北京市卫生健康大数据与政策研究中心
北京市医院管理研究所

2022年度
北京地区卫生健康系统三级医疗机构网站考核评议总报告

北京市卫生健康委员会
北京市卫生健康大数据与政策研究中心

2022 年度北京地区卫生健康系统

三级医疗机构网站

考核评议总报告

北京市卫生健康委员会

北京市卫生健康大数据与政策研究中心

北京市卫生信息职工技术协会

测评团队

指导小组：

组长：琚文胜、赵韡、王韬

项目小组：

组　　长：张世红，袁靖，褚丹奇，白玲

项目成员：梁丹，王江，周泽均，陈亿天，钱巍，王星，张思隽，高博杰，候朝阳

技术支持：北京市卫生信息职工技术协会

上海联空网络科技有限公司

目录

第一部分 前言 5
第二部分 主要结论 8
第三部分 测评综述 12
（一）测评目的 12
（二）测评原则 12
（三）测评范围 13
（四）测评方法 16
（五）测评指标 16
第四部分 测评分析 18
（一）总体得分情况分析 18
1. 网站综合测评得分分析 18
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 25
3. 互动交流类 26
4. 功能与设计 28
5. 站点可用性类 28
6. 加/扣分项 29
第五部分 医疗机构移动应用优秀案例 31
（一）北京大学第三医院 31
（二）北京清华长庚医院 32
（三）首都医科大学附属北京天坛医院 34
（四）首都医科大学附属北京朝阳医院 36
（五）首都医科大学宣武医院 36
第六部分 问题与建议 39
附件 1：2022 年度北京地区医疗机构网站测评指标体系 42
附件 2：北京地区医疗机构网站发展五阶段模型 46

2022 年度北京地区医疗机构网站测评报告图表目录

表 1 2022 年度北京地区三级医疗机构网站测评范围 13
表 2 2022 年度北京地区三级医疗机构网站测评得分排名 18
图 1 2022 年度网站考核评议得分达到 100 分机构名单 21
图 2 2022 年度北京地区医疗机构网站测评一级指标得分率分布情况 22
图 3 网站发展阶段分布图..... 23
图 4 院务公开二级指标得分率分布情况..... 24
图 5 院务公开三级指标得分率分布情况..... 24
图 6 在线服务二级测评指标得分分布情况..... 25
图 7 在线服务三级指标测评得分情况..... 26
图 8 互动交流二级指标测评得分率情况..... 27
图 9 互动交流三级指标测评得分率情况..... 27
图 10 功能与设计测评得分率情况..... 28
图 11 站点可用性指标得分率分析图..... 29
图 12 加分项得分医疗机构数量..... 30

第一部分 前言

为保障公民、法人和其他组织依法获取医疗卫生服务单位信息，提高医疗卫生服务工作的透明度，促进医疗卫生服务单位依法执业，诚信服务，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》和有关卫生法律法规，国家卫生健康委制定《医疗卫生服务单位信息公开管理办法（试行）》。办法要求所有从事疾病诊断治疗、疾病预防控制、健康教育、妇幼保健、精神卫生、采供血和卫生技术服务等医疗卫生服务活动的单位，在提供医疗卫生服务过程中产生的，以一定形式记录、保存医疗服务信息以及其他与医疗卫生服务有关的信息。

2022 年，随着“十四五”时期公立医院高质量发展的不断深入，医院信息化建设获得进一步发展，国家出台了相关规范标准类、规划支持类政策，进一步指明了医院信息化发展方向。在二十大精神指引和诸多政策举措推动下，新一代信息技术将实现与医院信息化建设的更深层次融合，为百姓健康福祉注入信息技术力量。同时，北京市卫生健康事业也朝着高质量发展阶段转型。一系列政策为医疗机构网站考核评议工作提供持续改进依据和规范发展指南。

2022 年 1 月，国家卫生健康委发布了《关于印发“十四五”卫生健康标准化工作规划的通知》，明确了卫生健康标准化工作的指导思想、基本原则和发展目标，提出了卫生健康标准化工作的 6 项主要任务和 6 大重点领域。6 项主要任务包括：优化标准体系、完善标准全周期管理、推动地方标准化工作、鼓励发展团体标准、提高标准国际化水平、全面推广标准化理念；6 大重点领域包括：结合新时期新形势的需求，以标准化助力构建强大公共卫生体系、引领医疗卫生服务高质量发展、推动爱国卫生运动深入开展、促进重点人群健康、支撑卫生健康事业创新发展、保障卫生健康事业安全

发展。2 月，国务院医改领导小组秘书处发布了《关于抓好推动公立医院高质量发展意见落实的通知》，提出建立推进公立医院高质量发展评价机制，并制定了《各省（区、市）推进公立医院高质量发展评价指标（试行）》，要求规范数据收集。评价指标相关数据直接从医改监测系统、卫生健康统计年鉴、卫生健康财务年报、公立医院绩效考核、满意度调查等现有信息系统中获取，不得增加基层负担，不得增加医院填表报数工作量。4 月，国家卫生健康委办公厅、国家中医药管理局办公室发布了《关于印发公立医院运营管理信息化功能指引的通知》，提出了运营管理信息化建设应用框架及功能设计要求，分为 9 大类业务，对 45 级 163 个功能点进行功能设计，以引导各级各类公立医院运营管理信息化应用建设。同月，国务院办公厅发布了《关于印发“十四五”国民健康规划的通知》，提出要促进全民健康信息联通应用，落实医疗卫生机构信息化建设标准与规范，依托实体医疗机构建设互联网医院，支持医疗联合体运用互联网技术便捷开展预约诊疗、双向转诊、远程医疗等服务，优化“互联网+”签约服务。推广应用人工智能、大数据、第五代移动通信（5G）、区块链、物联网等新兴信息技术等，强化国民健康支撑与保障。8 月，科技部、教育部、工业和信息化部、交通运输部、农业农村部、国家卫生健康委在《关于加快场景创新以人工智能高水平应用促进经济高质量发展的指导意见》中提出以更智能的城市、更贴心的社会为导向，在医疗健康、养老等领域持续挖掘人工智能应用场景机会，开展智能社会场景应用示范。医疗领域积极探索医疗影像智能辅助诊断、临床诊疗辅助决策支持、医用机器人、互联网医院、智能医疗设备管理、智慧医院、智能公共卫生服务等场景。同月，国家卫生健康委、国家中医药局、国家疾控局发布

《关于印发医疗卫生机构网络安全管理办法的通知》，主要体现在四个方面：一是全文贯穿了全生命周期管理的主导思想；二是强调医疗卫生机构安全管理应围绕顶层设计和制度保障两个要点着力推进；三是要求建立网络安全管理制度体系，加强网络安全防护，通过管理和技术手段保障数据安全和数据应用的有效平衡；四是要建立防护、监测等四个体系协同的综合防控格局。11 月，国家卫生健康委、国家中医药局、国家疾控局在《关于印发“十四五”全民健康信息化规划的通知》中共提出八个方面主要任务。一是集约建设信息化基础设施支撑体系。二是健全全民健康信息化标准体系。三是深化“互联网+医疗健康”服务体系。四是完善健康医疗大数据资源要素体系。五是推进数字健康融合创新发展体系。六是拓展基层信息化保障服务体系。七是强化卫生健康统计调查分析应用体系。八是夯实网络与数据安全保障体系。

随着国家一系列深化改革措施的不断推进，医疗卫生领域作为我国大力发展的重点领域之一，医院是医疗卫生领域的重要组成部分，也首当其冲纳入了全国医疗卫生服务体系的基本范畴。医院网站建设作为医院发展十分重要的一部分内容，对推进医药卫生体制改革、推动实施健康中国战略具有重要意义。

医院官方网站作为医院基于互联网技术对外宣传的第一道门户，也是最传统、发展时间最早、患者最为熟悉的一种方式。以社会发展和公众需求为导向，医院网站的建设是实现医院各类信息基于浏览器的集成展示和发布，具备各种应用系统、数据资源和互联网资源等三项信息集成访问及各种信息发布功能。社会公众作为最广泛的使用群体，对医院网站的服务内容及服务功能满足个人需求的程度，直接关系着医院对外的形象展示。

为了持续提升北京地区医疗机构网站建设和应用水平，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，本着“以评促建、以评促用”的原则，2022 年北京市卫生健康大数据与政策研究中心坚持继续开展北京地区三级医疗机构网站测评考核工作，紧密结合最新政策要求和互联网技术创新应用趋势，务实评估北京地区医疗机构官网的应用现状和建设优化方向，引导和鼓励医疗机构抓住机遇，积极开展依托于官网的信息公开服务和患者网上服务。

第二部分 主要结论

（一）公立三级甲等医院建设和应用表现出色。

在当今互联网时代，官方网站已成为展示医院形象、提供服务信息的重要窗口，医院官网的建设和运营质量是能否吸引患者的重要标准之一。测评结果显示，公立三级甲等医院在官网建设和应用方面表现出色，获得了较高的测评得分。13 家医院的测评得分在 100 分及以上，29 家医院测评得分大于等于 90 分，表明这些医院在互联网上的患者服务和形象展示方面处于行业标杆位置。此次测评主要从五个领域对医院官网进行评估，包括：院务公开、在线服务、互动交流、功能与设计和站点可用性，同时对于医院官网采用新技术、进行热点回应、栏目突出、结合医院业务特色等领域进行加分项的设定。公立三甲医院在这些方面都表现出色，其中功能与设计测评得分率最高，达到了 88.3%，且在功能与设计的二级测评指标中，页面设计、网站导航、辅助区信息三个指标测评的得分率都超过了 90%。这些得分的高低直接体现医疗机构在官网建设过程中投入精力和建设成效，也验证了医院在互联网时代不断变革和进步的

态度和努力。

（二）医疗机构重视院务公开建设，方便患者查询信息。

医院官网是医疗机构面向患者的窗口，对于患者而言，在获取信息、解决问题、选择医院等方面对官网的依赖程度非常高。而在本次测评中，院务公开中的二级指标医院概况得分率最高，参评的 99 家医院官网总体得分率 92.4%，反映出多数医疗机构重视信息公开和信息透明的建设。多数医疗机构能够提供患者就医服务功能，方便患者查找医院的基本信息、医生信息、就诊流程、费用标准、预约挂号等相关信息，从而提高了患者就医的透明度。这也反映出医疗机构对于自身建设的重视，同时也表现了医院对于患者信任度与诚信的注重。

