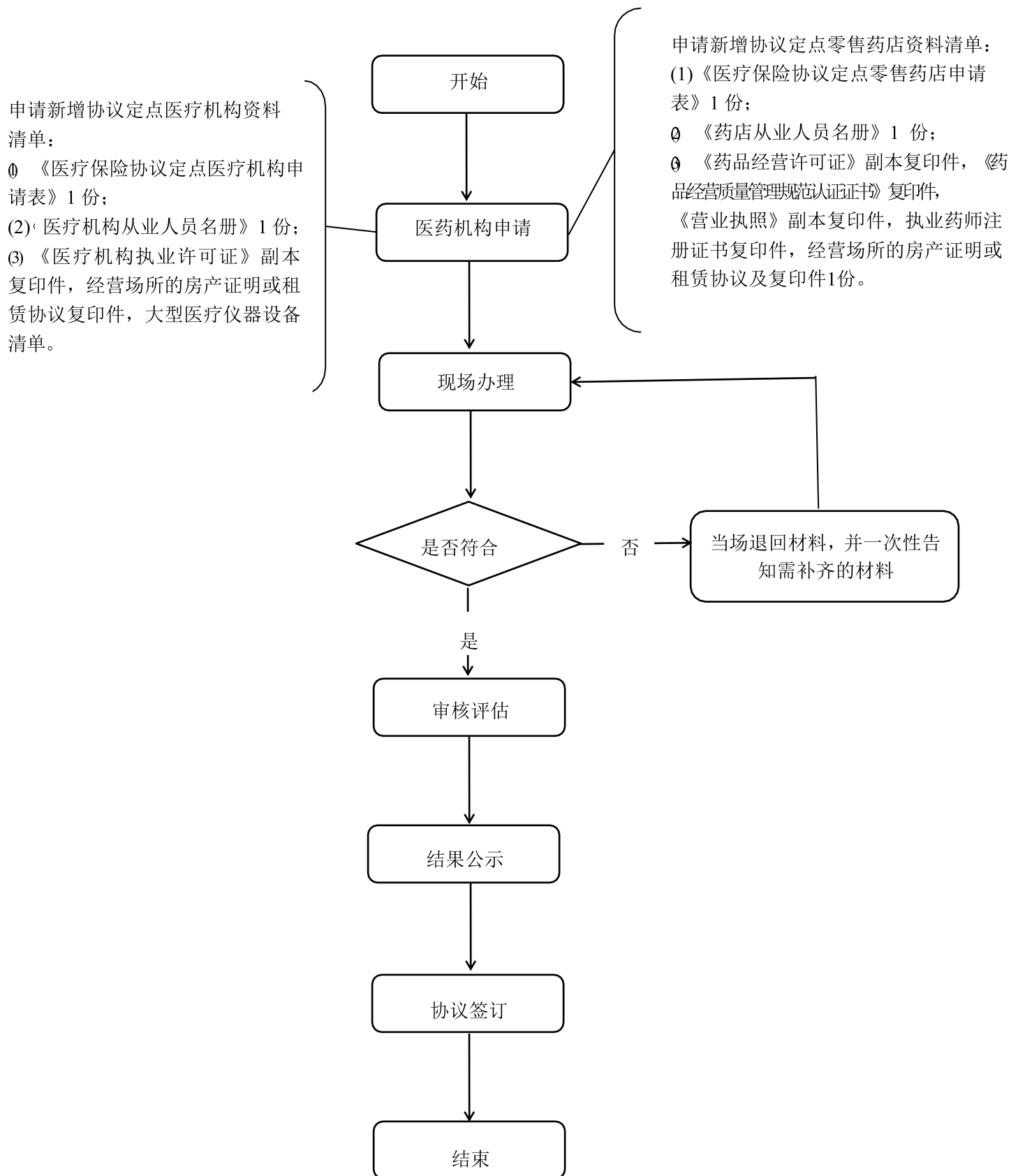
申请时间： 年 月 日

备注：参保人数统计中包括退休人员。

零售药店从业人员名册						
序号	姓名	身 份 证 号 （ 18 位）	岗 位	技 术 资 格	执 业 药 师 注 册 在本店 日期	备注
1			☐ 企业负责人 ☐ 质量负责人 ☐ 审方药师 ☐ 其他人员	☐ 执业药师 ☐ 药师 ☐ 其他		
2			☐ 企业负责人 ☐ 质量负责人 ☐ 审方药师 ☐ 其他人员	☐ 执业药师 ☐ 药师 ☐ 其他		
3			☐ 企业负责人 ☐ 质量负责人 ☐ 审方药师 ☐ 其他人员	☐ 执业药师 ☐ 药师 ☐ 其他		
4			☐ 企业负责人 ☐ 质量负责人 ☐ 审方药师	☐ 执业药师 ☐ 药师 ☐ 其他		

