



北京市卫生健康大数据与政策研究中心
Beijing Municipal Health Big Data and Policy Research Center

北京市医院管理研究所
Beijing Institute of Hospital Management

2021年度 北京地区 卫生健康系统网站 考核评议总报告 (三级医疗机构)



北京市卫生健康委员会
北京市卫生健康大数据与政策研究中心

2021 年度北京地区卫生健康系统 网站考核评议总报告 (三级医疗机构)

北京市卫生健康委员会
北京市卫生健康大数据与政策研究中心

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 孙婧 龚晨 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.....	8
第一章 测评综述.....	11
(一) 测评目的.....	11
(二) 测评范围.....	11
(三) 测评方法.....	15
(四) 测评指标.....	16
第二章 三级医疗机构网站测评分析.....	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.....	23
3. 网站发展阶段分析.....	24
(二) 单项指标得分情况.....	25
1. 院务公开类.....	25
2. 在线服务类.....	26
3. 互动交流类.....	27
4. 功能与设计类.....	28
5. 站点可用性.....	29
6. 加/扣分项.....	30
(三) 年度对比.....	31
1. 网站所处阶段对比.....	31
2. 单项指标得分对比.....	32
第三章 三级医疗机构网站优秀案例.....	34
(一) 首都医科大学附属北京朝阳医院.....	34
(二) 首都医科大学附属北京儿童医院.....	35
(三) 首都医科大学宣武医院.....	35
(四) 中国中医科学院广安门医院.....	36
(五) 首都医科大学附属北京友谊医院.....	37
第四章 问题与建议.....	38
附件 1: 北京地区卫生健康系统医疗机构网站考核指标体系.....	42
附件 2: 北京地区卫生健康系统三级医疗机构网站发展五阶段模型.....	46

图表目录

表 1 2021 年三级医疗机构网站测评范围	11
图 1 三级医疗机构网站综合绩效前 10 名得分分析图	19
表 2 三级医疗机构网站综合得分排名情况	19
图 2 三级医疗机构网站平均绩效和指标模块得分分析图	24
图 3 三级医疗机构网站发展阶段分析图	25
图 4 三级医疗机构网站“院务公开”二级指标得分率分析图	26
图 5 三级医疗机构网站“在线服务”二级指标得分率分析图	27
图 6 三级医疗机构网站“互动交流”二级指标得分率分析图	28
图 7 三级医疗机构网站“功能与设计”指标得分率分析图	29
图 8 三级医疗机构网站“站点可用性”指标得分率分析图	30
表 3 三级医疗机构网站“加/扣分项”指标得分情况表	31
表 4 2021 年与 2020 年三级医疗机构网站所处阶段对比分析表	32
表 5 2021 年三级医疗机构网站各指标模块得分情况与 2020 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，引导各级医疗机构针对网站测评报告中提出的问题和建议，持续优化网站便民惠民服务，收到了“以评促建、以评促改”的实效。

2021 年，随着疫情防控常态化的持续，以及我国“十四五”规划强调全面推进健康中国建设，一系列围绕公立医院改革、“互联网+医疗健康”、数据安全和个人信息保护相关的政策密集发布，医疗行业进入有序、规范、高质量发展阶段。系列政策为医疗机构网站便民惠民考核评议工作提供持续改进依据和规范发展指南。

健康促进方面，2021 年 3 月，国家“十四五”规划强调全面提高全方位全生命周期健康服务能力。2021 年 7 月，国家发改委等部门发布的《“十四五”优质高效医疗卫生服务体系建设实施方案》要求补齐健康服务、康复医疗等领域短板。**制度规范和绩效考核方面**，2021 年 3 月国家卫生健康委颁布的《医院智慧管理分级评估标准体系（试行）》，将“有统一的医患沟通关怀系统”纳入评估体系。2021 年 6 月，国务院办公厅《关于推动公立医院高质量发展的意见》提出“强化信息化支撑作用”，推动云计算、大数据、IoT、区块链、5G 等新技术与医疗服务深度融合。2021 年 9 月，《公立医院高质量发展促进行动（2021-2025 年）》，规定到 2022 年，全国二级和三级公立医院智慧服务平均级别力争达到 2 级和 3 级，能够支撑线上线下一体化的医疗服务新模式。2021 年 10 月，国家卫生健康委发布《互

联网诊疗监管细则（征求意见稿）》，对医疗机构、人员、业务、质量安全监管做了详细规定，为互联网诊疗进入规范化、高质量的发展阶段提供指引。2021 年，《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》相继出台并正式施行。2021 年 7 月 1 日实施的国家标准《信息安全技术 健康医疗数据安全指南》则直接为医疗数据处理合规提供指引。医院信息便民服务方面，2021 年 8 月《关于印发长期处方管理规范（试行）的通知》、9 月《“十四五”全民医疗保障规划》、11 月《医疗机构检查检验结果互认管理办法（征求意见稿）》、12 月《医疗卫生机构信息公开管理办法》着重疏通“互联网+慢病管理”“线上线下一体化异地就医结算”“检查检验结果互认”“信息公开标准”等互联网便民惠民服务的“堵点”“难点”。2021 年 2 月，北京市卫生健康委、北京市中医管理局发布《关于北京市互联网医院许可管理有关工作的通知》，鼓励开展互联网诊疗服务的医疗机构对诊疗服务、处方开具、药品物流模式等进行优化再造。

2021 年，国务院、国家卫生健康委员会、国家医保局、北京市等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要求。各医疗机构应对标《医疗卫生机构信息公开管理办法》中的“信息主动公开 10 点要求”查漏补缺，提升网站内容建设的全面性、标准化。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，2021 年北京市卫生健康大数据与政策研究中心（即原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，并将重心聚焦于三级医疗机构，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，以服务为导向，促进各网站在创新中均衡发展。

主要结论

（一）三级医疗机构网站发展总体势头良好，不断有医疗机构网站全新改版，绩效提升显著，“以评促建”成效持续显现。

2021 年，三级医疗机构网站发展势头良好，整体平均绩效比 2020 年有所提高，增长了 1.6 个百分点。

与 2020 年同期相比，年度绩效排名变化较大，原因在于三级医疗机构纷纷加大网站改版的力度。2021 年，有 3 家三级医疗机构网站通过全面对标评分指标体系开展了全面改版完善工作，新晋前 5 名之列。

有 8 家三级医疗机构网站排名同比提高了 10 位以上。与此同时，个别医院网站建设步伐有所放缓，排名出现下降。

三级医疗机构网站综合绩效考核排名竞争激烈，2021 年度三级医疗机构网站综合绩效前 10 名平均分比 2020 年提高 2.6 个百分点，继续保持网站建设“比学赶超”局面，网站考核评议工作“以评促建、以评促改”的作用明显。

（二）三级医疗机构网站建设取得较好成效，整体发展水平不均衡问题有所改善。

在实际测评的网站数量同比增加的情况下，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），进入卓越阶段的三级医疗机构由 2020 年的 10 家增为 2021 年的 13 家，同比增加 30%；同时，约 55.4% 的医院处于发展及以下阶段，比 2020 年降低 6.8 个百分点，两极分化程度比 2020 年趋缓。