然而，在信息时代背景下，医疗机构的信息公开不仅仅只是站点上的信息展示，更需充分利用互联网技术手段，实现信息在线共享，加强医患沟通互动。未来，医院官网将会得到更多的发展空间，更好地为患者服务。

（三）公立医疗机构注重在线服务建设，提升患者就医获得感。

在本次测评中，公立医疗机构在线服务整体得分较高，主要体现在预约挂号说明和挂号平台链接两项，测评得分率高达 95%以上。相比之下，民营医疗机构在线服务失分较多，预约挂号说明和挂号平台链接两项的平均测评得分率不足 60%，由此反映出不同属性的医疗机构在网站建设方面目标定位差异较大。在互联网时代背景下，患者对于在线服务有着更为迫切的需求。因此，民营医疗机构需要更加注重在线服务的建设，提升患者体验和满意度。

在各类医院中，公立医院运营管理更加规范，在人员组织、资

金等方面的投入也更加充足。这种优势在官网建设和应用方面也有所表现，集中体现在在线服务得分较高。而民营医疗机构则面临着资金、人才等方面的瓶颈，需要通过技术手段来提高患者服务的效率和质量，从而赢得市场和口碑。

（四）大多数医疗机构倾向于通过新型的互联网工具构建互动交流平台

伴随着互联网技术的不断发展，新型的互联网工具也层出不穷。对于医疗机构而言，这些新型工具能够更好地满足患者的需求和提高交互体验。因此，在官网建设中，有 77%参评医疗机构倾向于通过这些新型工具构建医院和患者之间的互动交流平台。在功能设计和站点可用性这两个领域，测评范围内的医疗机构总体得分率分别达到了 88.3%和 73.7%，测评成绩较为理想，但是仍需要不断改进和完善。

例如，在功能设计方面，一些医院官网结合 AI 技术打造了人工智能问诊系统，让患者可以通过语音或文字与医生进行交流，提高了医患交互的质量。在站点可用性方面，一些医院官网还普及了基于互联网应用的特色服务，比如线上咨询、预约挂号等，更加方便患者就医。

总体而言，三级医疗机构在官网建设和应用成效上呈现逐年增长趋势，整体层面上符合测评体系的指引思路。但是，增长趋势也逐渐放缓，表明医院在互联网端的患者服务和形象展示方面的发力正在均分到其他的渠道和工具，官网的关注重心已经达到一个阶段峰值，官微、APP 等互联网端的新势力亦逐步在分担官网的建设压力，同时亦在增强医院在互联网端对患者的服务效率。

（五）民营三级医疗机构不断发展壮大，但还存在优化空间。

随着国家医疗体制和医疗环境的改变，民营医疗机构在近年来不断发展壮大。然而，在本次测评中，有 14 家民营三级医疗机构的官网测评得分低于 60 分，处于医疗机构网站发展五阶段模型中的建设阶段，并且有 6 家民营医疗机构的测评得分不足 45 分，尚处于起步阶段。从评估结果来看，民营三级医疗机构还存在很大的提升空间，需要在网站的可用性、功能设计、患者在线服务等方面，结合测评体系的指导思想进一步优化医院官网的建设和应用工作。

在现代社会，医院官网已成为患者获取医疗信息和选择医疗机构的重要途径之一。因此，民营三级医疗机构必须加强自身的官网建设和应用，提高患者体验和满意度。只有在这些方面进行积极的改善，才能带动整个医疗行业的互联网时代的变革和创新。

第三部分 测评综述

（一）测评目的

医院官方网站是医疗机构向广大患者和公众展示自身形象和实力的重要窗口，因此网站服务的质量至关重要。通过测评工作，一方面，通过对医院官方网站进行综合评估，可以及时发现并解决存在的问题，提高网站的用户体验和访问量，从而更好地满足患者和公众的需求。另一方面，优质的医院官方网站可以为医院打造良好的在线形象和品牌价值，提高医院的知名度和声誉，进而提高医院的竞争力和吸引力，有利于医院在日益激烈的市场竞争中占据优势地位。因此，医院官方网站测评不仅有利于提高医院的管理与运营水平，还有助于为用户提供更好的在线医疗服务，促进医患关系良性发展。

（二）测评原则

1.通用性原则

医院官方网站测评的通用性原则是指评价标准和方法需要具有普遍性和可比性，能够适用于各种类型的医院。这样可以让不同类型的医院都能够参照这些标准进行网站建设和维护，同时也能够增加各类医院之间的比较性和可行性。

2.参与性原则

医院官方网站测评的参与性原则要求评价过程中需要广泛地参与到医院内部和外部的各方面，以便了解不同方面的需求和意见。这样，医院管理者、医务人员、患者和公众的声音都可被听取，并

且采取各种沟通渠道，以提高评价的准确性、科学性和可信度，更好地满足各方面的需求。

3. 导向性原则

医院官方网站测评的导向性原则强调了评价过程的关注点是医院官方网站对用户服务效果和质量的影响。评价结果应该密切贴合用户的期望和需求，以提高网站的可用性、可靠性、易用性和安全性。通过提供改进方向和建议，测评结果可以帮助医院管理者和网站开发者优化网站，更好地满足用户的需求和期望，增强医院官方网站在市场竞争中的竞争力。

（三）测评范围

本次测评计划设定为北京地区 2022 年度 120 家三级医疗机构（不包含部队医院）的官方网站，经过测评期间的反复验证，可访问的医疗机构官方网站为 99 家，21 家三级医疗机构的官网在测评期间不可访问，因此实际开展测评工作并给出测评报告的官网为 99 家，21 家不可访问的医院官网不纳入本次测评对比范畴。

具体测评范围详见下表：

表 1 2022 年度北京地区三级医疗机构网站测评范围

序号	医院名称	测评网址
1	北京大学第三医院	https://www.puh3.net.cn/
2	北京清华长庚医院	http://www.btch.edu.cn/
3	首都医科大学附属北京天坛医院	https://www.bjtth.org/
4	首都医科大学附属北京朝阳医院	https://www.bjcyh.com.cn/
5	首都医科大学宣武医院	https://www.xwhosp.com.cn/
6	首都医科大学附属北京友谊医院	http://www.bfh.com.cn/
7	首都医科大学附属北京儿童医院	https://www.bch.com.cn/
8	首都医科大学附属北京中医医院	https://www.bjzhongyi.com/
9	中国中医科学院广安门医院	https://www.gamyy.cn/
10	首都医科大学附属北京佑安医院	https://www.bjyah.com/
11	北京积水潭医院	https://www.jst-hosp.com.cn/
12	北京小汤山医院	https://www.xtshos.com.cn/

13	首都医科大学附属北京潞河医院	https://www.luhehospital.com/
14	首都医科大学附属北京口腔医院	https://www.dentist.org.cn/
15	首都医科大学附属北京世纪坛医院（北京铁路总医院）	https://www.bjsjth.cn/
16	北京肿瘤医院	https://www.bjcancer.org/
17	民航总医院	https://www.mhzyy.cn/
18	航天中心医院	http://www.asch.net.cn/
19	中国医学科学院北京协和医院	https://www.pumch.cn/index.html
20	中国医学科学院阜外医院	https://www.fuwaihospital.org/Hospitals/Main
21	北京老年医院	https://www.lnyy.com.cn/
22	北京医院	https://www.bjhmoh.cn/
23	首都医科大学附属北京妇产医院	http://www.bjogh.com.cn/
24	北京大学首钢医院	http://www.sgyy.com.cn/
25	北京中医药大学东直门医院	http://www.dzmyy.com.cn/
26	北京中医药大学东方医院	https://www.dongfangyy.com.cn/
27	首都医科大学附属复兴医院	https://www.bj-fxh.com/
28	北京回龙观医院	https://www.bhlgh.com/
29	北京大学第一医院	https://www.pkufh.com/
30	北京华信医院（清华大学第一附属医院）	http://www.tufh.com.cn/
31	应急管理部应急总医院	https://www.mtzyy.com.cn/
32	中日友好医院	https://www.zryhyy.com.cn/
33	首都医科大学附属北京安定医院	https://www.bjad.com.cn/
34	北京市大兴区人民医院	https://www.dxqyy.com/dzb/index.html
35	首都医科大学附属北京同仁医院	https://www.trhos.com/
36	北京市垂杨柳医院	https://www.cylh.com/
37	北京市肛肠医院	https://www.ellhospital.com/
38	中国医学科学院肿瘤医院	http://www.cicams.ac.cn/index.html
39	北京中医药大学第三附属医院	https://www.zydsy.com/
40	首都儿科研究所附属儿童医院	https://www.shouer.com.cn/index.html
41	北京大学第六医院	https://www.pkuh6.cn/
42	北京市顺义区中医医院（北京中医医院顺义医院）	https://www.bjsyzy.com/
43	中国中医科学院眼科医院	https://www.ykhospital.com.cn/
44	北京博爱医院	https://www.crrc.com.cn/
45	北京大学口腔医院	https://ss.bjmu.edu.cn/
46	首都医科大学附属北京胸科医院	https://www.bjxkyy.cn/
47	北京市海淀医院	https://www.hdhospital.com/
48	北京市海淀区妇幼保健院（北京市海淀区妇幼保健计划生育服务中心、北京市海淀区海淀社区卫生服务中心）	http://www.hdfybjy.com/
49	北京市平谷区医院	http://www.pgyy.com/

