

# 上海市地方标准

## 《医疗付费“一件事”应用规范》

### 编制说明

#### 一、任务来源

地方标准《医疗付费“一件事”应用规范》制定项目于 2021 年 11 月由上海市市场监督管理局批准立项(沪市监标技〔2021〕588 号),列入 2021 年第四批上海市地方标准制修订项目计划。本标准由上海市卫生健康委员会提出,由上海市卫生信息标准化技术委员会归口。上海交通大学医学院附属仁济医院等单位成立了地方标准编制工作组,共同完成标准编制工作。

#### 二、制定背景

##### (一) 必要性

为贯彻落实国务院“互联网+医疗健康”战略,响应市委、市政府“一网通办”号召,大力推进业务流程革命性再造,根据《2020 年上海市深化“一网通办”改革工作要点》《上海市人民政府关于以企业和群众高效办成“一件事”为目标全面推进业务流程革命性再造的指导意见》,2020 年 4 月,市卫生健康委等六部门单位制定了《上海市医疗付费“一件事”业务流程再造工作方案》,在市委市政府统一部署下,于 2020 年 5 月初成立由分管副市长挂帅,市卫生健康委牵头,联合市医保、发展改革、财政等部门和申康医院发展中心、市大数据中心等

单位组成的工作专班，将医疗付费“一件事”作为年度“两张网”（政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”）建设改革重点任务，持续深化医改，注重制度创新，勇于流程再造，全面实行集中办公、挂图作战，通过高位推动，以及“信用就医，无感支付”顶层设计，历时数月实现“信用就医无感支付”全覆盖，群众就医可以不带医保卡、银行卡，付费可以“一次队都不排”，一部手机畅行医院，大大提升就医便捷度和医改获得感，提高城市卫生健康治理整体效能。

## （二）重要性

针对过去群众反映就医中存在的“排队长”“常排队”和医保患者移动支付受限等痛点堵点问题，上海市践行以人民为中心的发展思想，以国家推广应用医保电子凭证和本市建设“两张网”、推行“一件事一次办”改革为契机，以患者高效办成医疗付费“一件事”为目标，全力推进落实医疗付费“一件事”新举措，打造信用就医“上海模式”，通过全人群覆盖、全渠道应用、全流程打通的“三全”模式，构建就医付费“上海方案”，实现了医疗付费“一件事”业务流程再造，以实现医保脱卡支付、信用就医，解决医疗付费业务流程办事不够集约高效等问题，着力破解人民群众就医“三长一短”难题，同时评估相关信用风险，紧扣“信用就医、无感支付、不排队、少往返、一网通办”等关键字，全面提升群众办事的便捷度、体验度和满意度，是构建上海国际金融中心、推进社会信用体系建

设、增进人民群众获得感和幸福感的重要举措。

同时，项目依托市大数据中心“随申办”APP统一基础平台能力，作为医疗付费“一件事”的总入口，在银行信用授信体系基础上，为申请人提供包括信用卡信用授权和在线数字信用产品申领服务，支持建设上海市医疗机构医疗付费“一件事”信用就医创新服务，力争打造本市具有显示度、集中度、感受度的“基于信用无感支付”的信用就医新型服务体系。

### （三）紧迫性

上海医疗付费“一件事”新举措，践行了以人民为中心的思想，构建了数字惠民新应用、精细化管理新样板，各大医院排队状况得到初步缓解，提升了群众办事的便捷度、体验度和满意度。这一新举措，符合国家“互联网+医疗健康”发展战略导向，成功打造了具有显示度、感受度、符合超大型城市特点的医疗付费“上海模式”，是上海市卫生健康领域贯彻落实党中央提出的推进国家治理体系与治理能力现代化的有效创新实践与经典应用场景。

目前，全市所有 417 家公立医疗机构 2037 个执业点均已纳入医疗付费“一件事”范围，群众就医时可畅享安全、快速、免排队的“信用就医无感支付”，实现“脱卡信用付费、诊间移动付费、窗口托底付费”的付费方式全覆盖，由患者根据自身意愿和实际情况，破解了“看病烦”，以往患者从挂号到取药常常需要排队七八次队，实施“信用就医”后付费可“一次队都

