

北京市卫生健康委信息中心

京卫信息中心〔2020〕79号

关于开展北京地区医疗机构互联网便民惠民 移动应用测评的通知

各有关医院：

根据国家及北京市卫生健康委关于做好为我市医疗机构互联网便民惠民移动应用服务等有关文件要求，达到以评促建，以评促改的目标，定于2020年10月-12月开展2020年北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评工作，测评医院名单请见附件1，具体事项如下：

1、请有关医院根据《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细则》（详见附件2）于11月30日前提交实证材料，上报邮箱：xxzxpjb@wjw.beijing.gov.cn，为方便专家打分，实证材料需真实、准确、客观、完整，并按指标项逐条提供。具体内容包括：医院移动应用名称（包括APP、微信公众账号、微信订阅号、微信小程序、支付宝、京医通等），实证材料来源情况、针对指标项的移动应用功能截图及有关说明（如没有此项指标功能请注明无）、医院联系人和联系电话。医

疗机构互联网便民惠民移动应用实证材料模板见附件3。

2、实际测评过程中必要时将对医院进行现场审核。

3、针对测评结果将对优秀单位颁发荣誉证书。

附件：1.测评医院名单

2.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细则

3. 医疗机构互联网便民惠民移动应用实证材料模板

北京市卫生健康委信息中心

2020年9月21日



(联系人：白玲， 联系电话：18610131590)

附件 1: 测评医院名单

序号	测评医院名单
1	首都医科大学附属北京朝阳医院
2	北京小汤山医院
3	首都医科大学附属北京天坛医院
4	首都医科大学附属北京儿童医院
5	首都医科大学附属北京佑安医院
6	北京老年医院
7	首都医科大学附属北京同仁医院
8	首都医科大学附属北京安贞医院
9	首都医科大学附属北京口腔医院
10	北京积水潭医院
11	首都医科大学附属北京胸科医院
12	首都儿科研究所附属儿童医院（首都儿科研究所）
13	首都医科大学附属北京中医医院
14	首都医科大学宣武医院
15	首都医科大学附属北京安定医院
16	首都医科大学附属北京妇产医院
17	北京肿瘤医院

序号	测评医院名单
18	首都医科大学附属北京世纪坛医院
19	首都医科大学附属北京地坛医院
20	北京回龙观医院
21	首都医科大学附属北京友谊医院
22	北京清华长庚医院
23	卫生部中日友好医院
24	卫生部北京医院
25	北京大学第六医院
26	北京大学第一医院
27	北京大学口腔医院
28	北京大学第三医院
29	北京大学人民医院
30	北京大学首钢医院
31	北京大学国际医院
32	中国中医科学院眼科医院
33	中国中医科学院西苑医院
34	中国医学科学院肿瘤医院
35	中国医学科学院北京协和医院

序号	测评医院名单
36	中国中医科学院望京医院
37	中国医学科学院整形外科医院（整形外科研究所）
38	中国医学科学院阜外医院（阜外心血管医院）
39	中国中医科学院广安门医院（广安门医院）

附件 2: 北京地区医疗机构互联网便民移动应用测评指标体系及评分细则

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	评分细则
1. 基础 服务	25	1.1 注 册 证	15	1.1.1 在线注册	3	(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。	若不能添加其他就诊人,扣1分;若不能设置用户名和口令,扣2分;若不能在线注册,扣3分。
				1.1.2 实名认证	4	(2) 支持患者移动端在线完成实名认证,如身份证、社保卡、银行卡等。	提供了至少但不限于其中一项可以实现实名认证,不扣分;若不能实名认证,扣4分。
				1.1.3 安全认证	4	(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。	提供了包括但不限于:用户名+口令、手机验证码、人脸识别等安全认证方式的其中至少一项,不扣分;若无任何安全认证功能,扣4分。
				1.1.4 注册协议	2	(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。	有此内容并设置阅读须知选项,不扣分;否则扣2分。
				1.1.5 注册说明	2	(5) 提供关于注册的分解步骤、需要患者提供的材料等说明。	提供注册步骤和所需材料,不扣分;没有提供注册步骤,扣1分;没有提供注册步骤且需要患者提供的材料说明或表述不够细致导致患者不易理解和操作,扣2分。
				1.2 医 疗 信 息	6	1.2.1 医院简介	1

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	评分细则
						址、乘车路线、公开电话、电子邮件等联系方式。)	1分。
				1.2.2 科室介绍	2	(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、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。)	信息全面, 或链接到网站并能做到移动端适配显示, 不扣分; 若信息不全, 或链接到网站但没有做移动端适配显示, 扣1分; 无此信息且无链接网址, 扣2分。
				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。	至少包括但不限于4项内容(姓名、职称、专长、出诊时间), 不扣分; 每缺少一项, 扣0.5分; 无医生介绍, 扣2分。
				1.2.4 就医指南	1	(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。	移动应用直接提供了符合条件的就医指南信息, 不扣分; 链接到网站、并能做到移动端适配显示, 不扣分; 链接到网站、但不能做移动端适配, 扣0.5分; 若移动端有此内容、但没设置此栏目, 扣0.5分。若无符合条件的就医指南信息, 扣1分。
		1.3 协议说明	4	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、预约实体医院服务(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。	服务协议至少包括但不限于预约挂号一项, 并且强制用户阅读, 不扣分; 若不能强制用户阅读, 扣1分; 若无相关内容, 扣2分。

