

# 2019 年度北京地区卫生健康系统 网站考核评议报告 (三级医疗机构)

北京市卫生健康委员会  
北京市卫生健康委信息中心

## 测评团队

**指导小组：** 琚文胜、张世红

**项目小组：**

组 长：白玲

项目成员：朱小兵 谭啸 赵越超

**技术支持：** 北京和思凯文化传媒有限公司

# 目 录

前 言.....	5
主要结论.....	7
第一章 测评综述.....	10
(一) 测评目的.....	10
(二) 测评范围.....	10
(三) 测评方法.....	14
(四) 测评指标.....	15
第二章 三级医疗机构网站测评分析.....	16
(一) 总体得分情况分析.....	16
1. 网站综合测评得分分析.....	16
2. 网站各指标平均绩效得分分析.....	21
3. 网站发展阶段分析.....	22
(二) 单项指标得分情况.....	23
1. 院务公开类.....	23
2. 在线服务类.....	24
3. 互动交流类.....	26
4. 功能与设计类.....	27
5. 站点可用性.....	28
6. 加/扣分项.....	29
(三) 年度对比.....	30
1. 网站所处阶段对比.....	30
2. 单项指标得分对比.....	31
第三章 三级医疗机构网站优秀案例.....	33
(一) 首都医科大学附属北京朝阳医院.....	33
(二) 北京大学第三医院.....	33
(三) 首都医科大学附属北京佑安医院.....	34
(四) 首都医科大学宣武医院.....	34
(五) 北京医院.....	35
第四章 问题与建议.....	36
(一) 三级医疗机构网站建设水平发展势头呈放缓趋势, 建议提高认识, 对标测评指标体系要求, 有针对性补齐短板。.....	36
(二) 网站内容疏于维护的现象比较普遍, “重高轻低” 现象依然存在, 建议重点加强主站支持和院务公开目录。.....	36

(三) 大部分三级医疗机构网站在线服务“拖后腿”，建议统筹规划网站和移动端医院智慧服务建设，发挥网站对移动端应用的导流作用，促进二者的功能和服务融合发展。..... 37

(四) 仍有部分医院未能接入北京市预约挂号统一平台，建议所有三级医院在网站中提供准确的挂号平台链接。..... 37

(五) 网站在线服务和互动功能应用效果普遍不佳，建议加强医院智慧服务建设，创新网站互动内容形式。..... 38

附件 1：2019 年度北京地区三级医疗机构网站考核指标体系..... 40

附件 2：北京地区三级医疗机构网站发展五阶段模型..... 44

## 图表目录

表 1 2019 年三级医疗机构网站测评范围..... 10

图 1 三级医疗机构网站综合绩效前 10 名得分分析图..... 17

表 2 三级医疗机构网站综合得分排名表..... 17

图 2 三级医疗机构网站平均绩效和指标模块得分分析图..... 22

图 3 三级医疗机构网站发展阶段分析图..... 23

图 4 三级医疗机构网站“院务公开”二级指标得分率分析图..... 24

图 5 三级医疗机构网站“在线服务”二级指标得分率分析图..... 26

图 6 三级医疗机构网站“互动交流”二级指标得分率分析图..... 27

图 7 三级医疗机构网站“功能与设计”指标得分率分析图..... 28

图 8 三级医疗机构网站“站点可用性”指标得分率分析图..... 29

表 3 三级医疗机构网站“加/扣分项”指标得分情况表..... 30

表 4 2019 年与 2018 年三级医疗机构网站所处阶段对比分析表..... 31

表 5 2019 年三级医疗机构网站各指标模块得分情况与 2018 年对比表..... 32

## 前 言

北京市卫生健康委员会多年来积极贯彻国家和北京市一系列政策要求，坚持开展卫生健康系统网站考核评议工作（简称：网站考核评议工作），有力地促进了北京地区卫生健康系统网站群的规范建设和创新发展。网站考核评议工作的常态化有效开展，直接指导各级医疗机构针对网站测评报告中提出的问题和建议进行改版和升级、持续优化网站建设工作，收到了“以评促建、以评促改”的实效。

2019 年，“互联网+医疗”政策持续落地，国家和北京市颁布的一系列重大政策法规，为网站考核评议工作提供了创新依据和行动指南。在健康促进方面，2019 年国务院出台《健康中国行动（2019-2030 年）》，意在推动各级政府落实健康责任，在健康相关的各领域主动承担责任，落实健康中国战略。2019 年 12 月颁布的《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》规定医疗卫生机构应当开展健康知识的宣传和普及。医疗卫生人员在提供医疗卫生服务时，应当对患者开展健康教育。在绩效考核方面，2019 年 1 月国务院办公厅《关于加强三级公立医院绩效考核工作的意见》（国办发〔2019〕4 号）、2019 年 8 月印发的《北京市三级公立医院绩效考核工作实施方案》均将运行效率、满意度评价等纳入三级公立医院绩效考核指标体系。在医院信息便民服务方面，2019 年 3 月国家卫生健康委员会发布的《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》，重点考察医院在诊前、诊中、诊后通过信息化手段服务患者的能力。2019 年医院智慧服务分级评估工作的评估对象包括应用信息系统提供智慧服务的二级及以上医院。2019 年 6 月国家卫生健康委《关于做好 2019 年基本公共卫生服务项目工作的通知》（国卫基层发〔2019〕52 号）要求，发挥“互

联网+”的优势，结合本地实际情况整合预约挂号、在线健康状况评估、检验结果在线查询、用药指导等功能，提高群众对电子健康档案的利用率。

2019 年，国务院、国家卫生健康委员会、北京市一系列相关政策的颁布和实施，对于北京地区卫生系统特别是医疗机构的患者服务和满意度评价工作提出了更高更具体的要求。各直属单位和各级医疗机构应持续高度重视网站的建设，充分运用互联网、移动通信等技术手段，满足人民群众日益增长的健康教育信息需求，进一步改善医疗服务。

本着引导信息化便民惠民的目标，为了进一步提高北京地区卫生健康系统网站建设水平，全面贯彻落实国务院、国家卫生健康委员会和北京市相关政策要求，2019 年北京市卫生健康委信息中心继续组织开展北京地区卫生健康系统网站考核工作，紧密结合最新政策要求和移动互联网技术创新应用趋势，全面评估各级医疗机构网站的定位和建设优化方向，努力引导北京地区卫生健康系统网站建设发展方向，旨在进一步加强各级领导对北京地区卫生健康系统网站的重视程度，以服务为导向，促进各网站在创新中均衡发展。

## 主要结论

**（一）三级医疗机构网站建设水平整体略有提升，但发展势头呈放缓趋势，发展不均衡、应用不充分的问题较为突出。**

2019 年，三级医疗机构网站的整体平均绩效比 2018 年略有提升，提升了 0.9 个百分点，继续保持了整体提升的良好态势，但发展势头有所放缓，这一苗头值得重视。

三级医疗机构网站建设取得了一定成效，但整体发展水平仍然很不均衡。根据北京地区三级医疗机构网站发展五阶段模型（详见附件 2），仍有约 57.6% 的医院还处于发展及以下阶段。

**（二）网站依然是三级医疗机构普遍倚重的医教研业务信息和行风建设发布载体和沟通渠道，但相关栏目设置仍需简明化、内容时效和质量仍需改进。**

2019 年，三级医疗机构网站的载体建设整体呈现改进态势。三级医疗机构网站在形式的规范性、页面设计、可用性等方面有明显提高，主要体现在网站栏目设置、功能全面性、站点可用性、功能与设计、互动交流等方面均有不同程度的提升。

从网站活跃度居前的应用如医院动态信息、新闻类信息、文化建设等发布更新情况看，医疗机构依然把网站作为对外发布医教研等业务信息和行风建设的主要渠道和宣传阵地。

虽然移动互联网日益兴起，网站由于其海量信息、在 PC 端互联网世界易于查询等特点，依然是大众、患者触达医疗机构的最便捷通道。同时，也是了解一所医院概况和医疗资源、科研能力、行风建设、

医院文化、健康常识的重要载体。医院网站建设的规范程度，在很大程度上影响公众对医院综合实力的认可程度。

**（三）微信指标得分率持续提升，三级医疗机构日益重视通过网站为移动端医院智慧服务聚集患者资源，提高患者满意度。**

2019 年，在国家和北京市“互联网+医疗健康”、信息便民惠民政策鼓励和引导下，全市三级医疗机构对于基于患者移动设备的智慧服务进一步加强，开通微信公众号（服务号、订阅号）、小程序、App 应用的三级医院数量增加明显。测评结果显示，微信指标的得分率进一步提升，达到 98.6%，在所有指标中排名第一；建有 App 的医院数量也有所增加。

网站测评排名前列的三级医疗机构，在重视网站建设的同时，也十分重视通过网站为其开发上线的移动端应用导流。与此同时，数据安全、患者隐私保护的合规问题，应该引起医院足够的重视。

**（四）以提升医院的满意度评价水平为契机，医院应统筹规划网站发展和移动应用等在线服务能力，打造在线服务窗。**

如果说网站代表着医院的“门面”，微信公众号、小程序、App 等移动应用则是医院的线上服务“窗口”，彰显医院的患者服务能力、提高患者满意度。

测评结果显示，三级医疗机构网站的在线服务功能建设普遍存在短板。与网站的患者服务、交互功能不足相比，移动端功能不仅包括信息发布、健康宣教、通知公告等信息类应用，而且还有智能导诊、



