

2021 年度北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评指标体系

类别 (一级指标)	权重	业务项目 (二级指标)	权重	应用功能 (三级指标)	权重	评价内容	对应《医院智慧服务分级评估标准体系(试行)》文件的医院智慧服务分级评估具体要求, 具体格式: 序号.类别-业务项目-等级-系统功能评估内容条目
1. 基础服务	16	1.1 注册认证	6	1.1.1 在线注册	1	(1) 患者可使用移动设备(即患者移动端,下同)在线完成身份注册和用户名、口令设置;可以添加家庭成员或多位患者。	1. 诊前服务-诊疗预约-3级-(1)
				1.1.2 实名认证	1	(2) 支持患者移动端在线完成实名认证,如身份证、社保卡、医保电子凭证等。	1. 诊前服务-诊疗预约-4级-(5)
				1.1.3 安全认证	2	(3) 患者移动端采用了“用户名+口令”的方式实现身份认证,鼓励采用双因素认证。	16. 基础与安全-安全管理-5级-(3)
				1.1.4 注册协议	1	(4) 医院与患者就在线注册患者移动端服务达成的一致性法律责任文书。设置患者阅读须知选项,尽到告知患者阅读的义务。	无对应内容及级别
				1.1.5 注册说明	1	(5) 提供关于注册的分解步骤、需要患者提供的材料等说明。	无对应内容及级别
		1.2 医疗信息	6	1.2.1 医院简介	1	(6) 提供医院简介或者网站版医院简介链接。(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、医疗技术及临床应用情况等信息;医院地址、乘车路线、公开电话、电子邮件等联系方式。)	无对应内容及级别
				1.2.2 科室介绍	1	(7) 提供医院科室简介或网站版科室简介链接。(介绍医院各科室概况、人员结构、诊疗范围,重点介绍重点科室的优势和特色。)	13. 全程服务-智能导医-3级-(1)

2. 诊前服务	16	1.3 协议说明	4	1.2.3 医生介绍	2	(8) 提供医生介绍, 包括姓名、职称、专长、出诊时间等或网站版医生介绍链接。	13. 全程服务-智能导医-3 级- (1)
				1.2.4 就医指南	2	(9) 提供使用移动应用的患者及家属使用说明指南, 并给出清晰的导诊途径和使用方法。	无对应内容及级别
				1.3.1 预约服务协议	2	(10) 医院与患者或家属就在线提供的导诊服务、预约医院服务(挂号、检查、住院)等应达成的一致性法律责任文书。而且在注册前必须强制用户阅读, 并提交表示已经阅读并愿意承担相应的法律责任。最少应提供预约挂号一项。	无对应内容及级别
				1.3.2 预约说明	2	(11) 提供关于预约医院服务(挂号、检查、住院等)的步骤、所需材料等方面说明。最少应提供预约挂号一项。	无对应内容及级别
	2.1 诊前导医	6	2.1.1 自助录入病情和上传病历	2	(12) 支持患者在诊前通过移动应用患者端系统录入症状、病史、家族病史、过敏史、个人健康行为特征等信息, 支持患者诊前上传病历资料, 可供医师、智能分诊系统参考。	13. 全程服务-智能导医-3 级- (2)	
			2.1.2 患者病历自动生成	2	(13) 患者在诊前录入的症状、病史等信息、上传的病历资料可自动转为病历记录初稿。	13. 全程服务-智能导医-5 级- (2)	
			2.1.3 智能分诊	2	(14) 可根据患者自主录入症状、历史诊疗情况; 或检查、治疗安排; 或区域多发病、流行病情况等, 系统自动给出患者分诊建议, 或进行初步分诊。	13. 全程服务-智能导医-4 级- (1)、 13. 全程服务-智能导医-5 级- (1)	
2.2 诊疗预约	10	2.2.1 预约挂号	2	(15) 提供各院区、各科室医生出诊信息和可约号段, 支持患者移动端预约挂号。	1. 诊前服务-诊疗预约-3 级- (2)		

