南通市照护保险定点机构诚信服务信用等级管理办法

第一章　总则

第一条 为充分发挥照护保险定点服务机构照护保险自我管理的主动性和积极性,引导照护保险定点服务机构恪守诚信、规范服务，促进照护保险服务水平的提高，合理、规范使用照护保险基金，切实维护参保人员权益，构建照护保险诚信规范服务体系，制定本办法。

第二条 本办法适用于具备照护保险服务资质并签订照护保险服务协议的定点照护服务机构（护理院、照护病区、养老院、居家上门服务公司、辅具服务公司、失能失智预防服务公司、失能失智评定公司等）。

第三条 照护保险经办机构按照本办法对定点照护服务机构执行照护保险政策、履行服务协议等情况进行信用记分，根据诚信服务信用等级条件，确定不同信用等级，实行分级管理、分类指导。

第四条 信用等级评定和管理遵循公开、公平、公正的原则。

第五条 定点照护机构应根据评定的诚信服务信用等级，按照信用等级评定内容、条件和管理要求,加强照护保险服务管理，规范照护服务行为。

第六条 定点照护机构具有机构床位服务、居家上门服务、辅助器具服务、失能失智预防服务、失能失智评定服务等照护保险服务项目中的两项及以上照护服务资质的，按服务资质分别计分、以最多分动态调整信用等级。

第二章　评定等级与条件

第七条 照护保险定点照护机构诚信服务信用等级分为 A、B、C 级。A 级表示诚信服务信誉好；B 级表示诚信服务信誉较好；C 级表示诚信服务信誉一般或新定点。定点照护机构诚信服务信用等级评定以贯彻落实照护保险政策规定和诚信履行照护保险服务协议为主要内容。

（一）信用等级 A 级：执行照护保险政策规定到位，诚信履行照护保险服务协议，解答照护保险政策规定准确，管理制度健全，服务很规范，公众信誉好，参保人员无投诉。年度内按《照护保险诚信服务信用记分标准》（以下简称《记分标准》，详见附件 1）记分不超过 15 分且无本办法第八条规定情况。

（二）信用等级 B 级：认真执行照护保险政策规定，较好履行照护保险服务协议，准确解答照护保险政策规定，管理制度较健全，服务规范，公众信誉较好，参保人员无投诉，年度内按《记分标准》记分不超过 20 分且无本办法第八条规定情况。

（三）信用等级 C 级：未达到规定条件，或年度考核不合格，或年度内按照《记分标准》记分在 20 分以上。

（四）当年新定点的照护服务机构诚信服务信用等级为 C 级。

第八条 被暂停服务的服务机构从第二年起两年内不得评为 A、B 级，且当年不得升级。解除服务协议的，从解除服务的第二年起三年内不得评为 A、B 级且当年不得升级。

第三章　评定程序

第九条 定点照护机构信用等级评定工作，按照创建自评、等级申报、集中受理申请、材料审核、综合评定、社会公示、确认等级的方法有序进行。

第十条 定点照护机构应对照评定条件进行创建自评，申报相应信用等级，并提交如下材料：

1. 定点照护机构诚信服务信用等级评定申请表（见附件）；

2. 信用等级自我评估报告；

3. 其他有关说明材料。

第十一条 照护保险经办机构对申报信用等级升级评定的定点照护机构每年评定一次，于每年 3 月 16—20 日（截止日遇节假日顺延）受理申请，逾期不予受理。对符合升级要求的，结合照护保险服务情况，按照本办法规定的评定内容、条件进行综合评价，综合评价合格的定点照护机构经社会公示后，予以认定相应级别的诚信服务信用等级。