报告查询、病历查询、缴费、站内导航、线上咨询、满意度调查等功能和服务，成为落地医院智慧服务的主要载体。

而满意度评价是 2019 年北京市三级公立医院绩效考核指标体系的重要组成部分，因此医院应统筹规划网站和移动端的服务能力，充分利用网站和移动端各自的优势，构建自身在信息化便民惠民方面的综合服务能力。比如，有些医院在网站和移动端均推出了满意度调查问卷，方便患者及家属参与调查和投票。

## 第一章 测评综述

### （一）测评目的

2019 年，北京地区卫生健康系统继续开展了系统内网站测评工作。通过测评工作，一方面全面贯彻落实好国家和北京市政策法规要求，顺应“互联网+医疗健康”发展趋势，侧重考察各医疗机构充分运用网站开展信息服务的能力，加强移动应用融合发展下的网站在线服务能力；另一方面，持续推动全市三级医疗机构网站群规范、有序、创新发展，努力构建系统内网站群形成“以评促建”的发展机制。

### （二）测评范围

2019 年，实施单位对三级医疗机构的测评范围进行了进一步梳理，三级医疗机构共有 100 家。其中，3 家单位无网站，包括：北京美尔目第二眼科医院、北京市安康医院、北京市公安医院；5 家医院的网站无法访问，包括：首都儿科研究所附属儿童医院（首都儿科研究所）、北京市大兴区人民医院、北京市通州区中医医院、北京市隆福医院（北京市东城区老年病医院）、北京市西城区广外医院（北京市西城区广外老年医院）。最终实际纳入测评报告的三级医疗机构为 92 家。具体测评范围详见下表：

表 1 2019 年三级医疗机构网站测评范围

三级医疗机构网站（按音序排列）	
单位名称	单位网址
北京北大医疗康复医院	<a href="http://www.pkurehab.com/">http://www.pkurehab.com/</a>
北京博爱医院（中国康复研究中心）	<a href="http://www.crrc.com.cn/">http://www.crrc.com.cn/</a>

## 2019 年度北京地区卫生健康系统网站考核评议报告——三级医疗机构

北京朝阳中西医结合急诊抢救中心	<a href="http://www.cyzxjj.com/">http://www.cyzxjj.com/</a>
北京大学第六医院	<a href="http://www.pkuh6.cn/">http://www.pkuh6.cn/</a>
北京大学第三医院	<a href="http://www.puh3.net.cn">http://www.puh3.net.cn</a>
北京大学第一医院	<a href="http://www.pkufh.com/">http://www.pkufh.com/</a>
北京大学国际医院	<a href="http://www.pkuih.edu.cn/">http://www.pkuih.edu.cn/</a>
北京大学口腔医院	<a href="http://ss.bjmu.edu.cn/">http://ss.bjmu.edu.cn/</a>
北京大学人民医院	<a href="http://www.pkuph.cn">http://www.pkuph.cn</a>
北京大学首钢医院	<a href="http://www.sgyy.com.cn">http://www.sgyy.com.cn</a>
北京大学肿瘤医院	<a href="http://www.bjcancer.org">http://www.bjcancer.org</a>
北京方舟皮肤病医院	<a href="http://www.fangzhoufb.com/">http://www.fangzhoufb.com/</a>
北京丰台右安门医院	<a href="http://www.bjyamy.cn">http://www.bjyamy.cn</a>
北京国丹白癜风医院	<a href="http://www.jcgdy.com/">http://www.jcgdy.com/</a>
北京华信医院（清华大学第一附属医院）	<a href="http://www.tufh.com.cn">http://www.tufh.com.cn</a>
北京回龙观医院	<a href="http://www.bhlgh.com">http://www.bhlgh.com</a>
北京积水潭医院	<a href="http://www.jst-hosp.com.cn">http://www.jst-hosp.com.cn</a>
北京京城皮肤病医院	<a href="http://www.pf110.com/">http://www.pf110.com/</a>
北京京都儿童医院	<a href="http://www.jdetyy.com/">http://www.jdetyy.com/</a>
北京京煤集团总医院	<a href="http://www.jmhospital.com.cn/">http://www.jmhospital.com.cn/</a>
北京老年医院	<a href="http://www.lnyy.com.cn">http://www.lnyy.com.cn</a>
北京联科中医肾病医院	<a href="http://www1.lksws.com.cn/index.html">http://www1.lksws.com.cn/index.html</a>
北京陆道培医院	<a href="http://www.daopei.net">http://www.daopei.net</a>
北京马应龙长青肛肠医院	<a href="http://www.cqgc.com/index.html">http://www.cqgc.com/index.html</a>
北京美尔目第二眼科医院	无网站
北京美尔目眼科医院	<a href="http://www.memyy.com">http://www.memyy.com</a>
北京清华长庚医院	<a href="http://www.thugh.tsinghua.edu.cn/">http://www.thugh.tsinghua.edu.cn/</a>
北京市安康医院	<a href="#">无网站</a>
北京市昌平区医院	<a href="http://www.bjcpqyy.com.cn/">http://www.bjcpqyy.com.cn/</a>
北京市昌平区中西医结合医院	<a href="http://www.changpingquzhongxiyijieheyiyuan.com/">http://www.changpingquzhongxiyijieheyiyuan.com/</a>
北京市昌平区中医医院	<a href="http://www.cpzyy.com/">http://www.cpzyy.com/</a>
北京市大兴区人民医院	<a href="http://www.dxqyy.com">http://www.dxqyy.com</a> （打不开）

## 2019 年度北京地区卫生健康系统网站考核评议报告——三级医疗机构

北京市大兴区中西医结合医院	<a href="http://www.bjdxzxy.com/index.html">http://www.bjdxzxy.com/index.html</a>
北京市第一中西医结合医院	<a href="http://www.bjcy2y.com/">http://www.bjcy2y.com/</a>
北京市房山区良乡医院	<a href="http://www.bjfslxxy.cn/">http://www.bjfslxxy.cn/</a>
北京市房山区中医医院	<a href="http://www.fszyy.com/">http://www.fszyy.com/</a>
北京市丰台中西结合医院 (北京市丰台区长辛店医院)	<a href="http://www.bjsftzxyjhyy.com/">http://www.bjsftzxyjhyy.com/</a>
北京市肛肠医院(北京市二龙路医院)	<a href="http://www.ellhospital.com/">http://www.ellhospital.com/</a>
北京市公安医院	无网站
北京市海淀医院	<a href="http://www.hdhospital.com/">http://www.hdhospital.com/</a>
北京市和平里医院	<a href="http://www.hplyy.com/">http://www.hplyy.com/</a>
北京市红十字会急诊抢救中心	<a href="http://www.beijing999.com.cn/">http://www.beijing999.com.cn/</a>
北京市回民医院	<a href="http://hmzyk.cnkme.com/">http://hmzyk.cnkme.com/</a>
北京市隆福医院(北京市东城区老年病医院)	<a href="http://www.lfhos.com/web/index.aspx">http://www.lfhos.com/web/index.aspx</a> (打不开)
北京市平谷区医院	<a href="http://www.pggy.com/">http://www.pggy.com/</a>
北京市平谷区中医医院	<a href="http://www.pgzyy.com/">http://www.pgzyy.com/</a>
北京市顺义区医院	<a href="http://www.hospitalshy.com/">http://www.hospitalshy.com/</a>
北京市顺义区中医医院	<a href="http://www.bjsyzy.com/">http://www.bjsyzy.com/</a>
北京市通州区中医医院	<a href="http://www.dzmdq.com/">http://www.dzmdq.com/</a> (打不开)
北京市西城区广外医院 (北京市西城区广外老年医院)	<a href="http://www.bjgwyy.com">http://www.bjgwyy.com</a> (打不开)
北京市宣武中医医院	<a href="http://www.xwzy.com.cn/">http://www.xwzy.com.cn/</a>
北京市中西医结合医院	<a href="http://www.zxyjh.com.cn/">http://www.zxyjh.com.cn/</a>
北京首大耳鼻喉医院	<a href="http://www.60606161.com/">http://www.60606161.com/</a>
北京王府中西医结合医院	<a href="http://www.rimh.cn/">http://www.rimh.cn/</a>
北京小汤山医院	<a href="http://www.xtshos.com.cn">http://www.xtshos.com.cn</a>
北京燕化医院(北京燕化凤凰医院)	<a href="http://www.yhfhy.com.cn">http://www.yhfhy.com.cn</a>
北京医院	<a href="http://www.bjhmoh.cn">http://www.bjhmoh.cn</a>
北京裕和中西医结合康复医院	<a href="http://www.yuhocare.com/">http://www.yuhocare.com/</a>
北京中科白癜风医院	<a href="http://www.bdfyy999.com/index.html">http://www.bdfyy999.com/index.html</a>
北京中诺口腔医院	<a href="http://www.010oral.com">http://www.010oral.com</a>