50	中国医学科学院整形外科医院	http://www.zhengxing.com.cn/
51	首都医科大学附属北京地坛医院	https://www.bjdth.com/
52	中国中医科学院望京医院	https://www.wjhospital.com.cn/
53	北京燕化医院	https://www.yhfhyy.com.cn/
54	北京大学国际医院	https://www.pkuih.edu.cn/
55	北京大学人民医院	https://www.pkuph.cn/
56	北京市宣武中医医院	http://www.xwzy.com.cn/
57	北京市延庆区医院（北京大学第三医院延庆医院）	http://bjyqyy.cn/Html/Index.html
58	北京市顺义区医院	https://www.hospitalshy.com/
59	北京市健宫医院	https://www.bjsjgyy.com/
60	首都医科大学附属北京安贞医院	https://www.anzhen.org/
61	中国中医科学院西苑医院	http://www.xyhospital.com/
62	北京市大兴区中西医结合医院	https://www.bjdxzxy.com/
63	清华大学玉泉医院(清华大学中西医结合医院)	http://www.yuquanhosp.com/
64	北京市平谷区中医医院	http://www.pgzyy.com/
65	航空总医院	https://www.hkzyy.com.cn/
66	北京市昌平区医院	https://www.bjcpqyywx.com.cn/
67	国家电网公司北京电力医院	https://hospital.nc.sgcc.com.cn/pub/hosptail/index.html
68	北京市怀柔区中医医院	http://www.hrzyyy.cn/
69	北京扶正肿瘤医院	http://www.fuzhenghos.com/
70	北京市和平里医院	http://www.hplyy.com/
71	北京美中爱瑞肿瘤医院	http://www.arioncare.cn/
72	北京丰台医院	http://www.bjftyy.com/
73	北京爱育华妇儿医院	http://www.aiyuhua.com/index.html
74	北京北大医疗康复医院	https://www.pkurehab.com/
75	北京华生康复医院	http://www.hsrehab.cn/
76	北京朝阳中西医结合急诊抢救医院	http://www.cyzxjj.com/
77	中国中医科学院广安门医院南区	http://www.gamhnq.cn/
78	北京和睦家京北妇儿医院	https://dtu.ufh.com.cn/
79	北京王府中西医结合医院	https://www.rimh.cn/
80	北京市房山区中医医院（北京中医药大学房山医院）	http://www.fszyy.com/
81	首都医科大学附属北京康复医院（北京工人疗养院）	https://www.bjkfyy.com.cn/
82	北京中医药大学附属护国寺中医医院	http://www.hgsyiyuan.com/
83	北京中西医结合医院	https://www.zxyjh.com.cn/
84	北京市丰台中西医结合医院	https://www.bjsftzxyjhyy.com/
85	北京京城皮肤医院	http://www.pf110.com/
86	北京美尔目第二眼科医院	http://www.memcp.com/
87	北京陆道培医院	https://www.daopei.net/news/1185.html

88	北京首大眼耳鼻喉医院	http://www.60606161.com/
89	北京国丹白癜风医院	http://88995799.com/
90	北京大望路急诊抢救医院	https://www.emcbj.com/
91	北京京都儿童医院	https://www.jdetyy.com/
92	北京美尔目眼科医院	http://www.tzmem.com/
93	北京丰台右安门医院	https://www.bjyamyy.cn/#/
94	北京马应龙长青肛肠医院	http://www.cqgc.com/index.html
95	北京妇幼保健院	http://bjwch.bjogh.com.cn/
96	北京中科白癜风医院	http://www.bdfyy999.com/tkcs.html
97	北京联科中医肾病医院	http://www.lksbyy.com/html/yydt/
98	北京优联医院	https://bj-unicare.com/
99	北京裕和中西医结合康复医院	http://www.yuhocare.com/

（四）测评方法

为强化测评效果，提升质量意识，增进学习交流，2022 年度测评工作主要采用“第三方测评+综合评议”的测评方法。以综合测评阶段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测评指标体系，采集网站内容的相关数据。在测评过程中始终强化数据质量意识，并通过规范的流程和严谨的方法确保数据质量。

综合评议：在第三方测评数据的基础上，计算出各单位网站考核评议分数并生成考评报告。

（五）测评指标

2022 年度北京地区卫生健康系统网站考核评议测评指标体系按照医院对患者公开访问的业务场景进行分类，包括“院务公开”、“在线服务”、“互动交流”、“功能与设计”、“站点可用性”及“加/减分项”六个维度，根据各测评维度涉及的具体量化评分点进行实证截图和统计汇总分析。一级指标下各自划分了对应的二级测评指标，“院务公开”包含了院务公开目录、医院概况、工作动

态、医政信息 4 个二级指标，“在线服务”包含了就医指南、科室服务、查询服务、便民服务 4 个二级指标，“互动交流”包含了信箱类渠道、调查类渠道、新媒体 3 个二级指标，“功能与设计”包含了页面设计、检索功能、网站导航、辅助区信息、网站标识 5 个二级指标，“站点可用性”则包含了栏目设置、栏目更新、链接有效 3 个二级指标，“加/减分项”则是各设一个加减分项的二级指标。在二级指标下还细分了 35 个三级指标对于医疗机构的网站进行细化深入的评测指导。通过多层级的指标细化，对于 2022 年度医疗机构网站测评的指导性和专业性给予了参照保证，也对医疗机构在网站建设领域的改进完善过程中可参考的具体执行措施给出了权威解读。

需要说明的是，随着互联网技术的持续创新应用和医院自身业务特色的持续深化完善，医院官方网站建设的内涵和外延不断发展变化，因此，网站测评指标体系和评分细则每年将不断优化、持续改进。2022 年度北京地区医疗机构网站测评指标体系见附件 1。

第四部分 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，此次实际参与 2022 年度北京地区卫生健康系统网站测评的 99 家三级医疗机构中，北京大学第三医院、北京清华长庚医院、首都医科大学附属北京天坛医院以总得分 106 分并列排名第一；首都医科大学附属北京朝阳医院、首都医科大学宣武医院、首都医科大学附属北京友谊医院、首都医科大学附属北京儿童医院、首都医科大学附属北京中医医院、中国中医科学院广安门医院、首都医科大学附属北京佑安医院、北京积水潭医院、北京小汤山医院、首都医科大学附属北京潞河医院均取得了 100 分及以上的优异测评结果。

表 2 2022 年度北京地区三级医疗机构网站测评得分排名

医院名称	2021 年得分	2022 年得分	分数增长	2021 年排名	2022 年排名	名次增长
北京大学第三医院	92.7	106	13.3	11	1	10
北京清华长庚医院	88.6	106	17.4	14	1	13
首都医科大学附属北京天坛医院	79.5	106	26.5	34	1	33
首都医科大学附属北京朝阳医院	97.9	105	7.1	1	4	-3
首都医科大学宣武医院	96.4	105	8.6	3	4	-1
首都医科大学附属北京友谊医院	96.1	104	7.9	5	6	-1
首都医科大学附属北京儿童医院	97	103	6	2	7	-5
首都医科大学附属北京中医医院	91.1	103	11.9	13	7	6
中国中医科学院广安门医院	96.3	102	5.7	4	9	-5
首都医科大学附属北京佑安医院	86.6	102	15.4	17	9	8
北京积水潭医院	93.4	101	7.6	9	11	-2
北京小汤山医院	78.8	101	22.2	36	11	25
首都医科大学附属北京潞河医院	87	100	13	16	13	3
首都医科大学附属北京口腔医院	94.5	98	3.5	8	14	-6
首都医科大学附属北京世纪坛医院（北京铁路总医院）	95.5	97	1.5	7	15	-8
北京肿瘤医院	92.2	96	3.8	12	16	-4
民航总医院	84.8	96	11.2	21	16	5
航天中心医院	95.7	95	-0.7	6	18	-12
中国医学科学院北京协和医院	84.2	94	9.8	23	19	4
中国医学科学院阜外医院	84.4	93	8.6	22	20	2

北京老年医院	81.5	93	11.5	28	20	8
北京医院	85	92	7	20	22	-2
首都医科大学附属北京妇产医院	82.8	92	9.2	25	22	3
北京大学首钢医院	82.6	92	9.4	26	22	4
北京中医药大学东直门医院	80.6	92	11.4	30	22	8
北京中医药大学东方医院	73.3	92	18.7	44	22	22
首都医科大学附属复兴医院	87.8	90	2.2	15	27	-12
北京回龙观医院	85.2	90	4.8	18	27	-9
北京大学第一医院	79.1	90	10.9	35	27	8
北京华信医院（清华大学第一附属医院）	92.8	89	-3.8	10	30	-20
应急管理部应急总医院	84.1	88	3.9	24	31	-7
中日友好医院	73.2	88	14.8	45	31	14
首都医科大学附属北京安定医院	79.9	86	6.1	32	33	-1
北京市大兴区人民医院	—	86	—	—	33	—
首都医科大学附属北京同仁医院	80.6	85	4.4	30	35	-5
北京市垂杨柳医院	70.1	85	14.9	51	36	15
北京市肛肠医院	78.7	84	5.3	37	37	0
中国医学科学院肿瘤医院	74.5	84	9.5	42	37	5
北京中医药大学第三附属医院	75.7	83	7.3	38	38	0
首都儿科研究所附属儿童医院	65.4	83	17.6	55	38	17
北京大学第六医院	85.1	82	-3.1	19	41	-22
北京市顺义区中医医院（北京中医医院顺义医院）	75	82	7	41	41	0
中国中医科学院眼科医院	71.5	82	10.5	49	41	8
北京博爱医院	75.7	81	5.3	38	44	-6
北京大学口腔医院	71.4	81	9.6	50	44	6
首都医科大学附属北京胸科医院	82.2	80	-2.2	27	46	-19
北京市海淀医院	73.2	80	6.8	45	46	-1
北京市海淀区妇幼保健院（北京市海淀区妇幼保健计划生育服务中心、北京市海淀区海淀社区卫生服务中心）	—	80	—	—	46	—
北京市平谷区医院	73.4	79	5.6	43	49	-6
中国医学科学院整形外科医院	60.2	77	16.8	61	50	11
首都医科大学附属北京地坛医院	79.9	76	-3.9	32	51	-19
中国中医科学院望京医院	63.6	75	11.4	57	52	5
北京燕化医院	62.6	75	12.4	59	52	7
北京大学国际医院	47.5	75	27.5	71	52	19
北京大学人民医院	75.4	74	-1.4	40	55	-15
北京市宣武中医医院	61.2	74	12.8	60	55	5
北京市延庆区医院（北京大学第三医院延庆医院）	—	73	—	—	57	—
北京市顺义区医院	61.1	71	9.9	—	58	—
北京市健宫医院	—	70	—	—	59	—
首都医科大学附属北京安贞医院	80.8	69	-11.8	29	60	-31
中国中医科学院西苑医院	72.1	67	-5.1	48	61	-13
北京市大兴区中西医结合医院	60.2	67	6.8	61	61	0
清华大学玉泉医院(清华大学中	—	65	—	—	63	—

