

2021 年度北京地区卫生健康系统医疗机构网站测评指标体系

| 一级指标 | 权重 | 二级指标 | 权重 | 考核标准 |
|------|----|-------------------------------|----|--|
| 院务公开 | 20 | 院务公开目录 | | |
| | | 院务公开目录 | 2 | • 按照相关规定提供本院的院务公开目录。 |
| | | 医院概况 | | |
| | | 医院简介 | 1 | • 介绍医院的概况，包括医院名称、科室规模、研究领域、发展历史、医院荣誉、诊疗科目、医疗技术及医疗技术临床应用情况等信息；提供医院地址、乘车路线、公开电话、电子邮件等联系方式。 |
| | | 领导信息 | 1 | • 提供医院主要领导的姓名、照片、职位、分管范围、简历、联系方式等信息。 |
| | | 工作动态 | | |
| | | 医院动态 | 2 | • 发布医院的最新活动、重大事件等动态信息，要求信息要素齐全，并保持持续更新，2 周内有新更新。 |
| | | 通知公告 | 2 | • 发布医院的通知公告、招标采购信息，要求信息要素齐全，并持续更新，半年内有更新。 |
| | | 主站支持 | 2 | 2021 年信息报送量（仅限报送北京市卫生健康委信息中心的信息数量） |
| | | 专题建设 | 2 | • 围绕医院工作、业务、公众热点问题开设专题或专栏，并及时报道相关信息，主题明确、展现形式丰富，更新及时（2021 年专题）。 |
| | | 医政信息 | | |
| | | 医院规章 | 2 | • 提供医院制定的与患者相关的各项工作制度，如医院规章、医保政策、就医制度等。 |
| | | 医院资源 | 2 | • 提供医院经批准开展的各项诊疗技术、特殊临床检验项目、大型医用设备的配置许可信息，以及各类资源的优点和适用范围等。 |
| | | 医院科研 | 2 | • 提供医院研究学科名称、领头人、学科介绍、科研成果等信息。2021 年有新更新。 |
| | | 教育培训 | 1 | • 提供本院承担教学任务、继续教育、招生、实习、培训等信息。2021 年有新更新。 |
| 行风建设 | 1 | • 提供本医院行风或廉政建设情况，提供患者监督和投诉方式。 | | |
| 在线服务 | 48 | 就医指南 | | |
| | | 就医须知 | 5 | • 提供本院门诊、急诊、住院、体检等就医过程的流程（提供流程图）；提供挂号/预约挂号时间、方式、费用信息；提供特殊群体优先服务指南。 |

| | | | | |
|--|--|-------------|---|--|
| | | 医保就医说明 | 3 | • 提供医保患者就诊须知、就诊流程等服务信息；提供医疗保险、新型农村合作医疗报销政策和补偿流程。 |
| | | 方位指南 | 2 | • 采用方位图等方式介绍医院内部位置，包括急诊部、住院部、各门诊部、办公区、应急避难疏散通道等。 |
| | | 社区转诊 | 2 | • 提供医院所对口支援的社区转诊就诊点说明及联系电话、转诊出诊时间信息及社区转诊预约说明，如预约方式、时限等。 |
| | | 停诊通告 | 2 | • 提供本院各科室、专家停诊通知信息，信息发布及时。 |
| | | 医疗纠纷 | 1 | • 提供医疗纠纷的处理途径、程序。 |
| | | 科室服务 | | |
| | | 科室介绍 | 4 | • 介绍医院各科室概况、联系方式、人员结构、诊疗范围，重点介绍重点科室的优势和特色。 |
| | | 专家介绍 | 3 | • 提供各科室专家介绍信息，如专家姓名、照片、职称/职务、简历（教育背景、学位、社会学术兼职、工作经历、科研/论文/论著学术成果等）、专长/研究领域、曾获荣誉等；并提供专家出诊时间或出诊表、停诊时间。 |
| | | 查询服务 | | |
| | | 医疗服务价格查询 | 3 | • 提供医疗机构费用查询服务，包括门诊、住院、检查、治疗、检验及手术等相关医疗服务收费价格信息。 |
| | | 医疗耗材价格查询 | 3 | • 提供各类医疗耗材价格查询信息，包括耗材类和器械类耗材价格信息。 |
| | | 执业资格查询 | 2 | • 提供医师执业资格、护士执业资格查询，实时可用，操作便捷。 |
| | | 检查报告查询 | 3 | • 提供各种检查、体检报告查询，功能真实，操作便捷。 |
| | | 化验单查询 | 3 | • 提供化验单、参考值查询，功能真实，操作便捷。 |
| | | 便民服务 | | |
| | | 健康常识 | 3 | • 提供保健常识、疾病知识、急救常识等信息。且疾病知识等能进行有效分类，且表现形式丰富（如视频）。 |
| | | 自助服务 | 2 | • 为用户提供自助测算等服务功能，如：体重是否超标、预产期测算等，不包括：自助挂号、自助预约等。 |
| | | 预约挂号说明 | 3 | • 提供电话预约及网上预约挂号说明，包括预约挂号方式、挂号时间、范围、相关要求、取号方式、取号时间及地点、取消预约、预约后的就诊须知等信息； |

