

关于对医疗机构深化信息便民惠民 实现患者高效就医开展调研的通知

各相关单位：

为落实《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，指导各医疗机构加强业务协同与信息服务，进一步优化就医流程、简化手续办理，改善患者就医体验，受国家卫生健康委规划发展与信息化司委托，中国医院协会拟开展信息便民惠民“一件事”工作调研。现就有关事宜通知如下：

一、调研背景

根据《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，服务提供方应从服务对象视角出发，通过信息系统联通、数据共享、线上线下融合及业务重构，推动服务模式创新，实现办事方式多元化、流程最优化、材料最简化、成本最小化，最大限度方便服务对象。

二、调研目的

了解各医疗机构以“高效办成一件事”为目标，在医疗服务信息便民惠民方面所开展的工作、典型做法及存在的问题，以进

进一步提升各医疗机构信息便民惠民水平。

三、调研时间

2025 年 2 月 20 日至 3 月 20 日。

四、调研内容

（一）范围：医院诊疗（办事）服务事项。

（二）要求：创新应用聚焦医疗机构内部的门诊、住院、医务、医保、财务、患者投诉等多部门协同合作，或跨地区、跨医疗机构（多院区）统筹安排的诊疗（办事）服务事项集成办理的应用场景，利用新技术改变目前患者诊疗（办事）过程中仍需要手工登记、重复排队、多次往返、程序烦琐等不便利的现状，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，在推动业务集成、拓展数据共享、增强部门联动等方面具有可落地、可推广的优秀经验。

（三）格式：参照案例模板详细阐述应用案例，字数不超过 3000 字。

五、结果应用

调研组将创新性强、共性强的应用案例形成典型案例汇编、研究报告上报国家卫生健康委员会，并通过相关渠道进行宣传。

六、联系人及联系方式

如有疑问或需进一步了解调研相关事宜，请联系以下人员：

联系人：史森 010-55532295，任莉 010-84279271。

报送邮箱：shisen@wjw.beijing.gov.cn

- 附件：1. “医疗服务办理一件事” 调研问卷
2. “高效办成一件事” 重点任务



附件 1

“医疗服务办理一件事” 调研问卷

一、基本信息

医院全称		所在省市	
医院级别		所在部门	
联系人		联系方式	

二、应用案例模板

（一）建设背景（限 500 字以内）

1. 事项名称：事项名称。
2. 事项范畴：事项包含内容。
3. 解决的问题/应用场景：建设的背景、面向的实际需求及需解决的具体问题。
4. 工作基础：建立联办机制，明确牵头部门、协同部门的职责分工，以及制定标准、队伍建设、设施配套等。

（二）案例内容（限 2000 字以内）

5. 设计方案：业务整合、流程优化（流程图）、数据共享、建设方法等。
6. 关键技术及其先进性：关键技术应用、信息系统改造等。
7. 案例进展：已实现/计划实现等进展。

8. 应用效果和推广价值：取得的成效、推广性。

9. 问题与展望：尚未解决的问题或需要进一步改进之处。

（三）案例的创新点（限 500 字以内）

10. 创新点：亮点与特色、潜力与价值等。

11. 思考和建议：想法和建议。

附件 2

“高效办成一件事”重点任务

为便于参与调研单位的理解，统一认识，本附件将《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》提出的五方面重点任务进行梳理，并结合医疗业务实际应用或设想列举相关示例供参考。

序号	重点任务	主要内容	细化要求	示例（说明：示例出自实际应用或设想，仅供参考，不作限制）
1	服务渠道建设	推进线下办事“只进一门”、线上办事“一网通办”、企业和群众诉求“一线应答”	● 线下服务事项统一受理和一站式办理 ● 线下服务事项线上办理	● 建立门诊“一站式”服务中心，用信息化技术为患者提供导诊、咨询、检查检验预约、投诉建议受理、便民设备租借等一站式服务。 ● 提供检查诊间预约服务、自助机预约服务、线上自助预约服务等多种预约渠道。
2	服务模式创新	关联事项集成办：关联性强、办理量大、办理时间相对集中的事项，实现跨领域或跨部门或跨层级的多个事项集成办理	● 明确牵头部门和配合部门及各自职责 ● 强化跨部门政策、业务、系统协同和数据共享 ● 重构跨部门办理业务流程，优化前后置环节 ● 推动申请表单多表合一、线上一网申请、材料一次提交 ● 强化线上线下联动，开展并联办理	● 应用人工智能分诊系统，并与门诊电子病历系统对接，形成智能问诊一分诊一预约一病史采集流程。 ● 建立患者入出院服务中心，优化入出院流程，提供入院手续办理、医保审核、出院结算、检查检验预约、出院患者健康教育等“一站式”服务。 ● 通过信息系统为长期服药患者在挂号、取药等方面提供便利。