西医结合医院)						
北京市平谷区中医医院	72.9	64	-8.9	47	64	-17
航空总医院	66.1	62	-4.1	54	65	-11
北京市昌平区医院	—	62	—	—	65	—
国家电网公司北京电力医院	66.3	61	-5.3	53	67	-14
北京市怀柔区中医医院	63.3	61	-2.3	58	67	-9
北京扶正肿瘤医院	—	61	—	—	67	—
北京市和平里医院	65.1	60	-5.1	56	70	-14
北京美中爱瑞肿瘤医院	50	59	9	68	71	-3
北京丰台医院	—	59	—	—	71	—
北京爱育华妇儿医院	47.4	58	10.6	73	73	0
北京北大医疗康复医院	36.6	58	21.4	82	73	9
北京华生康复医院	—	58	—	—	73	—
北京朝阳中西医结合急诊抢救医院	45	57	12	75	76	-1
中国中医科学院广安门医院南区	55.7	56	0.3	64	77	-13
北京和睦家京北妇儿医院	—	56	—	—	77	—
北京王府中西医结合医院	47.6	54	6.4	70	79	-9
北京市房山区中医医院（北京中医药大学房山医院）	55.4	51	-4.4	65	80	-15
首都医科大学附属北京康复医院（北京工人疗养院）	68.3	50	-18.3	52	81	-29
北京中医药大学附属护国寺中医医院	56.4	50	-6.4	63	81	-18
北京中西医结合医院	55	49	-6	66	83	-17
北京市丰台中西医结合医院	53.4	49	-4.4	67	83	-16
北京京城皮肤医院	47.5	49	1.5	71	83	-12
北京美尔目第二眼科医院	44.4	49	4.6	76	83	-7
北京陆道培医院	42.3	49	6.7	78	83	-5
北京首大眼耳鼻喉医院	41	47	6	80	88	-8
北京国丹白癜风医院	48.4	46	-2.4	69	89	-20
北京大望路急诊抢救医院	—	46	—	—	89	—
北京京都儿童医院	42.2	45	2.8	79	91	-12
北京美尔目眼科医院	36.6	45	8.4	82	92	-10
北京丰台右安门医院	46.9	44	-2.9	74	93	-19
北京马应龙长青肛肠医院	43.1	44	0.9	77	93	-16
北京妇幼保健院	32.5	35	2.5	85	95	-10
北京中科白癜风医院	—	35	—	—	95	—
北京联科中医肾病医院	40	34	-6	81	97	-16
北京优联医院	—	34	—	—	97	—
北京裕和中西医结合康复医院	34.8	23	-11.8	84	99	-15

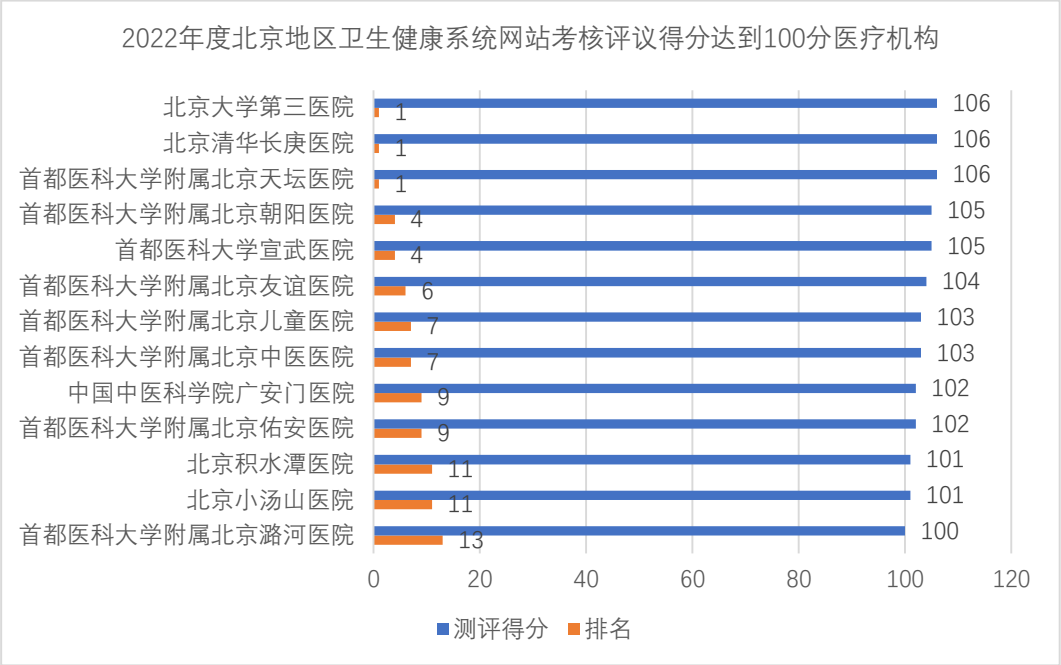

图 3 2022 年度网站考核评议得分达到 100 分机构名单

2. 网站各指标平均绩效得分分析

测评结果显示，99 家参评的医疗机构网站平均测评得分为 74.06 分，平均水平达到良好阶段。其中，功能与设计以 88.3%的测评得分率排名第一，院务公开以 79.5%的测评得分率排名第二，站点可用性以 73.7%的测评得分率排名第三，在线服务以 67.2%的得分率排名第四，互动交流以 61.8%的测评得分率排名第五。通过各项测评指标得分率的对比分析可以比较清晰地看出，目前医院官网在实际应用中的主要作用还是静态信息的展示和医院新闻的宣传，线上医疗服务的交流互动相对还处于弱势地位。

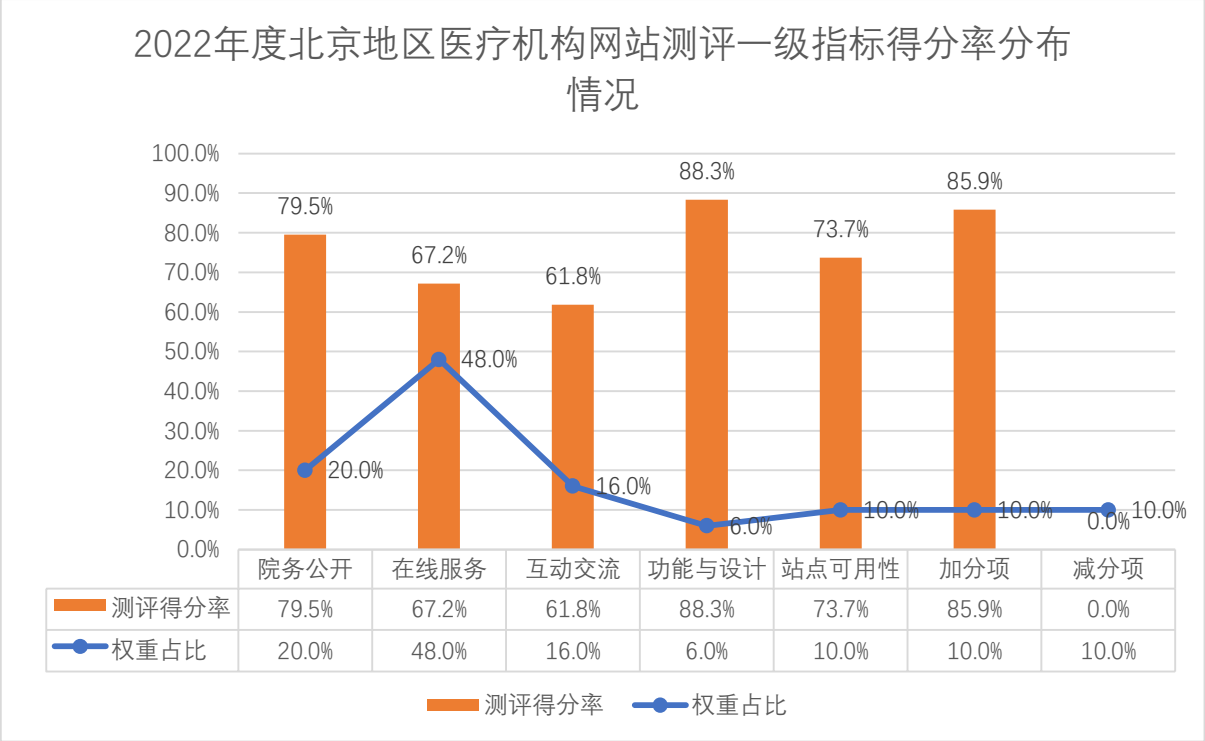

图 4 2022 年度北京地区医疗机构网站测评一级指标得分率分布情况

3．网站发展阶段分析

通过对 2022 年度 99 家医疗机构的实际测评结果汇总统计，参照北京地区三级医疗机构网站发展五阶段模型，可以对当前北京地区三级医疗机构在官网建设领域取得的成绩进行分阶段统计，其中处于卓越阶段（≥90 分）的医疗机构数量有 29 家，达到优秀阶段（75≤分数＜90）的医疗机构数量有 25 家，跨入发展阶段（60≤分数＜75）的医疗机构数量有 16 家，尚在建设阶段（45≤分数＜60）的医疗机构有 22 家，而需要持续优化建设，暂时还停留在起步阶段（＜45 分）的医疗机构有 7 家。

