

2024年北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评指标体系及评分细则

类别 (一级 指标)	权重	业务项目 (二级指 标)	权重	应用功能 (三级指 标)	权重	评价内容	评分细则	应用数 量
1. 基础 服务	12	1.1注册认 证	5	1.1.1在线注 册	1	(1) 患者可使用移动设备(即患者移动 端,下同)在线完成身份注册,可以添加 家庭成员或多位患者。	可在线完成身份注册且可添加其他就诊人,得1分;能实现在线身份 注册但不能添加就诊人,得0.5分。提交参评的移动应用程序总数量 60%以上合格得分,否则不得分。	是
				1.1.2实名认 证	1	(2) 支持患者移动端在线完成实名认 证,如身份证、医保卡、生物特征识别 等,可与公安认证或线下实名认证对接 实现。	提供至少但不限于其中一项实现实名认证,得1分;不能实现实名认 证,不得分。提交参评的移动应用程序总数量60%以上合格得分,否 则不得分。	是
				1.1.3登录管 理	1	(3) 患者移动端采用了用户名+口令、 手机号+验证码、图形验证等方式实现 身份认证,鼓励采用双因素认证。	提供了包括但不限于:用户名+口令、手机验证码等安全认证方式的 其中至少一项(可将手势密码作为辅助),得1分;若无任何安全认 证功能,不得分。提交参评的移动应用程序总数量60%以上合格得 分,否则不得分。	是
				1.1.4注册协 议	1	(4) 医院与患者就在线注册患者移动端 服务达成的一致性法律责任文书。设置 患者阅读须知选项,尽到告知患者阅读 的义务。	有针对性提供了与注册本身相关的法律协议并设置阅读须知选项,得 1分;若只设置阅读须知,得0.5分;若无此功能,不得分。参评的移 动应用程序总数量60%以上合格得分,否则不得分。	是
				1.1.5注册说 明	1	(5) 提供关于注册的分解步骤、需要患 者提供的材料等说明。	提供完整注册步骤和所需材料,得1分;没有提供注册步骤或不完 整,得0.5分;没有提供注册步骤、且需要患者提供的材料说明表述 不够细,导致患者不易理解和操作,不得分。参评的移动应用程序总 数量60%以上合格得分,否则不得分。	是
		1.2.1医院简 介	1	(6) 提供医院简介或者网站版医院简介 链接。(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、医疗技术及临床应用情况等信 息;医院地址、乘车路线、公开电话等 联系方式。)	信息全面,或链接到网站并能做到移动端适配显示,得1分;若信息 不全,或链接到网站但没有做移动端适配显示,每缺一项扣0.1分, 最多扣0.5分;无此信息且无链接网址,不得分。			

2024年北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评指标体系及评分细则

类别 (一级 指标)	权重	业务项目 (二级指 标)	权重	应用功能 (三级指 标)	权重	评价内容	评分细则	应用数 量
		1.2医疗信息	4	1.2.2科室介绍	1	(7) 提供医院科室简介或网站版科室简介链接。(介绍医院各科室概况、人员结构、诊疗范围,重点介绍重点科室的优势和特色。)	信息全面,或链接到网站并能做到移动端适配显示,得1分;若信息不全,或链接到网站但没有做移动端适配显示,每缺一项扣0.1分,最多扣0.5分;无此信息且无链接网址,不得分。	
				1.2.3医生介绍	1	(8) 提供医生介绍,包括姓名、职称、专长、出诊时间等或网站版医生介绍链接。	至少包括但不限于4项内容(姓名、职称、专长、出诊时间),得1分;每缺少一项,扣0.25分;无医生介绍,不得分。	
				1.2.4就医指南	1	(9) 提供使用移动应用的患者及家属使用说明指南,并给出清晰的导诊途径和使用方法。	移动应用直接提供了符合条件的就医指南信息,得1分;或链接到网站、并能做到移动端适配显示,得1分;链接到网站、但不能做移动端适配,得0.5分;若移动端有此内容、但没设置此栏目,得0.5分。若无符合条件的就医指南信息,不得分。	
		1.3服务协议说明	3	1.3.1服务协议	2	(10) 医院与患者或家属就在线提供的导诊服务、预约医院服务(挂号、检查、住院)等应达成的一致性法律责任文书。而且在服务前必须强制用户阅读,并提交表示已经阅读并愿意承担相应的法律责任。最少应提供预约挂号一项。	服务协议至少包括但不限于预约挂号一项,并且强制用户阅读,得2分;若不能强制用户阅读,得1分;若无相关内容,不得分。	
				1.3.2服务说明	1	(11) 提供关于预约医院服务(挂号、检查、住院等)的步骤、所需材料等方面说明。最少应提供预约挂号一项。	预约说明如提供了预约医院服务(挂号、检查、住院)的步骤与所需材料当中的至少一项预约服务,得1分;若没有提供注册步骤,得0.5分;若没有材料说明或表述不清晰,得0.5分;若无此预约说明,不得分。	