## 2019 年度北京地区卫生健康系统网站考核评议报告——三级医疗机构

北京中医药大学第三附属医院	<a href="http://www.zydsy.com">http://www.zydsy.com</a>
北京中医药大学东方医院	<a href="http://www.dongfangyy.com.cn">http://www.dongfangyy.com.cn</a>
北京中医药大学东直门医院	<a href="http://www.dzmhospital.com/">http://www.dzmhospital.com/</a>
北京中医药大学附属护国寺中医医院	<a href="http://www.hgsiyuan.com/">http://www.hgsiyuan.com/</a>
国家电网公司北京电力医院	<a href="http://hospital.nc.sgcc.com.cn/">http://hospital.nc.sgcc.com.cn/</a>
航空总医院	<a href="http://www.hkzyy.com.cn/">http://www.hkzyy.com.cn/</a>
航天中心医院	<a href="http://www.asch.net.cn">http://www.asch.net.cn</a>
民航总医院	<a href="http://www.mhzyy.cn/">http://www.mhzyy.cn/</a>
清华大学附属垂杨柳医院	<a href="http://www.cylh.com/">http://www.cylh.com/</a>
首都儿科研究所附属儿童医院 (首都儿科研究所)	<a href="http://www.shouer.com.cn">http://www.shouer.com.cn</a> (打不开)
首都医科大学附属北京安定医院	<a href="http://www.bjad.com.cn">http://www.bjad.com.cn</a>
首都医科大学附属北京安贞医院	<a href="http://www.anzhen.org">http://www.anzhen.org</a>
首都医科大学附属北京朝阳医院	<a href="http://www.bjcyh.com.cn">http://www.bjcyh.com.cn</a>
首都医科大学附属北京地坛医院	<a href="http://www.bjdth.com">http://www.bjdth.com</a>
首都医科大学附属北京儿童医院	<a href="http://www.bch.com.cn">http://www.bch.com.cn</a>
首都医科大学附属北京妇产医院	<a href="http://www.bjogh.com.cn/">http://www.bjogh.com.cn/</a>
首都医科大学附属北京康复医院	<a href="http://www.bjkfyy.com.cn/">http://www.bjkfyy.com.cn/</a>
首都医科大学附属北京口腔医院	<a href="http://www.dentist.org.cn">http://www.dentist.org.cn</a>
首都医科大学附属北京潞河医院	<a href="http://www.luhehospital.com">http://www.luhehospital.com</a>
首都医科大学附属北京世纪坛医院 (北京铁路总医院)	<a href="http://www.bjsjth.cn">http://www.bjsjth.cn</a>
首都医科大学附属北京天坛医院	<a href="http://www.bjtth.org">http://www.bjtth.org</a>
首都医科大学附属北京同仁医院	<a href="http://www.trhos.com">http://www.trhos.com</a>
首都医科大学附属北京胸科医院	<a href="http://www.bjxkyy.cn">http://www.bjxkyy.cn</a>
首都医科大学附属北京友谊医院	<a href="http://www.bfh.com.cn">http://www.bfh.com.cn</a>
首都医科大学附属北京佑安医院	<a href="http://www.bjyah.com">http://www.bjyah.com</a>
首都医科大学附属北京中医医院	<a href="http://www.bjzhongyi.com">http://www.bjzhongyi.com</a>
首都医科大学附属复兴医院	<a href="http://www.bj-fxh.com/">http://www.bj-fxh.com/</a>
首都医科大学宣武医院	<a href="http://www.xwhosp.com.cn">http://www.xwhosp.com.cn</a>
首都医疗爱育华妇儿医院	<a href="http://www.aiyuhua.com/">http://www.aiyuhua.com/</a>

应急总医院	<a href="http://www.mtzyy.com.cn">http://www.mtzyy.com.cn</a>
中国医学科学院北京协和医院	<a href="http://www.pumch.ac.cn">http://www.pumch.ac.cn</a>
中国医学科学院阜外医院(阜外心血管医院)	<a href="http://www.fuwai.com">http://www.fuwai.com</a>
中国医学科学院整形外科医院 (整形外科研究所)	<a href="http://www.zhengxing.com.cn">http://www.zhengxing.com.cn</a>
中国医学科学院肿瘤医院	<a href="http://www.cicams.ac.cn">http://www.cicams.ac.cn</a>
中国中医科学院广安门医院(广安门医院)	<a href="http://www.gamhospital.ac.cn/">http://www.gamhospital.ac.cn/</a>
中国中医科学院广安门医院南区	<a href="http://www.gamhnq.cn/">http://www.gamhnq.cn/</a>
中国中医科学院望京医院	<a href="http://www.wjhospital.com.cn">http://www.wjhospital.com.cn</a>
中国中医科学院西苑医院	<a href="http://www.xyhospital.com/">http://www.xyhospital.com/</a>
中国中医科学院眼科医院	<a href="http://www.ykhospital.com.cn/">http://www.ykhospital.com.cn/</a>
中日友好医院	<a href="http://www.zryhy.com.cn">http://www.zryhy.com.cn</a>

### (三) 测评方法

为强化测评效果，提升质量意识，增进学习交流，2019 年度测评工作主要采用“优化指标+综合测评+分析总结”的模式进行。综合测评阶段以获取的日常监测数据、信息上报数据及第三方测评数据为基础，来综合评价网站建设整体绩效。

网站考核评议主要方法如下：

**第三方测评：**由有网站测评经验的专家根据网站的实际情况，并根据专家制定的指标体系，采集网站内容的相关数据。

**日常监测：**北京市卫生健康委信息中心在网站考核评议期间，对参评单位网站的运维情况进行监测，逐日监测并记录各网站相关情况。

**软件工具监测：**利用软件监测网站访问量、网站性能、可用性和链接有效性等情况。

**综合评议：**在第三方测评结论的基础上，结合日常监测、信息上报等方面的情况，计算出各单位网站考核评议分数并生成考评报告。

#### （四）测评指标

在系统总结 2018 年网站测评工作开展情况的基础上，重点结合 2019 年国家和北京市的一系列相关政策要求，本着持续性和客观性并重的原则，创新网站测评思路，制定了 2019 年三级医疗机构网站测评指标体系（详见附件 1）。

该测评指标涵盖网站信息发布（院务公开）、在线服务、互动交流、功能与设计、站点可用性等方面，满分 100 分，充分体现鼓励各医疗机构网站利用网站和新媒体（微博、微信）提供便民惠民的在线服务。同时，为引导医疗机构重视网站日常管理、拓展特色服务，在基础指标外，另设加分、扣分等附加指标。

## 第二章 三级医疗机构网站测评分析

### （一）总体得分情况分析

#### 1. 网站综合测评得分分析

测评结果显示，在此次实际测评的 92 家三级医疗机构网站中，28 家三级医疗机构网站得分在 0-59.9 分之间，该区间的平均分为 43.9 分；36 家三级医疗机构网站得分在 60-79.9 分之间，该区间的平均分为 70.3 分；21 家三级医疗机构网站得分在 80-89.9 分之间，该区间的平均分为 86.0 分；7 家三级医疗机构网站得分在 90-100 分之间，该区间的平均分为 92.7 分。

在 92 家三级医疗机构中，7 家医院综合得分超过 90 分以上，首都医科大学附属北京朝阳医院以 97.6 分的综合成绩位居首位；北京大学第三医院排名第二，得分为 94.6 分；首都医科大学附属北京佑安医院排名第三，得分为 93.1 分。航天中心医院、首都医科大学附属北京口腔医院等 21 家网站的综合得分在 80-89.9 分之间。三级医疗机构网站综合绩效前十名得分情况详见下图：



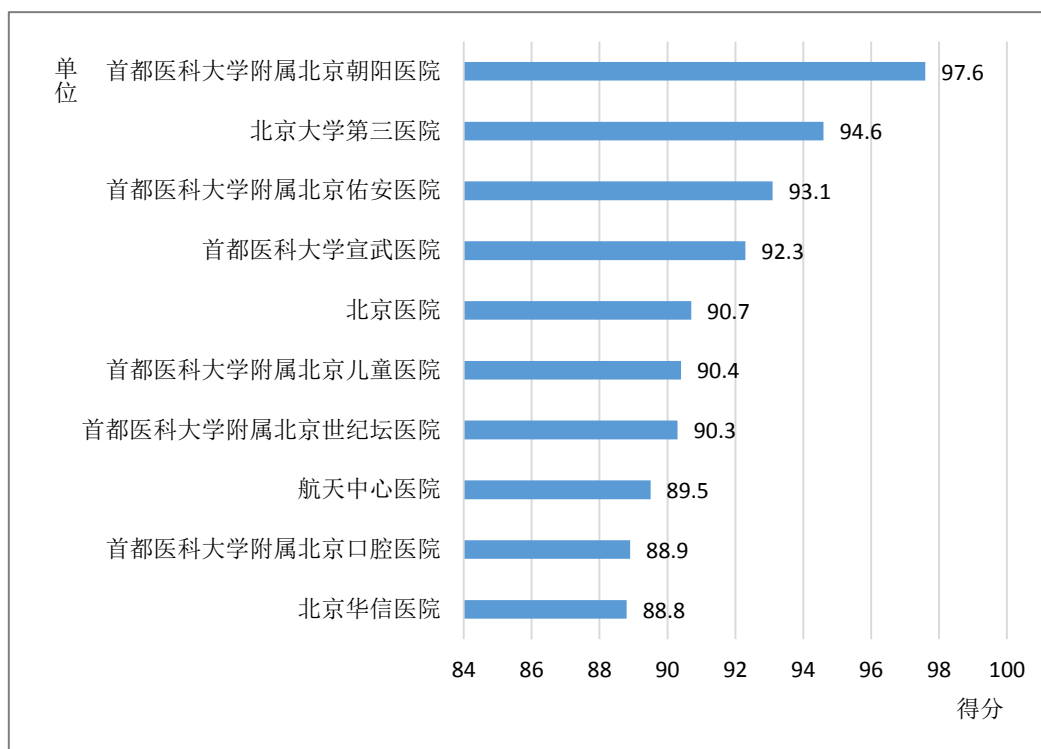


图 1 三级医疗机构网站综合绩效前 10 名得分分析图

此外，有 28 家网站得分低于 60 分，网站数量占比为 30.4%，其中有 1 家网站综合得分低于 30 分；最高分与最低分相差 68.4 分。可见，三级医疗机构网站整体发展不均衡问题突出。究其原因，一方面与医院对网站建设重视程度有关，另一方面也与医院自身功能定位有关。建议评分较低的三级医疗机构应该结合自身实际和医院定位，加强网站建设工作，有针对性补齐网站建设和利用的短板，发挥网站提升医院业务和管理形象、效能的重要作用。三级医疗机构各网站综合得分排名详见下表：