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	评分细则
				1.3.2 预约说明	2	(11) 提供关于预约实体医院服务(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。	预约说明如提供了预约实体医院服务(挂号、检查、住院)的步骤与所需材料中的至少一项预约服务,不扣分;若没有提供注册步骤,扣1分;若没有材料说明或表述不清晰,扣1分;若无此预约说明,扣2分。
		2.1 诊 前导 医	4	2.1.1 自助录入 病情	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,可供医师、智能分诊系统参考。	如提供患者自助录入病情功能,不扣分;若只能选择答案,不能自助录入,扣1分;无任何自助录入病情功能,扣2分。
				2.1.2 智能分诊	2	(13) 可根据患者自主选择部位、以及录入的症状等信息进行初步分诊。	有此功能不扣分,无此功能扣2分。
2. 诊前 服务	15	2.2 诊 疗预 约	11	2.2.1 预约挂号	5	(14) 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。	移动应用直接提供此功能或链接到114平台或京医通、支付宝等第三方平台(链接到第三方平台可以是告知说明),不扣分(只有一项就不扣分);若既有直接提供此功能,又未链接到114平台或京医通、支付宝等第三方平台的告知说明,扣5分。
				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、住院床位变化、临时限号、医师停诊、检查设备故障等。	有此功能不扣分,无此功能扣2分。

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	评分细则
				2.2.3分时段预约挂号	4	(16) 支持分时段预约挂号或检验、检查, 预约时间可精确到1小时以内。	至少提供一项预约服务包括但不限于挂号、检验、检查等功能, 均不扣分; 无此功能扣4分。
				3.1.1实时查询服务	3	(17) 支持实时查询服务进度服务, 如: 预约、挂号、缴费等办理是否成功等。	若提供了至少包括但不限于预约挂号、缴费此两项查询服务, 不扣分; 若仅能查询其中1项, 扣1分; 无此功能扣3分。
				3.1.2就医信息告知	3	(18) 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、报告、危急值信息等。	至少包括但不限于其中一项, 不扣分; 无此功能扣3分。
			14	3.1.3患者就诊提醒	2	(19) 诊疗过程中可推送检查注意事项、用药指导等信息。	至少包括但不限于其中一项, 不扣分; 无此功能扣2分。
				3.1.4就诊等候查询	3	(20) 患者能够在移动端实时查询等候状态, 包括: 候诊、检查、治疗等。	至少包括但不限于其中一项, 不扣分; 无此功能扣3分。
				3.1.5病历资料查询	3	(21) 患者可在线查看本人的病历资料、影像等结果报告。	若可查看全部的病历资料和影像等结果报告, 不扣分; 仅能查看病历或影像等结果报告的一项, 扣2分; 无此功能扣3分。
				3.2.1院内公共信息查询	3	(23) 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3项。	至少但不限于3项, 不扣分; 可查询2项, 扣1分; 可查询1项, 扣2分; 无此功能扣3分。
			6	3.2.2院内导航	3	(24) 提供静态医室内地图查询服务, 支持在线查询各科室具体位置。	若能查询并导航精细到科室具体位置, 不扣分; 若能查询院内科室地图, 但不能导航到科室, 扣1分; 若无此功能扣
3. 诊中 服务	22	3.1 信息推送					

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	评分细则
							3分;利用百度地图非医用内部导航,扣3分。
		3.3 院内便民 服务	2	3.3.1 院内便民 服务	2	(25) 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。	若至少提供了其中两项服务,不扣分;若仅提供1项服务,扣1分;若完全无此功能扣2分。
				4.1.1 满意度调查问卷	2	(26) 支持患者移动端填写和提交满意度调查问卷。	有此功能不扣分,无此功能扣2分。
				4.1.2 投诉和意见	2	(27) 支持患者移动端提交投诉及建议。	支持患者移动端利用信息化手段提交投诉及建议,不扣分,只提供电话或邮箱等渠道,扣1.5分;若无任何相关功能扣2分。
4. 诊后 服务	22	4.1 患 者反 馈	10	4.1.3 分类投诉 渠道	2	(28) 通过短信、APP消息等多类投诉渠道通知医院管理部门。	至少通过App、微信公众号等移动应用累计提供2个投诉渠道,不扣分;若仅有1个投诉渠道,扣1分;若无任何相关功能扣2分。
				4.1.4 医院反馈 渠道	2	(29) 对于患者投诉支持以短信、App消息等方式回应。	至少提供短信、或App等消息通知方式之一,不扣分;若无任何相关功能扣2分。
				4.1.5 精准调查	2	(30) 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。	若医院能根据患者就诊情况,动态推送至少1项精准调查信息,如满意度调查、患者招募等,不扣分;若无任何相关功能扣2分。

