**医保咨询及业务办理服务项目市场调研需求**

**项目介绍：**金华市中心医院建院于1910年，是浙江中西部地区集医疗、科研、教学、预防、保健、康复为一体的综合性三级甲等医院。为推进金华市医保服务站（医保驻院服务站）建设，为全市参保人员提供优质高效的参保服务，现拟公开招标医保咨询及业务办理服务。

**一、项目预算：**年度预算30万

**二、服务内容：**

1.医保政策咨询、问题处理及协调服务

2.慢性特殊病种备案服务

3.特殊药品、治疗备案服务

4.异地就医备案服务

5.转院备案服务

6.医保、医费政策法规的宣传

7.其他医保经办事项

**三、服务人员要求：**

1.遵纪守法，品德端正，诚实守信，身体健康，无不良记录，年龄要求35周岁以下；

2.工作责任感和敬业精神强，具有良好的沟通能力、团队合作意识，服从工作安排；

3.要求大专以上学历，医（药）学、护理等相关专业，有一定的医疗卫生从业经历者。

4.良好的沟通技能，熟悉计算机操作。

**四、人员岗位数及工作时间：**

岗位数3个（按照实际工作量调整，据实结算）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位及岗位数 | 岗位职责 | 工作时间 |
| 医保咨询及业务办理服务 | 1.接待病人的咨询，在能力范围内和医保政策、物价政策允许条件下，尽量满足病人的需求，让病人满意。  2.负责接待和处理病人的投诉意见及对医疗费用和医保政策的疑问查询，进行仔细调查，根据实际情况作出正确判断，及时正确地给予病人回答并作好解释工作。  3.正确办理各类医保备案（慢特病、特治特药、转院等），医保政策咨询等工作。  4.审核办理外地医保病人定点我院异地安置等手续的相关事宜。  5.医保、医疗服务价格政策法规的宣传  6.准确办理其他医保经办事项。  7.与本岗位相关的医院各临床科室、医技、职能等部门保持良好的合作关系。 | 根据医院门诊上班时间，8小时工作制，上五休二轮休 |

**五、其他要求及说明：**

**1.** 中标人要合法用工，并派用与本项目相适应的人员。所有人员必须遵守国家法律、法规及采购人的各项规章制度，遵守劳动纪律，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康。中标人须缴纳员工必要的社会保险。

2. 中标人员工服装应统一、整洁，挂牌上岗，便于管理。工作服由中标人为员工提供。

3. 中标人应保证在服务期内其员工最低月工资不少于金华市最低工资标准，并且有员工福利、激励方案、员工队伍稳定方案、员工五险一金交纳方案、女工特殊福利方案，以上方案须由中标人向采购人完整提供。

4. 中标人及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全、病区等规定和制度。

5. 中标人员工发生被媒体曝光或影响医院公众形象或违反医院规章制度造成不良影响，以及存在与招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的部份承诺，而由此产生的损失及消除影响产生的费用，由中标人全部承担。

6. 如发现中标人存在违反国家相关法律规定或损害采购人权益的行为，按法律法规进行处罚，造成采购人损失的中标人应全额赔偿。

7. 中标人按规定在合同签订之时向采购人交纳中标价的1%作为履约保证金，在服务期满无违约情况下无息退还。

**六、付款方式：**

采购人在每月20日前，经双方确定后核算得出为上月服务费，由中标人提供正式发票后支付。

**七、服务期限：**

1.本项目服务期限为1年。

2.在第一年合同期满前三个月，采购人将对服务方在合同期内的工作表现做出评价以决定是否续约。如中标人达到采购人各项考核标准，经双方协商，合同服务期限可顺延，续约合同每年一签，顺延时间不超过2年，采购人对是否续签合同具有最终决定权。

3.因政府相关部门政策调整停止本项目的，采购人有权提前终止合同，但须提前1个月通知中标人。

八、考核标准及奖罚条款：

1.考核标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 考核标准 | 扣分 |  |
| 素质与服务意识（20分） | 1.执行基本医疗保险、医疗服务价格的相关法律法规，并使之符合国家、本省及各地、市、县医保和医院医疗、行政的各项规定。  2.以医院服务理念为宗旨，文明服务，礼貌待人，主动、热情、耐心接待病人／家属及所有的来访者。  3.与本岗位相关的医院各临床科室、医技、职能等部门保持良好的合作关系。  4.工作责任心强，无失误。  5.工作中虚心接受同事和主管的建议和意见并及时改进。 | 每项发现一次扣2-5分 |  |
| 劳动纪律  （20分） | 1.仪表符合规定。  2.上班不迟到、早退，不随意离岗，上班不做与工作无关的事。  3.服从部门管理，严格遵守医院各项规章制度。  4.工作区域保持干净、整洁。 | 每项发现一次扣2-5分 |  |
| 业务能力（60分） | 1.接待病人的咨询，在能力范围内和医保政策、物价政策允许条件下，尽量满足病人的需求，让病人满意。  2.负责接待和处理病人的投诉意见及对医疗费用和医保政策的疑问查询，进行仔细调查，根据实际情况作出正确判断，及时正确地给予病人回答并作好解释工作。  3.正确办理各类医保备案（慢特病、特治特药、转院等），医保政策咨询等工作。各类备案资料准备正确率、审核率100%。  5.审核办理外地医保病人定点我院异地安置等手续的相关事宜。  6.医保、医疗服务价格政策法规的宣传。  7.准确办理其他医保经办事项。  8.工作计划性、条理性强，保质保量完成本岗位工作。  9、无投诉。 | 每项发现一次扣5-10分 |  |
|  |  |  |  |

2.处罚条款（以下扣罚款项从当月服务费用中扣除）：

由于公司员工服务态度问题或业务不熟练引发的院内投诉，情况核实后，扣罚200元∕件；引发自媒体曝光的，情况核实后，扣罚500元∕件；投诉到官方媒体、市级管理部门、自媒体引发舆情的，情况核实后，发生一例扣罚1000元∕件。

1. **报价单：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | **岗 位 数** | **限 价** | **投标报价** |
| **医保咨询及业务办理服务项目** | **3** | **10万元/岗/年** | **元/岗/年** |