2024年北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评指标体系及评分细则

类别 (一级 指标)	权重	业务项目 (二级指 标)	权重	应用功能 (三级指 标)	权重	评价内容	评分细则	应用数 量
2. 诊前 服务	16	2.1诊前导 医	5	2.1.1自助录 入病情和上传 病历,生成预 问诊文档	3	(12) 支持患者在诊前通过移动应用患者端系统录入症状、病史、家族病史、过敏史、个人健康行为特征等信息,支持患者诊前上传病历资料生成预问诊文档,可供医师、智能分诊系统参考	如提供患者自助录入病情功能,且支持患者诊前上传病历资料,并有应用,并支持患者诊前上传病历资料生成预问诊文档得3分;系统支持自助录入病情得1分,上传病历得1分,生成预问诊文档得1分;无任何上述功能,不得分。自助录入病情和上传病历,生成预问诊文档的功能应用数量三个月内持续增长,为合格(包含互联网诊疗服务活动和线下就诊服务)。	是
				2.1.2智能分 诊	2	(13) 可根据患者自主录入症状、历史诊疗情况;或检查、治疗安排;或区域多发病、流行病情况等,系统自动给出患者分诊建议,或进行初步分诊。	有此功能,得2分;如具备根据患者自主录入症状、历史诊疗情况,或根据检查、治疗安排两种情况中的一种,且同时具备根据区域多发病、流行病情况进行智能分诊的,得2分;如不具备根据患者自主录入症状、历史诊疗情况,且不具备根据检查、治疗安进行智能分诊的,得1分;不具备根据区域多发病、流行病情况进行智能分诊的,得1分;以上功能均不具备,不得分。	
				2.2.1预约挂 号	3	(14) 提供各院区、各科室医生出诊信息和号源,支持患者移动端预约线上诊疗和线下门诊号源。对于频繁退号、失约、打击号贩子等管理措施有明显标记及提示。支持多种预约模式:如诊间、跨科、复诊、诊疗团队内、医联体内等。	移动应用直接提供此功能或链接到114平台等第三方平台(链接到第三方平台可以是告知说明)且预约挂号功能应用率(预约挂号占总挂号的百分比)上个月在80%以上1分;60%-80%得0.5分;60%以下不得分。预约挂号包括手机预约挂号和自助机预约挂号。对于频繁退号、失约、打击号贩子等管理措施有明显标记及记录得1分,支持多种预约模式(需2种及以上)得1分;若既没有直接提供此功能,不得分。	是
				2.2.2消息推 送	2	(15) 当推送院内资源或信息,或有相关信息发生变化时,及时通知患者,包括但不限于:预约提醒、入院通知、医师停诊、检查检验治疗时间变更等。	若提供了4项及以上推送服务,得2分;若提供了3项推送服务,得1.5分;若提供了2项服务,得1分;若提供了1项服务,得0.5分;无此功能,不得分。(信息推送实现方式:实现批量处理短信接口发出或信息系统自动触发,不是人工发送)	

