

附件 1:

北京市市属医院智慧服务现状调查表

医院名称				
智慧服务牵头部门				
填表人				
联系电话				
智慧医院等级 评审情况	内容		评定级别	评级日期 (年月)
	医院电子病历等级 (0-8 级)			
	医院智慧服务等级 (0-5 级)			
	医院智慧管理等级 (0-5 级)			
	2020 年度国家医疗健康信息互联互通标准化成熟度测评结果			
类别	项目	内容	数据填报 (是/否)	解释说明
诊前服务	门诊诊疗 预约	建立本院线上预约挂号系统, 并支持患者院外进行预约挂号		
		院内外各类挂号方式在本院号源池共享		部分共享填“是”
		支持多种证件的患者身份认证 (如居民身份证、户口簿、军官证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、护照、外国人居留证等), 支持患者在线完成实名认证, 如身份证、社保卡、银行卡等		满足 3 个填“是”, 并填写已实现内容
		支持患者使用虚拟就诊卡完成院内全流程就诊		
		提供预约挂号智能分诊功能 (能够通过智能化手段, 根据患者的年龄、症状、病史、检查、治疗等情况, 自动为患者提供预约安排或推荐就诊科室)		
		能够在预约平台完成日间手术、治疗、住院时间、床位类型的申请与预约		满足 3 个填“是”, 并填写已实现内容
		支持使用自助设备或智能系统在门诊诊间完成就诊、检查、检验预约与管理 (对于相互影响的检查、手术内容可智能排程, 自动错开预约时间)		
		提供住院、手术、检查、检验、用药等服务信息提前提醒服务, 院内资源或信息 (如可住院床位变化、临时限号、医师停诊、检查设备故障等) 发生变化时, 可及时通知患者		满足 3 个填“是”, 并填写已实现内容
		复诊签到系统, 并根据医院门诊排队管理制度将复诊患者插入现有队列		
		对疑似倒号、伤医、连续爽约 (失信) 等行为有黑名单记录和控制措施		
	急救衔接	本院急救患者信息登记系统		
		本院急救患者分级管理系统		
		在有需要的情况下, 急救患者系统可自动通知应急值守人员		
		急诊智能预检分级		
	转诊服务	本院有转诊信息系统, 患者转诊数据可录入信息系统		
		支持获取并保存患者在院外机构产生的资料, 并在院内共享		
		支持获取患者院外转诊信息并直接存储于医院信息系统		
		可根据转诊信息系统为基层机构提供在线医疗咨询、诊疗或转诊建议。		
诊中服务	信息推送	患者消息通知有信息系统支持		
		在院内为患者及家属提供公共信息 (如出诊信息、剩余号源、候诊信息、取药信息等) 的电子化展示和注意事项的宣教播		满足 3 个填“是”, 并填

