

采购需求

一、项目概况：

- 1、采购项目名称：文昌市特困人员住院护理保险项目（2024年）。
- 2、采购内容：为解决文昌市半失能、全失能特困人员在医院住院期间的护理费用，特开展本次文昌市特困人员住院护理保险项目采购工作。
- 3、合同履行期限（服务期限）：本项目保险期限为一年（具体时间以合同签订为准）。
- 4、预算金额：3500000.00元。
- 5、服务地点：采购人指定地点。
- 6、资金来源：财政资金。
- 7、付款方式：以合同约定为准。
- 8、质量要求：符合国家现行有关规范标准合格。
- 9、验收要求：需按竞争性磋商文件和国家标准或行业标准进行验收。
- 10、本项目(不接受)联合体投标。

二、服务要求

（一）项目背景

为解决文昌市半失能、全失能特困人员在医院住院期间的护理费用，特开展本次文昌市特困人员住院护理保险项目（2024年）采购工作。

本项目中，文昌市民政局为投保人，负责办理投保手续并按时缴纳保险费。

供应商为保险人，是护理保险的具体经办机构，负责上门核实，调查，并配合甲方对被保险人进行失能等级评定，按照保险责任支付被保险人护理费用，在实施过程中做好相关的巡查监督服务，对被保险人的动态管理提出意见和建议。

被保险人为全体文昌市城乡特困人员。参保人员入院后，参保人员所属镇街道民政工作人员或特困人员日常照护人须立即联系保险人，向保险人提供参保人身份证明材料及配合医院做好护理级别鉴定工作。

投保人每月27日前提供次月城乡特困人员对象台账，以便保险人对参保人员实施动态管理。保险人每月30日前及时将参保人员名单更新到承保系统，做好次月护理保障依据。

（二）保障范围

文昌市半失能、全失能特困人员住院期间接受服务机构护理产生的护理费。

文昌市半失能、全失能特困人员的认定标准：依据民政部《特困人员认定办法》第五章第二十一条的规定评定文昌市城乡特困人员的失能等级。自主吃饭、自主穿衣、自主上下床、自主如厕、室内自主行走、自主洗澡共六项指标，有三项以下（含三项）指标不能达到的，视为半失能情况；有四项以上（含四项）指标不能达到的，视为全失能情况。

（三）护理方式

结合文昌市实际情况，因地制宜，制定可操作、可持续，符合地方经济承受能力的保障方案，本住院护理保险保障方案主要解决文昌市半失能、全失能特困人员在医院住院期间的护理费用。

医疗护理是指参保人员可以在全省范围内任何一家社保定点的且配有病房的医疗机构享有长期24小时的连续医疗护理服务。

医疗护理服务内容包括但不限于清洁照料、睡眠照料、饮食照料、排泄照料、洗衣服照料、卧位与安全照料、病情观察、心理安慰、管道照护、康复照护及清洁消毒等项目。具体医疗护理服务内容根据特困供养对象的失能等级而定。

如特困人员住院期间有特殊要求，需要指定专门人员护理的，由保险人进行协调解决，所需费用由保险人承担。

（四）护理费支付标准

符合享受待遇条件的人员，从保险生效之日起，在协议服务机构属于照护保险支付范围及支付标准以内，不设起付线，按照以下标准给予支付：

（1）普通护理（护工一对多陪护的收费标准）：

失能程度	支付标准（天）
半护理、全护理参保人员	120-180元/人

（2）特殊情况护理（护工一对一陪护收费标准）：

根据参保人的病情，确实需要一对一护理的，护理费用标准如下：

失能程度	支付标准（天）
------	---------

半护理、全护理参保人员	200元/人
-------------	--------

(3) 传染病护理（护工一对一陪护收费标准）：

传染病或医学要求需要隔离的患者，需安排护工一对一护理，费用为300元/人/天。（护理员不能陪护的传染病：传染性强或传播途径不明，需要严密隔离或医疗机构不允许非医疗护理人员陪护的传染病，包括但不限于鼠疫、霍乱、SARS、新型冠状病毒肺炎、狂犬病、麻风病、炭疽）

(4) 感染科护理：

医院感染科的参保患者，乙方安排一对一护理，护理价格为350元/天为限。

(5) 若被保险人在文昌市以外行政区域的社保指定医疗机构住院，针对第(1)、(2)项，海口地区的护理单价以240元/天为限，三亚地区的护理单价以300元/天为限。

备注：

1、上述春节期间(大年初一、初二、初三)的护理费用是上述第(1)、第(2)种日常护理费用标准的3倍。

2、如特殊情况导致护理费用变动，以实际发生的护理费用为准。特殊情况下产生的护理费用以投保人、保险公司及护理机构三方联席会议确定的价格为准。

(五) 保险期限

本项目保险期限为一年，乙方将承担此期限内发生的被保险人的护理费用。

(六) 监督管理

供应商的理赔工作人员根据采购人提供的参保人员信息到医院开展稽核巡查，监督照护机构做好参保人员的护理服务，规范护理工作人员的护理行为，做好巡查记录。同时，供应商须将每月向采购人提供巡查记录。对参保人员在本保险年度累计住院天数达30天（含）以上的，实行预警制度，由供应商向采购人进行报告，并由双方共同对参保人失能情况进行再次核实。

采购人可以通过调查、抽查等多种方式对护理机构的履行情况进行监督检查。根据《文昌市特困人员住院护理保险服务机构协议》中约定的护理项目及要求，对于服务不达标的护理机构将实行退出机制，重新选聘合格的护理机构。

本项目采购人文昌市民政局、成交供应商（保险公司）、医疗机构、各相关镇街共同建立联席会议制度，及成立督查小组对护理机构定期开展督导巡查及回访工作。

联席会议制度贯穿于护理工作的每个环节，如在任一环节遇到的困难则启动联席会议，由成员共同研究、商讨解决办法。

三、应急处理要求

（一）突发情况响应

突发情况响应要求快速识别特困人员住院情况，30分钟内立即启动应急处理程序。同时，收集特困人员相关信息，为后续处理提供依据。此外，应急处理小组应协调各方资源，确保应急处理工作的顺利进行。

（二）应急状况下所采取的措施

在应急状况下，应优先处理特困人员的护理需求，确保其得到及时、有效的护理服务。除了提供必要的医疗护理，还应关注特困人员的心理状态，给予必要的心理支持。此外，应急处理人员应全程跟踪处理进展情况，及时反馈并调整优化处理措施。

（三）应急处理计划

制定详细的应急处理预案，明确处理流程和责任分工。定期组织培训和演练，提高应急处理人员的能力和反应速度。储备必要的物资、设备和人员，确保随时满足应急处理的需求。

四、投诉处理要求

（一）畅通投诉处理渠道

方案应包含在官方网站等多渠道公布投诉受理方式，面向社会公开监管部门职责、电话、邮箱及负责人等信息。应持续优化、畅通网络投诉渠道。

（二）明确投诉处理时效

供应商应根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十六条规定，以承诺函的形式承诺自收到投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知消费者。

（三）建立投诉处理机制

供应商应建立对参保人举报投诉的受理机制。

五、其他要求

1、供应商每月核对护理机构提供的费用资料，制作财务支付报表（由经营单位负责人签字、盖章确认），审核无误后送达采购人审核，采购人审核确认后，供应商（保险公司）再向护理机构支付护理费用。