

2022年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及评分内容

| 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   |
|----------|----|------------|----|------------|----|--|
| 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，可以添加家庭成员或多位患者。   |
|          |    |            |    | 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、医保卡、生物特征识别等，可与公安认证或线下实名认证对接实现。   |
|          |    |            |    | 1.1.3 登录管理 | 2  | （3）患者移动端采用了用户名+口令、手机号+验证码、图形验证等方式实现身份认证，鼓励采用双因素认证。   |
|          |    |            |    | 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。   |
|          |    |            |    | 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。   |
|          |    | 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。） |
|          |    |            |    | 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。）                                      |
|          |    |            |    | 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。  |
|          |    |            |    | 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。   |

| 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   |
|----------|----|------------|----|-------------------|----|--|
|          |    | 1.3 服务协议说明 | 4  | 1.3.1 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。 |
|          |    |            |    | 1.3.2 服务说明        | 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。   |
| 2. 诊前服务  | 14 | 2.1 诊前导医   | 4  | 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。                          |
|          |    |            |    | 2.1.2 智能分诊        | 2  | (13) 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。                                     |
|          |    | 2.2 诊疗预约   | 10 | 2.2.1 预约挂号        | 2  | (14) 提供各院区、各科室医生出诊信息和号源，支持患者移动端预约线上诊疗和线下门诊号源。  |
|          |    |            |    | 2.2.2 消息推送        | 2  | (15) 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、入院通知、临时限号、医师停诊、检查检验治疗时间变更、疫情原因变更等。                        |
|          |    |            |    | 2.2.3 分时段预约       | 2  | (16) 支持分时段预约挂号、预约检验、预约检查，预约时间可精确到一定时间以内。   |
|          |    |            |    | 2.2.4 智能预约参考      | 2  | (17) 可根据患者诊前的检查、治疗情况，自动为患者提供方便的预约安排参考。   |
|          |    |            |    | 2.2.5 入院预约        | 2  | (18) 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，患者可完善入院个人基本信息。                              |

| 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  |
|----------|----|------------|----|-----------------|----|---|
| 3. 诊中服务  | 27 | 3.1 信息推送   | 9  | 3.1.1 实时查询服务    | 2  | （19）支持实时查询服务进度，包括：缴费办理、候诊、检查、手术或其他治疗进展等。  |
|          |    |            |    | 3.1.2 就医信息告知    | 2  | （20）支持针对患者病情、诊疗活动的自动信息通知，如：手术通知及注意事项、出院提示、取药提示、取报告通知、检查检验注意事项、用药指导等信息。  |
|          |    |            |    | 3.1.3 病历资料查询和下载 | 4  | （21）患者可通过移动端查看和下载病历资料，如门诊病历（主诉、既往史、过敏史、诊断等）、检查报告、检验报告、检查影像等信息。  |
|          |    |            |    | 3.1.4 消息分级管理    | 1  | （22）实现消息通知的分级管理，允许患者屏蔽非关键信息。  |
|          |    | 3.2 医院导诊   | 4  | 3.2.1 院内导航      | 2  | （23）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。   |
|          |    |            |    | 3.2.2 智能导引      | 2  | （24）可根据患者不同排队等候队列的实时变化，提示并引导患者最优就诊方式。   |
|          |    | 3.3 院内便民服务 | 4  | 3.3.1 院内便民服务    | 2  | （25）支持查询、预约院内便民服务（可不集中），如：轮椅租赁、订餐、护工选择、中药代煎、病历复印及邮寄、检查胶片快递、自动售货机、志愿者服务预约等。  |
|          |    |            |    | 3.3.2 智慧院内便民服务  | 2  | （26）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。 |
|          |    | 3.4 在线诊疗   | 10 | 3.4.1 在线交互      | 5  | （27）可实现与在线诊疗患者的图文交互和音视频交互。  |
|          |    |            |    | 3.4.2 医嘱开具      | 5  | （28）可在线开具处方、检查单、检验单、住院单、治疗单等。   |