		放		写已实现内容
		为患者提供门诊和住院信息的实时自助查询		
		患者可使用自助设备完成医疗记录（检查报告、影像资料、检验结果等）的打印		
		为患者提供移动端的实时查询服务（如预约、挂号、缴费等）和诊疗活动提示（手术通知、入院提示、用药指导等）		
		实现消息通知的分级管理，允许患者屏蔽非关键信息		
		患者可通过移动端获得在本院就诊的电子版病历及图像资料		
		经患者授权，可查看患者院外电子病历信息		
		患者可在线查看本人的病历资料及图像		
		可根据患者病情和诊疗阶段，自动为患者、患者家属推送注意事项及宣教内容		
	标识与导航	本院有基于信息系统的患者标识与引导		
		挂号、收费、药房、门诊诊室、检查室等服务部门有电子排队叫号设施，可控制显示内容		
		挂号、收费、药房等服务部门的公共信息有电子化展示，并能够与所在部门业务系统联动		
		打印的号条、检查单、导诊单上有准确的诊疗科室位置信息		
		支持患者使用自有移动设备查询各类公共信息（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）		满足 3 个填“是”，并填写已实现内容
		支持患者使用 PC 设备查询各类公共信息（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）		满足 3 个填“是”，并填写已实现内容
		为患者提供静态室内地图查询服务，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		
		患者可在移动端实时查询相关诊疗科室位置及患者排队诊疗情况		
		可获取患者院内或医联体内多个科室的诊疗活动安排，并为患者规划最佳的诊疗路径		
		可根据患者等候队列的实时变化，提示并引导患者就诊		
	患者便利保障服务	工作人员可使用信息系统为患者提供便利保障服务，支持患者使用自助设备完成便利保障服务，如轮椅租赁、手机充电、订餐、停车预约、护工选择、志愿者翻译预约、中药代煎等		满足 3 个填“是”，并填写已实现内容
		支持患者使用移动设备完成上述便利保障服务中的至少 1 项		
		系统可根据患者病情自动推荐服务内容，如护工推荐、餐饮推荐、预约轮椅/推车等；患者可在线实时查询便利保障服务的状态		
		支持管理部门根据患者诊疗情况，结合营养师所下膳食医嘱自动向患者推荐适宜餐食		
诊后服务	患者反馈	患者可使用自有移动设备及 PC 设备完成满意度调查问卷，满意度调查应涵盖不同诊疗环节，如挂号、住院、取药、检查、治疗、就医环境等内容		满足 3 个填“是”，并填写已实现内容
		患者可使用自有移动设备及 PC 设备完成投诉及意见反馈		
		系统支持对投诉意见的分类处理，可通过短信、APP 消息等方式通知医院管理部门，对于患者投诉支持以短信、APP 消息等方式回应		
		可根据患者就诊活动，动态推送满意度调查内容，满意度调查结果与就诊活动可对应		
		结合医院信息系统数据、患者满意度调查结果、舆情监测等信息，对医疗服务进行综合评估		

	患者管理	医院信息系统管理患者及其随访信息		
		患者基本信息从医院信息系统中直接生成，可根据患者病情自动生成随访计划		
		支持以短信、APP 消息等方式向患者推送随访调查表，患者可使用自有移动设备及 PC 设备完成填写，调查结果可自动填入随访系统		
		系统支持以短信、APP 消息等方式自动向随访人员推送提示		
		支持基层医疗机构通过信息系统查看患者相关病历资料		
		医院可通过信息系统接收院外相关电子病历信息，结合患者院内的诊疗情况，形成随访记录		
	药品调剂与配送	工作人员使用信息系统完成处方的确认、核对		
		支持患者在院内通过自助设备查看处方与医嘱		
		患者可使用自有移动设备及 PC 设备查询个人处方、药品说明书，如 APP、网站等		
		患者可在线查询到出院带药信息		
		支持向第三方机构推送电子处方，电子处方应有防篡改功能		
		能对基层机构开立的处方进行审核及合理用药检查		
		支持患者在线完成药品配送付费及配送地点选择，患者可在线查看药品的配送情况		
	家庭服务	根据患者日常健康记录，动态检查患者用药合理性，并向患者及管理医师发送提示		
		医护人员开展的家庭医疗服务可在信息系统中记录		
		通过信息系统管理已签约患者		
		管理人员及医护人员共享患者家庭医疗及护理服务信息，可在系统中记录签约患者的反馈意见		
		支持签约患者在线预约家庭医疗或护理服务		
		患者可通过系统查看签约医师团队及相关医院信息		
		家庭医师可在线完成远程复诊		
诊后服务	基层医师指导	定期监控患者情况，并提示医师处理患者异常		
		可依据患者病情、住址等内容，向患者推荐家庭医师团队		
		通过远程视频教学对基层医师进行培训与指导		
		在远程视频会诊中可利用电子病历信息对基层医师进行指导		
		利用远程医疗系统及机构间共享的病历信息对基层医师进行指导，医院的治疗方案可通过系统传送给基层医院		
		支持开展远程医学影像、远程心电、实验室检验等功能中的至少 1 项		
		为基层机构提供在线临床决策辅助，可通知医师处理患者高危情况		
		支持开展远程查房或远程手术指导等		
全程服务	费用支付	可监控基层医疗机构的主要疾病情况，给出相应指导		
		为基层医疗机构提供影像、心电图等内容的智能化辅助服务		
		本院有支持患者在医保类支付的窗口直接结算信息系统		
		支持患者使用多种缴费方式，包括自助机、诊间计费，缴费内容支持门急诊、住院		
		缴费信息全院共享，各科室可直接查询，不需纸质凭证进行缴费确认		
		医保患者可通过自助机完成结算		
		支持患者使用自有移动设备完成支付，包括门急诊缴费、住院缴费、住院预交金支付等		
		支持患者使用自有移动设备查询待缴费用，并使用移动设备缴费，包括：挂号费、诊疗费、药费、预约检查费用等		
		支持电子发票的生成和数据推送		

