附件3

**汕尾市基本医疗保险定点零售药店评价指标表**

**一、基础管理（200分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审主要内容 | 检查方法和评分标准 | 基本分值 | 考评得分 |
| 1 | 医保管理是否健全、职责是否落实、是否有专人负责 | 查看书面材料及现场考察：  1.有一名药店公司总部领导分管医保工作的，得10分；  2.配备1名专职医保管理人员，得20分，兼职的，此项得10分；  3.专职医保管理人员具有全日制大学专科药学或临床医学毕业的得10分、药师以上职称资格的，得20分。 | **50** |  |
| 2 | 日常管理制度建设情况 | 查看书面材料及现场考察：  1.医保管理制度健全，并在零售药店显眼处公开公布的，得20分；没有制定有关管理制定的，得0分；  2.制定出台贯彻实施基本医疗保险服务协议相关措施，5项措施及以上得10分；每少一项扣2分，扣完为止；  3.年初有工作计划、年终有总结、定点标牌、服务协议、文件资料保管齐全的，得10分；每少一项扣3分，扣完为止。 | **40** |  |
| 3 | 在职人员管理情况 | 查看书面材料及现场考察：  企业负责人、质量管理和处方审核人员需在职在岗，并未在店外兼职，得30分。如1人未在职在岗或在店外兼职，得0分。 | **30** |  |
| 4 | 在岗药师管理情况 | 查看书面材料及现场考察：  考核拥有药师以上职称资格的药学技术人员并在本药店购买一年及以上社会保险的人数：有2名的，得20分；有1名的，得10分。 | **20** |  |
| 5 | 配合医保部门检查情况 | 结合日常管理：  1.不积极配合医保日常检查、审核工作的视情节扣10分；  2.不能按要求及时提供需要查阅的档案资料的扣10分。 | **20** |  |
| 6 | 医保政策宣传学习情况 | 检查有关书面材料，随机抽取部分药店员工并测验：  1.学习宣传医保政策，举办有时间、有地点、有参加人员签名的医保政策培训会，参加或举办1次得5分，2次及以上得10分；  2.设立并及时更新医保保知识宣传专栏的，得5分；  3.设立医保咨询电话的，得5分；  4.印发医保知识宣传册（含医保基本知识、医保购药须知等），每印一种得5，2种及以上得10分；  5.现场对2名药师等在岗人员进行医保药店购药基本知识考核，回答完整准确的，每人得5分；回答不够完整的，每人得3分；回答不出或回答错误的，不得分。 | **40** |  |

**二、信息系统管理（150分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审主要内容 | 检查方法和评分标准 | 基本分值 | 考评得分 |
| 7 | 医保信息系统管理情况 | 结合日常检查、查看书面材料及现场考察信息管理系统：  1.配备信息系统的专业技术人员（电脑工程师、熟悉医保药品目录的药师），定期维护医保药品信息系统的，得20分；  2.现场抽查5种在店销售的医保药品（包括不同规格、价格的品种），已经将这5种药的通用名、正式品名、剂型、规格、价格等信息上传至网上医保标准化信息系统的，得50分；每少1种扣10分，扣完为止。 | **70** |  |
| 8 | 实时上传医保刷卡信息至社保局医保信息系统 | 结合日常检查、查看书面材料及现场考察信息管理系统：  1.药店有实时准确的商品销售收费信息系统，配送（采购进货）、销售、盘点数据实时准确长期记录在本店电脑和药店总部电脑数据库系统（能方便检查人员查阅和转换成Excel文档保存），得20分；不完善或没有的，扣20分；  2.药店做好接口程序，医保刷卡信息能实时准确上传至社保局医保信息系统的，得60分； 不准确或没有的，扣60分。 | **80** |  |

