

北京市卫生健康大数据与政策研究中心

京卫数研中心（2022）11号

北京市卫生健康大数据与政策研究中心 关于印发《北京地区医疗机构互联网便民惠民 移动应用功能规范》的通知

各医疗机构：

为指导各医疗机构的互联网便民惠民移动应用服务，现将《北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用功能规范》印发给你们，请各医疗机构结合实际情况，参考执行。

附件：《北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用功能规范》



北京市卫生健康大数据与政策研究中心

2022年5月18日

北京地区医疗机构互联网便民惠民 移动应用功能规范

北京市卫生健康大数据与政策研究中心

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 业务功能	1
4.1 智能导医	1
4.2 诊疗预约	2
4.3 在线咨询	2
4.4 在线问诊	2
4.5 支付服务	2
4.6 药品配送	2
4.7 院内便民服务	2
5 查询类服务	2
5.1 医疗信息查询	2
5.2 信息推送	3
5.3 病历资料查询及下载	3
5.4 费用查询	3
5.5 医院标识与导航	3
5.6 药品调剂与配送查询	4
5.7 健康教育	4
6 个人中心	4
6.1 注册认证	4
6.2 患者反馈	4
6.3 帮助与设置	5
7 名称与页面设计	5

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由北京市卫生健康大数据与政策研究中心提出并归口。

本文件由北京市卫生健康大数据与政策研究中心组织实施。

本文件起草单位：北京市卫生健康大数据与政策研究中心、中国软件评测中心。

本文件主要起草人：琚文胜、张世红、白玲、孟晓、杨令宜、衡爽、杨小冉等。

引 言

为贯彻落实《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》、《关于深入开展“互联网+医疗健康”便民惠民活动的通知》、《关于进一步完善预约诊疗制度加强智慧医院建设的通知》、《关于深入推进“互联网+医疗健康”“五个一”服务行动的通知》、《国家卫生健康委办公厅关于印发医院智慧服务分级评估标准体系（试行）的通知》等有关要求，促进北京地区卫生健康系统“互联网+医疗健康”的发展，提高北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用的建设水平，推进国家卫生健康委智慧服务分级评估工作，制定本文件。

本文件在《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》中患者端的便民惠民服务内容基础上，构建医疗机构的互联网便民惠民移动应用功能评价标准，侧重于改善医疗服务行动、优化就医流程、提升就医便捷性和畅通医患沟通相关的重要功能，不涉及实现各项功能的技术和方式。

本文件作为指导和规范性文件将与北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用测评工作相结合。

北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用功能规范

1 范围

本文件规定了北京地区医疗机构互联网便民惠民移动应用的功能规范,包括业务功能、查询类服务、个人中心和名称与页面设计。

本文件适用于患者在北京地区医疗机构就诊过程中所使用的移动应用功能的开发建设和应用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

中华人民共和国主席令第84号 中华人民共和国数据安全法
中华人民共和国主席令第91号 中华人民共和国个人信息保护法
GB/T 22239-2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
GB/T 35273-2020 信息安全技术 个人信息安全规范
国卫办医函(2019)236号 医院智慧服务分级评估标准体系(试行)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医疗机构互联网便民惠民移动应用 Internet convenience and benefiting application for medical institutions

医疗机构通过互联网面向居民提供便捷、实惠的诊疗活动的移动应用系统,包括APP、公众号、小程序等。

4 业务功能

4.1 智能导医

4.1.1 自主录入病情

支持患者在诊前通过本医疗机构移动应用录入症状、病史、家族病史、过敏史、个人健康行为特征等信息,支持相关电子病历上传等功能的实现,上传电子病历时便捷且可识别。

4.1.2 智能分诊

根据患者自主选择的部位以及录入的年龄、性别、症状、病史等信息进行初步分诊。

4.2 诊疗预约

4.2.1 预约挂号

提供各院区、各科室医生出诊信息和可约号段，支持患者在本医疗机构移动应用上进行预约挂号。

4.2.2 分时段预约

支持分时段预约挂号，支持检验、检查预约及更改预约，预约时间应精确到1小时以内。针对号源紧缺的情况，可酌情由系统自动分配时间。

4.3 在线咨询

支持患者通过图文或者音视频的方式在线进行健康咨询。

4.4 在线问诊

支持患者通过图文或者音视频的方式进行在线问诊，满足患者对常见病、慢性病等符合互联网诊疗活动的就医需求。

4.5 支付服务

4.5.1 门诊缴费

支持患者在线支付预约挂号、门急诊挂号、检查检验、药品等费用。

4.5.2 住院缴费

支持患者在线支付预交金、出院结算等。

4.6 药品配送

支持患者选择院内药品配送方式、时间、地点等进行合规药品的配送服务，或支持患者选择处方外配，选择处方外配时需有患者知情同意。

4.7 院内便民服务

支持采用移动应用的方式实现院内便民服务，如：轮椅租赁、手机充电、订餐、停车、陪护、志愿者翻译、中药代煎、病历复印、检查胶片快递、病理报告邮寄等。

5 查询类服务

5.1 医疗信息查询

5.1.1 医院信息查询

提供医院名称、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、医院地址、乘车路线等信息；提供公开电话、电子邮件等联系方式。

