

## 附件

# 全省医疗保障经办政务服务负面清单

### 一、经办机构方面

（一）公开渠道获得的医疗保障经办政务服务机构地址及咨询投诉电话与实际不符，或者咨询投诉电话无人接听的。

（二）经办服务大厅未设置休息区，无休息座椅、饮水设备等便民设施设备的。

（三）未落实医疗保障经办政务服务所有事项一窗办理、一件事一次办结的综合柜员制服务模式的。

（四）群众或企业办理业务排队等待时间超过 30 分钟的。

（五）未按时与“两定”机构签订协议，拖欠医药机构结算费用的。

（六）群众办理基本医疗保险关系转移接续时限超过 20 个工作日的。

（七）群众办理基本医疗保险门诊慢特病病种认定或特药待遇认定后不能即时享受待遇的。

### 二、经办人员方面

（八）未按时到岗，工作时间无故离岗、串岗的。

（九）与服务对象争吵、故意刁难服务对象的。

（十）经办业务过程中未落实首问负责的。

(十一) 群众或企业办理业务时材料不符合办理条件的，经办人员未落实一次性告知的。

(十二) 医疗保障经办服务人员服务过程中未规范使用省医疗保障公共服务文明用语，使用如下服务禁语的。

- 1、“自己去看政策!”
- 2、“你怎么什么都不懂!”
- 3、“这都不知道!”
- 4、“我很忙，你快说!”
- 5、“这事与我无关，不要找我们!”
- 6、“不知道!”
- 7、“你去找别人问!”
- 8、“我很忙，等我回来再给你办!”
- 9、“材料不齐来办什么业务!”
- 10、“你怎么那么多事儿!”
- 11、“你爱去哪儿办去哪儿办!”