				2.2.2 消息推送	2	(16) 当推送院内资源或信息, 或有相关信息发生变化时, 及时通知患者, 包括但不限于: 预约提醒、住院床位变化、临时限号、医师停诊、检查设备故障等。	1. 诊前服务-诊疗预约-3级-(3)
				2.2.3 分时段预约	2	(17) 支持分时段预约挂号、检验、检查, 预约时间可精确到1小时以内。	1. 诊前服务-诊疗预约-3级-(5)
				2.2.4 智能预约参考	2	(18) 可根据患者检查、治疗情况, 自动为患者提供预约安排参考。	1. 诊前服务-诊疗预约-4级-(1)
				2.2.5 自助入院预约	2	(19) 患者能及时获取住院预约安排的信息提醒, 并支持患者通过移动端查看医院为其预约住院安排的科室、时间、床位类型等信息。	无对应内容及级别
3. 诊中服务	29	3.1 信息推送	9	3.1.1 实时查询服务	2	(20) 支持实时查询服务进度, 包括: 预约挂号、缴费办理、候诊、检查、手术或其他治疗进展等。	4. 诊中服务-信息推送-3级-(1)、 4. 诊中服务-信息推送-4级-(2)
				3.1.2 就医信息告知	2	(21) 支持针对患者诊疗活动的第一时间通知, 如: 手术通知、入院提示、出院提示、取药、取报告等。	4. 诊中服务-信息推送-3级-(2)
				3.1.3 注意事项告知	2	(22) 根据患者病情和诊疗阶段, 自动为患者、患者家属推送注意事项、用药指导及其他健康宣教等信息。	4. 诊中服务-信息推送-5级-(3)
				3.1.4 病历资料查询和下载	2	(23) 患者可通过移动端查看和下载病历资料(如本次就诊期间的主诉、既往史、过敏史、诊断、处方、检查、检验等)信息。	4. 诊中服务-信息推送-4级-(4)
				3.1.5 消息分级管理	1	(24) 实现消息通知的分级管理, 允许患者屏蔽非关键信息。	4. 诊中服务-信息推送-4级-(1)

		3.2 医院导航	6	3.2.1 院内公共信息查询	2	(25) 支持患者移动端查询院内公共信息，如：就诊到检、剩余号源、候诊信息、取药信息、抽血到检、检查到检等，实现不少于4项。	4. 诊中服务-信息推送-4级-(2)		
				3.2.2 院内导航	2	(26) 为患者提供室内地图查询服务，支持患者在线查询各科室位置；为患者提供与个人诊疗活动相关的院内定位与导航服务。	5. 诊中服务-标识与导航-3级-(2)、 5. 诊中服务-标识与导航-4级-(1)		
				3.2.3 智能导引	2	(27) 可根据患者等候队列的实时变化，提示并引导患者就诊。	5. 诊中服务-标识与导航-5级-(2)		
		3.3 院内便民服务	4	3.3.1 院内便民服务	2	(28) 支持查询、预约院内便民服务，如：轮椅租赁、手机充电、订餐、停车预约、护工选择、志愿者翻译预约、中药代煎、病历复印、检查胶片快递等。	6. 诊中服务-患者便利保障服务-3级		
				3.3.2 智慧院内便民服务	2	(29) 可根据患者病情自动推荐相关院内便民服务内容(包括可根据患者诊疗情况，结合营养师所下膳食医嘱自动向患者推荐适宜餐食)；可实现患者便利服务的集中管理，院内患者便民服务不仅在移动端进行统一集中展示，同时线上线下及院内不同地点获得的便民服务信息内容一致。	6. 诊中服务-患者便利保障服务-4级-(1)、 6. 诊中服务-患者便利保障服务-5级、 6. 诊中服务-患者便利保障服务-2级-(1)		
		3.4 在线诊疗	10	3.4.1 在线交互	5	(30) 可实现与在线诊疗患者的图文交互和音视频交互。	15. 全程服务-远程医疗-4级-(2)		
				3.4.2 处方开具	5	(31) 可在线开具处方、检查单、检验单等。	15. 全程服务-远程医疗-4级-(2)		
		4. 诊后服务	22	4.1 患者反馈	6	4.1.1 满意度调查问卷	2	(32) 支持患者移动端填写和提交满意度调查问卷。	7. 诊后服务-患者反馈-3级-(1)
						4.1.2 投诉和意见	2	(33) 支持患者移动端提交投诉和建议。	7. 诊后服务-患者反馈-3级-(2)