第十二条 定点照护机构的信用等级在市医疗保障局网站、医保 APP 等媒体上向社会公布。

第四章　信用等级管理

第十三条 照护保险经办机构按照定点照护机构类别和信用等级管理要求对定点照护机构实行分级管理：

（一）照护保险服务范围

A、B、C 级定点照护服务机构服务范围均为定点服务协议确定的服务范围，不得超范围服务。

A 级、B 级护理院有相应服务能力的可适时申请居家照护服务资质，提供居家照护服务。

（二）监督管理方式

1. A 级：在无投诉、举报的前提下，采取自我管理为主与不定期检查的方式进行管理；

2. B 级：定期、不定期进行照护保险服务情况的检查；

3. C 级：定期和不定期进行照护保险服务情况检查，并根据情况实行重点检查。

4. 对诚信服务信用等级 B 级及以上的，在服务量或服务范围等方面适当给予倾斜。

第十四条 诚信服务信用等级实行动态管理。定点照护机构违反照护保险相关政策规定和服务协议约定的，超过相应等级信用记分标准的予以降级，并按规定予以责令立即纠正或限期整改、

暂停服务、解除服务协议直至取消协议服务资质等处理。A 级定点照护机构年度内信用记分 16-20 分的降至 B 级；A 级、B 级的定点照护机构年度内信用记分超过 20 分的降至 C 级。

第十五条 定点照护机构具备下列条件的，可逐级申请升级：

1. 符合诚信服务信用等级规定。

2. 取得 B 级诚信服务信用等级一年以上的，提出升级申请的前三年年度考核优良且有两年考核为优秀；诚信服务信用等级为 C 级的，取得照护协议定点资质满一年且上年度考核为优良。

3. 法定代表人或主要负责人照护保险政策考核优秀，其他从业人员抽考合格。

4. 连续两年年度信用记分不超过 15 分且评定条件符合上一等级升级规定。

第十六条 被降低信用等级的定点照护机构，从第二年起两年内不得申报定点照护机构信用等级升级评定。

第十七条 照护保险经办机构应对定点照护机构在履行服务协议提供照护服务中的信用信息进行跟踪记录，建立信用档案，定期通过媒体公布定点照护机构的信用等级评定情况，并可以向社会提供查询服务，鼓励参保人员和社会各界对定点照护机构进行监督，以建立诚信规范服务的社会环境。

第十八条 定点照护机构应将本单位诚信信用等级按照护保险行政管理部门统一要求公示。

第六章　附则

第十九条　各县（市）、通州区按本办法执行。

第二十条　本办法实施前已定点且两年内无严重违规行为或未被处暂停服务、解除服务协议的暂定信用等级为 B 级。

第二十一条　本办法自 2020 年 6 月 1 日起执行。

附件 1

定点照护机构诚信服务信用记分标准

(护理院、照护病区、养老院)

序号	诚信服务要求	记分内容	分值
1	建立健全执行照护保险政策和履行协议的管理制度、工作机制，基础管理到位。	照护保险管理岗位、职能部门、专(兼)职人员配备不到位	3 分/项
		照护服务管理配套规章及履行协议的具体措施不健全	2 分/项
		定期总结分析、信息反馈、政策培训等制度不健全或未落实	2 分/项
		工作人员不熟悉照护保险政策违规解答被投诉	2 分/次
		未建立执行照护服务的自查、考核制度，对投诉或检查的问题未及时调查、核实、处理	2 分/项
		拒绝、阻挠、不配合稽查工作，拒绝提供相关资料等	10 分/次
		未按规定保存照护记录、票据等各种资料	2 分/次
		就诊环境不整洁，出入院登记、结算窗口标识不清	2 分/次
		未设置投诉箱、照护政策宣传栏或内容未更新或宣传内容不正确	2 分/次
2	按规定维护并确保医保信息系统安全运转	无专人负责信息系统的管理和正常维护，未按要求及时准确做好照护保险相关信息维护工作;服务人员及服务对象 APP 使用不达要求	1 分/项
		非法侵入或攻击医保网络，擅自变更网络线路或私自安装、连接医保信息系统	40 分/次
3	诚信服务	未与失能人员或其代理人签订照护服务合约，明确相关服务项目、服务内容、服务频次、服务时间及双方的权利、义务和责任免除等条款的	5 分/次
		未实施标准化管理的扣 5 分；标准化管理制度执行不到位扣 2 分	5 分、2 分/次
		严格按规定程序、标准做好入住失能人员的申请受理及初步评估，发现指导、配合参保人弄虚作假的，每例扣 3 分;做好档案管理,发现档案管理不规范每次扣 2 分	3 分、2 分/次
		发现已享受照护保险待遇的参保人员存在不符合享受条件的，不向医保经办机构反馈的	3 分/次
		未做好人证识别，将不享受照护保险待遇的人员纳入享受的，故意弄虚作假的扣 20 分，非故意的扣 10 分	20 分、10/次
		服务信息记录不完整、资料不全或与实际不符	5 分/次
		伪造、编造服务记录，套取、骗取照护保险基金	40 分/次
		空床住院、挂床住院	10 分/次
4	诚信收费	收费标准高于不享受照护保险待遇的同类失能人员的	10 分/次
		为非定点或其他定点单位提供照护保险费用结算的	30 分/次
5	公众信誉	发生有效投诉，造成负面影响	3 分/次
		对投诉拒不处理的	10 分/次
6	其他要求	其他较严重违反卫健、民政等和照护保险政策规定的行为	5 分/次