表 2 三级医疗机构网站综合得分排名表

综合排名	医院名称	综合得分	加分项	扣分项	名次变化
1	首都医科大学附属北京朝阳医院	97.6	3	0	0
2	北京大学第三医院	94.6	4	0	0
3	首都医科大学附属北京佑安医院	93.1	3	0	1

## 2019 年度北京地区卫生健康系统网站考核评议报告——三级医疗机构

4	首都医科大学宣武医院	92.3	4	0	3
5	北京医院	90.7	3	0	7
6	首都医科大学附属北京儿童医院	90.4	4	0	3
7	首都医科大学附属北京世纪坛医院	90.3	5	0	1
8	航天中心医院	89.5	2	0	-5
9	首都医科大学附属北京口腔医院	88.9	3	0	-4
10	北京华信医院	88.8	2	0	3
11	中国医学科学院阜外医院	88.5	4	0	3
12	北京小汤山医院	88.2	3	0	15
13	北京回龙观医院	88	2	0	1
14	中国医学科学院北京协和医院	87.5	5	0	2
15	首都医科大学附属北京潞河医院	87.1	0	0	2
16	首都医科大学附属复兴医院	86.9	2	0	-6
17	北京肿瘤医院	86.7	4	0	2
18	北京大学首钢医院	86.6	3	0	2
19	首都医科大学附属北京同仁医院	85	2	0	20
20	首都医科大学附属北京天坛医院	84.8	5	0	-9
21	北京积水潭医院	84.7	2	0	-15
22	首都医科大学附属北京中医医院	84.6	2	0	-1
23	首都医科大学附属北京友谊医院	84	1	0	-5
24	首都医科大学附属北京安贞医院	83.3	4	0	0
25	北京大学第六医院	83.2	4	0	-3
26	首都医科大学附属北京安定医院	83.1	2	0	2
27	首都医科大学附属北京妇产医院	82.9	0.5	0	-4

## 2019 年度北京地区卫生健康系统网站考核评议报告——三级医疗机构

27	北京中医药大学东方医院	82.9	0	0	8
29	北京博爱医院	79.7	2	0	5
30	首都医科大学附属北京胸科医院	79.1	2	0	-1
30	首都医科大学附属北京地坛医院	79.1	0	0	0
32	中日友好医院	78.7	3	0	-7
33	北京大学第一医院	77.3	3	0	7
34	应急总医院	77.2	2	0	8
35	北京清华长庚医院	77	4	0	13
36	北京中医药大学东直门医院	76.8	2	0	-10
37	北京老年医院	75.5	0	0	0
38	北京市平谷区医院	75.4	0	0	-3
39	北京中医药大学第三附属医院	75.4	1	0	-6
40	北京大学人民医院	74.8	3	0	-8
41	北京市肛肠医院	73.4	0	0	8
42	北京市平谷区中医医院	73.2	0	0	1
43	中国医学科学院肿瘤医院	72	0	0	-2
44	北京市海淀医院	71.4	0	0	6
45	中国中医科学院眼科医院	70.4	2	0	9
45	中国中医科学院广安门医院	70.4	2	0	1
47	民航总医院	69.8	0	0	-17
48	北京市顺义区中医医院	69.5	0	0	8
49	中国中医科学院西苑医院	69.5	1	0	4
50	北京燕化医院	67.9	2	0	8
51	首都医科大学附属北京康复医院	66.3	0	0	12

## 2019 年度北京地区卫生健康系统网站考核评议报告——三级医疗机构

52	北京市宣武中医医院	66.2	0	0	7
53	北京顺义区医院	66.1	0	0	-6
54	北京市第一中西医结合医院	66	0	0	-9
55	国家电网公司北京电力医院	65.7	0	0	-4
56	北京大学口腔医院	64.4	3	0	1
57	北京京煤集团总医院	64.2	0	0	-2
58	北京中医药大学附属护国寺中医医院	64.1	2	0	11
59	北京市丰台中西医结合医院	63.8	0	0	2
60	中国医学科学院整形外科医院（整形外科研究所）	63.7	2	0	2
61	北京市昌平区中西医结合医院	62.4	0	0	-10
62	北京市和平里医院	62.1	0	0	-2
63	中国中医科学院望京医院	61.7	0	0	1
64	航空总医院	61.1	0	0	2
65	中国中医科学院广安门医院南区	58.2	0	0	3
66	北京市房山区良乡医院	57.7	0	0	1
67	北京丰台右安门医院	52.3	0	0	-
68	北京王府中西医结合医院	49.9	1	0	5
69	清华大学附属垂杨柳医院	49.7	0	0	-4
70	北京大学国际医院	49.6	2	0	4
71	北京爱育华妇儿医院	49.2	0	0	0
72	北京市房山区中医医院	49.1	0	0	3
73	北京市昌平区医院	48.9	0	0	-1
74	北京市中西医结合医院	47.1	0	0	3

75	北京市大兴区中西医结合医院	46.8	0	0	3
76	北京国丹白癜风医院	46.6	0	0	11
77	北京中科白癜风医院	45.6	0	0	-
78	北京方舟皮肤病医院	45	0	0	-8
79	北京首大眼耳鼻喉医院	44.3	0	0	1
80	北京京城皮肤病医院	43.4	0	0	-4
81	北京陆道培医院	42.7	1	0	-
82	北京市红十字会急诊抢救中心	42.1	0	0	2
83	北京朝阳中西医结合急诊抢救中心	41.8	0	0	-4
84	北京市昌平区中医医院	41.2	0	0	8
85	北京京都儿童医院	39.4	0	0	1
86	北京北大医疗康复医院	39.2	0	0	5
87	北京市回民医院	36.8	0	0	-2
88	北京美尔目眼科医院	36	0	0	-
89	北京联科中医肾病医院	35.4	0	0	-7
90	北京裕和中西医结合康复医院	32.3	0	0	0
91	北京中诺口腔医院	30	0	0	-2
92	北京马应龙长青肛肠医院	29.2	0	0	-4

## 2. 网站各指标平均绩效得分分析

测评结果显示，92家参评的三级医疗机构网站整体平均绩效得分率为67.6%。其中，站点可用性、功能与设计、互动交流三项指标相对较好，指标得分率分别为：94.6%、81.7%、73.2%。而院务公开、在线服务的建设水平相对较低，指标得分率分别为61.9%和58.0%。

因此，建议三级医疗机构应普遍重点强化通过网站推行院务公开、开展适合网站的在线服务功能建设。三级医疗机构各指标模块平均绩效得分情况详见下图：

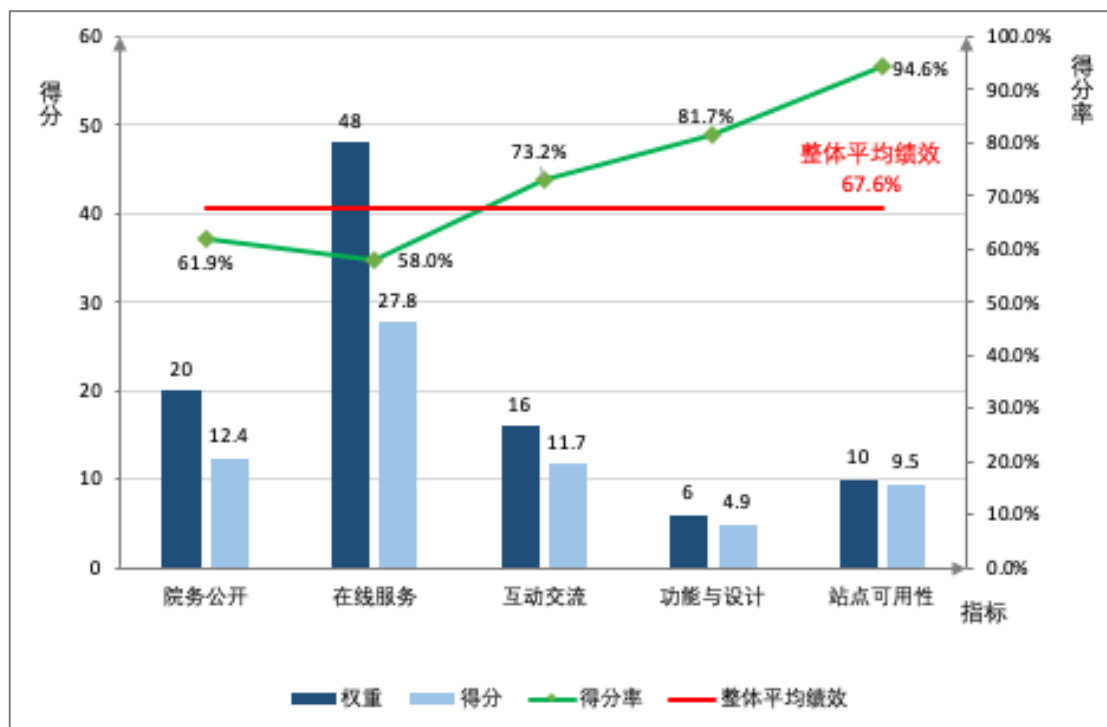


图2 三级医疗机构网站平均绩效和指标模块得分分析图

### 3. 网站发展阶段分析

根据北京地区三级医疗机构网站发展五阶段模型(详见附件2)，测评结果显示，92家三级医疗机构网站中有7家迈入卓越阶段（ $\geq 90$ 分），占比为7.6%；32家网站跨入优秀阶段（ $75 \leq \text{分数} < 90$ ），占比为34.8%；25家网站进入发展阶段（ $60 \leq \text{分数} < 75$ ），占比为27.2%；14家网站处于建设阶段（ $45 \leq \text{分数} < 60$ ），占比为15.2%；14家网站处于起步阶段（ $< 45$ 分），占比为15.2%。这一结果充分反映了三级医疗机构网站建设存在发展不平衡、应用不充分的问题。

