

# 温州市“智慧医保”项目建设工作专班

---

## 温州市医疗保障局关于停机切换国家医疗保障信息平台的通告

根据国家和浙江省医疗保障局统一部署，我市将停止使用现有医保信息系统，切换上线国家医疗保障信息平台（浙江省“智慧医保”平台）。现将有关事项通告如下：

### 一、停机、恢复时间

（一）业务经办停机时间：2022年2月26日0时-2022年3月6日24时，全市暂停办理所有医保业务（包括线上、线下经办业务）。

（二）实时结算停机时间：2022年3月4日0时-2022年3月6日24时，全市暂停所有医保实时刷卡结算。

（三）恢复时间：2022年3月7日0时起，恢复全市医保经办机构窗口业务、全市医保实时刷卡结算。线上业务恢复时间另行通知。

### 二、停机涉及单位及渠道

（一）涉及单位：市本级和各县（市、区）医保经办机构，各镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）、各“医银合作”

银行网点、全市所有定点医药机构、温州城市一卡通服务有限公司、税务部门、“浙里医保·温州益康保”承办机构、长期护理保险承办机构及定点护理机构等。

(二) 涉及渠道：浙江政务服务网、浙里办 APP、国家医保异地就医备案小程序、县(市、区)网上申报系统、医保业务相关的“一件事”联办等线上和自助机办理渠道。

### 三、停机期间业务办理指南

停机期间就医购药、参保缴费等业务，建议您按以下方式办理：

#### (一) 本地门诊“主动报”

实时结算停机期间(2022年3月4日0时-2022年3月6日24时)，门诊费用需参保人先行全额垫付。其中，在本地(温州市范围内，下同)定点医药机构发生的门诊费用，待系统切换上线后，定点医药机构向医保经办机构同步传输停机期间数据，各级医保经办机构将主动为参保人发起报销支付业务，6月30日前将参保人垫付的实际报销费用直接支付至参保人社会保障·市民卡银行账户内，参保人无需再到经办窗口办理手工报销。

#### (二) 慢病药品“提前配”

患有慢性病等需长期用药的参保人，请于实时结算停机前(2022年3月4日0时前)提前到相关定点医药机构就医购药，备足所需药品。

#### (三) 出院结算“及时办”

因“智慧医保”系统上线需要，将对原医保信息系统进行停

机切换，定点医药机构应按要求做好所有医保住院参保人员的医疗费结算工作，具体如下：

1. 对于实时结算停机前（2022年3月4日0时前）符合出院条件的参保人员，定点医药机构可直接为其办理医保出院结算手续。

2. 对于实时结算停机前（2022年3月4日0时前）入院，且需连续长期住院的参保人员（含透析、家庭病床等），应先在实时结算停机前办理医保出院结算手续，按自费办理入院，待新系统上线后再办理自费转医保手续。

3. 对于实时结算停机期间（2022年3月4日0时-2022年3月6日24时）新入院，且预计在新系统上线后才能出院的参保人员（含透析、家庭病床等），可直接办理自费入院，待新系统上线后再办理自费转医保手续。

4. 对于因转诊等特殊情况需在停机期间（2022年3月4日0时-3月6日24时）出院结算的参保人，需先行垫付医疗费用，待新系统上线后，再携带医疗费票据原件（或电子票据）、医疗费用清单、出院小结、医保电子凭证（或社会保障·市民卡）、本人银行卡等材料到参保地医保经办窗口办理手工报销。

#### （四）异地就医“窗口办”

我市参保人员在省内市外定点医疗机构就医的，实时结算停机期间（2022年3月4日0时-3月6日24时）的医疗费用需先行垫付，待新系统上线后，再携带医疗费票据原件（或电子票据）、医疗费用清单、出院小结、医保电子凭证（或社会保障·市民卡）、

本人银行卡等材料到参保地医保经办窗口办理手工报销。

#### （五）转外就医“可补办”

业务经办停机期间（2022年2月26日0时-2022年3月6日24时），因病情需要转诊省外定点医疗机构的参保人，要先行垫付医疗费用，待新系统上线后，再携带本地医疗机构出具的《基本医疗保险参保人员转外就医备案表》、异地就诊产生的医疗费票据原件（或电子票据）、医疗费用清单、出院小结、医保电子凭证（或社会保障·市民卡）、本人银行卡等材料，可在恢复业务后补办异地就医备案，按规定申请手工报销。