医院遵循公开、透明原则，告知患者医院处理信息的目的、规则、联系方式等。

5.1.2 科室介绍

提供医院各科室概况、联系方式、人员结构、诊疗范围、重点科室的优势和特色等。

5.1.3 医生介绍

提供医生姓名、职称、专长、出诊时间等医生信息。

5.1.4 就医指南

为患者及家属提供本医疗机构的就医指南，给出清晰的导诊途径和就医指导等信息。

5.2 信息推送

5.2.1 诊前信息推送

当院内资源或信息发生变化时及时通知患者，包括但不限于：入院通知、临时限号、医师停诊、检查设备故障等。

支持实时业务状态推送，如预约、挂号等办理是否成功。

5.2.2 诊中信息推送

支持针对患者诊疗活动的第一时间通知，如：手术通知、出院提示、取药、报告状态等。

支持推送检查注意事项、用药指导等信息。

支持患者实时查询业务状态，如：缴费、候诊、检查、治疗等。

5.2.3 诊后信息推送

支持为患者提供个性化提醒，如复诊、用药、生活指导等。

5.3 病历资料查询及下载

支持患者在线查询及下载本人的病历资料，包括门（急）诊病历、处方、检验结果、检查报告、住院病历等，有条件的医疗机构可提供影像资料下载。门诊病历可实时查询，住院病历可在患者出院后查询。

支持患者在线查询和下载至少1年内病历，允许患者将所选病历保存到手机客户端，方便分享给不同医院接诊的医生进行阅览。

5.4 费用查询

支持患者在线查询诊疗费用清单和预存金的结余情况，门诊费用实时查询、住院费用实时查询，查询和下载患者至少1年内费用清单。

5.5 医院标识与导航

5.5.1 就诊动态信息查询

支持患者查询院内就诊动态信息，如：就诊到检、剩余号源、候诊信息、取药信息、抽血到检、检查到检等。

5.5.2 院内导航

提供医院室内地图查询服务，支持在线查询各科室具体位置。有条件的可为患者提供与个人诊疗活动相关的院内定位与导航服务。

5.6 药品调剂与配送查询

支持患者查询个人处方和药品说明书。

支持患者查询出院带药信息。

支持患者查询药品配送进展情况。

5.7 健康教育

5.7.1 医学知识查询

支持患者查询医学知识、专科教育信息，医学知识库从内容的专业性、丰富性、时效性等方面应满足患者需求。

5.7.2 就诊常识

支持患者查询就诊常识、就诊注意事项等内容。

6 个人中心

6.1 注册认证

6.1.1 登录注册

患者应使用移动应用在线完成身份注册和用户名、口令设置，患者线上身份注册信息应与院内患者信息进行联通。

6.1.2 就诊人管理

支持对就诊人（含本人）进行管理，包括添加家庭成员或多位患者、限制添加就诊人数量等。

6.1.3 实名认证

应支持患者在线完成本人及家庭成员的实名认证，认证方式包括但不限于身份证、社保卡、军官证、电子健康码、护照、银行卡、生物识别技术等。

6.1.4 安全认证

身份认证采用“用户名+口令”、手机号码+动态验证码等方式，宜采用双因素认证。

6.1.5 服务协议

在注册、认证、就诊等过程中收集个人信息时（包括姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、通信通讯联系方式、账号密码、征信信息、行踪轨迹、住宿信息、健康生理信息、交易信息等）需征得患者知情同意，有关内容应符合《中华人民共和国个人信息保护法》。医院与患者就在线提供的注册服务、导诊、挂号预约、检查预约、住院预约、在线咨询及诊疗等服务应达成一致性的法律责任文书，并征得用户的明示同意，设置患者阅读须知选项，尽到告知患者阅读的义务。具体包含账号管理、服务定位、服务变更、信息保护、用户授权、知识产权、免责声明、服务协议的版本号等内容。

收集个人信息时的授权同意及制定的隐私政策应符合GB/T 35273相应部分的规定。

6.2 患者反馈

6.2.1 满意度调查问卷

支持患者填写和提交满意度调查问卷。

6.2.2 投诉与建议

支持患者提交投诉及建议。

6.2.3 医院反馈渠道

对于患者投诉，支持以短信、移动应用消息等方式查看医院反馈信息。

6.2.4 精准调查

支持根据患者就诊活动，动态推送满意度调查、患者招募等内容。

支持向患者推送随访调查表，并在移动应用上完成填写。

6.3 帮助与设置

支持使用帮助、修改密码、关于我们、隐私政策、个人信息的匿名化展示等帮助与设置功能。

7 名称与页面设计

移动应用命名中应包含机构全称或官方简称。

各医疗机构在设计患者端移动应用时，应在头部标识区域显著展示机构全称或官方简称，页面布局应合理，风格、结构和功能上应相对统一，方便患者使用。有条件的医疗机构可针对老年人、残疾人等进行无障碍设计，如调大字体、语音设置等。