				4.1.3 医院反馈渠道	1	(34) 对于患者投诉支持以移动端（如短信、APP 等）方式回应。	7. 诊后服务-患者反馈-4 级-（2）
				4.1.4 精准调查	1	(35) 可根据患者就诊活动，动态推送满意度调查、患者招募等内容。	7. 诊后服务-患者反馈-4 级-（3）
		4.2 患者随访	8	4.2.1 患者随访调查	2	(36) 支持以短信、App 消息等方式向患者推送随访提示、随访调查表，患者移动端完成填写。	8. 诊后服务-患者管理-3 级-（2）
				4.2.2 个性化提醒	2	(37) 针对特定患者人群，根据患者日常健康记录，为患者提供个性化提醒，包括复诊、合理用药、生活指导等；可根据病情自动提示患者关注相关健康指标，如运动、血压、血糖、体重等。	8. 诊后服务-患者管理-3 级-（1）、 8. 诊后服务-患者管理-4 级-（1）
				4.2.3 智能随访问答	2	(38) 支持患者提问的自动应答功能。	8. 诊后服务-患者管理-4 级-（2）
				4.2.4 可穿戴设备健康监测	2	(39) 通过可穿戴设备直接获取患者相关监测信息，数据纳入医院中的患者健康档案记录。	8. 诊后服务-患者管理-5 级-（2）
		4.3 药品调剂与配送	8	4.3.1 处方查询和下载	2	(40) 支持患者移动端查询和下载个人处方、查询药品说明书。	9. 诊后服务-药品调剂与配送-3 级-（1）
				4.3.2 带药查询和下载	2	(41) 支持患者移动端查询和下载出院带药信息。	9. 诊后服务-药品调剂与配送-3 级-（3）
				4.3.3 药品配送	2	(42) 支持患者移动端支付药品配送费用、选择配送地点，并查询药品配送进展情况。	9. 诊后服务-药品调剂与配送-4 级-（3）
				4.3.4 电子处方流转	2	(43) 支持向第三方机构推送电子处方。	9. 诊后服务-药品调剂与配送-4 级-（1）
5. 全程服务	17	5.1 健康教育	5	5.1.1 医学知识查询	2	(44) 支持患者移动端查询医学知识、专科教育，医学知识库应该从内容的专业性、丰富性、时效性等内容质量和发布频次方面尽可能满足患者需求，可引入专业第三方合作。	14. 全程服务-健康宣教-3 级-（1）

			5.1.2 个性化健康宣教	2	(45) 根据患者健康记录、监测信息、病情变化, 有针对性地推送医学知识。	14. 全程服务-健康宣教-5 级
			5.1.3 自动健康风险评估	1	(46) 患者使用自有移动设备进行风险评估的结果可反馈至医院系统; 可根据患者病历资料自动完成风险评估, 并将结果推送给患者或者监护人。	14. 全程服务-健康宣教-4 级- (1)、 14. 全程服务-健康宣教-4 级- (2)
	5.2 支付服务	10	5.2.1 挂号、住院缴费	2	(47) 支持患者移动端在线支付预约挂号、门急诊挂号、住院等费用。	12. 全程服务-费用支付-3 级- (2)
5.2.2 检查、药品缴费			2	(48) 支持患者通过移动端在线支付检查费、药费。	12. 全程服务-费用支付-4 级- (1)	
5.2.3 便民服务缴费			2	(49) 支持患者移动端在线支付各种便民有偿服务, 如订餐、护工、中药代煎、病历复印、检查胶片快递、停车费等。	6. 诊中服务-患者便利保障服务-3 级	
5.2.4 费用查询			2	(50) 支持患者移动端查询诊疗费用清单和预存金的结余情况。	12. 全程服务-费用支付-4 级- (1)	
5.2.5 电子发票			2	(51) 支持电子发票的生成和数据推送。	12. 全程服务-费用支付-4 级- (2)	
5.3 在线咨询	2	5.3.1 在线咨询	2	(52) 提供在线咨询功能服务。	无对应内容及级别	
说明	否决项	信息安全			移动端有相关管理部门的安全告警或安全泄露信息等信息安全的公告, 不纳入获奖单位名称。	无对应内容及级别