#### （六）参保登记“先受理”

职工基本医疗保险：业务经办停机期间（2022年2月26日0时-2022年3月6日24时），符合条件未能及时办理参保登记的个人或单位，可在3月申请补办相关业务，逾期不予办理。请相关单位和个人提前或延后办理参保登记业务。

城乡居民基本医疗保险：业务经办停机期间（2022年2月26日0时-2022年3月6日24时），需办理2022年度城乡居民医保参保的（含“出生一件事”居民医保参保）个人，可先向属地医保经办机构提交申请材料，待业务经办恢复后再由医保经办机构予以办理。

### 四、温馨提示

（一）业务经办停机期间（2022年2月26日0时-2022年3月6日24时），全市医保经办机构正常提供医保咨询服务，对于确需办理医保业务的个人和单位，将通过经办窗口受理申请

材料，待各类业务事项恢复后及时予以办理。零星报销有效期限为一年，建议错开系统上线初期高峰时段。

（二）全市两定医药机构要采取各种便民举措，并做好宣传解释，最大限度降低系统切换上线给参保群众带来的影响。

（三）如非必要，请有意向来办理医保业务的广大参保人员避开业务经办停机期间（2022年2月26日0时-2022年3月6日24时）。

（四）国家医疗保障信息平台上线后，可能存在因网络不畅、系统不稳定、线下业务增加等因素导致的医保办事时限延长等情况，敬请广大参保群众、相关单位和社会各界谅解。

（五）如有疑问，可关注“温州医保”（二维码见下）、“温州市医疗保险管理中心”（二维码见下）及各县（市、区）医保局微信公众号，也可致电市长热线12345或各地医保经办机构咨询电话。

咨询电话（工作时间）

市本级：0577-88863716

鹿城区：0577-88129816

龙湾区：0577-85987026

瓯海区：0577-88591986

洞头区：0577-63485730

乐清市：0577-61600996

瑞安市：0577-65895523

永嘉县：0577-57991299

文成县：0577-67861947

平阳县：0577-58108778

泰顺县：0577-67583322

苍南县：0577-64700938

龙港市：0577-68669952

经开区：0577-85851792

附件：浙江省“智慧医保”平台切换上线业务问答



温州市医疗保障局  
2022年2月16日



附件

## 浙江省“智慧医保”平台切换上线业务问答

### 一、针对定点医药机构停机实时结算相关问题

1、暂停医保实时刷卡结算（包含医保电子凭证）包括哪些范围？

答：停机期间，温州市参保人所有实时结算交易将暂停，包括本地、市异地、省异地、跨省异地的购药、门诊及住院等；市外参保人来温就医者也将无法进行实时刷卡结算。

2、什么时候可以恢复医保实时刷卡？

答：在2022年3月7日0时起逐步恢复本地、异地所有医保实时交易结算，提供医保实时刷卡服务。

3、实时结算停机期间在温州市范围内看病买药怎么办？

答：系统切换停机期间，参保人进行就医购药需要个人全额自费垫付。在温州本地（温州市范围内）定点医药机构发生的门诊费用无需参保人办理手工报销，各经办机构将在新平台切换上线后通过定点医药机构主动发起报销，核定后会直接将报销费用直接转入参保人市民卡银行账户内。

4、实时结算停机期间在温州市外看病买药怎么办？

答：系统切换停机期间，参保人进行就医购药需要个人全额自费垫付。在外地（温州市范围外）定点医院发生的门诊费用，

可携带医疗费票据原件（或电子票据）、费用清单、医保电子凭证（或市民卡）、本人银行卡等材料到参保地医保窗口办理手工报销。

#### 5、实时结算停机期间在温州市内医院住院怎么办？

答：1. 在停机前符合出院条件的参保人员，可直接办理医保出院结算手续。

2. 对于停机前入院且需连续长期住院的参保人员（含透析、家庭病床、ICU等），应先在实时结算停机前办理医保出院结算手续，再按自费办理入院，待新系统上线后办理自费转医保手续。

3. 对于停机期间入院且预计在新系统上线后才能出院的参保人员，可直接办理自费入院，待新系统上线后办理自费转医保手续。

4. 在停机期间因诊疗需要做转诊转院等特殊处理的参保人，需由个人全额自费垫付医疗费后携带医疗费票据原件（或电子票据）、医疗费用清单、出院小结、医保电子凭证（或市民卡）、本人银行卡等材料到参保地医保经办窗口办理手工报销。