三级医疗机构网站整体发展水平的不均衡性仍然存在，但较 2020 年有所改善。2021 年有 28 家网站综合得分低于 60 分，网站数量占比为 34.1%，其中有 6 家网站综合得分低于 40 分；最高分与最低分相差 65.4 分，而 2020 年度该分数为 72.9 分，差值有所收敛。

（三）网站便民惠民服务功能实用性显著增强，院务公开、在线查询、便民服务等功能实用性提升，互动交流功能继续向移动端集聚，呈现网站、移动应用互补发展格局。

在政策激励及患者需求的双重驱动下，2021 年北京市互联网医疗发展突飞猛进；作为医疗机构展示专业实力的“门面”和患者网上来访的第一扇“服务窗口”，网站建设水平也得以提升。网站、移动应用建设互补发展，共同夯实医院智慧服务体系。

2021 年，北京市三级医疗机构网站普遍从提高百姓“互联网+医疗健康”的获得感出发，持续提升网站便民惠民服务的实用性、便捷性。

测评结果显示，院务公开、在线查询、便民服务是医疗机构网站中公众需求较高的服务。这三项服务得分率同比 2020 年度均有所提升，分别增加 2.8 个百分点、4.0 个百分点和 3.3 个百分点。

随着医疗机构对移动应用的重视程度与日俱增，以及移动端的互动交流更为方便快捷，互动交流等相关功能进一步向移动端集聚。“互动交流”指标中的信箱类渠道建设同比下降 4.3 个百分点，调查类渠道建设同比下降 7.1 个百分点。公众监督和反馈功能相比 2020 年继续降低。

（四）“重建设、轻运维”的现象依然突出，个别网站存在网络安全过度保护导致无法深度浏览的问题。

从测评结果看，三级医疗机构网站建设在服务流程优化、服务方式创新方面仍有不足，存在服务功能分散、栏目设置层级复杂等问题。部分网站个别栏目内容长期不更新，处于“僵尸”状态；个别网站仅部分时间段可以打开、甚至长期关闭；个别网站存在网络安全过度保护问题，比如用户连续访问站内多个页面后即被误判为“流量异常”而无法继续访问，这一策略势必影响部分公众对网站的正常访问。

建议以适应《关于推动公立医院高质量发展的意见》《公立医院高质量发展促进行动（2021-2025 年）》等文件要求为契机，进一步统筹推进网站、移动应用融合发展，提高集健康管理、健康教育、疾病预防、诊疗等功能在内的线上线下一体化服务水平，真正做到提质增效，增强公众“互联网+医疗健康”服务的获得感。

第一章 测评综述

（一）测评目的

2021 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便民惠民信息服务的能力，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

2021 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 108 家。其中，4 家单位无网站，包括：北京市安康医院、北京市公安医院、北京市鼓楼中医医院、北京市陆道培血液病医院；12 家医院的网站无法访问，包括：北京市昌平区中医医院、北京市昌平区医院、北京市大兴区人民医院、北京市通州区中医医院、北京京煤集团总医院、北京市第一中西医结合医院、北京市房山区良乡医院、北京市回民医院、北京中诺口腔医院、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）、北京北亚骨科医院。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 2021 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

2021 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

北京大学第一医院	https://www.pkufh.com/
北京大学人民医院	https://www.pkuph.cn/
北京大学第三医院	http://www.puh3.net.cn
北京大学口腔医院	http://ss.bjmu.edu.cn/
北京大学第六医院	http://www.pkuh6.cn/
北京大学首钢医院	http://www.sgyy.com.cn
北京大学肿瘤医院	http://www.bjcancer.org
北京大学国际医院	https://www.pkuih.edu.cn/
北京医院	http://www.bjhmoh.cn
中日友好医院	https://www.zryhyy.com.cn/
首都医科大学附属北京友谊医院	http://www.bfh.com.cn
首都医科大学附属北京同仁医院	https://www.trhos.com
首都医科大学附属北京朝阳医院	https://www.bjcyh.com.cn
首都医科大学附属北京天坛医院	https://www.bjtth.org
首都医科大学附属北京安贞医院	https://www.anzhen.org/
首都医科大学附属北京世纪坛医院	https://www.bjsjth.cn/
首都医科大学宣武医院	https://www.xwhosp.com.cn/
首都医科大学附属北京中医医院	https://www.bjzhongyi.com
首都医科大学附属北京儿童医院	http://www.bch.com.cn
首都儿科研究所附属儿童医院	https://www.shouer.com.cn/
首都医科大学附属复兴医院	https://www.bj-fxh.com/
首都医科大学附属北京妇产医院	http://www.bjogh.com.cn/
首都医科大学附属北京口腔医院	http://www.dentist.org.cn
首都医科大学附属北京胸科医院	https://www.bjxkyy.cn/
首都医科大学附属北京佑安医院	https://www.bjyah.com
首都医科大学附属北京地坛医院	http://www.bjdtth.com
首都医科大学附属北京安定医院	http://www.bjad.com.cn
首都医科大学附属北京康复医院	http://www.bjkfyy.com.cn/
首都医科大学附属北京潞河医院	https://www.luhehospital.com

北京爱育华妇儿医院	http://www.aiyuhua.com/
北京北大医疗康复医院	http://www.pkurehab.com/
北京北亚骨科医院	www.beiyagk.com (打不开)
中国康复研究中心(北京博爱医院)	https://www.crrc.com.cn/
北京朝阳急诊抢救中心	https://www.emcbj.com/
北京朝阳中西医结合急诊抢救中心	http://www.cyzxjj.com/
北京积水潭医院	https://www.jst-hosp.com.cn
北京回龙观医院	https://www.bhlgh.com
北京小汤山医院	https://www.xtshos.com.cn
北京老年医院	https://www.lnyy.com.cn
北京华信医院(清华大学第一附属医院)	http://www.tufh.com.cn
清华大学附属北京清华长庚医院	http://www.btch.edu.cn/
中国医学科学院北京协和医院	https://www.pumch.ac.cn
中国医学科学院阜外医院	https://www.fuwaihospital.org
中国医学科学院肿瘤医院	http://www.cicams.ac.cn
中国医学科学院整形外科医院(整形外科研究所)	http://www.zhengxing.com.cn
中国中医科学院西苑医院	http://www.xyhospital.com/
中国中医科学院广安门医院	https://www.gamhospital.ac.cn/
中国中医科学院广安门医院南区	http://www.gamhnq.cn/
中国中医科学院望京医院	https://www.wjhospital.com.cn
中国中医科学院眼科医院	http://www.ykhospital.com.cn/
航天中心医院	http://www.asch.net.cn
民航总医院	https://www.mhzyy.cn/
航空总医院	https://www.hkzyy.com.cn/
北京京煤集团总医院	http://www.jmhospital.com.cn/ (打不开)
应急管理部应急总医院	http://www.mtzyy.com.cn
国家电网公司北京电力医院	https://hospital.nc.sgcc.com.cn