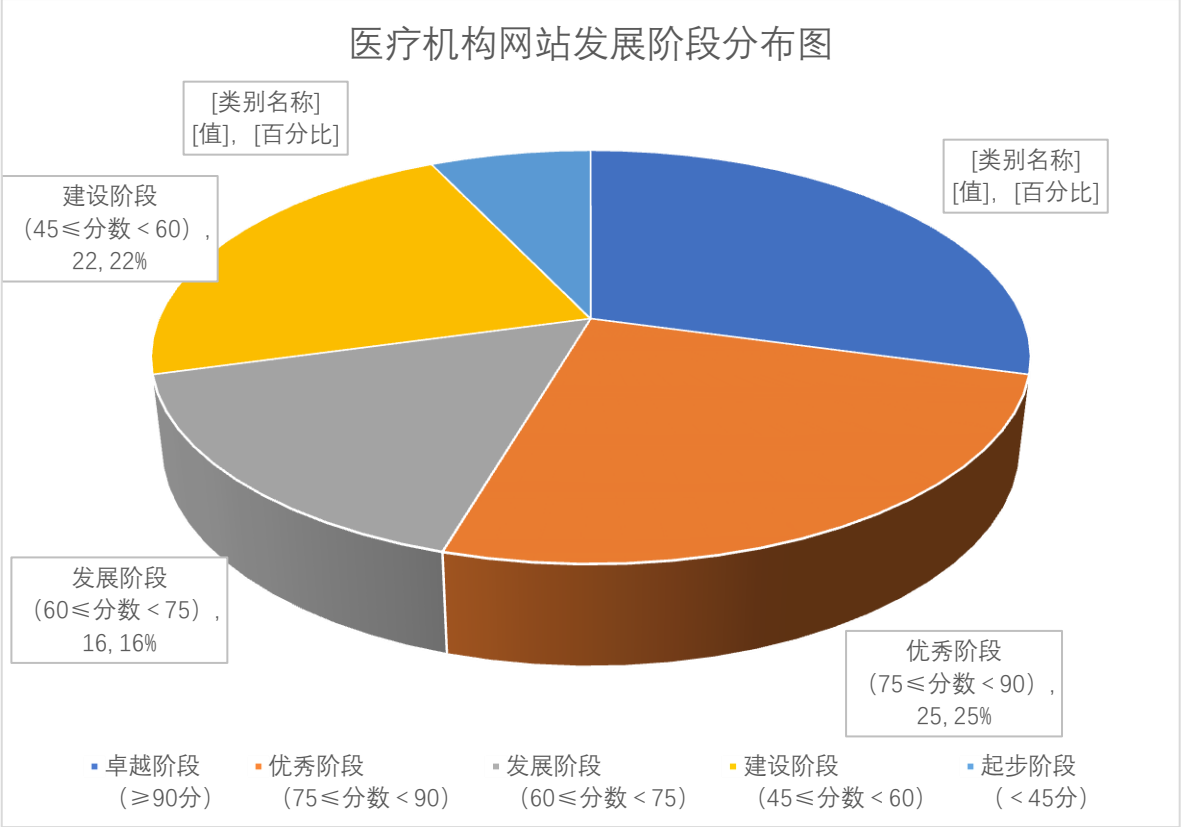

图 5 网站发展阶段分布图

（二）单项指标得分情况

1．院务公开类

在本次测评中，院务公开类包含 4 个二级测评指标和 12 个三级测评指标。通过测评结果分析，在 4 个二级指标测评中，医院概况得分率为 92.4%，是四个二级指标中得分率最高的评测项；工作动态得分率为 81.3%，在四个二级评测指标项中排名第二；医政信息得分率为 75.3%，排名第三，院务公开目录得分率为 66.7%，排名第四。

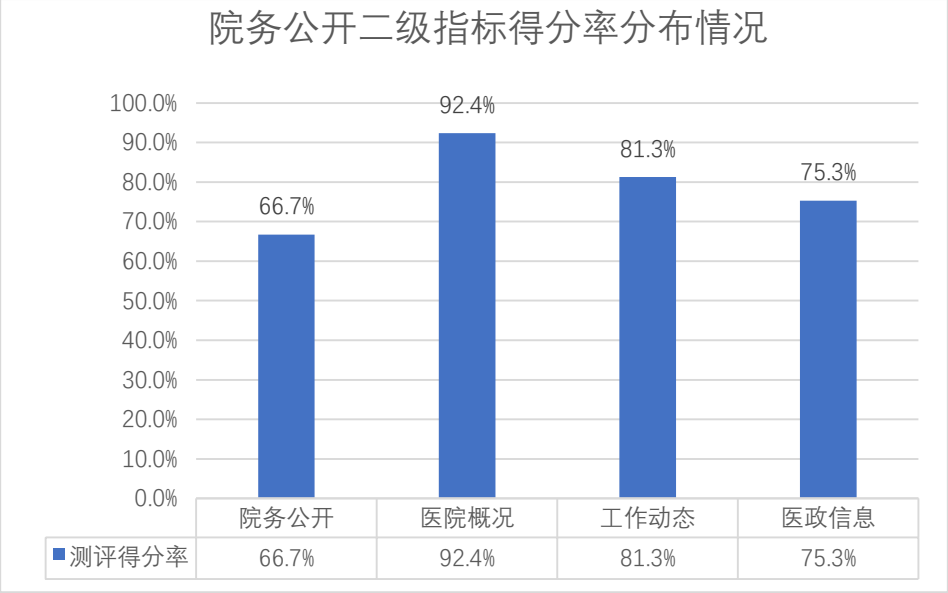

图 6 院务公开二级指标得分率分布情况

在院务公开三级评测指标项中，院务公开目录、医院简介、领导信息、医院动态、通知公告、主站支持、专题建设、医院规章、医院资源、医院科研、教育培训、行风建设分别获得的测评得分率如下图所示：

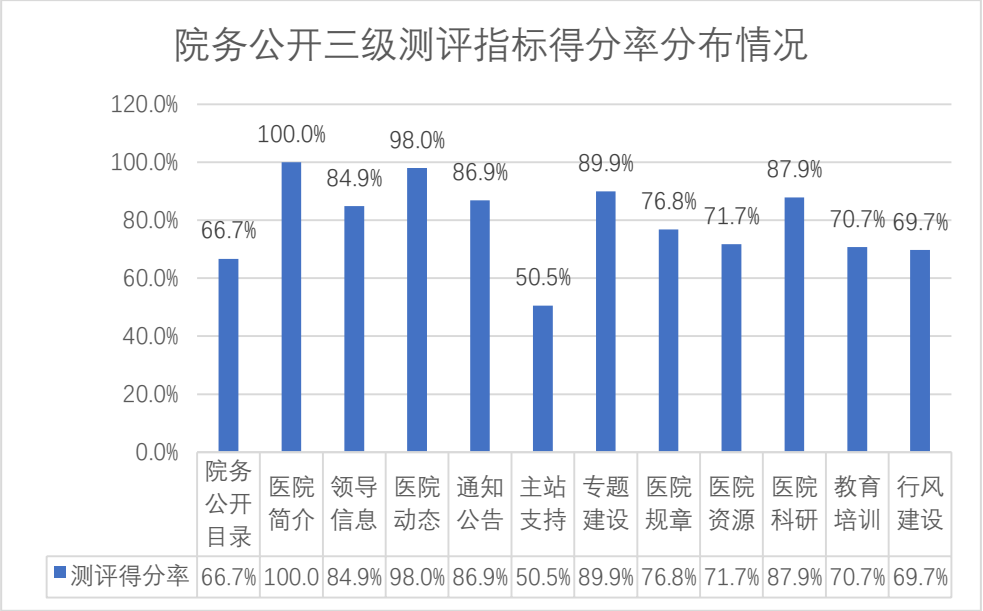

图 7 院务公开三级指标得分率分布情况

2. 在线服务类

测评结果显示，“在线服务类”指标以 67.2%的平均得分率排名第四。在线服务二级指标中，就医指南、科室服务、查询服务、便民服务分别获得了 69.2%、98.0%、41.2%、78.6%的测评得分率。

指标得分情况详见下图：

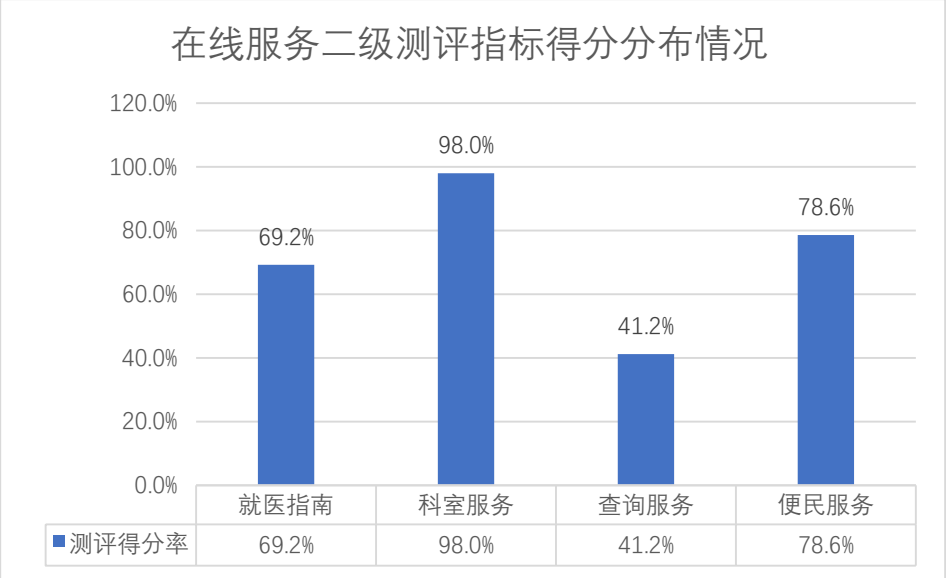

图 8 在线服务二级测评指标得分分布情况

在线服务类的三级测评指标中，涵盖了就医须知、医保就医说明、方位指南、社区转诊、停诊通告、医疗纠纷、科室介绍、专家介绍、医疗服务价格查询、药品耗材价格查询、执业资格查询、检查报告查询、化验单查询、健康常识、自助服务、预约挂号说明、挂号平台链接、平台信息完整性 18 个测评指标项，主要是对患者依托于医院官网获取医疗服务信息的有效辅助能力进行细化评估，通过测评结果对比，自助服务、检查报告查询、化验单查询三项的得分率最低，反映出医院官网对于患者就医的核心诉求响应程度不足。