三级医疗机构各单位网站所处发展阶段分布情况详见下图：

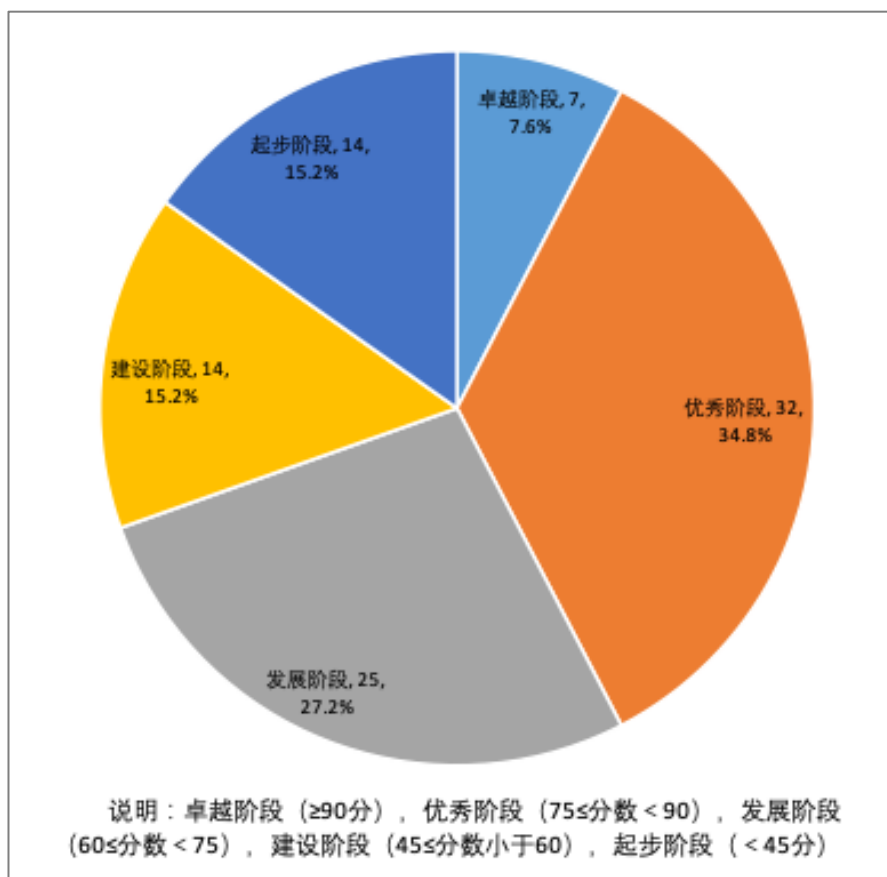


图3 三级医疗机构网站发展阶段分析图

## (二) 单项指标得分情况

### 1. 院务公开类

评估结果显示，92家三级医疗机构“院务公开”平均得分率为61.9%。在“院务公开”的各项二级指标中，医院动态指标得分率最高，为95.5%；其次为：医院简介、通知公告两项指标，得分率达到70%以上；领导信息、医院资源、医院科研、教育培训和行风建设等五项指标的得分率在60%-70%之间。但院务公开目录、主站支持、专题建设、医院规章指标得分率低于60%，主站支持和院务公开目录的得分率较低，为35.9%和21.1%，与平均水平相比，差距较大。可以看出，医院虽然普遍重视更新频次高、时效性强的内容建设，却忽视

了更新频次较低、时效性弱的常规内容建设。对于群众和患者家属而言，网站是其了解医院基本情况的最重要门户和通道。因此，建议三级医院应该充分重视网站常规栏目的建设，充分发挥网站不可或缺的门户价值，明确职责分工，补齐网站内容建设的短板。

此外，三级医疗机构在主站支持（即信息上报）方面普遍需要提升；院务公开目录缺失严重，部分公开目录规范性问题也较为普遍，而且规章制度、院务公开、专题等常规栏目信息发布的及时性和完整性，也是三级医疗机构网站普遍需要重点加强的方面。三级医疗机构网站“院务公开”各单项指标得分情况详见下图：

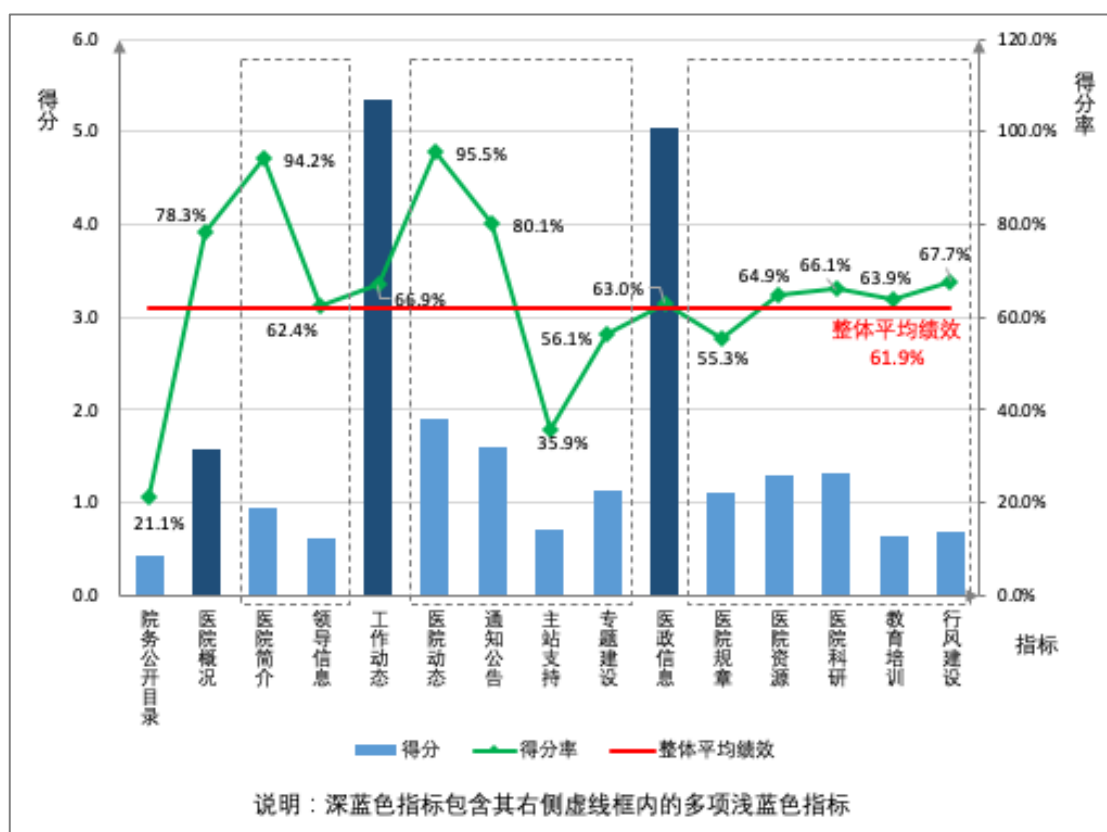


图 4 三级医疗机构网站“院务公开”二级指标得分率分析图

## 2. 在线服务类



测评结果显示，92 家三级医疗机构网站“在线服务”指标平均得分率为 58.0%，未达到及格水平。其中，专家介绍、健康常识、平台信息完整性指标得分率较高，分别为 96.2%、92.6%和 92.4%。就医须知、科室介绍两项指标的得分率超过 80%；预约挂号说明、医保就医说明、方位指南指标达到及格水平；其余指标得分率均在 60%以下，包括：社区转诊、停诊通告、医疗纠纷、医疗服务价格查询、医疗耗材价格查询、执业资格查询、检查报告查询、化验单查询、自助服务、挂号平台链接。

网站在线服务不及格指标占比较大，究其原因，除了受医院信息化建设水平所限导致网站在线服务能力建设普遍不足之外，有部分在线服务正加速转向患者移动端设备新媒体平台上，网站原本就不占优势的在线服务功能被进一步弱化。三级医疗机构网站“在线服务”各单项指标得分情况详见下图：