| 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  |
|----------|----|-------------|----|---------------|----|---|
| 4. 诊后服务  | 24 | 4.1 患者反馈    | 9  | 4.1.1 满意度调查问卷 | 4  | (29) 支持患者移动端填写和提交满意度调查问卷。   |
|          |    |             |    | 4.1.2 投诉和反馈   | 4  | (30) 支持患者移动端提交投诉和建议，针对患者投诉支持移动端（如短信、APP等）方式医院反馈回应。  |
|          |    |             |    | 4.1.3 患者招募    | 1  | (31) 可根据患者就诊活动动态推送患者招募等内容。  |
|          |    | 4.2 患者随访    | 6  | 4.2.1 患者随访调查  | 2  | (32) 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。支持患者随访调查的智能自动应答功能。                          |
|          |    |             |    | 4.2.2 个性化建议   | 2  | (33) 针对特定患者人群，根据患者慢性病特征、日常健康记录等，为患者提供个性化提醒，包括复诊、用药、饮食、运动等；可根据病情自动提示患者关注相关健康指标，如血压、血糖、体重等。 |
|          |    |             |    | 4.2.3 健康监测    | 2  | (34) 通过自主录入、自动采集（如可穿戴设备）等直接获取患者相关监测信息，数据为临床医生提供参考。  |
|          |    | 4.3 药品调剂与配送 | 9  | 4.3.1 处方查询和下载 | 2  | (35) 支持患者移动端查询和下载个人处方、查询药品说明书。  |
|          |    |             |    | 4.3.2 带药查询和下载 | 2  | (36) 支持患者移动端查询和下载出院带药信息。  |
|          |    |             |    | 4.3.3 药品配送    | 3  | (37) 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，并对配送药品及配送单位进行核查和监管。                               |
|          |    |             |    | 4.3.4 电子处方流转  | 2  | (38) 支持向第三方机构（如药店、药商）推送电子处方，具有电子签名防篡改功能。  |

| 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   |
|----------|----|-------------|----|----------------|----|--|
| 5. 全程服务  | 19 | 5.1 健康教育    | 5  | 5.1.1 医学知识查询   | 2  | （39）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。 |
|          |    |             |    | 5.1.2 个性化健康宣教  | 2  | （40）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。  |
|          |    |             |    | 5.1.3 自动健康风险评估 | 1  | （41）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。              |
|          |    | 5.2 支付服务    | 10 | 5.2.1 挂号、住院缴费  | 2  | （42）支持患者移动端在线支付预约挂号、门急诊挂号、住院预交金、住院结算等费用。                                       |
|          |    |             |    | 5.2.2 检查、药品缴费  | 2  | （43）支持患者通过移动端在线支付检查费、药费。   |
|          |    |             |    | 5.2.3 便民服务缴费   | 2  | （44）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。                          |
|          |    |             |    | 5.2.4 费用查询     | 2  | （45）支持患者移动端查询诊疗费用清单和预存金的结余情况。  |
|          |    |             |    | 5.2.5 电子发票     | 2  | （46）支持电子发票（包括自费或医保）的生成和数据推送。   |
|          |    | 5.3 在线咨询    | 2  | 5.3.1 在线咨询     | 2  | （47）提供在线咨询功能服务（包括提供实时或非实时功能）。  |
|          |    | 5.4 移动应用整合度 | 2  | 5.4.1 移动应用整合度  | 2  | （48）移动应用的整合情况。   |

| 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                                      |
|----------|----|------------|----|------------|----|---|
| 说明       |    | 加分项        | 5  | 特色创新服务     | 5  | 不在上述测评指标中，具有特色创新服务功能。                     |
|          |    | 扣分项        | -2 | 实证资料合规性    | -2 | 医疗机构提供的移动应用测评实证资料合规情况。                    |
|          |    | 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，不纳入获奖单位名单。 |