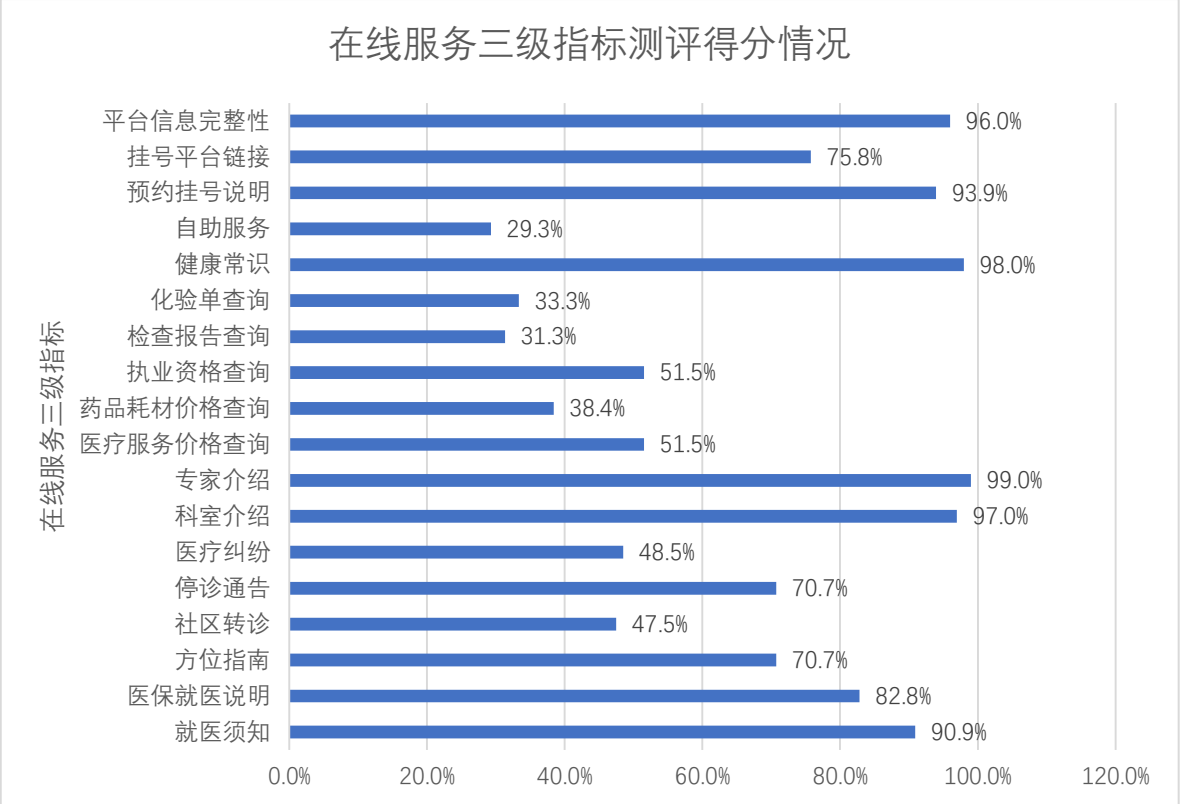

图 9 在线服务三级指标测评得分情况

3. 互动交流类

评估结果显示，“互动交流”指标以 61.8%的测评得分率排名第五。在其 3 项二级指标中，新媒体以 81.3%的得分率排名第一，信箱类渠道以 53.5%得分率排名第二，调查类渠道以 39.4%得分率排名第三。可以明显看出当前医院机构在官网建设中，对于患者在网站内互动交流明显偏弱，尤其是对患者的调查问卷几乎都依托于其他新兴互联网工具进行支撑，因此，需要持续改进患者在医院官网中的医疗服务获得感，不断改善互动交流的业务场景，从而提高患者对医疗机构官网的关注度。

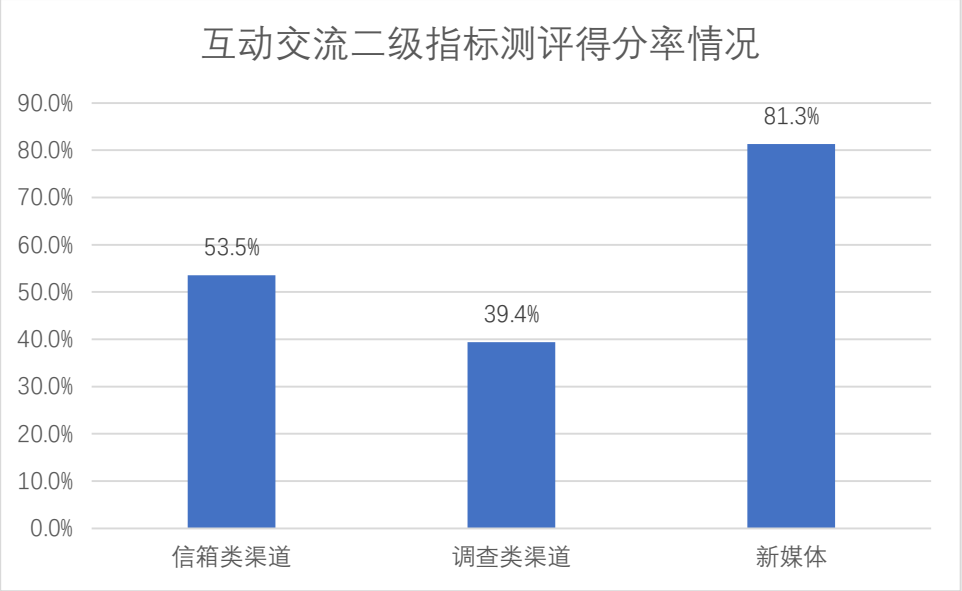

图 10 互动交流二级指标测评得分率情况

同时在对互动交流类的三级测评指标分析中发现，渠道建设、渠道反馈、调查渠道类、微博、微信这五项三级指标中微信的得分率最高，达到 91.9%，从而反映出医院通过自带社交属性的微信渠道来增强医患在线互动交流的趋势越来越普及。

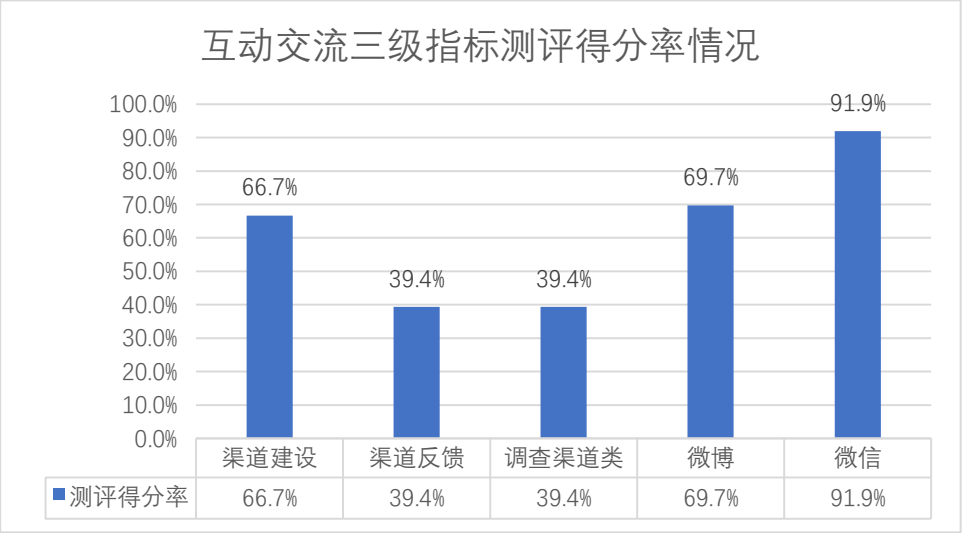

图 11 互动交流三级指标测评得分率情况

4. 功能与设计

参与本次测评的 99 家三级医疗机构中，在功能与设计大项上的得分率较高，以 88.3%的测评得分率排名第一。功能与设计划分五个二级指标项，包括页面设计得分率 100%、检索功能得分率 81.8%、网站导航得分率 93.9%、辅助区信息得分率 96.0%、网站标识得分率 69.7%。随着建站工具和网站开发技术的不断成熟，医疗机构的官网在基础性建设领域取得优异成绩是必然的结果。

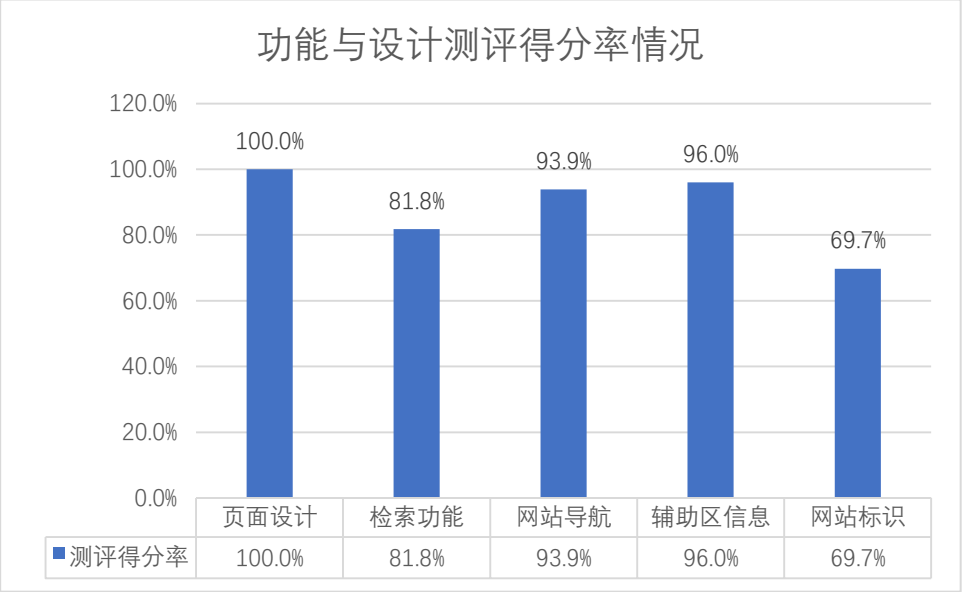

图 12 功能与设计测评得分率情况

5. 站点可用性类

站点可用性的测评主要是测试考核医疗机构的官网是否存在空白栏目、栏目重复设置、具有时效性的栏目内容长期（测评所在年度全年）不更新、全站死链、无法访问的链接的情况。通过对 99 家参评医疗机构的实证测评，发现绝大多数网站在栏目更新上都有持续开展更新维护的相关工作，但是在栏目设置的合理性和链接有效性保障方面还有较大的改进空间。

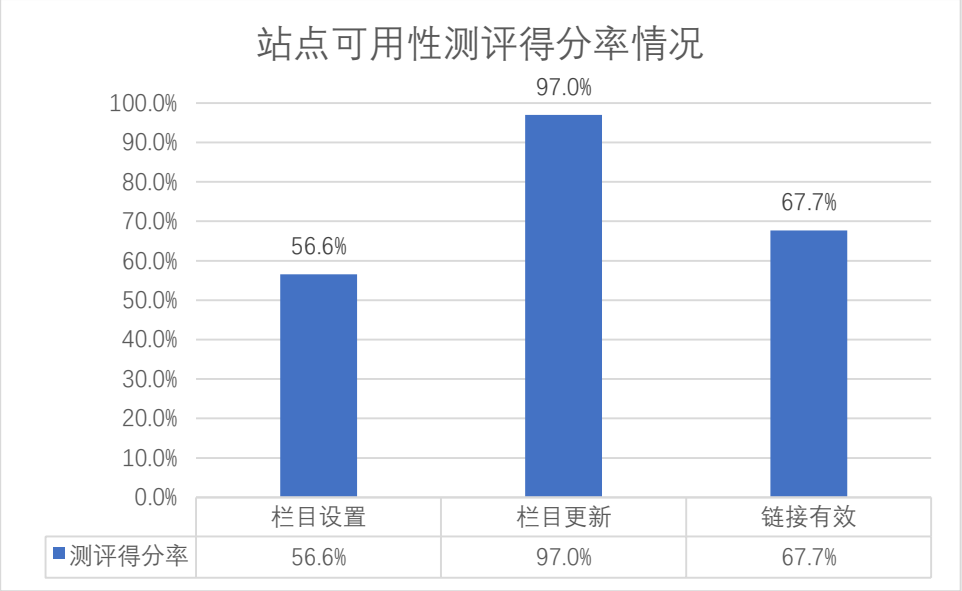

图 13 站点可用性指标得分率分析图

6. 加/扣分项

加分项的测评加入是为了对医疗机构在网站建设领域的特色应用给予量化评估肯定，特色应用所包含的应用形态包括：

(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、接受媒体如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）。