附件 2

定点居家照护服务机构诚信服务信用记分标准

（居家照护、辅具服务、预防服务）

序号	诚信服务要求	记分内容	分值
1	建立健全执行照护保险政策和履行协议的管理制度、工作机制，基础管理到位。	照护保险管理岗位、职能部门、专(兼)职人员配备不到位	3 分/项
		管理配套规章及履行协议的具体措施不健全	2 分/项
		定期总结分析、信息反馈、政策培训等制度不健全或未落实	2 分/项
		工作人员不熟悉照护保险政策违规解答被投诉	2 分/次
		未建立执行服务自查、考核制度，对投诉或检查的问题未及时调查、核实、处理	2 分/项
		拒绝、阻挠、不配合稽查工作，拒绝提供相关资料等	10 分/次
		未按规定保存服务记录、票据等各种资料	2 分/次
		环境不整洁；结算窗口标识不清（辅具公司用）	2 分/次
		未设置投诉箱、投诉电话，照护政策宣传栏或内容未更新或宣传内容不正确	2 分/次
2	按规定维护并确保医保信息系统安全运转	无专人负责信息系统的管理和正常维护，未按要求及时准确做好照护保险相关信息维护工作	1 分/项
		各居家照护服务机构服务人员医保 APP 中照护保险使用率达到 90%，市区服务对象使用率不低于 50%	3 分/1 个点
		非法侵入或攻击医保网络，擅自变更网络线路或私自安装、连接医保信息系统	40 分/次
3	诚信服务	未与失能人员或其代理人签订照护服务协议，明确相关服务项目、服务内容、服务频次、服务时间及双方的权利、义务和责任免除等条款的	5 分/次
		未实施标准化管理的扣 5 分；标准化管理制度执行不到位扣 2 分	5 分、2 分/次
		发现已享受照护保险待遇的参保人员存在不符合享受条件的，不向医保经办机构反馈的	3 分/次
		未做好人证识别，将不享受照护保险待遇的人员纳入享受的，故意弄虚作假的扣 20 分，非故意的扣 10 分	20 分、10/次
		服务信息记录不完整、资料不全或与实际不符	5 分/次
		伪造、编造服务记录，套取、骗取照护保险基金	40 分/次
4	诚信收费	不按政策规定收费的	10 分/次
		为非定点或其他定点单位提供照护保险费用结算的	30 分/次
5	公众信誉	发生有效投诉，造成负面影响	3 分/次
		对投诉拒不处理的	10 分/次
6	其他要求	其他较严重违反卫健、民政等和照护保险政策规定的行为	5 分/次

