

2023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	16	1.1注册认证	6	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	2	(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2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、电子邮件等联系方式。）	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。	

2023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	6	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	2	（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2分；每缺少一项，扣0.5分；无医生介绍，不得分。	
				1.2.4就医指南	2	（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2分；或链接到网站、并能做到移动端适配显示，得2分；链接到网站、但不能做移动端适配，得1.5分；若移动端有此内容、但没设置此栏目，得1.5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	4	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。而且在注册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	2	（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2分；若没有提供注册步骤，得1分；若没有材料说明或表述不清晰，得1分；若无此预约说明，不得分。	

2023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	14	2.1 诊前导医	4	2.1.1 自助录入病情和上传病历	2	（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，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，并有应用得2分；若只能自助录入信息，不支持患者诊前上传病历资料，得1分；若只支持患者诊前上传病历资料，不能自助录入信息，得1分；无任何自助录入病情和上传病历资料功能，不得分。自助录入病情和上传病历的功能应用数量上个月内占本应用就诊数量比大于10%（限定互联网诊疗服务活动应用就诊数量），为合格。	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、治疗安排进行智能分诊的，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 诊疗预约	10	2.2.1 预约挂号	2	（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。	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），得2分（只有一项就不扣分）；若既没有直接提供此功能，又未链接到114平台等第三方平台的告知说明，不得分。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2分；60%-80%得1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。	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）	
				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，预约时间可精确到一个小时以内。	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。	

2023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
				2.2.4智能预约参考	2	（17）可根据患者诊前的检查、治疗多种安排情况，自动为患者提供方便的预约安排参考，防止检查或治疗时间冲突。	若具备此项功能，得2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信息推送	9	3.1.1实时查询服务	2	（19）支持患者主动查询实时服务进度，包括：缴费、候诊排队、检查、手术排队或其他治疗进展排队情况等。	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。	
				3.1.2就医信息告知	2	（20）支持针对患者病情、诊疗活动的自动推送个性化信息通知，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。	
				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。	

2023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	3.2 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、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。	
		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。	

2023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	24	4.1 患者反馈	9	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。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）。	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	4	（30）支持患者移动端提交投诉和建议，医院反馈回应并形成闭环管理。	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形成闭环，得4分；只支持患者端提交投诉和建议未形成医院闭环管理，得2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精准推送患者招募等内容。	若医院能根据患者就诊情况，精准推送至少1项患者招募等，得1分；若无任何相关功能，不得分。	
		4.2 患者随访	6	4.2.1 患者随访调查	2	（32）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。	
				4.2.2 个性化建议	2	（33）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。	
				4.2.3 健康监测	2	（34）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。	

2023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
		4.3药品调剂与配送	9	4.3.1处方查询和下载	2	（35）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	（36）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。		
	4.3.3 药品配送			3	（37）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			2	（38）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2分；无此功能，不得分。		
		5.1健康教育	5	5.1.1医学知识查询	2	（39）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			2	（40）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2分；无此功能，不得分。		

2023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	19	5.2 支付服务	10	5.1.3 自动健康风险评估	1	（41）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	（42）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	（43）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。	
				5.2.3 便民服务缴费	2	（44）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	2	（45）支持患者移动端查询诊疗费用清单和预存金的结余情况。	提供门诊和住院的费用查询，得2分；若提供门诊无住院的费用查询或提供住院无门诊的费用查询，得1分；若门诊、住院费用情况均无法通过移动端自助查询，不得分。	
				5.2.5 电子发票	2	（46）支持电子发票（包括自费或医保）的生成和数据推送。	支持电子发票（包括自费或医保）生成功能和数据推送得2分；无此功能，不得分。	
				5.3 在线咨询	2	5.3.1 在线咨询	2	（47）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）。

2023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
		5.4移动应用整合度	2	5.4.1移动应用整合度	2	（48）移动应用的整合情况。	移动应用主要系统集成较好，得2分；移动应用主要系统集成一般，得1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。	
		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。	