北京中医药大学东直门医院	http://www.dzmyy.com.cn/
北京中医药大学第三附属医院	http://www.zydsy.com
北京中医药大学东方医院	https://www.dongfangyy.com.cn
北京中医药大学附属护国寺中医医院	http://www.hgsyiyuan.com/
北京方舟皮肤病医院	http://www.fangzhoupfb.com/
北京丰台右安门医院	https://www.bjyamy.com/
北京妇幼保健院	http://www.bjwch.com/
北京国丹白癜风医院	http://88995799.com/
北京京城皮肤医院	http://www.pf110.com/
北京京都儿童医院	http://www.jdetyy.com/
北京联科中医肾病医院	http://www.lkndb.com.cn/
北京陆道培医院	http://www.daopei.net
北京马应龙长青肛肠医院	http://www.cqgc.com/index.html
北京美尔目第二眼科医院	http://www.memcp.com/
北京美尔目眼科医院	http://www.memyy.com
北京美中爱瑞肿瘤医院	http://www.arioncare.cn/
北京市安康医院	无网站
北京市昌平区医院	http://www.bjcpqyy.com.cn/ （打不开）
北京市昌平区中西医结合医院	http://www.changpingquzhongxiyijieheyiyan.com/
北京市昌平区中医医院	http://www.cpzyy.com/ （打不开）
北京市垂杨柳医院	https://www.cylh.com/
北京市大兴区人民医院	http://www.dxqyy.com （打不开）
北京市大兴区中西医结合医院	http://www.bjdxzxy.com/index.html
北京市第一中西医结合医院	http://www.bjcy2y.com/ （打不开）
北京市房山区良乡医院	http://www.bjfslxxy.cn/ （打不开）
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/
北京市丰台中西医结合医院	https://www.bjsftzxyjhy.com/
北京市肛肠医院	http://www.ellhospital.com/

北京市公安医院	无网站
北京市鼓楼中医医院	无网站
北京市海淀医院	https://www.hdhospital.com/
北京市和平里医院	http://www.hplyy.com/
北京市红十字会急诊抢救中心(北京市红十字会创伤医院)	http://www.beijing999.com.cn/
北京市怀柔区中医医院	http://www.hrzyyy.cn/
北京市回民医院	http://hmzyk.cnkme.com/ (打不开)
北京市隆福医院(北京市东城区老年病医院)	http://www.lfhos.com/ (打不开)
北京市陆道培血液病医院	无网站
北京市平谷区医院	http://www.pgyy.com/
北京市平谷区中医医院	http://www.pgzyy.com/
北京市顺义区医院	https://www.hospitalshy.com/
北京市顺义区中医医院(北京中医医院顺义医院)	http://www.bjsyzy.com/
北京市通州区妇幼保健院	http://www.bjtzfy.com/
北京市通州区中医医院	http://www.dzmdq.com/ (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)	http://www.bjgwyy.com/ (打不开)
北京市宣武中医医院	http://www.xwzy.com.cn/
北京市中西医结合医院	http://www.zxyjh.com.cn/
北京首大眼耳鼻喉医院	http://www.60606161.com
北京王府中西医结合医院	http://www.rimh.cn/
北京燕化医院	https://www.yhfhy.com.cn
北京裕和中西医结合康复医院	http://www.yuhocare.com/
北京中科白癜风医院	http://www.bdfyy999.com/index.html
北京中诺口腔医院	http://www.010oral.com (打不开)

(三) 测评方法

为确保测评质量，2021 年度测评工作主要采用“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。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。

日常监测：北京市卫生健康大数据与政策研究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 2020 年网站测评工作开展情况的基础上，重点结合 2021 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 2021 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、移动应用等）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 44.7 分；33 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 70.8 分；18 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 84.1 分；13 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 94.7 分。

在 92 家三级医疗机构中，13 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 97.9 分的综合成绩位居首位；首都医科大学附属北京儿童医院排名第二，得分为 97 分；首都医科大学宣武医院排名第三，得分为 96.4 分；中国中医科学院广安门医院、首都医科大学北京友谊医院分别以 96.3、96.1 分紧随其后。

清华大学附属北京清华长庚医院、首都医科大学附属复兴医院等 18 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 10 名得分情况详见下图：

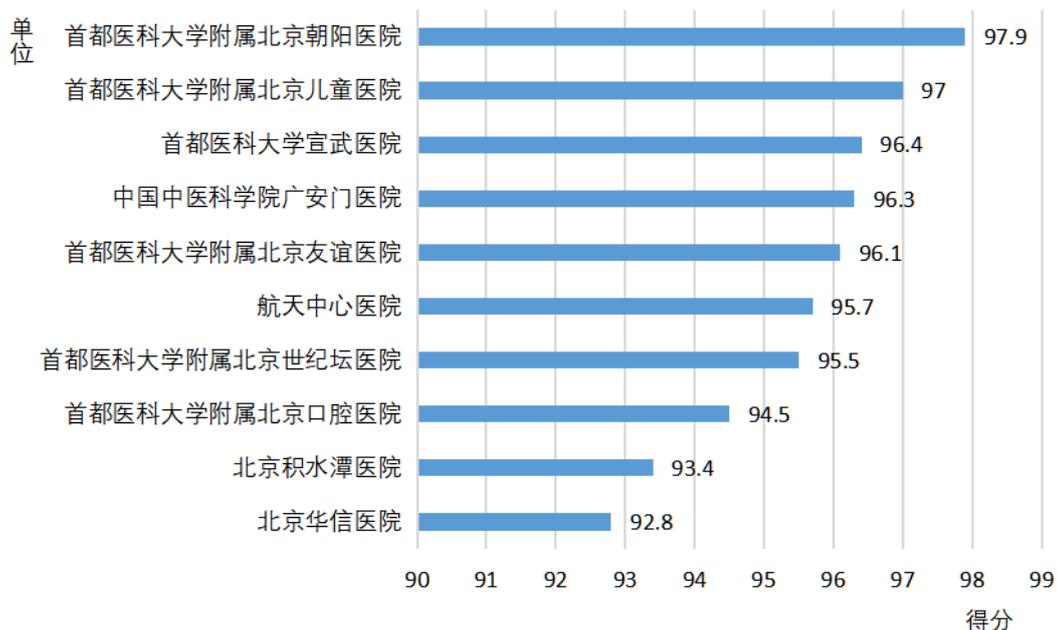


图 1 三级医疗机构网站综合绩效前 10 名得分分析图

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 6 家网站综合得分低于 40 分；最高分与最低分相差 65.4 分。相比 2020 年度，最高分与最低分的差值减少了 7.5 分。可见，三级医疗机构网站整体发展不均衡问题相比 2020 年度有所缓解。