序号	重点任务	主要内容	细化要求	示例（说明：示例出自实际应用或设想，仅供参考，不作限制）
		容缺事项承诺办：以服务部门清楚告知、企业和群众诚信守诺为基础，对风险可控、纠错成本低且能够通过事中事后监管有效防范风险的服务事项，推行“告知承诺+容缺办理”服务模式	● 根据政务服务事项实施难度、风险可控程度、服务对象信用状况等，采用申请材料后补或免交、实质审查后置或豁免等方式，签订告知承诺书，明确办理条件，约定责任义务。 ● 加强审批、监管、执法等部门协同，建立差异化的告知承诺事后核查和风险防范机制。	● 提供多种付费渠道，在确保资金安全的前提下，探索推行“先诊疗后付费”“一次就诊一次付费”“移动线上付费”等。 ● 通过信息系统支撑急危重症患者“优先救治、后补手续”。
		异地事项跨区域办：聚焦企业跨区域经营和群众异地办事需求，持续推动更多服务事项跨地区通办，做到就近办、异地办理	● 依托一体化平台，推动数据跨区域共享、系统无缝衔接，实现异地事项一站式网上办理。 ● 支持京津冀、长三角、成渝等地区探索更多事项跨区域办理。	● 通过信息系统实现献血者异地办理血费减免。
		政策服务免申办：全面梳理行政给付、资金补贴扶持、税收优惠等政策条件和适用规则，强化数据归集共享、模型算法和大数据分析支撑，精准匹配符合政策	● 对法律法规明确要求依申请办理的，为符合条件的企业和群众自动生成申请表、调用申请材料，并主动精准推送，便利自愿申请。 ● 优化政务服务	● 参保职工在定点医疗机构生育办理出院结算时，医院同时上传生育信息及电子病历。医保经办部门会对相关材料进行审核。审核通过后，生育津贴款项就直接汇入银行账户，实现生育津贴“免申即享”。 ● 通过信息系统实现献血者临床用血费用在医疗机构直接减免。

序号	重点任务	主要内容	细化要求	示例（说明：示例出自实际应用或设想，仅供参考，不作限制）
		条件的企业和群众，推动逐步实现政策“免申即享”	平台企业和个人专属服务空间，丰富政策库，实现利企便民政策和服务精准直达。	● 对于诊断明确且因相同疾病就诊的复诊患者，可通过互联网诊疗平台、互联网医院或预约诊疗平台，预约复诊所需的检查检验，并根据检查检验出结果时间匹配复诊号源。
3	强化数字赋能	依托全国一体化政务服务平台打造政务服务线上线上总枢纽，着力提升政务数据共享实效，持续加强新技术全流程应用		● 依托医院数据集成平台等信息系统，实现数据共享，支持患者医疗服务办理更便捷。
4	服务扩面增效	增强帮办代办能力：健全线上线下帮办代办体系，明确人员配置、工作职责、责任边界、服务内容，提升帮办代办响应率、解决率和满意度。	● 提供线上高频服务事项专业人工帮办代办，推行语音唤起、预约、办理和问答式引导等智能帮办服务，解决在线操作、材料上传、业务办理等方面问题。 ● 优化线下帮办代办工作机制，为老年人、残疾人等特殊群体提供陪同办、代理办、优先办等服务。	● 简化预约诊疗和互联网诊疗页面，设置智能语音和助老服务模块，通过自动拨号、志愿者远端协助等方式，方便老年患者获得在线诊疗服务。
		丰富公共服务供给：优化提升医疗卫生领域公共服务	● 推动与企业 and 群众生产生活密切相关的水电气热、网络通信等公用事业领域高频办理的服务事项纳	● 利用信息系统为患者提供便利保障服务，如轮椅租赁、订餐、停车预约、护工选择、志愿者翻译预约、中药代煎等。

序号	重点任务	主要内容	细化要求	示例（说明：示例出自实际应用或设想，仅供参考，不作限制）
			入政务服务中心、接入政务服务平台。 ● 推动公用事业领域有关单位从企业和群众视角梳理服务事项、优化办事流程，推进水电气热过户和不动产登记、水电气网报装和投资建设审批等相关事项跨领域集成办理。	
		拓展增值服务内容：依托线上线下政务服务渠道，打造定制化、套餐式、模块化的涉企服务“一类事”场景，为企业提供精准化、个性化的优质衍生服务。	探索统筹行业协会、市场化专业服务机构等涉企服务资源，一站式提供政策推荐、咨询、解读、申报等政策服务，公证、合规指导、涉企纠纷调解等法律服务，融资担保、产业基金对接、上市培育等金融服务，人才认定、住房安居、资金补助等人才服务，科技企业培育、产学研对接等科创服务，外贸资源对接、报关退税咨询、汇率避险指导等国际贸易服务。	● 建设基于患者服务为核心的多途径智能随访平台，为患者提供更加科学便捷专业的院外康复和延续性治疗，并通过数据分析及时发现潜在问题，提供就诊绿色通道，为患者诊后提供更好保障。
5	夯实工作基础	健全政务服务标准体系和工作体系，强化政务服务制度供给。	制定相关制度、标准等，完善基础工作。	制定服务制度、标准，明确完善患者诊疗（办事）流程，健全工作体系等。