

医院信息化惠民服务评价指标
(医院填写蓝色部分)

单位名称:	级别:	行政区划:
联系人:	电话:	

序号	指标名称		分子	分母	率	备注	指标定义	填写说明	统计规则
1	自助挂号率	方式	自助挂号人次	挂号总人次	自助挂号率		患者自助挂号的比率		
		自助机							
		微信							
		APP							
		网站							
		其他(电话等)							
		合计	0			#DIV/0!			
2	挂号预约便民措施	方式	已实现挂号预约便民措施数量	挂号预约便民措施总数量	挂号预约便民措施覆盖率	备注: 已实现挂号预约便民措施名称	挂号预约便民措施的实现情况		
		便民挂号措施		3	0.0000				

1、自助挂号率及自助挂号人次合计不需要医院填写，系统自动计算。
2、自助挂号人次，包括患者通过自助机和各种线上应用，如APP、微信等（包括电话）的挂号人次，不包括窗口挂号、诊间预约；
3、挂号总人次是指医院各种挂号的总人次，包括窗口、线上、自助机等。

自助挂号率=患者采用自助机、微信、APP、网站等方式自助完成挂号合计人次/挂号总人次

1、挂号预约便民措施包括：分时段预约、诊间预约、出院病人复诊预约三种；
2、已实现挂号预约便民措施数量：以上三种都实现填3；实现两种填2；实现一种填1；一种都没有实现填0；
3、备注已实现挂号预约便民措施名称栏，请填写已实现便民措施名称

挂号预约便民措施覆盖率=已实现挂号预约便民措施数量/3

3	自助打印 业务覆盖率	种类	是否实现自助打印（是1否0）	业务总数	实现自助打印的业务覆盖率		患者自助完成打印的业务覆盖程度	<p>1、自助打印的业务包括：检验、检查、处方、胶片，共4种；</p> <p>2、是否实现自助打印分项栏目，是填1，否填0，合计自动计算，不需要填写；</p> <p>3、覆盖率不需要医院填写，系统自动计算</p>	实现自助打印的业务覆盖率=是否实现自助打印（合计）/4（业务总数）
		检验		4	0.0000				
		检查							
		处方							
		胶片							
		合计	0						
4	自助缴费率	方式	自助缴费人次	缴费总人次	自助缴费率		患者自助完成的缴费率	<p>1、自助缴费人次是指患者自助完成的缴费人次数，包括自助机和各种线上应用，如APP、微信、支付宝等；合计不需医院填写，系统自动计算</p> <p>2、缴费总人次是指医院总缴费人次。</p>	自助缴费率=患者自助完成缴费人次数（合计）/缴费总人次
		自助机			#DIV/0!				
		线上应用							
		合计	0						
5	自助查询业务覆盖率	方式	能够完成自助查询的业务数	查询业务的总数	自助查询业务覆盖率	备注：能够自助查询的业务名称	患者自助完成查询的业务覆盖情况	<p>1、查询功能覆盖的业务包括检查、检验、费用三种；</p> <p>2、能够完成自助查询的业务数：以上三种业务都实现填3，实现两种填2，实现一种填1，未实现填0；</p> <p>3、能够完成自助查询的业务数的合计：是指能够通过自助机、微信服务号、APP自助查询功能覆盖的业务的并集，请医院填写</p> <p>3、备注能够自助查询的业务名称，请填写对应方式中能够完成自助查询的业务名称</p>	自助查询业务覆盖率=患者能够完成自助查询的业务数（合计）/3
		自助机		3	0.0000				
		微信服务号		3	0.0000				
		APP		3	0.0000				

		合计		3	0.0000			务名称	
6	是否提供Wifi应用	范围	是否提供WiFi应用（是1否0）	计算分母	WiFi覆盖情况		是否提供WiFi给患者应用	是否提供WiFi应用，是指在门诊楼是否向患者及家属提供WiFi服务，是填1，否填0	
		门诊楼		1	0				
7	医疗服务环节信息获取能力	方式	已实现信息获取的业务环节数	获取信息的业务环节总数	医疗服务环节信息获取能力	备注：已实现信息获取的业务名称	在医疗服务环节中，通过手机推送，使患者能及时获取各环节的信息，如提示、提醒等，以指导下一步就医活动	1、医疗服务环节包括：挂号分诊、检查检验、手术状态通知、住院结算、健康宣教，共5个环节； 2、已实现信息获取的业务环节数：以上5种业务实现几种填对应的数字几，未实现填0； 3、已实现信息获取的业务环节数合计是指上述几项的 并集 ，请医院填写（最多是5） 4、备注已实现信息获取的业务名称，请填写对应方式中实现信息获取的业务环节名称	医疗服务环节信息获取能力=已实现信息获取的业务环节数（合计）/5
		微信服务号		5	0.0000				
		APP		5	0.0000				
		其他线上（支付宝等）		5	0.0000				
		合计		5	0.0000				
8	排队叫号功能业务覆盖情况	方式	实现排队叫号的业务数	业务总数	排队叫号业务覆盖率	备注：实现排队叫号的业务名称	排队叫号功能覆盖的业务情况	1、排队叫号功能覆盖的业务包括：就诊等候、检查类等候、抽血等候、取药等候，共四种； 2、能够实现排队叫号的业务数：以上四种业务实现几种填对应的数字几，未实现填0； 3、实现排队叫号的业务数合计是上述两项的 并集 4、备注实现排队叫号的业务名称，请填写对应方式中实现排队叫号的业务名称	排队叫号业务覆盖率=实现排队叫号的业务数（合计）/4
		现场屏幕或语音提示		4	0				
		手机提示		4	0				
		合计		4	0				
9	是否有院内导航	方式	是否有院内导航（是1否0）	计算分母	给患者提供就医导航能力		患者是否获得门诊就医导航支持	是否有院内导航是指是否为患者提供基于手机定位的导航服务，是填1，否填0	给患者提供就医导航能力=是否有院内导航/1
		手机定位导航		1	0				

10	配送服务	方式	是否提供配送服务（是1否0）	计算分母	给患者提供配送服务的能力	通过信息系统给患者提供配送服务的能力	1、指为方便患者，提供的药品配送、病历复印邮寄等业务，需有自助机、移动端等的患者自助系统支持 2、是否提供配送服务栏，是填1，否填0，合计不需要医院填写，系统自动计算	给患者提供配送服务的能力=是否提供配送服务/2
		药品		1	0			
		复印病历		1	0			
		合计	0	2	0			
11	智能导医	方式	是否提供智能导医（是1否0）	计算分母	智能导医能力	为患者自助挂号时提供导医的能力	智能导医是指通过信息系统为患者自助挂号时提供就诊科室选择的指导，是填1，否填0	智能导医能力=是否提供智能导医/1
		智能导医		1	0			
12	互联网+	方式	是否提供互联网+医疗健康服务（是1否0）	计算分母	互联网+医疗健康服务能力	互联网+医疗健康服务能力	1、复诊是指运用互联网技术在线开展部分常见病、慢性病复诊。医师掌握患者病历资料后，允许在线开具部分常见病、慢性病处方；是填1，否填0 2、出院随访是指运用互联网技术在线为出院患者提供随访服务，是填1，否填0	互联网+医疗健康服务能力=是否提供互联网+医疗健康服务（合计）/2
		复诊		1	0			
		出院随访		1	0			
		合计	0	2	0			
总分					#DIV/0!			