

云南省卫生健康委员会

云南省卫生健康委员会关于印发 《云南省就医服务“一件事”工作方案》的通知

各州、市卫生健康委，委所属医疗机构，云大附属医院：

根据省委、省政府安排部署，我委制定了《云南省就医服务“一件事”工作方案》，现印发给你们，请认真抓好落实。



云南省卫生健康委员会

2026年3月24日

（此件公开发布）

云南省就医服务“一件事”工作方案

为贯彻落实《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》（国发〔2024〕3号）、《国家卫生健康委关于推进卫生健康领域“高效办成一件事”的实施意见》（国卫办发〔2024〕8号）和《云南省人民政府关于印发〈云南省进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”实施方案〉的通知》（云政发〔2024〕15号）精神，根据《云南省人民政府办公厅关于印发〈云南省“高效办成一件事”2026年度第一批重点事项清单〉的通知》（云政办函〔2026〕9号）有关要求，结合我省工作实际，制定本方案。

就医服务“一件事”坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党中央、国务院关于优化政务服务提升行政效能和卫生健康事业高质量发展的决策部署，坚持问题导向、需求导向和效果导向，以便民就医为目的，以优化就医流程为手段，以信息技术为支撑，充分运用现有信息化服务平台，实现居民电子健康卡申领、预约挂号、检查结果报告查询、检验结果报告查询4项公共服务事项线上一站式服务，引导群众优先选择基层医疗机构就近就便就医，推动形成分级诊疗格局，切实减少群众就医跑动次数、压缩就医等候时间，提升群众就医获得感和满意度。

一、重点任务

（一）梳理制定办事指南和工作指引。聚焦居民电子健康卡申领、预约挂号、检查结果报告查询、检验结果报告查询4项联办事项，按照“一件事”标准要求，优化办理业务流程，打通流程衔接堵点，编制就医服务“一件事”统一办事指南和工作指引。

（二）不断优化服务流程。选取云南省第一人民医院、昆明医科大学第一附属医院、云南省阜外心血管病医院、昆明医科大学第二附属医院、云南省肿瘤医院、云南省第三人民医院、云南大学附属医院作为首批接通医疗机构，优先完成信息平台对接，做好线上办理测试和操作指导，根据系统运行实际情况和群众反馈，不断优化流程和环节，推动线上服务功能持续改善。

（三）平稳有序扩大服务覆盖范围。积极推进省级相关平台建设，结合各地、各医疗机构信息化建设实际情况，在确保患者隐私信息安全的前提下，逐步扩大服务覆盖范围。探索通过弹窗提示、优化医疗机构排序等方式，引导群众优先选择附件医疗机构就医。

二、职责分工

按照“省级统筹、分级负责、协同联动、便民高效”的原则，明确各级各相关主体职责，确保各项工作落地落实、高效推进。

（一）省卫生健康委

负责统筹就医服务“一件事”整体，适时召开专题会议，研究解决工作推进中的重点难点问题。牵头制定就医服务“一件事”办事指南、工作指引和办理流程图，组织开展省级培训，梳理优化4项联办事项的办理流程，重点打通流程衔接堵点，指导各州（市）推进就医服务“一件事落地实施。

（二）州市、县级卫生健康行政部门

负责根据工作方案和省级后续工作安排，结合本地实际，督促指导属地有关医疗机构按时完成平台对接，规范预约挂号、报告查询等线上服务流程，组织开展本级培训和宣传。

（三）医疗机构

负责积极推动院内信息化系统与平台对接联通，实现预约挂号、报告查询等功能；优化完善服务流程，提升服务质量。

三、技术保障

做好与省政务服务平台的对接，完成统一身份认证、办件赋码等相关工作，实现居民电子健康卡信息、预约挂号信息、检验检查结果报告等信息联通。严格落实数据安全相关规定，加强数据加密、权限管控，保障群众个人健康信息和隐私安全，确保数据真实、准确、完整、安全。建立系统运行监测机制，实时监控系统运行状态，及时处理系统卡顿、数据同步异常等问题，确保系统24小时稳定运行。定期开展系统安全评估和漏洞检测，防范网络安全风险，保障就医服务“一件事”