**三、经营服务管理（400分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审主要内容 | 检查方法和评分标准 | 基本分值 | 考评得分 |
| 9 | 医保目录药品达标率 | 结合日常检查、查看书面材料及现场考察信息管理系统：  药品数量达到要求，得80分，每超过要求5%的得10分，最高得100分，未达到要求得0分。 | **100** |  |
| 10 | 医保目录内药品加价率 | 结合日常检查、查看书面材料及现场考察信息管理系统：  随机抽查药店销售的医保西药、中成药和中药饮片共5种，核对进货明细单据后计算加价率：被抽查的西药和中成药加价率≤15%，中药饮片加价率≤25%的，得50分；超标1例扣10分。 | **50** |  |
| 11 | 在售产品信息标注情况 | 结合日常检查、查看书面材料及现场考察：  所有零售药品、器械明码标价，有质量管理检查记录和药品养护记录  1.药品、器械明码标价，得30分；药品、器械发现一例次未明码标价，得0分。  2.有质量管理检查记录和药品养护记录，得20分，记录不全得10分，无记录得0分。 | **50** |  |
| 12 | 在售药品质量情况 | 在结合日常检查、查看书面材料及现场考察：  售药品中未发现假劣或过期失效，得50分；发现1例次，得0分。 | **50** |  |
| 13 | 是否有销售食品、生活用品等商品 | 在结合日常检查、查看书面材料及现场考察：  1.店内没有销售食品、化妆品、生活用品等其他商品，得100分；  2.仅销售药品和保健品、计生用品的，得60分；  3.销售食品、化妆品、生活用品的，不得分。 | **100** |  |
| 14 | 不开展药品促销活动 | 发现与医保药品相关的促销活动，得0分；无药品促销得20分。 | **20** |  |
| 15 | 便民服务 | 提供24小时药品零售便民服务，得30分。 | **30** |  |

**四、履行协议管理（150分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审主要内容 | 检查方法和评分标准 | 基本分值 | 考评得分 |
| 16 | 医保目录药品进、出账目管理情况 | 查看书面材料及现场考察：  随机抽查医保目录内西药10种、中成药5种和中药饮片2种，药品进货、退货发票、明细清单和盘点表齐全的，得30分；有缺项的，每一种药扣6分，扣完为止。 | **30** |  |
| 17 | 医保收费清单、医保结算信息管理情况 | 结合日常检查、查看书面材料及现场考察信息管理系统：  抽查医保收费清单5张，符合定点服务协议书要求（包括收费员、参保人、被委托人签名、药品批号等）的，得30分，每张清单缺1项扣6分，扣完为止。 | **30** |  |
| 18 | 社保卡、医保处方、发票使用检查情况 | 结合日常检查、现场考察：  1.暗访药店，核验社保卡并按协议书规定签字的，得10分；未核验社保卡的或不按协议书规定签字（或已有查实）的，得0分；  2.暗访药店，按协议书规定核验医保处方的，得10分；未按规定核验医保处方（或已有查实）的，得0分；  3.暗访药店，询问、查看能提供财税正规发票的，得10分。 | **30** |  |
| 19 | 违反协议管理规定处理情况 | 结合日常检查、查看书面材料级现场考察：  下列情形的，发生1例扣20分，扣完为止。  1.违反价格政策，擅自提高药品价格或对参保人购药收费高于其他人群的；  2.重复结算药品费、多收费、乱收费情节较恶劣的（个人账户违规记账金额占总记账费用15%以上或者以医保统筹基金违规记账的）；  3.录入电脑记帐系统的项目、数量及费用信息与实际购药情况不相符，以药易物，利用参保人的社会保障卡记账，直接或变相销售营养保健品、化妆品、生活用品、医疗器械等其他商品，以医保药品名称进行医保记账。  因违规被通报批评、限期整改的，该项不得分。 | **60** |  |

**五、满意度调查（100分）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审主要内容 | 检查方法和评分标准 | 基本分值 | 考评得分 |
| 20 | 药店服务环境是否满意 | 1.很好，得10分； 2.好，得8分；3.一般，得6分； 4、差，得0分。 | **10** |  |
| 21 | 药店工作人员服务态度 | 1.很好，得10分； 2.好，得8分；3.一般，得6分； 4、差，得0分。 | **12** |  |
| 22 | 药师有没有给予购药指引，如果有，购药指引是否专业 | 1.很好，得10分；2.好，得8分；3.一般，得6分；4.差，得0分。 | **10** |  |
| 23 | 药店工作人员是否有核对你的医保卡 | 1.核对，得12分；2.没有核对，得0分。 | **10** |  |
| 24 | 所需医保药品是否都能予以记账 | 1.都有，得10分；2.基本上有，得6分；3.时有时无，得2分；  4.经常没有，得0分 | **10** |  |
| 25 | 药品收费是否具有明确的收费清单（有购药人签名、药品名称、规格、数量、单价、金额，记帐金额等） | 1. 有，很明确，得10分；2.有，但不清晰 ，得6分；   3.没有 ，得0分。 | **10** |  |
| 26 | 药品价格 | 1.比较贵，得0分；2.一般，得15分；3.比较便宜，得20分。 | **20** |  |
| 27 | 药店服务质量的总体评价 | 1.满意，得20分；2.比较满意，得15分；3.一般，得10分；  4.不满意，得0分。 | **20** |  |