#### 6、系统切换停机期间在需要在市外医院住院怎么办？

答：停机期间，参保人员需转诊前往市外定点医疗机构就医的，需由个人全额自费垫付医疗费后医疗费票据原件（或电子票据）、医疗费用清单、出院小结、医保电子凭证（或市民卡）、本人银行卡等材料按规定申请手工报销，省外住院病人还需携带本地医疗机构出具《基本医疗保险参保人员转外就医备案表》。



## 二、针对经办窗口停机业务办理的相关问题

### 1、业务经办（窗口）什么时候恢复办理业务？

答：2022年3月7日0时起，市和各县（市、区）医保经办机构，各镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）等线下窗口恢复，线上业务恢复时间另行通知。

### 2、系统切换停机期间，经办窗口将暂停哪些业务？

答：市内各经办机构窗口将暂停办理基本医疗保险参保登记、关系转移接续、转外就医、特殊病登记等各类备案，医疗费用零星报销、生育保险待遇核准支付等所有医保业务。

3、系统切换暂停办理业务期间，经办窗口还对外开放吗，还能提供哪些服务呢？

答：系统切换期间，全市医保经办机构窗口正常提供咨询服务。如确需办理业务的，各经办窗口提供预受理服务，按业务流程收取参保人提交材料，待新平台上线运行后再进行办理。

4、除了经办窗口，还有村社服务点、“医银合作”银行点能提供服务吗？

答：停机涉及以下各单位及服务点均暂停所有医保业务办理，主要有：市和各县（市、区）医保经办机构，各镇（街道）、村（社区）便民服务中心（站）、各“医银合作”银行网点、全市所有定点医药机构、温州城市一卡通服务有限公司、税务部门、“浙里医保·温州益康保”承办机构、长期护理保险承办机构及定点护理机构等。

5、停机期间我能通过“浙里办”办理医保相关业务吗？

答：停机涉及以下各办理渠道均暂停所有医保业务办理，主要有：浙江政务服务网、浙里办 APP、国家医保异地就医备案小程序、县（市、区）网上申报系统、医保业务相关的“一件事”联办等线上和自助机办理渠道。

6、停机期间我需要办理职工医疗保险参保登记，怎么办？

答：业务暂停期符合条件未能及时办理参保登记的个人或单位，可在3月申请补办相关业务，逾期不予办理。请参保单位和个人提前或延后办理参保登记业务。

7、停机期间我需要办理城乡医疗保险参保登记，怎么办？

答：业务暂停期办理2022年度城乡居民医保参保的（含“出生一件事”居民医保参保），可先向属地医保经办窗口提交材料，服务恢复后再进行办理。

### 三、其他有关事项

1、为什么要上线国家医疗保障信息平台？

答：为了深入推进我省医疗保障局领域数字化改革，根据国家和浙江省医疗保障局统一部署，我市将停止使用现有的医保信息系统，切换上线国家医疗保障信息平台（浙江省“智慧医保”）。

2、停机期间，长期护理保险申请是否暂停办理？

答：不影响，仍按原渠道申请受理，由参保人员及其家属向其参保所辖长护险承办机构提出申请，经过专家评估后，符合条件的按相关标准享受长护险待遇。

3、停机期间，长护险护理保险待遇是否会受影响？

答：不影响，长期护理保险待遇享受人员仍按原渠道享受基本生活照料和与基本生活密切相关的医疗护理服务。

4、停机期间，益康保的参保是否受到影响？

答：会对个人账户扣款缴费产生一定影响。使用个人账户为参保人本人代扣代缴，我们已在停机前通过预扣的方式实现，参保人员无需再重复参保，可通过“温州益康保”公众号查询参保及扣款的具体情况；参保人员使用本人历年账户为子女、配偶、父母参保益康保，将在停机期间无法实现，可通过用支付宝、市民卡 APP、温州益康保公众号等方式用微信或支付宝的形式参保缴费。

5、停机期间，益康保的待遇享受是否存在影响？

答：3月4日以后参保人员将无法实现“一站式”刷卡结算。我们将自动获取参保人员就医相关信息，手工补差后通过市民卡或系统内已存银联卡号打款至参保人员账户，并电话告知参保人员待遇补差情况，基本实现“零跑路”。