2021 年，27 家三级医疗对标网站评分指标体系对网站进行了全新改版或加强运营维护力度，网站综合绩效排名得到提升。

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情况

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	97.9	1	0	11
2	首都医科大学附属北京儿童医院	97	1.5	0	15
3	首都医科大学宣武医院	96.4	3.5	0	-1
4	中国中医科学院广安门医院	96.3	3.5	0	29

2021 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

5	首都医科大学附属北京友谊医院	96.1	1	0	-4
6	航天中心医院	95.7	2.5	0	1
7	首都医科大学附属北京世纪坛医院	95.5	3.5	-1	-2
8	首都医科大学附属北京口腔医院	94.5	1	0	1
9	北京积水潭医院	93.4	1.5	0	-5
10	北京华信医院(清华大学第一附属医院)	92.8	1.5	0	0
11	北京大学第三医院	92.7	1.5	0	-5
12	北京大学肿瘤医院	92.2	3	0	-9
13	首都医科大学附属北京中医医院	91.1	2	0	7
14	清华大学附属北京清华长庚医院	88.6	2.5	0	34
15	首都医科大学附属复兴医院	87.8	1.5	0	1
16	首都医科大学附属北京潞河医院	87	1	0	-1
17	首都医科大学附属北京佑安医院	86.6	3	0	-9
18	北京回龙观医院	85.2	2.5	0	-4
19	北京大学第六医院	85.1	1.5	0	5
20	北京医院	85	1.5	0	-9
21	民航总医院	84.8	0	0	10
22	中国医学科学院阜外医院	84.4	1.5	0	4
23	中国医学科学院北京协和医院	84.2	5	0	14
24	应急总医院	84.1	3	0	10
25	首都医科大学附属北京妇产医院	82.8	0	0	-12
26	北京大学首钢医院	82.6	1	0	-3
27	首都医科大学附属北京胸科医院	82.2	2.5	0	9

2021 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

28	北京老年医院	81.5	1	0	1
29	首都医科大学附属北京安贞医院	80.8	2	0	-7
30	首都医科大学附属北京同仁医院	80.6	3	0	-11
30	北京中医药大学东直门医院	80.6	3	0	0
32	首都医科大学附属北京安定医院	79.9	1.5	0	-14
32	首都医科大学附属北京地坛医院	79.9	0	0	-7
34	首都医科大学附属北京天坛医院	79.5	2.5	0	9
35	北京大学第一医院	79.1	1.5	0	6
36	北京小汤山医院	78.8	1	0	-15
37	北京市肛肠医院	78.7	1	0	2
38	北京中医药大学第三附属医院	75.7	1	0	-11
38	中国康复研究中心（北京博爱医院）	75.7	2	0	0
40	北京大学人民医院	75.4	2	0	2
41	北京市顺义区中医医院	75	0	0	14
42	中国医学科学院肿瘤医院	74.5	0	0	-8
43	北京市平谷区医院	73.4	1	0	-11
44	北京中医药大学东方医院	73.3	1	0	1
45	中日友好医院	73.2	3	0	-18
45	北京市海淀区医院	73.2	0	0	8
47	北京市平谷区中医医院	72.9	1	0	3
48	中国中医科学院西苑医院	72.1	0.5	0	-4
49	中国中医科学院眼科医院	71.5	1	0	-9
50	北京大学口腔医院	71.4	2.5	0	6
51	北京市垂杨柳医院	70.1	1	0	/

2021 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	北京市通州区妇幼保健院	68.8	0.5	0	/
53	首都医科大学附属北京康复医院	68.3	1	0	1
54	国家电网公司北京电力医院	66.3	1	0	-8
55	航空总医院	66.1	0	0	-3
56	首都儿科研究所附属儿童医院	65.4	1	0	4
57	北京市和平里医院	65.1	0	0	/
58	中国中医科学院望京医院	63.6	1	0	0
59	北京市怀柔区中医医院	63.3	0	0	/
60	北京燕化医院	62.6	1.5	0	-9
61	北京市宣武中医医院	61.2	0	0	-12
62	北京市顺义区医院	61.1	1	0	-15
63	中国医学科学院整形外科医院(整形外科研究所)	60.2	2	0	-6
63	北京市大兴区中西医结合医院	60.2	1	0	-1
65	北京中医药大学附属护国寺中医医院	56.4	2	0	-7
66	中国中医科学院广安门医院南区	55.7	0	0	-5
67	北京市房山区中医医院	55.4	1	0	-3
68	北京市中西医结合医院	55	0.5	0	-4
69	北京市丰台中西医结合医院	53.4	0	0	/
70	北京美中爱瑞肿瘤医院	50	0	0	/
71	北京国丹白癜风医院	48.4	0.5	0	-5
72	北京王府中西医结合医院	47.6	0.5	0	-9
73	北京大学国际医院	47.5	0	0	-6
73	北京京城皮肤病医院	47.5	1	0	-3

75	首都医疗爱育华妇儿医院	47.4	1	0	-7
76	北京丰台右安门医院	46.9	0	0	/
77	北京市昌平区中西医结合医院	45.1	0	0	-8
78	北京朝阳中西医结合急诊抢救中心	45	0	0	-7
79	北京美尔目第二眼科医院	44.4	1.5	0	/
80	北京中科白癜风医院	44.2	0.5	0	-3
81	北京马应龙长青肛肠医院	43.1	1	0	1
82	北京陆道培医院	42.3	0.5	0	-8
83	北京京都儿童医院	42.2	1	0	-8
84	北京首大眼耳鼻喉医院	41	0	0	-13
85	北京方舟皮肤病医院	40.8	0	0	-12
86	北京联科中医肾病医院	40	0	0	-7
87	北京朝阳急诊抢救中心	38.8	1	0	/
88	北京北大医疗康复医院	36.6	0	0	-10
88	北京美尔目眼科医院	36.6	0	0	/
90	北京裕和中西医结合康复医院	34.8	0	0	-14
91	北京市红十字会急诊抢救中心	34	0	0	-10
92	北京妇幼保健院	32.5	0	0	/

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 68.8%。

五大指标体系中，得分率由高到低分别是，站点可用性、功能与设计、互动交流、院务公开、在线服务，分别为：97.0%、84.7%、67.0%、

64.2%和 60.9%。可以看出三级医疗机构网站总体呈现“重建设、轻运维”的现象依然突出。

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、在强化移动端便民惠民应用的同时，创新推出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：