			☐ 其他人员			
5			☐ 企业负责人 ☐ 质量负责人 ☐ 审方药师 ☐ 其他人员	☐ 执业药师 ☐ 药师 ☐ 其他		
说明：1. 执业药师有变更的，应在备注中注明调出、调入及时间； 2. 岗位选项可复选，“其他人员”应在备注中注明其岗位； 3. 退休人员在备注中注明“退休”； 4. 如表格行数不足可自行添加。						

新增协议定点医药机构办事流程图



协议定点医疗机构费用结算

一、事项名称

协议定点医疗机构费用结算

二、服务对象

协议定点医疗机构

三、办理方式

现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅。

四、办理流程

1. 定点医疗机构按月向市医保中心申报；
2. 市医保中心按规定进行费用审核，按照协议约定进行拨付。

五、申办材料

（一）职工住院定点医疗机构须提供：

《济南市职工医疗保险定点医院住院费用申报表》1 份；

（二）职工普通门诊统筹定点医疗机构须提供：

《济南市职工基本医疗保险定点医疗机构普通门诊统筹医疗费用申报表》1 份；

（三）职工门诊慢性病定点医疗机构须提供：

《济南市职工基本医疗保险定点医疗机构门诊慢性病医疗费用申报表》1 份。

六、办理时限

按月结算拨付费用。

七、办理进度查询

查询内容：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：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；

2. 电话查询：

0531-68966122（职工住院）；

0531-68967270（职工门诊）。

八、监督电话

0531-68966215。

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：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投

诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

济南市职工基本医疗保险定点医疗机构门诊慢性病医疗费用申报表

医院编号：

医院名称（章）：

年 月

序号	项 目	数值单位	数 额	备 注
1	门诊慢性病总人次	人		
2	门诊慢性病总人次	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	元		
5	灰名单负担	元		
6	个人负担	元		
7	调整值	元		
8	申请 拨付 金额	统筹支付	元	
9		大额支付	元	
10		二次报销支付	元	
11		补充支付	元	
12		合 计	元	
13	申请拨付金额（大写）			

负责人：

复核人：

制表人：

制表时间：

济南市职工基本医疗保险定点医疗机构普通门诊统筹医疗费用申报表

医院编号：

医院名称（章）：

年 月

序号	项 目	数值单位	数 额	备 注
1	门诊统筹总人次	人		
2	门诊统筹总人次	人次		
3	其 中			
	灰名单人次	人次		
	统筹结算人次	人次		
	优抚对象人次	人次		
4	实际医疗费	元		
5	灰名单负担	元		
6	个人负担	元		
7	医疗减免金额	元		
8	补助金额	元		
9	调整值	元		
10	申请 拨付 金额	统筹支付	元	
		大额支付	元	
		二次报销支付	元	
		补充支付	元	
		合 计	元	
11	申请拨付金额（大写）			

负责人：

复核人：

制表人：

制表时间：

济南市城镇职工医疗保险定点医院住院费用申报表

医院编号：

医院名称（章）：

年 月

序号	项 目	数值单位	数 额	备 注
1	住院总人次			
2	其 中	灰名单人次		
3		统筹结算人次		
4	实际医疗费			
5	灰名单负担			
6	个人负担			
7	调整值			
8	申请拨付金额			
9	申请拨付金额（大写）			

