

2023 年度北京地区卫生健康系统三级医疗机构

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<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。
		信箱类渠道		
互动交流	16	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2022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”社群链接。
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	<p>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）；</p> <p>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；</p> <p>3. 热点服务或栏目首页突出体现；</p> <p>4. 结合自身业务开展的特色功能或栏目；</p> <p>5. 其他方面的特色服务（如多语种版本）。</p>
扣分项		不符合政策法规规定	▼5	<p>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：</p> <p>（一）涉及国家秘密的；</p> <p>（二）涉及商业秘密的；</p> <p>（三）涉及自然人个人信息保护的；</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（六）法律、法规、规章等规定的不予公开的信息。</p>
		网站安全问题	▼5	<p>1. 网站在测评期间不能正常访问的；</p> <p>2. 网站出现严重的安全事件并造成一定社会负面影响的；</p> <p>3. 网站被网络安全部门监测到网站有安全隐患的。</p>