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	评分细则
		4.2 患者随访	2	4.2.1 患者随访	2	(31) 支持以短信、App 消息等方式向患者推送随访调查表, 患者移动端完成填写。	若提供患者随访功能, 不扣分; 若无任何相关功能扣 2.5 分。
		4.3 药品调剂与配送	10	4.3.1 处方查询	3	(32) 支持患者移动端查询个人处方和药品说明书。	若能查询个人处方和药品说明书, 不扣分; 若仅能查询个人处方没有药品说明书, 不扣分; 若仅有药品说明书无个人处方信息, 扣 1 分, 若无任何相关功能扣 3 分。
	4.3.2 带药查询			2	(33) 支持患者移动端查询到出院带药信息。	有此功能不扣分, 无此功能扣 2 分。	
	4.3.3 药品配送查询			3	(34) 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。	仅限于通过有资质的实体医疗机构进行的互联网诊疗行为的药品配送。有此功能不扣分, 无此功能扣 3 分。	
				4.3.4 患者合理用药提醒	2	(35) 根据患者日常健康记录, 动态检查患者用药合理性, 并向患者移动端发送提示信息。	根据患者日常健康记录, 向患者移动端发送用药提示信息, 不扣分; 若仅提供用药知识、用药指导, 但不具备针对患者的个性化提醒功能, 扣 1 分; 无此功能扣 2 分。
5. 全程服务	16	5.1 健康教育	2	5.1.1 医学知识查询	2	(36) 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。	提供专业的医学知识或专科教育内容质量、发布频率为每月更新, 不扣分; 内容质量一般, 发布频率为每三个月更新, 扣 1 分, 无任何相关功能扣 2 分。
		5.2 支付服务	14	5.2.1 挂号、住院缴费	4	(38) 支持患者移动端在线支付预约挂号、门诊挂号、住院等费用。	同时提供在挂号、住院环节至少有两处在线缴费功能(医保、自费均可), 不扣分; 若仅提供一项, 扣 2 分; 无任何

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	评分细则
							相关功能扣4分。
				5.2.2 检查、药品缴费	4	(39) 支持患者通过移动端在线支付检查费、药费。	同时提供检查和药品两项在线缴费功能(医保、自费均可),不扣分;若仅提供1项,扣2分;若无此功能扣4分。
				5.2.3 便民服务缴费	3	(40) 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。	提供至少但不限于两项服务(订餐、护工、中药代煎、病历复印、检查胶片快递、停车费等),不扣分;若仅提供1项服务,扣1分;无任何相关功能扣3分。
				5.2.4 费用查询	3	(41) 支持患者移动端查询诊疗费用和预存金的结余情况。	提供门诊和住院的费用查询,不扣分;若提供门诊无住院的费用查询或提供住院无门诊的费用查询,扣1分;若门诊、住院费用情况均无法通过移动端自助查询,扣3分。
附加 项:加 分项	+5	在线咨 询	+5	在线咨询	+5	提供在线咨询功能服务	提供在线咨询功能服务,加5分;没有此功能不加分。
附加 项:扣 分项	-5	信息安 全	-5	信息安全	-5	移动端有相关管理部门的安全告警或安全泄露信息安全的公告	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公告,扣5分;没有不扣分。

附件 3: 医疗机构互联网便民惠民移动应用实证材料模板

单位名称:

联系人:

联系电话:

注意事项:

1. 所提供的截图中患者姓名等隐私信息需用马赛克等技术手段做模糊处理, 医生姓名不做特别要求。
2. 截图要求完整, 尽量体现出医院名称或医院 LOGO 等可证明为本院系统的截图, 不能用测试数据作为截图。

示范模板如下 (指标项请根据附件 2 自行补充完善, 如没有此项指标功能请注明无) :

一、基础服务

1.1 注册认证

1.1.1 在线注册

应用功能 (三级指标)	权重	评价内容	评分细则
1.1.1 在线注册	3	(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	若不能添加其他就诊人, 扣 1 分; 若不能设置用户名和口

		用户名、口令设置；可以添加家庭成员或多位患者。	令，扣2分；若不能在线注册，扣3分。
--	--	-------------------------	--------------------

具体实现方式：文字说明

实证截图：

移动应用服务来源：（APP名称、微信公众号的名称、微信订阅号名称、微信小程序的名称、支付宝、京医通等）

1.1.2 实名认证

应用功能（三级指标）	权重	评价内容	评分细则
1.1.2 实名认证	4	(2) 支持患者移动端在线完成实名认证，如身份证、社保卡、银行卡等。	提供了至少但不限于其中一项可以实现实名认证，不扣分；若不能实名认证，扣4分。

具体实现方式：文字说明

实证截图：

移动应用服务来源：（APP名称、微信公众号的名称、微信订阅号名称、微信小程序的名称

称、支付宝、京医通等)

.....