2024年北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评指标体系及评分细则

类别 (一级 指标)	权重	业务项目 (二级指 标)	权重	应用功能 (三级指 标)	权重	评价内容	评分细则	应用数量
		2.2诊疗预 约	11	2.2.3分时段 预约	2	(16) 支持分时段预约挂号、预约检验、预约检查, 预约时间可精确到 <b>一个小时</b> 以内。	若提供预约挂号、检验、检查中的两项或两项以上的分时段预约, 得2分; 若仅提供1项服务的, 得1分; 无此功能, 不得分。	
				2.2.4智能预 约参考	2	(17) 可根据患者诊前的检查、治疗 <b>多种安排</b> 情况, 自动为患者提供方便的预约安排参考, <b>实现检查或检验等集中预约, 防止检查或检验时间冲突。</b>	若具备此功能且支持三类及以上检查或检验得2分; 有此功能不足三类得1分, 无此功能, 不得分。	
				2.2.5入院预 约	2	(18) 患者能及时获取住院预约安排的信息提醒, 并支持患者通过移动端查看医院为其预约住院安排的科室、时间、床位类型等信息, 患者可完善入院个人基本信息。	若具备该项功能, 得2分; 若只具备患者能及时获取住院预约安排的信息提醒并可查看医院为患者预约住院安排的科室、时间、床位类型等信息, 不具备患者完善入院个人基本信息, 得1分; 无此功能, 不得分。	
				3.1.1实时查 询服务	2	(19) 支持患者主动 <b>查询实时服务进度, 包括: 缴费排队、候诊及回诊排队、检查、手术排队或其他治疗进展排队</b> 情况等。	若提供了4项及以上查询服务, 得2分; 若提供了3项查询服务, 得1.5分; 若提供了2项服务, 得1分; 若提供了1项服务, 得0.5分; 无此功能不得分。注: 推送提醒可得分。	
		3.1信息推 送	9	3.1.2就医信 息告知	2	(20) 支持针对患者病情、诊疗活动的 <b>自动推送个性化信息通知</b> , 如: 手术通知及注意事项、出院提示、取药提示、取报告通知、检查检验注意事项、用药指导等信息。	若提供了4项及以上查询服务, 得2分; 若提供了3项查询服务, 得1.5分; 若提供了2项服务, 得1分; 若提供了1项服务, 得0.5分; 无此功能不得分。	

2024年北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评指标体系及评分细则

类别 (一级 指标)	权重	业务项目 (二级指 标)	权重	应用功能 (三级指 标)	权重	评价内容	评分细则	应用数 量
3. 诊中 服务	27			3.1.3病历资 料查询和下载	4	(21) 患者可通过移动端查看和下载病 历资料, 如门诊病历(主诉、既往史、 过敏史、诊断等)、检查报告、检验报 告、检查影像等信息。	病历资料查询(满分2分): 每实现查询1项得0.5分; 病历资料下载(满分2分): 每实现下载1项得0.5分。	
				3.1.4消息分 级管理	1	(22) 实现消息通知的分级管理, 允许 患者屏蔽非关键信息。	若具备此项功能, 得1分; 无此功能, 不得分。	
		3.2医院导 诊	4	3.2.1院内导 航	2	(23) 为患者提供室内地图查询服务, 支持患者在线查询各科室位置; 为患者 提供与个人诊疗活动相关的院内定位与 导航服务。	提供静态地图查询服务得0.5分; 提供动态地图导航功能得1.5分; 提 供动态地图导航功能且与患者个性化诊疗活动相关的导航服务功能得 2分。利用百度/高德等公共地图、非医院内部导航不得分。	
				3.2.2智能导 引	2	(24) 可根据患者不同检查、检验、治 疗等候队列的实时变化, 提示并引导患 者最优就诊方式。	可查询多个队列, 得1分; 可根据不同队列具备此项功能并可提示引 导患者最优就诊方式, 得2分; 无此功能, 不得分。	
		3.3院内便 民服务	4	3.3.1院内便 民服务	2	(25) 支持查询、预约院内便民服务 (可不集中), 如: 轮椅租赁、平车租 赁、订餐、护工选择、中药代煎、病历 复印及邮寄、检查胶片快递、自动售货 机、志愿者服务预约等。	若至少提供了其中4项服务, 得2分; 若仅提供了3项服务, 得1.5分; 若仅提供了2项服务, 得1分; 若仅提供了1项服务, 得0.5分; 若完全 无此功能不得分。	
				3.3.2智慧院 内便民服务	2	(26) 可根据患者病情自动推荐相关院 内便民服务内容(包括可根据患者诊疗 情况, 结合营养师所下膳食医嘱自动向 患者推荐适宜餐食); 可实现患者便利 服务的集中管理, 院内患者便民服务不 仅在移动端进行统一集中展示, 同时线 上线下获得的便民服务信息内容一致。	具备4项及以上便民服务的集中展示和1项个性化推荐功能, 得2分; 具备4项便民服务的集中展示或1项个性化推荐功能, 得1分; 无相关 功能, 不得分。	