办理顺畅高效。

四、实施步骤

（一）2026年3月底前，制定印发工作方案，编制办事指南、业务流程图，制定工作指引。

（二）2026年4月底前，完成就医服务“一件事”4项联办事项的录入和承接工作，梳理群众办理过程中可能遇到的各类问题，上线常见问题解答，建立12345热线知识库。

（三）2026年5月至7月，指导试点医疗机构与相关信息系统开展数据对接，调试相关功能。

（四）2026年8月至9月，开展系统内部测试，优化完善相关功能。

（五）2026年9月至10月，开展线上办理专项培训，制作并上线业务系统操作使用视频。

（六）2026年12月底前，完成就医服务“一件事”上线运行，在首批医疗机构实现联办事项全程线上办理。

六、工作要求

（一）**加强组织领导。**由省卫生健康委牵头，建立省、州市、县三级协同工作机制，联动政务服务部门，确保信息平台联通、业务顺畅、数据互通。定期通报工作推进情况，及时研判分析堵点难点问题，形成工作合力。结合实际细化完善线上办理流程，共同推动方案落到实处。

（二）**强化服务优化。**坚持以群众需求为导向，优化线上

办理体验，加强信息系统建设和技术维护，保障系统稳定运行，实现事项办理流程顺畅、及时办结。

（三）加强教育培训。组织开展分级分类业务培训，覆盖医疗机构相关工作人员，重点培训线上办理流程、系统操作等内容，指导相关医疗机构规范提供服务。做好政策、线上办理流程及操作指引宣传，扩大知晓度，引导群众优先选择线上渠道办理。

- 附件：1. 云南省就医服务“一件事”办事指南
2. 云南省就医服务“一件事”业务流程图

附件 1

云南省就医服务“一件事”办事指南

一、基本信息

(一) 事项名称：就医服务“一件事”。

(二) 牵头单位：省卫生健康委。

(三) 涉及事项：

1. 居民电子健康卡申领；

2. 预约挂号；

3. 检查结果报告查询；

4. 检验结果报告查询。

(四) 审批（服务）层级：省、州市、县、乡镇级。

(五) 服务对象：自然人。

(六) 办理形式：网上办理。

(七) 法定办结时限：即时办结。

(八) 承诺审批（办结）时限：即时办结。

(九) 是否收费：否。

(十) 中介服务事项名称：无。

(十一) 是否需要勘验、组织听证、专家评审、检测：否。

(十二) 审批机关是否委托服务机构开展技术性服务（名称）：否。

(十三) 是否实行告知承诺办理：否。

(十四) 是否实行容缺办理：否。

(十五) 咨询方式：

1. 线上咨询：各线上办理渠道咨询入口、“一件事”业务系统咨询模块（由各地各机构填写具体咨询方式）；

2. 电话咨询：对应实施层级卫生健康部门咨询电话、各级医疗机构咨询电话、12345 热线。

(十六) 办理时间：24 小时全天候办理（系统维护时间除外）。

(十七) 办理地址：云南政务服务网、各级各类医疗卫生机构公众号。

二、设定和实施依据

1. 《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》；

2. 《国家卫生健康委办公厅关于加快推进电子健康卡普及应用工作的意见》（国卫办规划发〔2018〕34 号）。

三、办理条件

申请人为云南省内常住中国籍公民（含户籍人口、流动人口），自愿办理相关就医服务事项。已完成居民电子健康卡实名认证的，无需额外提交材料。

四、申请材料

序号	材料名称	材料类型	材料形式	来源渠道	出具部门	材料必要性	涉及事项	非必要材料涉及情形	备注
1	申请人居民身份证	原件	纸质或电子	政府部门核发	公安机关	必要	所有事项		已完成居民电子健康卡实名认证的，无需提交。

附件 2

云南省就医服务“一件事”业务流程图