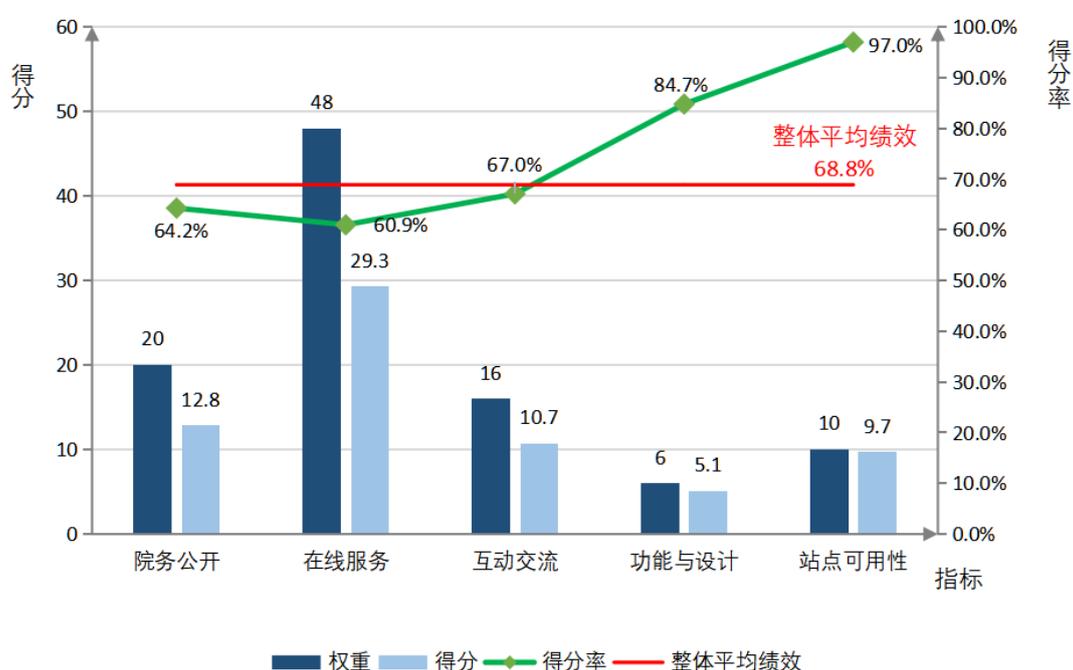


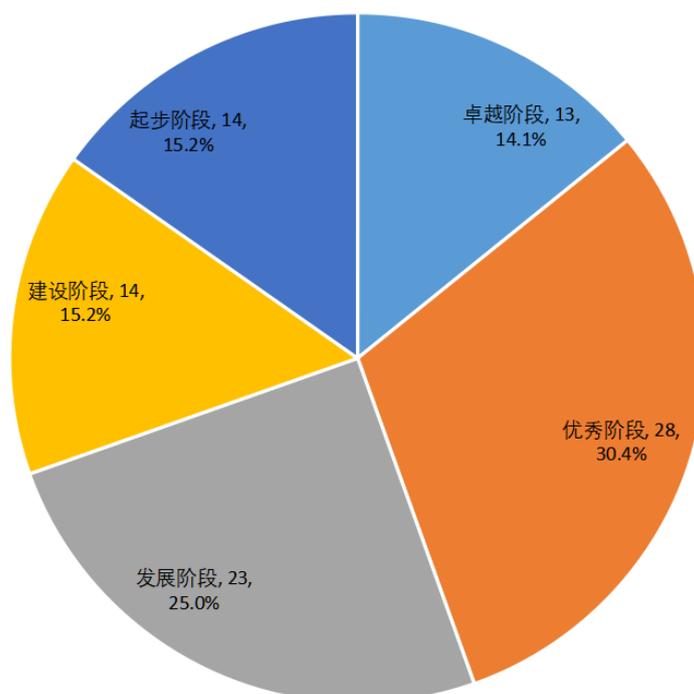
图2 三级医疗机构网站平均绩效和指标模块得分分析图

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13家迈入卓越阶段（ ≥ 90 分），占比为14.1%；28家网站跨入优秀阶段（ $75 \leq \text{分数} < 90$ ），占比为30.4%；23家网站处于发展阶段（ $60 \leq \text{分数} < 75$ ），占比为25.0%；14家网站处于建设阶段（ $45 \leq \text{分数} < 60$ ），占比为15.2%；

14 家网站还处于起步阶段（<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依然存在发展不平衡的问题。

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：



说明：卓越阶段（ ≥ 90 分），优秀阶段（ $75 \leq \text{分数} < 90$ ），发展阶段（ $60 \leq \text{分数} < 75$ ），建设阶段（ $45 \leq \text{分数} < 60$ ），起步阶段（ < 45 分）

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 64.2%。在“院务公开”的各项次级指标中，医院动态指标得分率最高，为 96.3%；其次为：医院简介、通知公告两项指标，得分率达到 80%以上；领导信息、专题建设、医院规章、医院资源、医院科研、

教育培训等 6 项指标的得分率在 60%-70%之间。院务公开目录、主站支持指标得分率低于 60%，分别为 23.2%和 35.9%。

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，但更新频次较低、时效性弱的常规内容建设仍需加强。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，行风建设、院务公开目录等非时效性栏目是保障公众监督、改善医患关系的重要渠道。因此，建议三级医院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，特别是保障规章制度、院务公开、专题建设等常规栏目信息发布的及时性和完整性。

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：

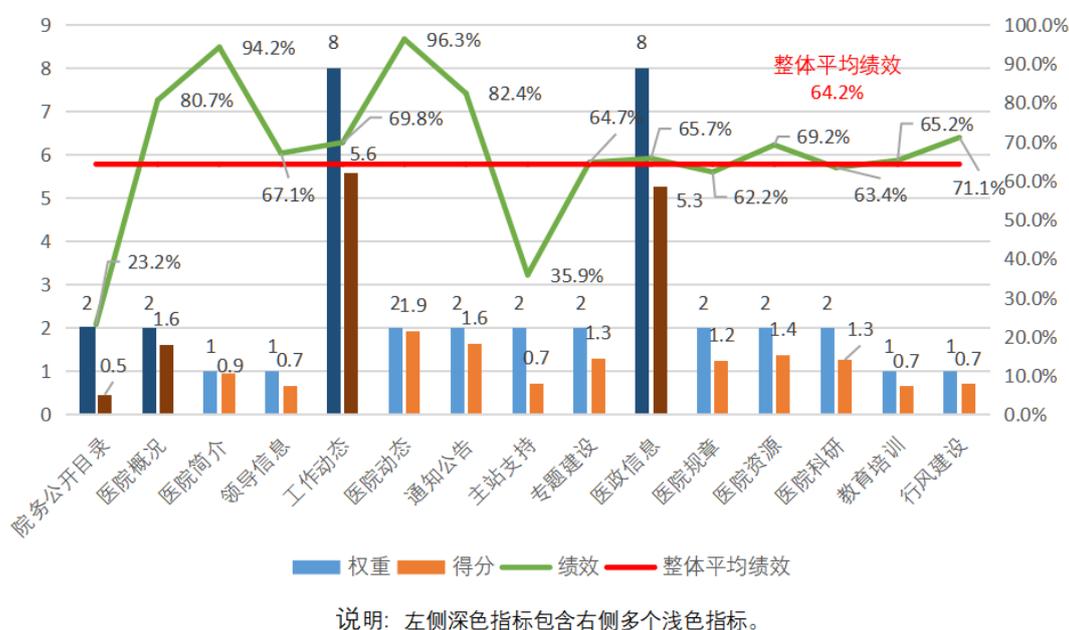


图 4 三级医疗机构网站“院务公开”二级指标得分率分析图

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 60.9%，达到及格水平。其中，专家介绍、平台信息完整性、健康常识指标得分率较高，分别为 95.0%、91.1%和 88.6%。科室介绍、就医须知两项指标的得分率超过 80%；预约挂号说明、挂号平台链接、医保就医说明指标达到及格水平；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。