附件 3

定点失能评估机构诚信服务信用记分标准

序号	诚信服务要求	记分内容	分值
1	建立健全执行照护保险政策和履行协议的管理制度、工作机制，基础管理到位。	照护保险管理岗位、职能部门、专(兼)职人员配备不到位	3 分/项
		管理配套规章及履行协议的具体措施不健全	2 分/项
		定期总结分析、信息反馈、政策培训等制度不健全或未落实	2 分/项
		工作人员不熟悉照护保险政策违规解答被投诉	2 分/次
		未建立执行服务自查、考核制度，对投诉或检查的问题未及时调查、核实、处理	2 分/项
		拒绝、阻挠、不配合稽查工作，拒绝提供相关资料等	10 分/次
		未按规定保存服务记录等各种资料	2 分/次
		环境不整洁	2 分/次
		未设置投诉箱、投诉电话，照护政策宣传栏或内容未更新或宣传内容不正确	2 分/次
2	按规定维护并确保医保信息系统安全运转	无专人负责信息系统的管理和正常维护，未按要求及时准确做好照护保险相关信息维护工作	1 分/项
		非法侵入或攻击医保网络，擅自变更网络线路或私自安装、连接医保信息系统	40 分/次
		将不符合条件的人员纳入享受范围或将符合条件的人员未纳入享受范围	1 分/例
		未做好人证识别、故意弄虚作假的扣 20 分，非故意的扣 10 分	20 分、10/次
		服务信息记录不完整、资料不全或与实际不符	5 分/次
		伪造、编造服务记录，套取、骗取照护保险基金	40 分/次
3	诚信收费	违规向申请人收费	10 分/次
		为非定点或其他定点单位提供照护保险费用结算的	30 分/次
4	公众信誉	发生有效投诉，造成负面影响	3 分/次
		对投诉拒不处理的	10 分/次
5	其他要求	其他较严重违反照护保险等政策规定的行为	5 分/次

附件 4

定点照护机构诚信服务信用等级评定申请表
(照护床位)

<table>
<tr><td>照护机构名称</td><td colspan="2"></td><td>代码</td><td></td></tr>
<tr><td>单位地址</td><td colspan="2"></td><td>邮政编码</td><td></td></tr>
<tr><td>行政区划</td><td colspan="4">区　　街道（乡、镇）</td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td></td><td>所有制形式</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>照护保险负责人</td><td></td><td>联系电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>职工人数</td><td></td><td>核定床位数</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>照护机构
等级类别</td><td colspan="2"></td><td>业务用房
面积</td><td></td></tr>
<tr><td>临床及辅助科室</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>主要仪器设备</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="7">医护人员配备</td><td>高级职称注册执业医师</td><td colspan="3">在职：　　名；退休：　　名</td></tr>
<tr><td>中级职称注册执业医师</td><td colspan="3">在职：　　名；退休：　　名</td></tr>
<tr><td>初级职称注册执业医师</td><td colspan="3">在职：　　名；退休：　　名</td></tr>
<tr><td>注册执业护士</td><td colspan="3">名(主管以上护师　　名)</td></tr>
<tr><td>护理员</td><td colspan="3">在职:　　名；其他：　　名</td></tr>
<tr><td>药师</td><td colspan="3">名</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>合作医疗机构</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>近两年违规
被处理情况</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">申请等级：　　级。
申请单位（盖章）：
年　　月　　日</td></tr>
</table>

备注：提交材料 1.定点照护机构诚信服务信用等级评定申请表;2.信用等级自我评估报告;3.其他相关说明材料（医、护、药人员花名册；医师执业证书、职称证书、护士执业证书、护理员证书、药师证书复印件，复印件加盖单位公章）

附件 5

定点照护机构诚信服务信用等级评定申请表
(居家服务、预防服务)