2024年北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评指标体系及评分细则

类别 (一级 指标)	权重	业务项目 (二级指 标)	权重	应用功能 (三级指 标)	权重	评价内容	评分细则	应用数 量
		3.4在线诊疗	10	3.4.1在线交互	5	(27) 可实现与在线诊疗患者的图文交互和音视频交互。	具备相关功能，得5分；只具备图文交互或音视频交互功能中的一项，得2.5分；无此功能，不得分。	
				3.4.2医嘱开具	5	(28) 可在线开具处方、检查单、检验单、住院单、治疗单等。	具备在线开具处方、检查单、检验单、住院单、治疗单5项功能，得5分；缺少任意1项功能，扣1分；无此功能，不得分。	
		4.1患者反馈	7	4.1.1满意度调查问卷	4	(29) 支持患者移动端填写和提交满意度调查问卷。 <b>门诊就诊结束和住院出院后推送满意度调查，调查表与门诊和住院关联（精准调查）。</b>	满意度调查为精准调查功能且应用数量上个月大于就诊量的5%或超过100条得4分；有精准调查功能且应用数量上个月不足就诊量的5%或不足100条，得3分；满意度调查非精准调查功能且应用数量上个月大于就诊量的5%活超过100条得2分；满意度调查非精准调查功能且应用数量上个月不足就诊量的5%或不足100条得1分；无此功能不得分。	是
				4.1.2投诉和反馈	2	(30) 支持患者移动端提交投诉和建议，医院反馈回应并 <b>形成闭环管理</b> 。	支持患者移动端利用信息化手段提交投诉及建议，且提供医院反馈回应并 <b>形成闭环</b> ，得2分；只支持患者端提交投诉和建议 <b>未形成医院闭环管理</b> ，得1分；若无任何相关功能，不得分。	
				4.1.3患者招募	1	(31) 可根据患者就诊活动 <b>精准</b> 推送患者招募等内容。	若医院能根据患者就诊情况， <b>精准</b> 推送至少1项患者招募等，得1分；若无任何相关功能，不得分。	
				4.2.1复诊预约提示	1	(32) 支持通过互联网诊疗平台根据患者检查检验出结果时间，提示预约复诊号源。	有此功能得1分，无此功能不得分。	