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应用。在用户交互性方面，网站原本就不占优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：

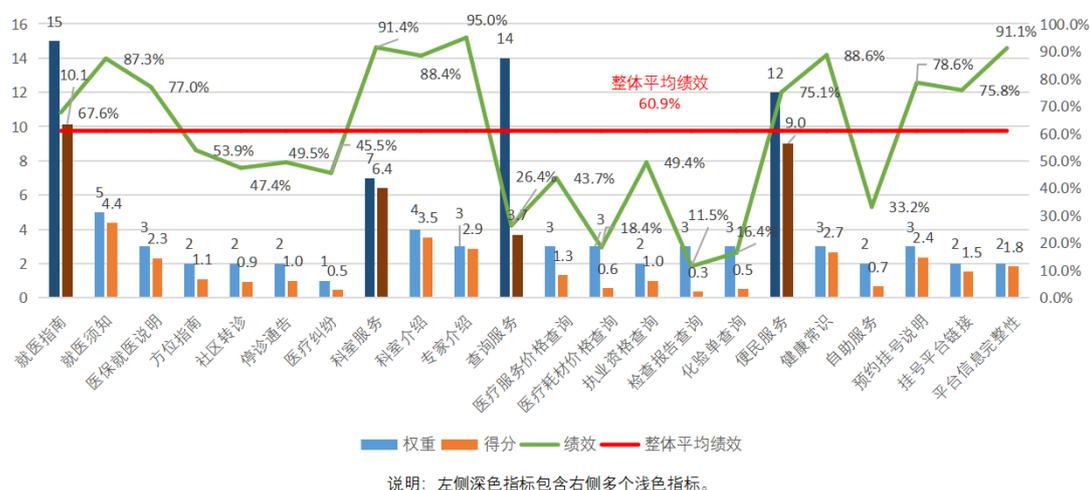


图 5 三级医疗机构网站“在线服务”二级指标得分率分析图

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 67.0%。其中，微信指标的得分率最高，为 98.3%；微博指

标的得分率为 80.2%；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。

微信、微博指标得分率维持较高水平，这反映了三级医疗机构持续重视应用新媒体平台。在医疗服务类应用功能不断向移动端迁移的大背景下，网站仍可以通过在线咨询、调查征集、渠道反馈等互动形式，将其作为与公众互动的重要补充和联络兜底手段。

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：

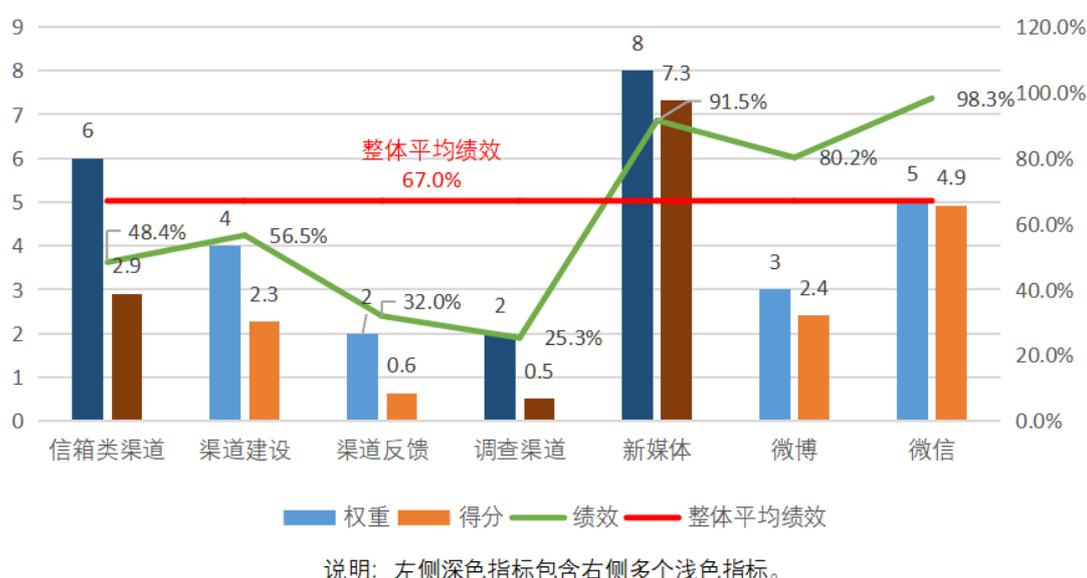


图6 三级医疗机构网站“互动交流”二级指标得分率分析图

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84.7%。其中，网站标识、页面设计得分率相对较高，分别为：94.0%、92.9%；其次为：网站导航、辅助区信息，得分率分别为：82.2%和80.7%；检索功能最低，为79.3%。

建议三级医疗机构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97.0%。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91.6%。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：

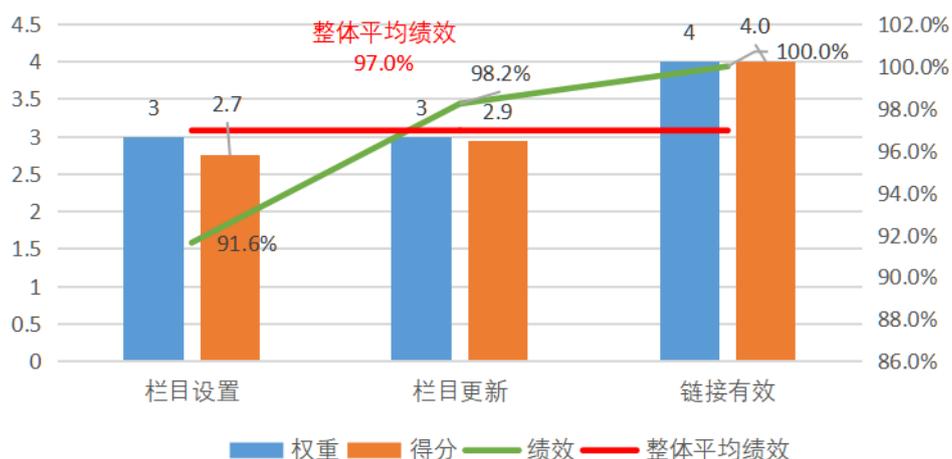


图8 三级医疗机构网站“站点可用性”指标得分率分析图

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，多家医院网站基于用户分类开发不同的分网站，如提供 App、英文版以及无障碍浏览等功能，以实现对用户服务的精细化，增强公众对医院网站“智慧服务”的获得感。