通过实际测评结果发现，本次参与测评的 99 家医疗机构中有 85.9%的特色服务得分率，对于标准指导指标以外的功能应用大多数医疗机构都做出了尝试与创新，而在获得特色应用加分项的医疗机构中，得分率前三的应用场景分别是：建设了中英双语的医院官网、根据医院业务特色开展了对应的特色服务功能栏目以及新技术的应用。

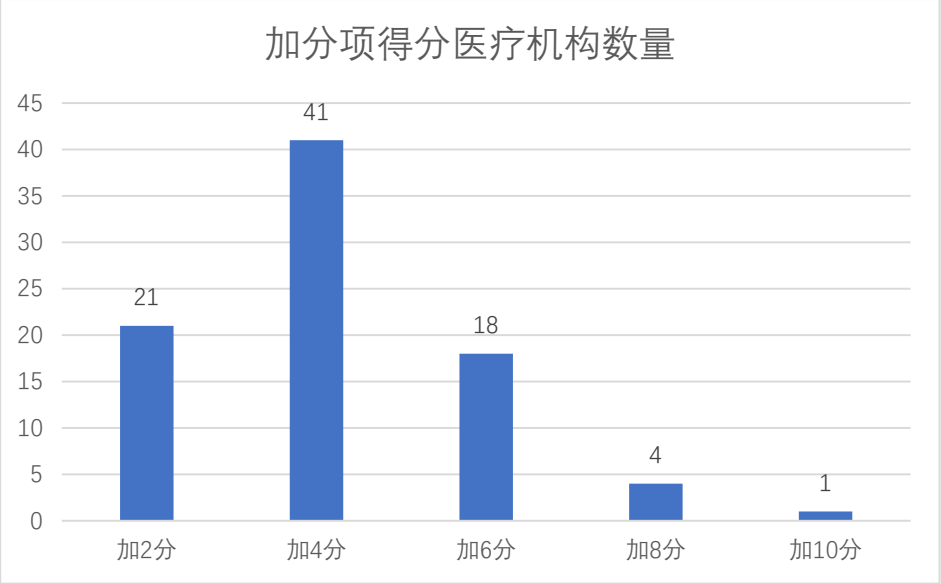

图 14 加分项得分医疗机构数量

扣分项指标主要考核直属机构的网站建设是否存在安全问题，以此督促各直属机构守住网站建设应用的信息安全基本红线，规避不符合政策法规规定的信息展示。测评结果显示，参评的 99 家医疗机构在官网建设和应用过程中均无不合规信息的披露和网站安全问题。

第五部分 医疗机构移动应用优秀案例

（一）北京大学第三医院

北京大学第三医院综合得分为106分，位于2022年北京地区三级医疗机构网站测评的并列第一名，对比去年测评得分92.7分，提高了13.3分，提升成绩显著。北京大学第三医院在院务公开、在线服务、互动交流、功能与设计、站点可用性五个大项指标中，斩获了满分的成绩，并在特色应用的加分项中取得了较好的加分成绩。

医院网站是医院对外宣传服务的第一窗口，是沟通社会、服务患者的信息桥梁。北京大学第三医院秉持以患者为中心的服务理念，以便于信息获取为基本原则，兼顾不同受众需求，整合资源集中查询服务，升级信息查询便利性，提供个性化便捷服务内容。截止目前，网站访问量达到9600万人次,综合查询注册人数40万+,查询次数810万次。

1、资源整合，统一管理。为直观清晰向公众传递有效信息，从实时响应上，网站采用响应式技术，适配兼容主流浏览器，医院网站支持栏目内容灵活配置，网站后台发布采用秒发机制，所见即所得；从易读交互上，以简约动画和色彩搭配提供交互式响应，提升公众获取信息时易读性；从统一管理上，网站作为媒体信息的“中央厨房”与医院融媒体打通，打造资源共享的素材库，网站文章发布时，公众号、新媒体等多端同步展示，形成“一次采集、全媒体传播”的新管理模式。

2、信息共享，分院区服务连续。以一院多区整体信息连贯为目标，整合多院区专家出停诊信息，动态更新出诊信息、专家特长介

绍，便于患者准确快速获取就医信息。同时，为充分展示分院区特色，统一设计风格鲜明的分院区网站，将分院区文化与特色清晰传递。此外，在培养医院优质特色服务方面，根据医院特色开设特色医疗专栏，对互联网医院、国际医疗、多学科诊疗、罕见病诊疗等信息分类展示，让更多患者快速获取医疗特色。

3、动静结合，前后端安全可控。为保障网站内容安全可控，通过实时 AI 动态分析，对站点文章内容、上传图片等进行实时安全和敏感信息扫描，自动对历史文章中暗链、死链、空链进行检测，智能提醒相关人员及时处理。网站搭建统一安全监控预警中心，主动监控服务器运行状态，内置应用防火墙开启最强保护策略，配置防篡改功能实时保障页面的安全有效，同时对异常访问 IP 动态实时拦截，保障网站前后台安全稳定。

（二）北京清华长庚医院

北京清华长庚医院综合得分为 106 分，位于 2022 年北京地区三级医疗机构网站测评的并列第一名，对比去年测评得分 88.6 分，提高了 17.4 分，提升成绩显著。北京清华长庚医院在院务公开、在线服务、互动交流、功能与设计、站点可用性五个大项指标中，斩获了满分的成绩，并在特色应用的加分项中取得了较好的加分成绩。

1、服务导向的网站建设。北京清华长庚医院门户网站，是服务大众、宣传医院文化、展示医院综合服务水平的重要窗口，2019 年进行全面升级改版，并根据医院发展不断优化服务功能、重视内容维护、加强平台联动、持续探索创新，提升患者就医体验及满意度。

2021年在北京地区卫生健康系统网站考核评议中进入优秀梯队、并在清华大学第四届校园网络文化节中获得优秀网站奖等荣誉。

2、健全机制，重视网站管理。医院高度重视官网建设及管理工作，由党委副书记领导；宣传中心整体规划，并对日常运营和信息维护进行统筹管理与监督；信息管理部进行网站运行技术支持、备案与安全管理；各临床科室、职能部门负责相关网页及栏目的日常运营和信息维护。成立特约通讯员队伍，并进行专业知识培训。

制定网站管理制度，强化网络安全意识，规范内容审核、发布流程。保质的同时，更要保量，网站平均年信息更新量1000余条。

3、便民惠民，优化服务功能。医院以服务患者为中心，本着引导信息化便民惠民的目标，为大众提供便捷在线服务，设置医院概况、特色诊疗、就医服务、科室动态、医学人文、护理天地、社会服务等12类栏目，100余个子栏目，栏目功能集中、内容更新及时，增强公众“互联网+医疗服务”的获得感。提供全站检索服务。网站可根据关键字进行全站检索，方便大众准确及时查找想要了解的新闻或科普内容。

4、专栏建设。网站健康宣教专栏，年更新200余条，涉及50余个科室专业健康科普知识，为患者及大众提供专业健康知识；院务公开专栏，向公众公布包含医疗服务价格、医保服务、门诊特殊病重备案流程、仪器设备信息、便民清单、特殊人群优先措施，医院预算决算、规章制度等信息，为患者了解医院各项工作奠定基础；建设新闻专栏17项，包含学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育、党的二十大专题、党史学习教育、身边的榜样、医师节、行风建设等医院重要工作新闻专题，展示医院文化建设成果。

5、平台联动，持续探索创新，多平台融合发展。以医院官网为基础，APP、微信、微博，统筹建设、融合发展，形成一次采集，信息多平台发布模式，根据不同平台受众人群，通过图文、视频等多形式，不断提高网络平台互动交流等服务水平。作为清华大学附属医院，医院以建设成为国际一流医学中心为目标，提升国际合作与交流，医院创新建设英文网站，成立翻译及校对工作组，将清华长庚故事传向世界。

（三）首都医科大学附属北京天坛医院

首都医科大学附属北京天坛医院综合得分为 106 分，位于 2022 年北京地区三级医疗机构网站测评的并列第一名，比 2021 年评测得分 79.5 分提升了 26.5 分，在第一梯队里属于增长最高的医院。在院务公开、在线服务、互动交流、功能与设计、站点可用性五个大项指标中，斩获了满分的成绩，并在特色应用的加分项中取得了较好的加分成绩。

1、全面查缺补漏，不断夯实网站基础。以卫生健康委 2021 年度北京地区三级医疗机构网站测评报告为依据，认真梳理分析医院网站存在的问题；向优秀同行看齐，及时查缺补漏。针对测评中暴露的问题，医院党委高度重视，北京天坛医院宣传中心牵头，联合信息中心、财务处、门诊部、医务处等相关部门及网站运营公司多次进行面对面和线上沟通、讨论，列出整改时间表并大力推进；另一方面，从用户角度出发，站在患者角度对医院网站进行系统性梳理，及时进行完善，其中仅整改栏目内容不全等问题就达百余条。通过系统梳理和改进，大幅提升了北京天坛医院官方网站的准确性、规范性及实用性。

2、积极创新应用，不断提升便民惠民服务能力。以患者需求为中心，主动改变，适应患者需求，不断提升网站便民惠民服务功能实用性，与移动端形成互补。

一是充分发挥网站的特点，在网站上集中展示出诊信息、特色门诊等服务性信息，并开设预约挂号、费用查询、检查化验等查询项目，便于患者实时查询。

二是为方便患者随时随地沟通交流，将院长信箱、医院24小时人工服务热线、征集建议信箱等为群众办实事的便民项目整合，由专人负责处理和回复患者投诉，努力做到件件有回应，提升患者就医满意度。

三是与移动端形成优势互补，将医院官方微博、公众号、手机APP、院内导航等移动端服务在网站首页最显著的位置进行展示，方便用户及时跳转使用。

四是紧密结合医院中心工作进行及时更新，及时建立专题专栏，将医院动态、党委要闻、党的主题教育等栏目清晰地进行分类布局。

3、加强制度管理，确保网站安全的前提下提升访问便捷性。为加强医院网站安全管理，提升监管效能，确保网站的整体安全。北京天坛医院宣传中心与相关部门分工明确同，根据《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》及有关卫生法律、法规、规章，完善了《北京天坛医院官方网站读网制度》《北京天坛医院网站安全管理制度》《北京天坛医院网站安全管理措施》等一系列制度；建立多部门协作机制、优化网站信息发布流程，宣传部门负责内容安全把控，严格遵守保密制度和信息发布制度，严格落实三审三校制度，专人负责网站日常管理和维护；信息部门负责网站安全运行