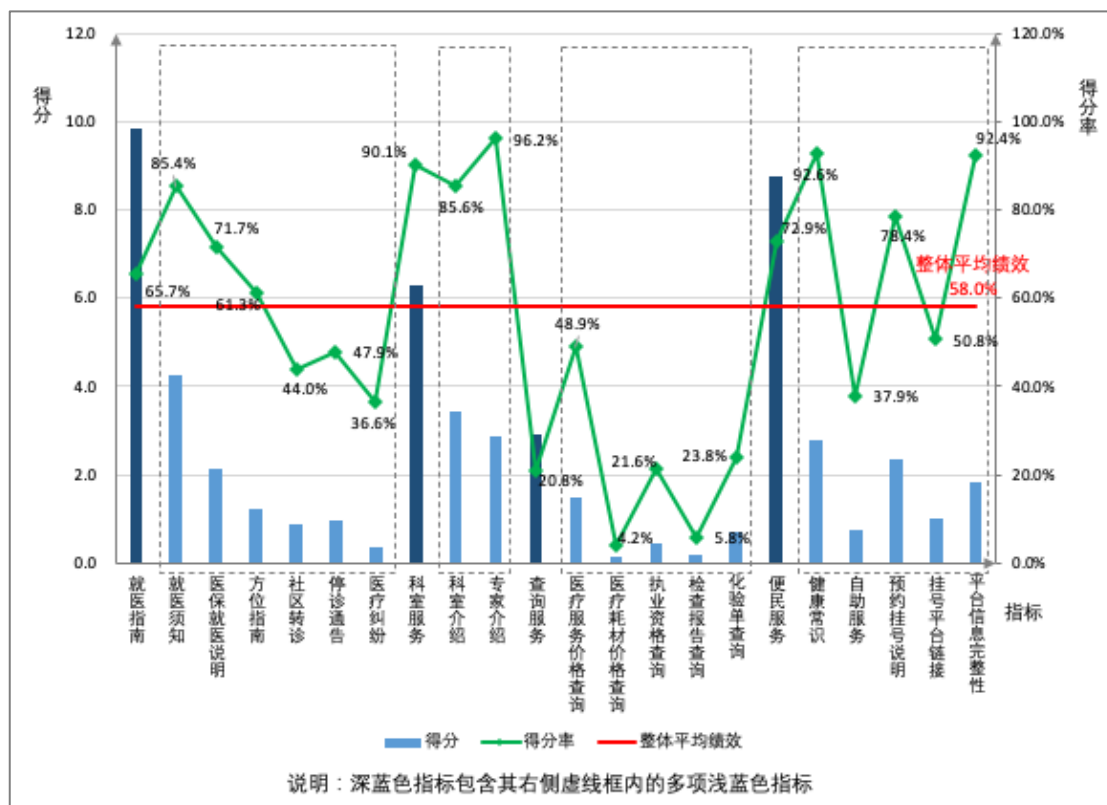


图 5 三级医疗机构网站“在线服务”二级指标得分率分析图

### 3. 互动交流类

评估结果显示，92 家三级医疗机构网站“互动交流”指标平均得分率为 73.2%。其中，微信指标的得分率最高，为 98.6%；微博指标的得分率为 89.9%；渠道反馈、调查渠道两项指标得分率较低，均在及格分数以下。

可以看出，三级医疗机构更加重视应用微博、微信等新媒体平台。在患者越来越倾向于使用移动端访问应用的情况下，网站的在线咨询、调查征集等传统的互动形式，由于对移动端支持欠佳以及交互界面不够友好而难以吸引患者参与。三级医疗机构网站“互动交流”各单项指标得分情况详见下图：

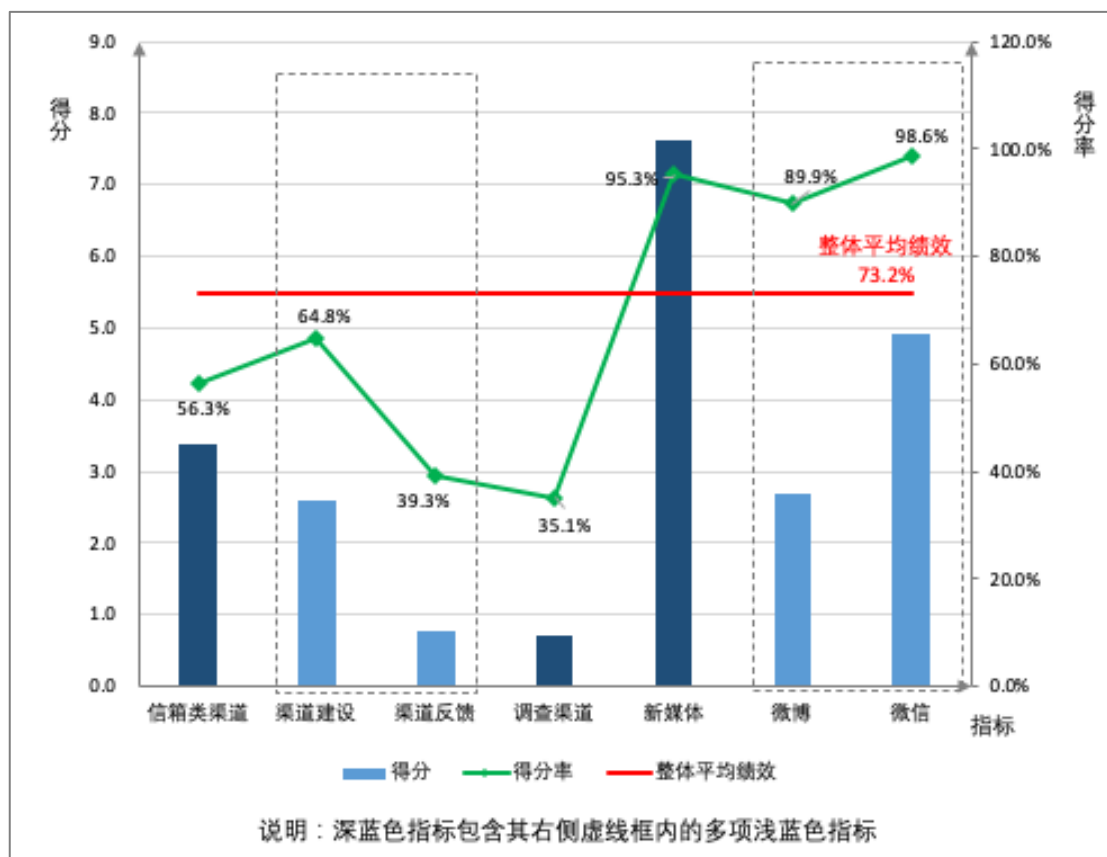


图6 三级医疗机构网站“互动交流”二级指标得分率分析图

#### 4. 功能与设计类

评估结果显示，92家三级医疗机构网站的“功能与设计”类指标平均得分率为81.7%。其中，页面设计、网站标识得分率相对较高，分别为：92.7%、92.2%；其次为：辅助区信息、网站导航，得分率分别为：78.5%和77.7%；检索功能最低，为74.6%。

建议三级医疗机构需进一步提升网站的检索功能，注重网站辅助区信息的完整度、网站导航等细节方面的建设。三级医疗机构网站“功能与设计”各单项指标得分情况详见下图：

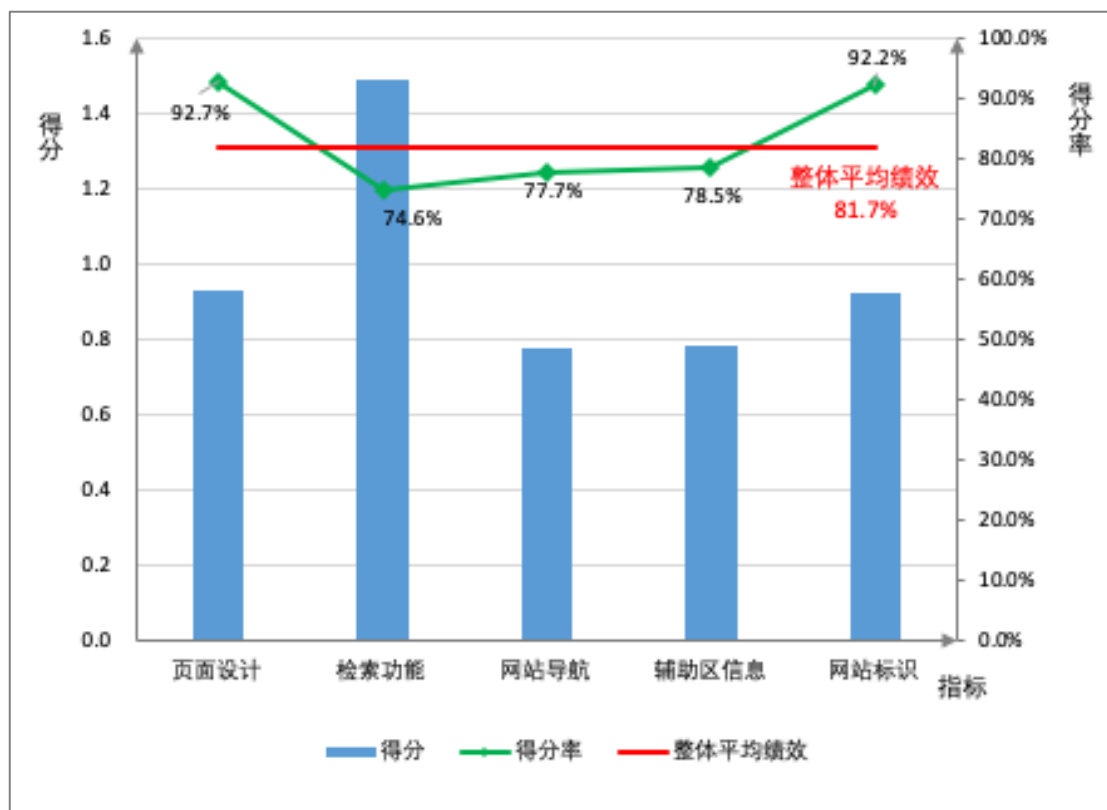


图7 三级医疗机构网站“功能与设计”指标得分率分析图

## 5. 站点可用性

根据评估结果显示，92家三级医疗机构“站点可用性”指标平均得分率为94.6%。栏目更新、链接有效和栏目设置等各项指标得分率都在90%以上，其中，栏目设置的得分率最低，为91.5%。网站可在栏目是否重复设置、是否空白、是否持续更新等方面寻找问题，有针对性改进提升。三级医疗机构网站“站点可用性”各单项指标得分情况详见下图：