不排”。截至 2022 年 11 月底，医疗付费一件事累计签约人数 537643 人，累计支付笔数 3511644 笔。

综上，为了总结医疗付费“一件事”工作开展过程中的经验，进一步规范全市医疗机构在医疗付费“一件事”中的基本要求、应用场景、现场服务、以及评价与改进的要求，有必要制定本标准，以巩固上海市政府提出的以企业和群众高效办成“一件事”为目标全面推进业务流程革命性再造的改革成效，落实行业主管单位常态化管理责任，统一各医疗机构精细化服务模式，进一步提升患者的就医体验，并将就医付费“上海方案”推广至长三角地区，在践行“一件事”宗旨中收造福人民之效。

### 三、制定原则

本标准编制过程坚持了以下基本原则：

（一）适用性原则。既不要让标准所涵盖的领域过宽，使编制的标准没有实际技术内容；也不要让标准所涵盖的领域过窄，造成对标准的肢解而过分细化，无谓地增加标准项目。

（二）先进性原则。结合我国及行业现状积极采取先进的处理办法，提高应用效率。编写标准草案时充分调查研究了国内外相似标准的应用水平，在预期可达到的条件下，积极地把先进技术纳入标准，提高标准编制的水平。

（三）合法合规原则。注意符合法律规定，以及与相关标准相协调，避免与法律法规、相关标准出现矛盾，给标准的实施造成

困难。

（四）效益性原则。注重标准产生的实际经济效益与社会效益，延展标准影响力，以满足实际需要出发，而非一味地追求高指标，避免造成经济浪费。

#### **四、编制过程**

##### **（一）启动阶段：2021 年 6 月-2021 年 7 月**

2021 年 6 月，在上海市卫生健康委员会与上海市申康医院发展中心的帮助下，医疗付费“一件事”应用规范起草工作组成立，上海交通大学医学院附属仁济医院作为主持与主要起草部门，在上海市医疗保障局、上海市财政局、上海市大数据中心、上海市普陀区卫生健康委员会、上海市浦东新区卫生健康委员会、交通银行股份有限公司等多个单位的大力支持下，于 6 月至 7 月期间广泛搜集了相关法律法规、政策文件、现行国家标准、行业标准、地方标准、各地经验做法介绍等文件资料，以上海交通大学医学院附属仁济医院的实施经验做法为基础，结合其他行业内单位的优秀做法进行总结提炼，为下一步标准初稿的撰写奠定了坚实的基础。

##### **（二）草案阶段：2021 年 7 月-2021 年 11 月**

2021 年 7-11 月，标准起草工作组召开三轮研讨会，完成了该标准概要及初稿编写，并内部进行了讨论和修订，最终形成征求意见稿。

##### **（三）征求意见阶段：2021 年 11 月-2022 年 6 月**

2021 年 11-12 月，对《医疗付费“一件事”应用规范》标准

征求意见稿在全院各部门各工作人员范围内进行意见征求，并征求了行业主管部门的意见并进行修改完善。

#### （四）送审阶段：2022 年 6 月-2022 年 12 月

由归口标委会组织专家对标准进行技术审查，技术审查通过后，交由上海市卫生信息标准化技术委员会和行业主管部门进行初步审查。

#### （五）审定报批阶段：2022 年 12 月-2023 年 4 月

根据审查意见进行调整修改，并继续征求专家意见，同时由归口标委会组织专家对标准进行技术审查，技术审查通过后，交由上海市卫生信息标准化技术委员会和行业主管部门进行初步审查，最后提交上海市市场监督管理局标准审定会进行审查，并召开上海市地方标准《医疗付费“一件事”应用规范》审定会，根据专家组的审定意见进行修改完善，形成标准报批稿，报送上海市市场监督管理局批准发布。

### 五、标准主要结构和关键技术指标说明

#### （一）医疗付费“一件事”应用规范概述

医疗付费“一件事”项目基于国家医疗保障局的“医保电子凭证”，使就医群众能够更快捷、更便利地完成原先依托“实体医保卡”才可完成的挂号结算、药品及检验检查等费用结算，彻底省去患者付费排队环节。

1. 系统性布局就医付费“上海方案”：依托国家“医保电子凭证”，借助上海“随申码”，“亲属码”的应用，实现上海参保

病人、上海儿童医保电子码的申领和使用。

**2. 前瞻性探索“信用就医”功能：**借助上海金融中心和征信体系的优势，依托中国银联、商业银行、第三方支付平台等支付通道及其线上信用产品，为上海市医保参保人员提供“基于信用的无感支付服务”。上海市参保病人通过在随申办签订“信用付签约及授权”服务，到达医疗机构诊间只需出示其“医保电子凭证”（随申码），在医生完成诊疗服务后医院信息系统自动发起基于信用的无感支付服务，发生医疗费用的医保部分实时结算、自费部分由签约绑定的信用账户进行自动支付。