		系统支持先诊疗后付费模式，如信用支付、医保类线上支付等		
	智能导医	工作人员可通过系统查询出诊情况		
		患者使用自有移动设备及 PC 设备可查询科室、医师、出诊信息等		
		患者可自动获得医院的公共交通出行或停车信息提示		
		患者在诊前通过系统录入症状、病史等信息，可供医师参考		
		患者可在移动端根据部位、病情等信息进行简单的分诊		
		患者在诊前录入的症状、病史等信息可自动转为病历记录初稿		
	健康宣教	本院有健康宣教电子设备		
		患者可通过本院内自助设备查询医学知识		
		患者可使用自有移动设备及 PC 设备查看医学知识，查询就诊注意事项和宣教内容		
		患者可使用自有移动设备及 PC 设备进行风险评估，评估结果可反馈至医院系统存储，并将结果推送给患者或者监护人		
		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		
全程服务	远程医疗	本院有远程医疗系统，可提供远程分级诊疗基本服务，如实时交互会诊、非实时报告判读等		
		会诊资料存储于医院信息系统		
		支持医师及患者使用移动设备开展会诊		
		支持远程医疗与线下诊疗业务无缝集成，针对慢病、复诊患者，可实现在线交互诊疗，在线开具处方、检查单、检验单等		
		在远程会诊过程中，支持对患者医学影像、病历资料等的智能化辅助功能		
基础与安全	安全管理	院内网络联通，服务器具有病毒防护能力、网络防控能力		
		对于患者信息使用具备授权机制，相关信息使用有记录，可追溯，采用用户名、口令的方式实现身份认证		
		建立数据安全管理制度		
		服务器、存储等核心设备部署在专用机房内，服务器仅开放必要的网络服务端口		
		系统之间进行数据交互时需要进行授权认证		
		具备有效避免越权的措施，具备完整的授权审批管理流程，操作过程可通过系统追溯		
		信息系统具备应用层防护能力		
		跨机构数据使用，须进行审批管理，操作内容可追溯		
		医师在院外使用患者信息须进行审批管理，操作内容可追溯		
		互联网环境下患者敏感数据须加密存储，加密必须采用国产加密算法		
		互联网环境下信息系统所有数据须进行加密传输		
		设有专门的信息安全岗位，定期组织漏洞扫描与渗透测试，并及时修补系统漏洞		
		使用患者院外信息须有患者电子授权		
		对外仅保留必要的信息数据，核心及全量数据不对互联网暴露		
		建立数据全生命周期管理体系，从数据产生、加工、存储、使用、销毁各个流程进行管控		
		采用双因素认证方式，如口令、U—KEY，OTP、手机验证码、生物特征等其中的 2 种		
	服务监督	基于计算机系统的服务质量监督		

		对于公共卫生管理信息（慢病管理、妇幼保健、计划免疫、精神卫生管理、院内感染控制管理、传染病管理中的至少 1 类）有系统记录，包括管理类型，治疗情况等		
		医疗监管和公共卫生管理上报所需信息能直接从信息系统中获取并生成报表		
		能按照上级管理部门要求，实现医疗监管和公共卫生管理的数据对接，如精神卫生患者、传染病患者、生育服务、出生证明服务等		
		可为所管理的慢病患者自动生成慢病监控记录		
		按照服务质控要求，可自动生成关键指标。医院管理部门可按上级监管机构的要求报送指标数据		
		对所管理的慢病患者可进行实时监测，对异常情况进行预警		

注：已应用或已使用至少一个月的功能填“是”