在特色服务方面，首都医科大学宣武医院、应急总医院等网站设置无障碍通道网页，具备老人模式、视障模式等功能，利于构建适老化就医环境。中国中医科学院广安门医院网站便民查询栏目开通疾病知识库等查询功能，有助于提升公众健康素养。北京中医药大学东直门医院网站的专家介绍页面，可直接点击进行在线预约。以上功能改造，体现出北京地区医疗机构以患者为中心，不断提升网站便民惠民服务水平。

总体来看，累计有 25 家三级医疗机构网站未加分，占比 27.2%。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 10 分，测评结果显示，1 家三级医疗机构网站因有页面链接显示“存在安全问题”被扣 1 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
4.1-5 分	1	1.1%
3.1-4 分	3	3.3%
2.1-3 分	12	13.0%
1.1-2 分	18	19.6%
0.1-1 分	33	35.9%
0 分	25	27.2%
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

需要说明的是，2021 年实际测评北京地区三级医疗机构网站的数量为 92 家，与 2020 年实际测评 82 家相比增加了 10 家，增幅超过 12%。

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 2021 年进入卓越阶段（ ≥ 90 分）

的单位有 13 家，比 2020 年增加 3 家；跨入优秀阶段（ $75 \leq \text{分数} < 90$ ）的网站数量为 28 家，比 2020 年增加 7 家；处于发展阶段（ $60 \leq \text{分数} < 75$ ）的网站数量为 23 家，比 2020 年减少 5 家；处于建设阶段（ $45 \leq \text{分数} < 60$ ）的网站数量为 14 家，比 2020 年增加 5 家；处于起步阶段（ < 45 分）的网站数量为 14 家，与 2020 年持平。

可以看出，三级医疗机构网站建设取得了一定成效，整体发展水平均衡性有所提升。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 2021 年与 2020 年三级医疗机构网站所处阶段对比分析表

网站所处阶段	2021 年		2020 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	13	14.1%	10	12.2%	1.9%
优秀阶段	28	30.4%	21	25.6%	4.8%
发展阶段	23	25.0%	28	34.1%	-9.1%
建设阶段	14	15.2%	9	11.0%	4.2%
起步阶段	14	15.2%	14	17.1%	-1.9%

2. 单项指标得分对比

测评结果显示，三级医疗机构网站 2021 年相对于 2020 年总绩效得分率增加 1.6%。其中，“院务公开”“在线服务”“功能与设计”“站点可用性”略有上升；“互动交流”略有下降。

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 2021 年三级医疗机构网站各指标模块得分情况与 2020 年对比表

2021 年模块功能指标得分			2020 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

2021 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

2021 年模块功能指标得分			2020 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	64.2%	院务公开	20	61.4%
在线服务	48	60.9%	在线服务	48	58.2%
互动交流	16	67.0%	互动交流	16	70.7%
功能与设计	6	84.7%	功能与设计	6	83.8%
站点可用性	10	97.0%	站点可用性	10	94.8%
总绩效得分	100	68.8%	总绩效得分	100	67.2%

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 97.9 分，位居 2021 年度三级医疗机构网站测评第 1 名。与 2020 年相比，首都医科大学附属北京朝阳医院在网站测评中名次提高了 11 名，进步较快。该院网站建设功能较为齐备，从五项一级指标得分率情况看，除站点可用性指标得分率略低于该指标平均得分率之外，“在线服务”“院务公开”“互动交流”指标得分率分别比该指标平均得分率高 35.5、35.3、29.8 个百分点，网站建设水平较为突出。该院网站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。

从得分情况看，医疗机构在线服务、特别是查询服务建设水平较低，该指标平均得分率仅为 26.4%。而 2021 年北京朝阳医院对标指标体系，着重加强了网站在线服务、特别是查询服务功能建设，本院查询服务指标得分率高达 97.1%，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、化验单查询等查询功能均已具备，体现了“网站、移动应用同步建设”的意识，切实提高了网站的便民服务水平。

另外，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，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。

（二）首都医科大学附属北京儿童医院

首都医科大学附属北京儿童医院网站综合得分为 97 分，位居 2021 年度三级医疗机构网站测评第 2 名。与 2020 年相比，名次提高了 15 名，进步迅速。网站内容丰富、各栏目设置齐全，能够全面覆盖院务公开、在线服务、互动交流等各类资源，五项一级指标得分率均高于该指标平均得分率。其中，“院务公开”“在线服务”“互动交流”指标得分率分别比该指标平均得分率高 32.8、31.8、31.7 个百分点。

“院务公开”方面，除医院资源、医院科研得分率同为 85%之外，其余三级指标得分率均为 100%，体现医院网站建设的规范性、全面性。“在线服务”方面，着重加强了人民群众就医需求迫切的查询服务、自助便民服务等功能，查询服务指标得分率比该指标平均得分率高 52.2 个百分点。“互动交流”方面，北京儿童医院信箱类渠道、调查渠道两项指标得分率分别为 100%、90%，比这两项指标平均得分率分别高 51.6、64.7 个百分点。在“功能与设计”方面得分率达 100.0%，网站设计规范，能够实现全网检索功能，并提供英语版及社交媒体分享服务。

（三）首都医科大学宣武医院

首都医科大学宣武医院网站综合得分为 96.4 分，位居 2021 年度三级医疗机构网站测评第 3 名。相比 2020 年，名次降低 1 名。宣武医院网站内容丰富、各栏目设置齐全，能够全面覆盖院务公开、在线服务、互动交流等各类资源。五项一级指标得分率均高于该指标平均得分率。其中，“院务公开”“互动交流”“在线服务”指标得分率分别比该指标平均得分率高 35.3、29.8、25.9 个百分点。

宣武医院院务公开功能建设优势突出，其中除医院资源得分率为 95% 以外，其余三级指标得分率均为 100%。说明医院能够通过网站及时公开院务信息，回应百姓关注热点问题，提高公众监督水平。互动交流方面，渠道建设、调查渠道及新媒体指标得分率均为 100%，保障人民群众通过网站与医疗机构加强互动，提升患者满意度。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。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。其医疗耗材价格查询服务功能具有自建数据库，不是链接到发改委网站，而是医院自己提供的数据库。

（四）中国中医科学院广安门医院

中国中医科学院广安门医院网站综合得分为 96.3 分，位居 2021 年度三级医疗机构网站测评第 4 名。相比 2020 年，名次提高 29 名，进步极为突出。该院网站建设各项功能较为齐全，除站点可用性指标得分率略低于平均得分率之外，其余四项一级指标得分率均高于该指标平均得分率。其中，“在线服务”“互动交流”“院务公开”指标得分率分别比该指标平均得分率高 32.4、30.5、22.3 个百分点。

在线服务方面，具备包括检查报告查询、化验单查询在内的各项查询服务功能，查询服务二级指标得分率为 97.1%，比该指标平均得分率高 70.7 个百分点。互动交流方面，针对医疗机构普遍建设水平较为滞后的渠道反馈、调查渠道功能，广安门医院进行了强化建设，两项指标得分率均为 100%。另外，该院网站页面设计体现较高的人文性，依据人群特征及需求细分网站功能，提供大众版、专业版、英文版，具有无障碍访问功能，并上线了移动 App。