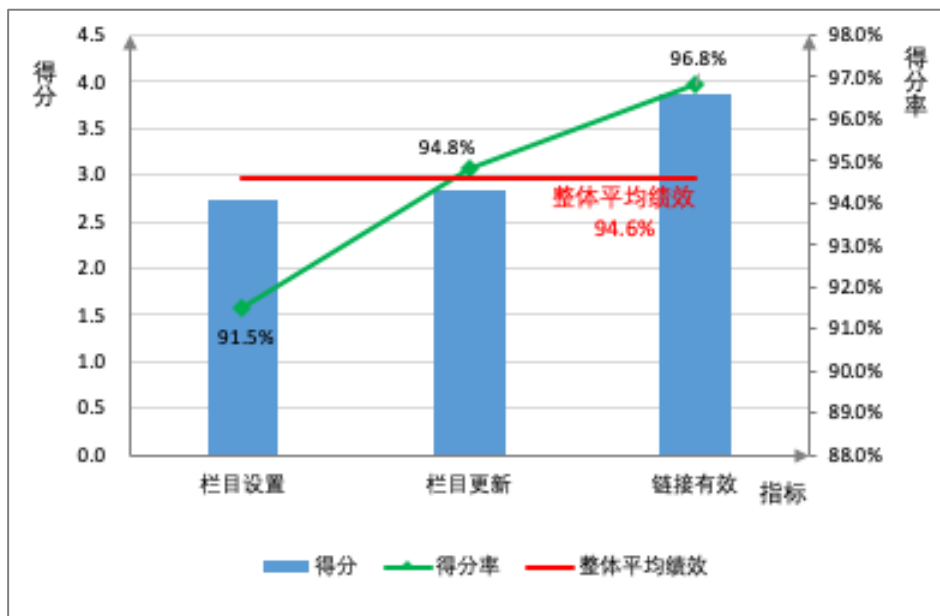


图8 三级医疗机构网站“站点可用性”指标得分率分析图

## 6. 加/扣分项

加分项指标主要考核特色服务，该项指标权重 10 分，测评结果显示，多家医院网站提供了 App、大众版、专业版、英文版以及无障碍浏览等功能，提升用户体验。比如：中国医学科学院北京协和医院开设患者版、学术版、员工版、英文版 4 个版本，界面设计美观，资源丰富，另建有移动 App，用户可随时了解信息，进行预约挂号等服务，特色较为鲜明；首都医科大学附属北京世纪坛医院提供英文版、世纪云 App 以及改善医疗服务意见征询系统；北京大学第三医院、首都医科大学附属北京朝阳医院、首都医科大学附属北京佑安医院提供大众版、专业版、外文版以及院内导航服务；北京大学肿瘤医院提供北肿云病历、北肿微课堂等多项移动端应用服务；首都医科大学附属北京天坛医院提供无障碍浏览、院内导航及 App 服务；首都医科大学附属北京口腔医院提供大众版、专业版、英文版，并提供“症状导诊”服务。2019 年，通过网站提示患者上线移动 App 的医院数量比上年

有所增加。

总体来看，累计有 47 家三级医疗机构网站未加分，占比 51.1%，特色服务比上年有所改进。建议未提供特色服务的单位借鉴优秀单位特色服务设置，结合自身单位业务，提供个性化服务。

扣分项指标主要考核网站是否存在不符合医疗广告管理规定、安全问题、服务信息不规范等现象，以此督促各单位守住网站建设红线。该项指标权重 20 分，测评结果显示，1 家网站因广告问题扣 1 分，其余均未扣分。各三级医疗机构网站加分/扣分情况详见下表：

表 3 三级医疗机构网站“加/扣分项”指标得分情况表

加分项指标得分（权重 10 分）	网站个数	所占比例
5 分	3	3.3%
4 分	8	8.7%
3 分	10	10.9%
2 分	18	19.6%
1 分	6	6.5%
0 分	47	51.1%
扣分项指标得分（权重-20 分）	网站个数	所占比例
-1 分	1	1.1%
0 分	91	98.9%

### （三）年度对比

#### 1. 网站所处阶段对比

根据北京地区三级医疗机构网站发展五阶段模型(详见附件 2)，测评结果显示，三级医疗机构网站 2019 年进入卓越阶段（ $\geq 90$  分）的单位有 7 家，与上年持平；跨入优秀阶段（ $75 \leq \text{分数} < 90$ ）的网站

数量为 32，与上年持平；处于发展阶段（ $60 \leq \text{分数} < 75$ ）的网站数量为 25，与上年持平；处于建设阶段（ $45 \leq \text{分数} < 60$ ）的网站数量为 14 家，比 2018 年增加 3 家；处于起步阶段（ $< 45$  分）的网站数量为 14 家，比 2018 年减少 3 家。

可以看出，三级医疗机构网站建设取得了一定成效，但整体发展水平仍然很不均衡。三级医疗机构网站近两年所处阶段变化情况对比详见下表：

表 4 2019 年与 2018 年三级医疗机构网站所处阶段对比分析表

网站所处阶段	2019 年		2018 年		所占比例变化
	网站数量	所占比例	网站数量	所占比例	
卓越阶段	7	7.6%	7	7.6%	0.0%
优秀阶段	32	34.8%	32	34.8%	0.0%
发展阶段	25	27.2%	25	27.2%	0.0%
建设阶段	14	15.2%	11	12.0%	3.3%
起步阶段	14	15.2%	17	18.5%	-3.3%

## 2. 单项指标得分对比

测评结果显示，三级医疗机构网站 2019 年相对于 2018 年总绩效得分率提高 0.9%。其中，“院务公开”略有下降；“互动交流”、“功能与设计”、“站点可用性”均略有上升；“在线服务”也略有上升，但仍未达到及格水平。

三级医疗机构网站各指标模块两年得分变化情况对比详见下表：

表 5 2019 年三级医疗机构网站各指标模块得分情况与 2018 年对比表

2019 年模块功能指标得分			2018 年模块功能指标得分		
功能指标	权重	得分率	功能指标	权重	得分率
院务公开	20	61.9%	院务公开	20	62.1%
在线服务	48	58.0%	在线服务	50	57.9%
互动交流	16	73.2%	互动交流	14	70.7%
功能与设计	6	81.7%	功能与设计	6	80.5%
站点可用性	10	94.6%	站点可用性	10	93.9%
<b>总绩效得分</b>	<b>100</b>	<b>67.6%</b>	<b>总绩效得分</b>	<b>100</b>	<b>66.7%</b>



## 第三章 三级医疗机构网站优秀案例

### （一）首都医科大学附属北京朝阳医院

首都医科大学附属北京朝阳医院网站综合得分为 97.6 分，位居三级医疗机构第一名。近两年，首都医科大学附属北京朝阳医院在网站测评中均名列前茅。该院能够依据国家及北京卫生健康委相关规定，详细完整提供医院规章、医院资源、医院科研等信息，医院动态、通知公告等，动态信息更新及时，内容要素完整，专题建设更新及时，展现形式丰富，且能够针对重点工作及时做好宣传及回应工作，院务公开建设取得了良好成效。

另外，网站的在线服务功能比较全面，具备各类在线查询、在线社区转诊等功能。网站的互动渠道建设完善且便捷可用，反馈时效性强，积极应用微博、微信等新媒体平台，内容丰富、更新及时、功能全面。网站提供大众版、专业版和英文版，并建有“朝阳健康云”App，App 具有线复诊、预约咨询、智能导诊、院内导航、离院随访等功能。

### （二）北京大学第三医院

北京大学第三医院网站的最大特点是查询功能非常丰富，为网站用户带来了极大的便利，其在线查询功能包括：药品查询、检查查询、检验查询、就诊记录查询、费用查询、体检报告查询。

该网站提供公众版、专业版和英文版，并上线了移动 App。网站内容丰富、更新及时，能够全面覆盖院务公开及医院科室、文化、管理、科研等各类资源。在线服务方面，网站提供了全面的就医须知、

方位指南、医疗纠纷等指南信息，引导性强，自测服务便捷可用。互动交流方面，渠道建设完备，微博、微信更新及时，微信订阅号、服务号齐备，功能丰富。

### （三）首都医科大学附属北京佑安医院

首都医科大学附属北京佑安医院网站提供大众版、专业版和英文版，网站大众版在首页显著位置聚合了本院就医指南、挂号服务、医政信息、科室服务、便民服务、查询服务等，分类展示清晰明了，各类信息内容丰富、更新及时、流程介绍清晰。在就医服务版块，汇集了就诊须知、停诊通告、医保服务、院内导航、社区转诊、医疗纠纷等栏目，栏目设置齐备、更新及时。网站查询服务中提供了医疗耗材价格查询、化验单查询、住院费用查询等。在互动交流方面，积极利用微博、微信等新媒体平台。

### （四）首都医科大学宣武医院

首都医科大学宣武医院网站提供大众版、专业版、英文版，具有无障碍访问功能。网站内容丰富、各栏目设置齐全，并且更新及时，能够全面覆盖院务公开、在线服务、互动交流等各类资源。在院务公开方面，各类信息全面、更新及时，专题内容也持续更新。在线服务方面尤其值得一提的是，网站提供了医疗耗材价格查询，不是链接到发改委网站，而是医院自己提供的数据库。在互动交流方面，网站的渠道建设完备、畅通，能积极利用微博、微信等新媒体平台，内容更新及时。

## （五）北京医院

北京医院网站提供英文版，建有移动 App——掌上北京医院。网站内容丰富、各栏目设置齐全，并且更新及时，能够全面覆盖院务公开、在线服务、互动交流等各类资源。在院务公开方面，网站提供了院务公开目录，教学、科研等栏目内容更新及时。在互动交流方面，网站的渠道类、信箱类、新媒体等各类渠道建设完备，微博、微信内容更新及时。掌上北京医院 App 具有挂号、缴费、报告查询、智能导诊、院内导航、在线复诊等功能。