<table>
<tr><td>照护机构名称</td><td colspan="3"></td><td>代码</td><td></td></tr>
<tr><td>单位地址</td><td colspan="3"></td><td>邮政编码</td><td></td></tr>
<tr><td>行政区划</td><td colspan="5">区　　街道（乡、镇）</td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td></td><td>所有制形式</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>照护保险
负责人</td><td></td><td>联系电话</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>职工人数</td><td></td><td>业务用房面积</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>定点协作
医疗机构</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="5">护理人员</td><td colspan="2">执业护士</td><td colspan="3">在职：　　名；其他　　名</td></tr>
<tr><td colspan="2">执业护师</td><td colspan="3">在职：　　名；其他　　名</td></tr>
<tr><td rowspan="3" colspan="2">护理员</td><td colspan="3">上岗证　　名</td></tr>
<tr><td colspan="3">初级　　名</td></tr>
<tr><td colspan="3">中级及以上　　名</td></tr>
<tr><td>近两年违规
被处理情况</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="6">申请等级：　　级。
申请单位（盖章）：
年　　月　　日</td></tr>
</table>

备注：提交材料 1.定点照护机构诚信服务信用等级评定申请表；2.信用等级自我评估报告；3.其他相关说明材料（护理人员花名册；护士、护理员执业证书复印件，复印件加盖单位公章）

附件 6

定点照护机构诚信服务信用等级评定申请表
(辅具服务)

<table>
<tr><td>照护机构名称</td><td colspan="2"></td><td>代码</td><td></td></tr>
<tr><td>单位地址</td><td colspan="2"></td><td>邮政编码</td><td></td></tr>
<tr><td>行政区划</td><td colspan="4">区　　街道（乡、镇）</td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td></td><td>所有制形式</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>照护保险负责人</td><td></td><td>联系电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>职工人数</td><td></td><td>业务用房面积</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">服务人员</td><td colspan="2">机械、电子</td><td colspan="2">在职：　　名；其他　　名</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3"></td><td colspan="2">上岗证　　名</td></tr>
<tr><td colspan="2">初级　　名</td></tr>
<tr><td colspan="2">中级及以上　　名</td></tr>
<tr><td>近两年违规
被处理情况</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">申请等级：　　级。
申请单位（盖章）：
年　　月　　日</td></tr>
</table>

备注：提交材料 1.定点照护机构诚信服务信用等级评定申请表；2.信用等级自我评估报告；3.其他相关说明材料（服务人员花名册；执业证书复印件，复印件加盖单位公章）

附件 7

定点照护机构诚信服务信用等级评定申请表
(失能失智评定)

<table>
<tr><td>照护机构名称</td><td colspan="2"></td><td>代码</td><td></td></tr>
<tr><td>单位地址</td><td colspan="2"></td><td>邮政编码</td><td></td></tr>
<tr><td>行政区划</td><td colspan="4">区　　街道（乡、镇）</td></tr>
<tr><td>法定代表人</td><td></td><td>所有制形式</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>照护保险负责人</td><td></td><td>联系电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>职工人数</td><td></td><td>业务用房面积</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>经营范围</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">评定人员</td><td colspan="2">高级职称</td><td colspan="2">在职：　　名；其他　　名</td></tr>
<tr><td colspan="2">中级职称</td><td colspan="2">在职：　　名；其他　　名</td></tr>
<tr><td colspan="2">初级职称</td><td colspan="2">在职：　　名；其他　　名</td></tr>
<tr><td colspan="2">其中：精神病学评定员</td><td colspan="2">中级以上职称　　名</td></tr>
<tr><td>合作医疗机构</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>近两年违规
被处理情况</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="5">申请等级：　　级。
申请单位（盖章）：
年　　月　　日</td></tr>
</table>

备注：提交材料 1.定点照护机构诚信服务信用等级评定申请表；2.信用等级自我评估报告；3.其他相关说明材料（服务人员花名册；执业证书复印件，复印件加盖单位公章）

南通市医疗保障局办公室　　2020 年 5 月 8 日印发