**3. 首创性实践“亲情付”功能：**为照顾就医不便、信息化程度较低的儿童及老年群体体验信用就医服务而开通的附加功能，支持家庭成员共享额度。额度共享人在医疗机构使用信用就医就诊付费时，发生医疗费用的医疗保险部分由额度共享人医疗保险账户实时结算、自费部分由额度主体人信用就医额度进行自动支付。

## **（二）医疗付费“一件事”基本要求**

根据市卫健委、申康医院发展中心、市医保局、大数据中心等部门对项目的建设要求，根据《上海市医疗付费“一件事”业务流程再造工作方案》，以落实责任为龙头，强化组织保障，面向医疗行业主管部门、医疗机构与银行分别提出了相应的管理要求，以定期评估反馈实施情况，保障应用落地，确保

交易行为的真实可靠；以网络安全为重点，强化基础保障，针对终端设备与网络设备提出明确管理与信息化双重要求，保证相应终端设备与网络设备安全、正常运行；以平稳应用为抓手，强化流程保障，确保医保电子凭证应用授权、信用授权与初诊登记流程严谨可靠。

### （三）医疗付费“一件事”应用场景

本章节明确了该标准的服务对象为“已完成医保电子凭证应用授权或信用就医授权签约的，且已完成初诊登记患者”，既包括了使用医保就医的患者，也包含了自费的就诊者，从而避免了由于服务对象定义不准确而导致的标准适用性出现分歧的情况；通过列举 16 条医保脱卡支付就医功能、6 条信用就医功能与 2 条共同管理平台功能，进一步细化了系统功能；通过分步说明，详细描述了在门急诊流程与住院流程中，医疗付费“一件事”可能涉及到的不同场景，包含了诊前预约，就诊签到、看诊、付费、取药、退费、票据应用等一系列场景以及其相应的规范化流程。

### （四）医疗付费“一件事”现场服务

为了能更好的推进医疗付费“一件事”，改善医院的整体服务秩序与服务效率，提升医疗服务质量和患者幸福感，对医疗付费“一件事”咨询服务、宣传引导服务及代操作服务进行规范。

### （五）医疗付费“一件事”应用规范评价及改进



依托医疗付费“一件事”的总体构架的要求，以客观公正、公开透明为原则，采用内外相结合的方式及时获取医疗付费“一件事”的应用评价，包括了日常分析、自我评价、社会评价以及持续改进，医疗付费“一件事”实施评价关键性指标有使用人群、身份认证及医疗保险校验、功能实现渠道、信用就医、应用环节等，根据关键性指标分别确定了相关的二级指标内容，能精细化对医疗付费“一件事”的实施情况进行评价。

## **六、重大分歧意见的处理结果及理由**

本标准编写过程中未产生重大分歧意见。

## **七、其他需要说明的情况**

无

## **八、与现行法律、法规、文件和标准相关情况的说明**

根据《2020年上海市深化“一网通办”改革工作要点》《上海市人民政府关于以企业和群众高效办成“一件事”为目标全面推进业务流程革命性再造的指导意见》（沪府办〔2020〕6号），2020年4月，市卫生健康委等六部门单位制定了《上海市医疗付费“一件事”业务流程再造工作方案》，紧扣“信用就医、无感支付、不排队、少往返、一网通办”等关键字，提出了以患者高效办成医疗付费“一件事”为目标，在全市范围内推进医疗付费“一件事”工作。

2021年，在上海市数字化办、上海市经信委牵头下，上海

市卫健委会同上海市医保局、上海市财政局、申康中心、上海市大数据中心等单位组建工作专班，制定了《上海市“便捷就医服务”数字化转型工作方案》（沪卫信息〔2021〕5号）。明确进一步优化医疗付费“一件事”工作实效，加快“基于信用无感支付”新型就医服务体系在各级医疗机构就医服务中的普及应用，力争使医疗付费“一件事”实施规范更具科学性和可操作性，提升本市医疗机构医疗付费“一件事”实施成效，提高人民群众看病就医满意度，打造符合上海特大型城市的医疗付费“一件事”数字惠民新应用。

## **九、实施标准的措施建议**

### **（一）宣传与培训**

标准发布后，在各级医疗机构内深入开展标准应用实施的宣传和培训。

### **（二）推广实施**

建议先期开展试点工作，形成标准实施模式和经验，在推动标准在全市范围内推广实施。