

天津市医疗保障局文件 天津市卫生健康委员会文件

津医保局发〔2024〕12号

关于印发公立医疗机构医疗服务价格调整 应急处置风险预案的通知

各区医保局、卫生健康委，各有关单位：

为稳妥有序推进我市公立医疗机构医疗服务价格动态调整工作，现将《市医保局 市卫生健康委关于公立医疗机构医疗服务价格调整应急处置风险预案》印发给你们，请结合工作实际抓好落实。



（此件不公开）



2024年3月13日

市医保局 市卫生健康委关于公立医疗机构 医疗服务价格调整应急处置风险预案

按照国家医保局关于落实医疗服务价格动态调整相关要求，确保我市动态调整部分医疗服务项目价格和医保支付标准工作顺利推进，快速稳妥处置政策执行过程中可能引发的群众集访、缠访、非访及造成网络舆情等突发情况，有效预防、减少和消除舆情造成的负面影响，有序引导社会舆论，在《天津市医疗保障局安全应急预案》的基础上，制定本预案。

一、适用范围

本预案适用于医疗服务价格动态调整实施前、中、后期，在互联网登载、转发、扩散的舆情信息应对处置工作，以及参保群众集访、群访、缠访等应对处置工作。

二、工作原则

（一）统一领导，统筹组织。将舆情事件应对处置工作纳入部门应急管理工作统筹安排，按照应急处置程序，建立部门间协调联动机制，加强组织领导，确保突发应急情况能够快速有效处置。

（二）监测预警，及早防范。对接市委网信办、市公安局，加强对网络舆情信息监测，及时发现和掌握互联网上动态性、苗头性和预警性信息，加强分析研判，有针对性地采取防范和控制措施，及时预防和消除不良影响。

（三）分级负责，依法处置。加强市、区两级应对处置的沟通衔接，按照辖区负责和谁主管谁负责的原则，采取政策解读、舆情疏导等综合措施，依法依规组织实施舆情事件应对处置工作，有效防止网络舆情扩散传播。

三、组织体系及工作职责

按照局安全突发事件应急处置领导小组明确的职责分工，做好医疗服务价格动态调整舆情事件应对处置工作。

区级层面，各区相关部门参照市级部门做法，与市级建立沟通联络机制，负责辖区内医疗服务价格动态调整舆情事件的应对处置工作。

四、处置程序及办法

（一）组织培训。政策执行前，分批次、分领域组织全市医疗机构和医保经办部门开展培训。在全市培训的基础上，各区卫生健康委、医保局指导辖区内医疗机构开展政策培训，各级医疗机构对本单位医务人员开展培训，医保经办部门组织经办人员开展业务培训，确保医疗机构相关医务人员和医保经办人员吃透政策，在接待参保群众时做到精准解读、精准服务。

（二）研判预警。对于可能引发的网络舆情和线下集访突发事件、热点敏感问题，及时搜集掌握有关真实信息，提前进行研判，分门别类提前制定答复口径和处置办法，做好应对处置准备，增强工作前瞻性和时效性。

（三）动态监测。依托 12345、12393 等服务热线，以及医

保经办窗口，及时受理群众意见和建议，对于集中热点问题及时报告；协调市委网信办、市公安局采取专业措施，及时跟踪互联网平台舆情动态，做到早发现、早研判、早处置，确保不产生大规模传播蔓延。

（四）快速反应。对于动态监测中发现的一般舆情，应在收到舆情后安排专门力量 24 小时内予以解释答复。对于重大网络舆情，应立即将情况报告应急处置领导小组办公室，同时立即启动应急预案，于发现后 3 小时内以多种媒体发布公告，依法依规告知事实真相、事件处置情况或答疑释惑，及时、有效控制事态，正面、有序引导网络舆论。在应对处置过程中，要及时续报有关情况。

（五）分类处置。对网络媒体和线下出现的舆情，在严格执行保密法律法规、新闻宣传纪律等规定的基础上，按以下办法分类处置：

1.传播扩散或炒作类。对某一突发事件或社会热点、敏感问题在互联网进行传播扩散、炒作，第一时间联系当事人，依法告知事实真相或事件处置情况；对于造成重大负面影响或严重损失，告知事实真相、事件处置情况后，仍继续恶意传播或炒作的，商请市委政法委、市公安局等依法查处。

2.捏造、歪曲或夸大事实类。对恶意攻击、诽谤，煽动网民闹事或涉嫌网上违法犯罪活动的，依法澄清事实真相，商请市委政法委、市公安局等依法查处。

3.询问诉求类。医保、卫生等部门依职责安排相关处室和区级部门依法依规进行办理、提出答复意见。其中，能当即回复的要当即回复；需要一段时间办理后才能回复的，要在办结之日内回复处理结果。

4.意见建议类。对推动医保改革、发展、稳定工作有重要积极意义的意见和建议，要积极采纳并按要求予以回复。

五、工作要求

做好医疗服务价格动态调相关舆情应对处置工作，对于确保政策平稳落地、维护社会和谐稳定具有重要意义。各单位、各部门要深刻认识此项工作的重要性、复杂性、敏感性，安排精干力量予以推进。在工作中要准确把握舆情应对处置的基本原则、方法和程序，紧扣工作关键环节和具体任务，压实工作责任，确保相关工作到岗到人。遇有重大事项，要及时报告。

(此页无正文)