| | | | | |
|-------|----|--------------|---|---|
| | | | | 另需提供复诊患者预约方式介绍信息；同时应取消原有由医院单独开设的预约服务渠道。 |
| | | 挂号平台链接 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> 在网站首页显著位置提供预约挂号标识入口，提供北京市预约平台挂号说明，并与北京市网上预约挂号平台（http://www.114yygh.com）建立准确链接。 |
| | | 平台信息完整性 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> 考察各医院在北京市网上预约挂号平台（http://www.114yygh.com）中针对各院提供的预约挂号说明信息的完整性。预约说明应包括预约时间、范围、相关要求、取号方式、取号时间及地点、取消预约、预约后的就诊须知，以及医院咨询电话等信息。 |
| 互动交流 | 16 | 信箱类渠道 | | |
| | | 渠道建设 | 4 | <ul style="list-style-type: none"> 设有医院信箱、或院长信箱、专家咨询、投诉等院务信箱，渠道类型明确，公众可在线提交咨询、投诉、建议等信件，提供信箱使用说明及回复时限，提供信件状态查询功能。 |
| | | 渠道反馈 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> 对公众提交的信件在5个工作日内答复，信件答复详细、具体，不出现敷衍、推诿情况。提供2021年公示信件。 |
| | | 调查类渠道 | | |
| | | 调查渠道类 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> 能结合本单位重点工作、公众关心的社会热点组织内容开展网上调查或意见征集活动，要求调查主题明确、功能易用，对调查结果进行统计分析。 |
| | | 新媒体 | | |
| | | 微博 | 3 | <ul style="list-style-type: none"> 开通官方微博，并在网站显著位置提供官方微博的有效链接或二维码；保持信息持续更新，并及时发布信息（是否包括行业信息、行业政策及解读等内容，原创性是否高）；与公众的互动情况，引导网络舆情。 |
| | | 微信 | 5 | <ul style="list-style-type: none"> 开通官方微信（订阅号、服务号），并在网站显著位置提供微信号或二维码扫描，保持信息持续更新，并通过官方微信发布信息（行业政策及解读、医院重要新闻、就医指南、健康宣教等内容，原创性是否高），以及与公众的互动情况，引导网络舆情。 |
| 功能与设计 | 6 | 页面设计 | 1 | 采用先进的设计思想和技术展现美观、庄重的网站特色，如扁平化设计、HTML5、DIV+CSS、SEO优化等。 |
| | | 检索功能 | 2 | <ul style="list-style-type: none"> 提供站内、组合检索等多种检索功能；检索结果是否丰富、完整，能否有序排列。 |
| | | 网站导航 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> 站点地图、栏目导航、站外导航等功能，功能是否易用，导航是否准确。 |
| | | 辅助区信息 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> 提供ICP备案号、公安网证书号、隐私安全、版权保护申明、网站维护单位及联系方式、网站使用帮助等。 |
| | | 网站标识 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> 在首页的banner位置设置单位规范的网站LOGO，注明网站名称，并设置“北京市卫生健康委员会网站” |

| | | | | |
|-------|-----|-------------|-----|--|
| | | | | 站群链接。 |
| 站点可用性 | 10 | 栏目设置 | 3 | 网站是否存在空白栏目（栏目无内容、栏目内容无实际意义等）、栏目重复设置等。 |
| | | 栏目更新 | 3 | 具有时效性的栏目内容长期（测评所在年度全年）不更新。 |
| | | 链接有效 | 4 | 全站死链、无法访问的链接的情况。 |
| | 100 | | 100 | |
| 加分项 | | 特色服务 | ▲10 | 1. 新技术应用服务（无障碍浏览、移动 APP、小程序、人工智能、社交媒体分享等）； 2. 是否通过发布权威信息、召开新闻发布会或吹风会、接受媒体采访等方式进行热点回应； 3. 热点服务或栏目首页突出体现； 4. 结合自身业务开展的特色功能或栏目； 5. 其他方面的特色服务（如多语种版本）。 |
| 扣分项 | | 不符合医疗广告管理规定 | ▼5 | 重点审核医疗广告的内容及表现形式是否符合《医疗广告管理办法》第六条、第七条规定。 |
| | | 网站安全问题 | ▼5 | 1. 网站在测评期间不能正常访问的； 2. 网站出现严重的安全事件并造成一定社会负面影响的； 3. 网站被网络安全部门监测到网站有安全隐患的。 |