（五）首都医科大学附属北京友谊医院

首都医科大学附属北京友谊医院网站综合得分为 96.1 分，位居 2021 年度三级医疗机构网站测评第 5 名。相比 2020 年，名次降低 4 名。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。五项一级指标得分率均高于该指标平均得分率，其中“在线服务”“互动交流”“院务公开”指标得分率分别比该指标平均得分率高 36.8、28.6、21.3 个百分点。

与本年度综合绩效排名靠前的医疗机构类似，友谊医院网站建设的突出优势体现在针对各医疗机构普遍存在的建设短板，如在线服务中的查询服务、互动交流中的渠道反馈和调查渠道等进行了强化建设，将各医疗机构普遍性“短板”变为本站的“长板”。友谊医院查询服务指标得分率为 100%；渠道反馈、调查渠道得分率分别为 100%、95%，切实提升了网站服务的实用性。

第四章 问题与建议

（一）部分三级医疗机构网站建设水平低位徘徊，建议对标测评指标体系要求，有针对性补齐短板。

2021 年度，处于建设阶段（ $45 \leq \text{分数} < 60$ ）的网站数量为 14 家，比 2020 年增加 5 家；处于起步阶段（ < 45 分）的网站数量为 14 家，与 2020 年持平。

网站是医院对公众服务的窗口，同时也是医院对外展示的窗口，网站建设在一定程度上反映了医院业务发展和对公众服务的能力水平。建议评分较低的三级医疗机构结合自身工作实际和医院定位，主动对标测评指标体系，提高认识，投入必要的人力和资金，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、加强医患沟通、促进医院发展的重要作用。

（二）部分网站栏目空白或缺失、服务功能分散化等问题突出，建议优化网站设计，增强服务的连续性和便捷性。

部分网站对内容维护力度不足，空白栏目、“僵尸”栏目较多。院务公开目录在 2020 年、2021 年连续两年平均得分率均低于 25%；规章制度、专题建设等时效性较弱的内容建设也亟待加强。此外，部分网站“用而不便”，虽服务功能齐备，但栏目设置层级过多，功能碎片化，服务便捷性不足。如网页固定位置缺乏导航条、专家介绍、出停诊信息和在线预约等功能没有打通，导致公众查询医疗信息并挂号时需要在不同页面间频繁跳转；信息分类和检索功能智能化不足，

公众寻找所需信息需花费较长时间。部分网站因健康常识信息未有效分类而被扣分，健康常识指标整体得分率相比 2020 年降低了 1.5 个百分点。

建议网站加强顶层设计和统筹管理，从清理“网站地图”开始，清理“僵尸”栏目和功能；优化栏目设置和网站服务流程，进行更大范围的信息集成和功能整合，提升服务质量。

（三）部分三级医疗机构“重移动、轻网站”建设，建议“网站、移动应用”统筹建设、融合发展，不断提高网站互动交流、在线查询等服务水平。

本次测评发现，网站和移动应用之间的信息割裂问题较为突出，部分服务功能进一步向移动端迁移。测评结果显示，2021 年纳入测评范围的 92 家三级医疗机构网站中，“在线服务”指标平均得分率为 60.9%，比 2020 年略有提高，但刚过及格线。“互动交流”平均指标得分率为 67.0%，相比 2020 年降低了 3.7 个百分点。值得注意的是，互动交流模块中的渠道建设、渠道反馈、调查渠道、微博、微信 5 个二级指标，其平均得分率相比 2020 年均不同程度降低，其中，渠道反馈、调查渠道降幅最大，分别降低了 9 个百分点和 7.1 个百分点。2021 年北京地区互联网诊疗、互联网医院建设突飞猛进，但医疗机构网站的相关内容介绍和导流服务相对较少。

建议三级医疗机构可重点加强适合网站平台的在线服务、互动交流功能建设，如科室及专家介绍、方位及停车指南、多样化挂号渠道集纳、信箱类及调查类渠道反馈、在线医疗服务及耗材价格查询等。将网站建设纳入医院智慧服务建设整体方案中，创新网站互动内容和形式，努力提供“全覆盖”“一站式”的在线便民惠民服务。

（四）网站建设在提高安全性、改版升级的同时，建议同步提升网站的易用性，彰显人文关怀，打造特色服务。

2021 年，随着《数据安全法》《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。如 2021 年实际测评的 92 家三级医疗机构中，约四成网站的网络协议由“http”改为更加安全的“https”。部分网站改版后采用了“瀑布流”技术、自适应的响应式技术等新技术应用。但个别网站的改版“只改形式未改内容”；部分网站未提供无障碍浏览功能，对老年人等特殊群体的关照不够；网站建设未能体现本机构的特色服务等。

建议网站建设在不断加强基本功能建设的同时，筑牢安全基座，增强网站服务的人文关怀，提升网站服务的易用性，立足本医疗机构情况，打造具有品牌特色的服务，如医保服务相关解答、特需疾病治疗、健康管理计划等。

（五）仍有个别医院未能接入北京市预约挂号统一平台，建议完善网站挂号渠道信息，提升预约挂号服务便捷性。

测评结果显示，2021 年“挂号平台链接”指标得分率比 2020 年有所增加，但目前仍有部分三级医院尚未接入北京市预约挂号统一平台，部分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 调整为 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，完善相关预约挂号信息。

总之，2021 年，以互联网诊疗、互联网医院为代表的“互联网+医疗健康”获得飞跃式发展，与此同时，三级医疗机构网站的重要性

并没有被削弱。作为医疗机构的“门户”，医疗机构网站发挥着不可替代的便民惠民服务筑底作用和战斗堡垒作用，是医疗机构进一步改善医疗服务，构建和谐医患关系的重要阵地。

附件 1：北京地区卫生健康系统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	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	• 2021 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（2021 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。2021 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。2021 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 提供医保患者就医须知、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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 提供医疗纠纷的处理途径、程序。
		科室服务		
		科室介绍	4	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 2021 年公示信件。
		调查类渠道		
		调查渠道类	2	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	采用先进的设计思想和技术展现美观、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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 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）； 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； 热点服务或栏目首页突出体现； 结合自身业务开展的特色功能或栏目； 其他方面的特色服务（如多语种版本）。
扣分项		不符合医疗广告管理规定	▼5	重点审核医疗广告的内容及表现形式是否符合《医疗广告管理办法》第六条、第七条规定。
		网站安全问题	▼5	<ol style="list-style-type: none"> 网站在测评期间不能正常访问的； 网站出现严重的安全事件并造成一定社会负面影响的； 网站被网络安全部门监测到网站有安全隐患的。

附件 2：北京地区卫生健康系统三级医疗机构

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"> ●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 ($75 \leq \text{分数} < 90$)	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ($60 \leq \text{分数} < 75$)	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ($45 \leq \text{分数} < 60$)	<ul style="list-style-type: none"> ●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)	<ul style="list-style-type: none"> ●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。