2024年北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评指标体系及评分细则

类别 (一级 指标)	权重	业务项目 (二级指 标)	权重	应用功能 (三级指 标)	权重	评价内容	评分细则	应用数量
4. 诊后 服务	23	4.2患者随 访	8	4.2.2患者随 访调查	2	(33) 支持以短信、App消息等方式向患者推送随访提示、随访调查表,患者移动端完成填写。支持患者随访调查的智能自动应答功能。	全部实现,得2分;若只提供随访提示和随访功能,无智能自动应答功能,得1分;若无任何相关功能,不得分。	
				4.2.3个性化 建议	2	(34) 针对特定患者人群,根据患者慢性病特征、日常健康记录等,为患者提供个性化提醒,包括复诊、用药、饮食、运动等;可根据病情自动提示患者关注相关健康指标,如血压、血糖、体重等。	若具备个性化提醒功能中的2项及以上,且具备健康指标提示功能中的2项及以上,得2分;若具备个性化提醒中的2项以上功能,但不具备健康指标提示功能中的2项及以上,得1分;若只具备健康指标提示功能中的2项以上,但不具备个性化提醒功能中的2项及以上,得1分;无此功能,不得分。	
				4.2.4健康监 测	2	(35) 通过自主录入、自动采集(如可穿戴设备)等直接获取患者相关监测信息,数据为临床医生提供参考。	自动采集到患者自主录入的监测信息数据,得1分;医生可在医生工作站查看患者监测信息数据,得2分。	
				4.2.5随访档 案及计划	1	(36) 建立患者随访档案和随访计划,基于多途径的(电话、智能语音、短信、消息)的智能随访平台。	有随访档案和计划功能得1分,有随访档案或计划得0.5分,无此功能不得分。	
		4.3药品调 剂与配详	8	4.3.1处方查 询和下载	2	(37) 支持患者移动端查询和下载个人处方、查询药品说明书。	若能查询个人处方和药品说明书,并可下载个人处方,得2分;若仅能查询个人处方和药品说明书,不能下载个人处方,得1分;若仅能查询和下载个人处方,不能查询药品说明书,得1分;无此功能,不得分。	
				4.3.2带药查 询和下载	2	(38) 支持患者移动端查询和下载出院带药信息。	若能查询和下载出院带药信息,得2分;若只能查询、不能下载出院带药信息,得1分;无此功能,不得分。	

2024年北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评指标体系及评分细则

类别 (一级 指标)	权重	业务项目 (二级指 标)	权重	应用功能 (三级指 标)	权重	评价内容	评分细则	应用数量
		药品配送		4.3.3 药品配送	3	(39) 支持患者移动端支付药品配送费用、选择配送地点,并查询药品配送进展情况,医院对配送药品及配送单位可进行查询和追溯。	具备药品配送(包含线上和线下)功能,且可查询配送进展情况,且医院对配送药品及配送单位可进行查询和追溯,得3分;缺少上述任意一项功能,扣1分;无此功能不得分。	
				4.3.4 电子处方流转	1	(40) 支持向第三方机构(如药店、药商)推送电子处方,具有电子签名防篡改功能,不包含医保。	若具备此项功能,得1分;无此功能,不得分。	
		5.1 健康教育	4	5.1.1 医学知识查询	2	(41) 支持患者移动端查询医学知识、专科教育,医学知识库应该从内容的专业性、丰富性、时效性等内容质量和发布频次方面尽可能满足患者需求,可引入专业第三方合作。	提供专业的医学知识或专科教育内容质量、发布频率为每月更新,得2分;内容质量一般,发布频率为每三个月更新,得1分;无任何相关功能,不得分。	
				5.1.2 个性化健康宣教	1	(42) 根据患者健康记录、监测信息、病情变化,有针对性地推送医学知识。	若具备此项功能,得1分;无此功能,不得分。	
				5.1.3 自动健康风险评估	1	(43) 患者使用自有移动设备进行风险评估的结果可反馈至医院系统;可根据患者病历资料自动完成风险评估,并将结果推送给患者或者监护人。	有此功能,得1分;仅具备患者移动端风险评估结果反馈至医院系统,但不具备根据患者病历资料自动完成风险评估的,得0.5分;仅具备根据患者病历资料自动完成风险评估,但不具备患者移动端风险评估结果反馈至医院的,得0.5分;无此功能,不得分。	
				5.2.1 挂号、住院缴费	2	(44) 支持患者移动端在线支付预约挂号、门急诊挂号、住院预交金、住院结算等费用。	同时提供在挂号、住院环节至少有两处在线缴费功能(医保、自费均可),得2分;若仅提供一项,得1分;无任何相关功能,不得分。	
				5.2.2 检查、药品缴费	2	(45) 支持患者通过移动端在线支付检查费、药费。	同时提供检查和药品两项在线缴费功能(医保、自费均可),得2分;若仅提供1项,得1分;若无此功能,不得分。	