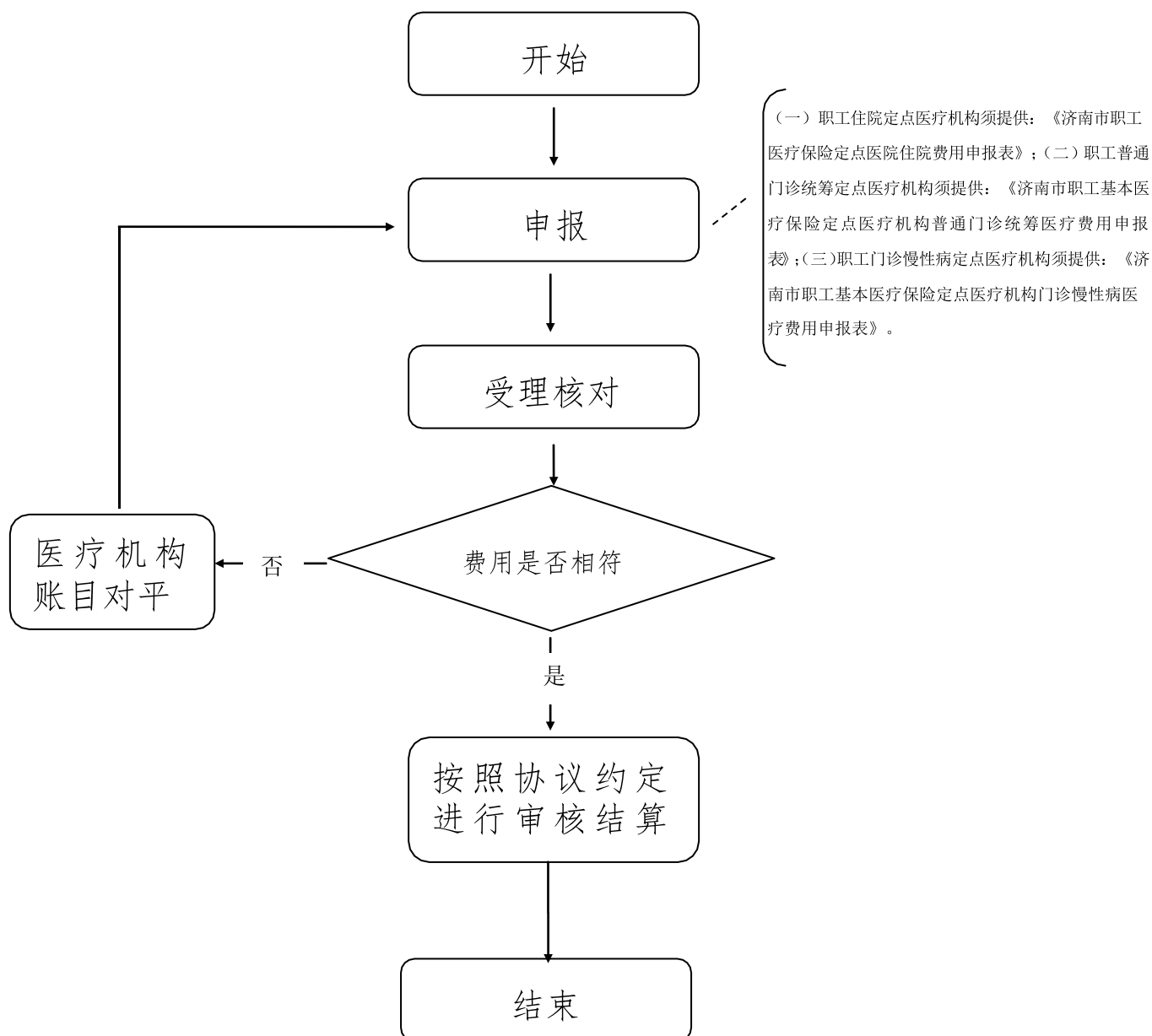
负责人：

复核人：

制表人：

制表时间：

协议定点医疗机构费用结算 办事流程图



协议定点医疗机构费用结算

一、事项名称

协议定点医疗机构费用结算

二、服务对象

职工长护定点医疗机构。

三、办理方式

现场办理：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅。

四、办理流程

1. 定点医疗机构按月向市医保中心申报；
2. 市医保中心按规定进行费用审核，按照协议约定进行拨付。

五、申办材料

《济南市职工长期医疗护理保险费用申报表》。

六、办理时限

按月结算拨付费用。

七、办理进度查询

查询内容：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：济南市市中区站前街 9 号，济南市政务服务中心 2 楼医保业务大厅；
2. 电话查询：0531-68966602。

八、监督电话

0531-68966215。

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：

1. 现场评价：服务窗口评价设备、大厅总值班、举报投诉箱等渠道；

2. 互联网评价：市医保局网站《民声连线》栏目。

济南市职工长期医疗护理保险费用申请表

机构名称：
机构编码：

年 月

序号	项目	专护	院护	家护	合计
1	总人次				
2	总费用				
3	总天数				
4	灰名单负担				
5	个人负担				
6	调整值				
7	申请拨付金额				
8	申请拨付金额（大写）				

负责人：

经办人：

填报日期：

定点医疗机构（公章）

注：请于每月前五个工作日内将本表报送至经办机构。

协议定点医护机构费用结算 办事流程图