及网络管理，各部门积极沟通，确保网站安全的前提下提升访问便捷性。

（四）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综合得分为 105 分，相比去年 97.9 的评测得分提升了 7.1 分，排名跃升到并列第四。在院务公开、在线服务、互动交流、功能与设计、站点可用性五个大项指标中，除了在就医指南-医疗纠纷未有相关建设，其余均为满分，并在加分项中取得了较高的加分成绩。

1、持续在网站建设上加大投入。根据上一年度的评测结果和新版评测指标体系的升级部分，寻找差距、补足短板。同时为了迎接常营院区在 2023 的开办工作，对网站的进行了改版设计，优化了多院区呈现方式，增强网站的实用性和易用性。

2、重点关注网站安全。没有安全，一切都是空谈，在国内外安全形势越发严峻的大背景下，人防、物防、技防需要同步加强，网站内容的准确性和稿件发布时效性是网站活力的体现，在医院内网设置专门流程，对网站内容的发布、更新、修改、删除进行严格管理，每项内容都要经过相关科室主任的确认才可发布，对于网站首页的内容，需经过宣传中心主任审核并发布。功能创新和优化用户体验是网站获得用户关注的基础，持续对页面内容和功能布局科学规划。

（五）首都医科大学宣武医院

首都医科大学宣武医院综合得分为 105 分，相比去年 96.4 分的评测得分提升了 8.6 分，排名跃升到并列第四。在院务公开、在线

服务、互动交流、功能与设计、站点可用性五个大项指标中，除了未将 114 挂号平台嵌入访问链接外，其余测评项均为满分，并在加分项中取得了较高的加分成绩。

首都医科大学宣武医院网站自 2005 年创建以来，经历数次重大改版。十多年来，在院党委的领导下，医院官网致力于更好地展示医院形象、及时发布实用信息、关注网站用户实际需求、紧跟互联网发展脚步。

1、网站要“好”，首要在“管”。网站不断建立健全各项网站工作机制，明确领导管理职责，现由院宣教中心和信息中心共同负责网站内容建设和安全运营。同时，医院遴选出具有相关技能和能力的网站管理员，共同努力保障网站的良好运营。医院建立新闻报道审核流程，规范新闻报道发布程序，确保每篇新闻报道在发布前都经过严格的把关和审查，切实维护网络和意识形态安全。

2、网站要“活”，首要在“量”。医院网站版块规划清晰，栏目设置全面，遵循北京地区卫生健康系统网站建设指标，提供包括“医院概况、信息公开、就医指南、医护团队等”在内的 14 个一级栏目。网站注重信息发布与日常工作同步，重点突出医疗信息服务功能，通过智能化手段强化网站与新兴媒体融合，探索建立以“资源通融、内容兼容、宣传互融”为特点的医院融媒体中心建设管理模式，实现网站宣传量质双升的效果。

3、网站要“优”，首要在“易”。在页面设计方面，医院网站着重突出导医服务、思想引领、新闻资讯和文化传承等功能，整体视觉效果清晰合理，医院主题色系搭配得体，令人耳目一新。在便捷使用方面，网站用响采应式设计，可以根据不同设备环境进行响

应和调整，实现同一个网站对多种设备的兼容性。创新推出智能搜索工具——“宣医搜搜”，专人运维的搜索数据库使用户可以更加快捷和精准地获取医疗信息和服务。

4、网站要“稳”，首要在“防”。医院全面提升网站防护水平和网站内容安全检测，划拨专项资金订购安全产品，委托华为、54doctor等知名网络供应商管理，网站完成网络安全等级保护二级备案及测评。在重要时间和节点上加强值守，严格落实24小时值班读网制度，定期清网，确保各页面、子栏目浏览正常。每月制作运维服务报告，定期进行漏洞扫描封堵各类安全风险。

第六部分 问题与建议

（一）医疗机构网站建设两极分化严重，公立医院发展较好，民营医疗后劲不足，建议民营医疗机构对标加强网站建设和应用

通过对本次实际纳入到测评范围中医疗机构官方网站测评结果的横向对比分析，可以很清晰的发现存在较为严重的两极分化现象，具体表现为大型三甲医院的官网建设和应用取得了非常优秀的成效体现，测评得分在100分及以上的有13家，大于等于90分处于卓越阶段的有29家，而测评得分低于60分、处于起步或建设阶段的医疗机构有29家，该部分的测评对象绝大部分属于民营三级医疗机构。从测评结果分数段分布阶段来分析，同样呈现较为明显的两极分化状态，其中公立三级医疗机构对比去年的测评结果，绝大多数呈现正向增长趋势，而民营医疗机构的测评结果则是总体下滑的趋势，在一定程度上证明医疗机构运营性质的不同，在官网建设和应用效果与测评体系之间的契合程度会有差异。由此可见，在本年度的测评体系下，公立三级医院的官网在建设和实际应用领域都处于行业标杆位置，较好地响应了官网建设的政策指引和深度实践；而民营三级医疗机构则还存在较大的优化完善空间，需要结合测评体系的指导思想进一步改进医院官网的建设和应用工作。

（二）历史对比总体趋势向上，但是在线服务和互动交流短缺项暴露亦比较充分，建议医疗机构补齐短板，加强创新服务。

本次实际测评的99家医疗机构网站平均得分为74.06分，相比去年的平均测评得分69.77上涨4.29分，其中从优秀阶段晋升到卓越阶段的医院网站有17家，最大分值提升达到了26.5分。但是从测评指标的整体得分率来看，互动交流仅有61.8%的测评得分率，

在线服务的得分率为67.2%。特别是在线服务的“查询服务”，互动交流的“调查类渠道”“邮箱类渠道”等得分率非常低。通过分析，大多数医疗机构在官网上的互动交流趋于弱化，更倾向于通过新型的互联网工具如微信公众号、APP、小程序等来构建医院和患者之间的互动交流平台。建议医疗机构补齐短板，充分利用传统网站，同时结合新型工具开展在线服务和互动交流，加强服务模式创新，通过网站和新型工具的有效衔接，加强对患者的信息服务。

（三）结合自身业务，依托新技术应用服务，持续扩大网站服务的深度和广度。

在完成本次北京地区可访问的99家三级医院网站的实证测评工作后，根据测评结果来分析，三级医院机构在官网建设和应用成效上呈现逐年增长趋势，整体层面上符合测评体系的指引思路，但是增长趋势也逐渐放缓，表明医院在互联网端的患者服务和形象展示方面的发力正在均分到其他的渠道和工具，官网的关注重心已经达到一个阶段峰值，官微、APP等互联网端的新势力亦逐步在分担医院官网的建设压力。本次参与测评的医疗机构中有85.9%的特色服务得分率，说明大多数医疗机构对于标准指导指标以外的功能应用都做出了尝试与创新，但仅有23家机构加分在4分以上，且有14家机构未获得加分，说明医疗机构需要在新技术上做出更大的尝试和应用，结合新技术、新手段，提高创新，优化网站设计和流程，加强特色服务，提高患者满意度，强化医院窗口的作用，并持续扩大三级医疗机构网站服务的深度和广度，发挥出更大优势。

（四）增强网站建设的安全性和服务意识，提高患者满意度，更大发挥便民惠民作用，助力高质量发展。

随着《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规的出台，北京地区三级医疗机构也加强了网络安全建设力度。夯实安全基础，增强网站建设的安全性和服务性意识，是医疗机构做好网站的基础和前提。同时，结合新技术和新手段，提高创新，优化网站设计和流程，加强医疗机构特色医疗服务，增强为患者服务的人文关怀，提升网站服务的易用性，提高患者满意度，切实起到医院窗口的作用，更大发挥其便民惠民的作用，为高质量发展助力。

附件 1：2022 年度北京地区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	2022 年信息报送量（仅限报送北京市卫生健康大数据与政策研究中心的信息数量）
		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（2022 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。2022 年有更新。

		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。2022年有更新。
		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；提供涉及公共卫生、疾病应急处置相关服务流程信息。
		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、重点学科的优势和特色。
		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。

		药品耗材价格查询	3	·提供各类药品耗材价格查询信息，包括药品、耗材类价格信息。
		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	·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	·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	·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	·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2022年公示信件。
		调查类渠道		
		调查渠道类	2	·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	·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	·开通官方微信（订阅号、服务号），并在网站显著位置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。
功能与设计	6	页面设计	1	采用先进的设计思念和技术展现美观、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	·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	·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	·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。
		网站标识	1	·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。
总分	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、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		不符合政策法规规定	▼5	违反《医疗卫生机构信息公开管理办法》（国卫办发〔2021〕43 号）第七条中的任何一条： 医疗卫生机构不得公开下列信息： （一）涉及国家秘密的； （二）涉及商业秘密的； （三）涉及自然人个人信息保护的； （四）公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、执业安全、社会稳定及正常医疗秩序的； （五）违反《中华人民共和国广告法》等法律法规规定或涉嫌夸大、虚假宣传等内容的； （六）法律、法规、规章等规定的不予公开的信息。
		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。

附件 2：北京地区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）	● 有内容——更新及时、原创比例大、信息价值高； ● 有服务——整合程度高、服务一体化、易用性好； ● 有人气——访问量大、使用率高、有固定用户群； ● 有品牌——基于自身业务形成用户欢迎的平台； ● 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。
优秀阶段（75≤分数＜90）	● 有风格——网站定位准确、风格成型、鲜明，服务包容性强； ● 有内容——更新及时、信息量大； ● 有服务——服务趋于集成化、人性化； ● 有互动——后台形成整合处理机制，信件处理能力强； ● 有创新——具有地域或行业特色的服务栏目与功能。
发展阶段（60≤分数＜75）	● 有维护——网站各项应用和管理得到规范有效维护； ● 有内容——网站动态信息量较大； ● 有服务——在线服务能力已得到体现； ● 有互动——建立互动渠道但形式单一、处理能力不强。
建设阶段（45≤分数＜60）	● 有信息——信息发布为主要表现形式，但更新量小； ● 有服务——以信息服务为主，服务的广度、深度不够； ● 有渠道——开通互动交流渠道，但互动效果差。
起步阶段（＜45分）	● 有网页——网上已有站点，但卫生行业网站特征不明显； ● 有信息——以静态信息为主要内容，更新缓慢。