2024年北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评指标体系及评分细则

类别 (一级 指标)	权重	业务项目 (二级指 标)	权重	应用功能 (三级指 标)	权重	评价内容	评分细则	应用数 量
5. 全程 服务	22	5.2 支付服 务	12	5.2.3 便民服 务缴费	2	(46) 支持患者移动端在线支付各种便 民有偿服务, 如订餐、护工、中药代煎 、病历复印、检查胶片快递、停车费等 。	提供3项及以上服务(订餐、护工、中药代煎、病历复印、检查胶片 快递、停车费等), 得2分; 若仅提供2项服务, 得1.5分; 若仅提供1 项服务, 得0.5分; 无任何相关功能不得分。	
				5.2.4 费用查 询	3	(47) 支持患者移动端查询国家基本医 疗保险、工伤保险和生育保险药品目录 、费用清单(门诊和住院)、费用预存 情况等, 充分保障患者看病就医知情权 。	提供国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录得1分, 提供 门诊和住院的费用查询, 得1分; 若提供住院费用预存情况得1分, 无 此功能不得分。	
				5.2.5 电子发 票	1	(48) 支持电子发票(包括自费、医 保, 门诊、住院、留观等)的生成和数 据推送。	支持电子发票(包括自费、医保、门诊、住院、留观等)生成功能和 数据推送得1分; 无此功能, 不得分。	
				5.2.6 先诊疗 后付费	2	(49) 在确保资金安全的前提下, 实现 先诊疗后付费、一次就诊一次付费等诊 疗支付方式。	有此功能得2分, 无此功能不得分。	
		5.3 在线咨 询	2	5.3.1 在线咨 询	2	(50) 提供药学、护理、疫苗、就医服 务流程等在线咨询功能服务(包括提供 实时或非实时功能)。	提供2项及以上在线咨询功能服务, 得2分; 提供1项, 得1分; 没有此 功能, 不得分。	
		5.4 适老化 展示	3	5.4.1 适老化 展示	3	(51) 支持适老化(大字体关爱版)、 智能语音播报、自动拨号(咨询或投 诉)等无障碍功能方式, 方便老年患者 在线诊疗服务。	支持适老化(大字体关爱版)得1分、智能语音播报得1分, 自动拨号 (咨询或投诉)得1分, 无此功能不得分。	

## 2024年北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评指标体系及评分细则

类别 (一级 指标)	权重	业务项目 (二级指 标)	权重	应用功能 (三级指 标)	权重	评价内容	评分细则	应用数 量
		5.5移动应用整合度	1	5.4.1移动应用整合度	1	(52) 移动应用的整合情况。	移动应用主要系统集成较好，得1分；移动应用主要系统集成一般，得0.5分；移动应用主要系统集成度较差或没有集成，不得分。	
说明	加分项		5	特色创新服务	5	不在上述测评指标中，具有特色创新服务功能。	每提供一项特色创新服务加1分，最多加5分；无特色创新服务功能，不得分。	
			1	安全测评	1	提供本年度（可以是上一年度下半年）有关移动应用漏扫/等保测评报告等安全内容的报告。	提供本年度有（可以是上一年度下半年）关移动应用漏扫/等保测评报告等安全内容的报告，加1分。	
	扣分项		-2	实证资料合规性	-2	医疗机构提供的移动应用测评实证资料合规情况。	若医疗机构提供的移动应用测评实证资料符合合规要求，不扣分；若基本符合要求，扣1分；若不符合合规要求，扣2分。	
	否决项			信息安全		移动端有相关管理部门的安全告警或安全泄露信息等信息安全的公告，不纳入获奖单位名单。	移动端有相关管理部门的安全告警或安全泄露信息等信息安全的公告，扣10分，且不纳入获奖单位名单。	

备注：2024年变化内容标记为字体绿色，依据文件：国卫医政发[2023]11号 关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知和北京市卫生健康委 北京市中医管理局关于印发《北京市改善就医感受提升患者体验主题活动活动方案（2023-2025年）》的通知；红色字体为2023年变化内容。