

ICS 03.060
A 11
备案号: 34932—2012

DB31

上海市地方标准

DB31/T 630—2012

医疗保险社会服务规范

Specification of social service for medical insurance

2012-08-20 发布

2012-12-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市医疗保险事务管理中心提出并归口。

本标准起草单位：上海市医疗保险事务管理中心、上海市标准化研究院。

本标准主要起草人：周云飞、王卫东、龚忆菀、陈锦华、薛慧、施丽、晏绍庆、康俊生、黄亮、曹玉妹。

引 言

医疗保险服务是社会保险服务的组成部分,坚持“以人为本,至善至诚”的服务宗旨,推进医疗保险服务的规范化管理,提高服务质量和效率,满足公众对医疗保险服务的需求,是本市医疗保险经办机构的重要职责和任务。本标准的制定对规范医疗保险经办管理服务、提高公共服务水平具有重要意义。

医疗保险社会服务规范

1 范围

本标准规定了医疗保险社会服务的原则、服务设施和环境、经办服务、服务投诉处理、服务质量测评与改进等要求。

本标准适用于本市医疗保险经办机构的医疗保险社会服务活动,镇、街道和社区提供医疗保险服务的相关机构可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

GB 13495 消防安全标志

GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分:总则

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB/T 20501.3 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求 第3部分:平面示意图和信息板
上海市区县医疗保险事务中心标准化设计、建设技术规范(上海市医疗保险事务管理中心)

3 服务原则

3.1 公开

医疗保险服务应公开透明,公正廉洁。

3.2 文明

医疗保险服务应统一规范,文明礼貌。

3.3 便民

医疗保险服务应高效便捷,便民利民。