## 第四章 问题与建议

**（一）三级医疗机构网站建设水平发展势头呈放缓趋势，建议提高认识，对标测评指标体系要求，有针对性补齐短板。**

三级医疗机构网站整体建设发展不平衡、应用不充分问题依然突出。领先的医院与落后的医院之间，网站建设和应用水平相差悬殊；同时，在医疗机构网站的栏目设置、功能建设、页面设计、内容维护方面，也存在不均衡的现象。特别是很多医院的院务公开等常规栏目普遍存在更新不及时、应用不充分的问题。

虽然移动互联网发展迅猛，但是网站依然是三级医疗机构在互联网世界代表自身形象的“门面”。建议评分较低的三级医疗机构还需结合自身工作实际和医院定位，提高认识，主动对标测评指标体系，有针对性补齐网站建设和利用的短板。

**（二）网站内容疏于维护的现象比较普遍，“重高轻低”现象依然存在，建议重点加强主站支持和院务公开目录。**

测评发现，医院虽然普遍重视更新频次高的内容建设（如医院动态），却忽视了更新频次较低的内容建设，比如院务公开、规章制度、专题建设等。这一方面是规范性要求，另一方面更是主动服务群众和患者家属的重要举措。

因此，建议三级医院应该充分重视网站更新频次低的常规栏目的内容维护，充分发挥网站不可或缺的门户价值，切实提高网站的应用深度。这部分内容的更新频率低，更新的工作量并不高，但需完善组

织、明确职责，由专人负责整理收集相关信息，及时更新。建议可以重点加强主站支持和院务公开目录等得分率明显偏低的栏目。

**（三）大部分三级医疗机构网站在线服务“拖后腿”，建议统筹规划网站和移动端医院智慧服务建设，发挥网站对移动端应用的导流作用，促进二者的功能和服务融合发展。**

测评结果显示，92家三级医疗机构网站“在线服务”指标平均得分率为58.0%，未达到及格水平。这一方面是由于移动端已经成为越来越多三级医疗机构信息传播和在线服务的主要渠道，一部分医院已将部分服务功能向移动端延伸和转移。另一方面，缺乏适合网站交互特性的在线服务功能。

建议三级医疗机构首先应重视网站搜索引擎优化（SEO），主动通过搜索引擎导流，并转变为常年关注医院移动端应用的用户。二者服务功能和定位既有区别又紧密相关，可以协同发展、互补融合。其次，进一步加强适合网站提供的在线服务功能。比如：就医须知、科室介绍、预约挂号说明、挂号平台信息完整性，加强医保就医说明、方位指南、医疗服务价格查询、挂号平台链接等适合网站在线提供的服务内容。第三，简化部分不适宜网站提供的在线服务功能，改为通过院内医生站及患者移动端分别实现。比如，社区转诊、停诊通告、医疗纠纷、医疗耗材价格查询、执业资格查询、检查报告查询、化验单查询、自助服务等。

**（四）仍有部分医院未能接入北京市预约挂号统一平台，建议所有三级医院在网站中提供准确的挂号平台链接。**

接入北京市预约挂号统一平台的医院比上年有所增加。测评结果显示，2019 年，“平台信息完整性”指标比上年大幅提升。这与政策要求一致。2019 年 7 月，北京市卫生健康委发布《关于社会办三级综合医院接入北京市预约挂号统一平台的通知》，目前仍有部分三级医院尚未接入。

同时，“挂号平台链接”指标较上年下降，表明很多网站未提供挂号平台链接或链接错误。自 2019 年 4 月 1 日起，北京市预约挂号统一平台的域名将由 [www.bjguahao.gov.cn](http://www.bjguahao.gov.cn) 调整为 [www.114yygh.com](http://www.114yygh.com)，建议各三级医疗机构在网站上提供准确的挂号平台链接，改正错误链接。

**（五）网站在线服务和互动功能应用效果普遍不佳，建议加强医院智慧服务建设，创新网站互动内容形式。**

医院网站带有交互性质的功能也呈现弱化趋势。这主要体现在，网站的在线咨询、调查征集等传统的互动形式应用效果欠佳。原因在于，患者越来越倾向于使用医疗机构移动端提供的交互服务，网站的在线咨询、调查征集等传统的互动形式，由于对移动端支持欠佳以及交互界面不够友好而难以吸引患者参与。

建议三级医疗机构根据智慧服务分级评估标准体系，通过统筹推进医院电子病历系统等核心业务系统建设，创新网站互动内容和形式，努力提供覆盖就医全程的在线便民惠民服务。

总之，在当前互联网医疗加速医疗机构开发上线移动应用的同时，三级医疗机构不应忽视网站建设，可以通过网站一方面展示医院资源和形象，另一方面可以为医院移动应用导流，提高患者满意度。同时，

需要进一步明确网站定位，对标网站测评指标体系，优化网站栏目、加强内容更新维护、创新互动服务功能，将网站建设纳入医院智慧服务建设统筹规划，紧跟互联网医疗建设步伐，创新求变，推动信息惠民便民。

## 附件 1：2019 年度北京地区三级医疗机构网站考核指标体系

一级指标	权重	二级指标	权重	考核标准
院务公开	20	<b>院务公开目录</b>		
		院务公开目录	2	• 按照相关规定提供本院的院务公开目录。
		<b>医院概况</b>		
		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。
		<b>工作动态</b>		
		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，要素信息要素齐全，并持续更新，半年内有更新。
		主站支持	2	2019 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，并及时报道相关信息，主题明确、展现形式丰富，更新及时（2019 年专题）。
		<b>医政信息</b>		
		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。2019 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。2019 年有新更新。
行风建设	1	• 提供本医院行风建设情况，提供患者监督和投诉方式。		
在线服务	48	<b>就医指南</b>		
		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。
<b>科室服务</b>		
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。
<b>查询服务</b>		
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	• 提供提供化验单、参考值查询，功能真实，操作便捷。
<b>便民服务</b>		
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。
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"> <li>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建立准确链接。</li> </ul>
		平台信息完整性	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>考察各医院在北京市网上预约挂号平台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。</li> </ul>
互动交流	16	<b>信箱类渠道</b>		
		渠道建设	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>设有医院信箱、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。</li> </ul>
		渠道反馈	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
		<b>调查类渠道</b>		
		调查渠道类	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
		<b>新媒体</b>		
		微博	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>开通官方微博，在网站提供官方微博的有效链接或二维码扫描；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。</li> </ul>
微信	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>开通官方微信（订阅号、服务号），在网站提供官方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。</li> </ul>		
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、庄重的政府网站特色，如扁平化设计、HTML5、DIV+CSS、SEO 优化等。
		检索功能	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
		网站导航	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
		辅助区信息	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供 ICP 备案号、公安网备证书号、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。</li> </ul>
		网站标识	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>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“北京市卫生健康委网站”站群链接。</li> </ul>

2019 年度北京地区卫生健康系统网站考核评议报告——三级医疗机构

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（2019 年全年）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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新技术应用服务（无障碍浏览、社交媒体分享等）；</li> <li>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；</li> <li>3. 热点服务或栏目首页突出体现；</li> <li>4. 结合自身业务开展的特色功能或栏目；</li> <li>5. 其他方面的特色服务（如多语种版本）。</li> </ol>
扣分项		不符合医疗广告管理规定	▼5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 网站发布的医疗广告未取得医疗广告审查证明；医疗广告的内容及表现形式不符合《医疗广告管理办法》第六条、第七条规定。</li> </ul>
		网站安全问题	▼5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 被网络安全部门监测到网站有安全隐患并进行了及时整改的，酌情扣分；在测评年度出现网站安全问题，并造成一定影响的，取消评优资格。</li> </ul>
		网站服务信息不规范	▼10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 未按照互联网医疗保健信息服务管理办法发布网站信息的。</li> </ul>

## 附件 2：北京地区三级医疗机构网站发展五阶段模型

发展阶段	网站特征
卓越阶段 (≥90 分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有内容——更新及时、原创比例大、信息价值高；</li> <li>●有服务——整合程度高、服务一体化、易用性好；</li> <li>●有人气——访问量大、使用率高、有固定用户群；</li> <li>●有品牌——基于自身业务形成用户欢迎的平台；</li> <li>●可持续发展——信息高度共享、业务协同力强、持续保持领先、应用不断创新。</li> </ul>
优秀阶段 (75≤分数<90)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有风格——网站定位准确、风格成型、鲜明，服务包容性强；</li> <li>●有内容——更新及时、信息量大；</li> <li>●有服务——服务趋于集成化、人性化；</li> <li>●有互动——后台形成整合处理机制，信件处理能力强；</li> <li>●有创新——具有地域或行业特色的服务栏目与功能。</li> </ul>
发展阶段 (60≤分数<75)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有维护——网站各项应用和管理得到规范有效维护；</li> <li>●有内容——网站动态信息量较大；</li> <li>●有服务——在线服务能力已得到体现；</li> <li>●有互动——建立互动渠道但形式单一、处理能力不强。</li> </ul>
建设阶段 (45≤分数<60)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有信息——信息发布为主要表现形式，但更新量小；</li> <li>●有服务——以信息服务为主，服务的广度、深度不够；</li> <li>●有渠道——开通互动交流渠道，但互动效果差。</li> </ul>
起步阶段 (<45 分)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有网页——网上已有站点，但卫生行业网站特征不明显；</li> <li>●有信息——以静态信息为主要内容，更新缓慢。</li> </ul>