

2022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	对应《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》文件的医院智慧服务分级评估具体要求（包括但不限于），具体格式：序号.类别-业务项目-等级-系统功能评估内容条目（注：供参考）
		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。	若不能添加其他就诊人，扣0.5分；若不能设置用户名和口令，扣0.5分；若不能在线注册，此项不得分。注：提交移动应用数量60%以上合格，不扣分，否则不得分。	1. 诊前服务-诊疗预约-3级-（1）
	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。	提供了至少但不限于其中一项可以实现实名认证，不扣分；若不能实名认证，此项不得分。注：提交移动应用数量60%以上合格，不扣分，否则不得分。	1. 诊前服务-诊疗预约-4级-（5）	
	1.1.3安全认证			2	（3）患者移动端采用了“用户名+口令”的方式实现身份认证，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），不扣分；若无任何安全认证功能，此项不得分。注：提交移动应用数量60%以上合格，不扣分，否则不得分。	16. 基础与安全-安全管理-5级-（3）	
	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，不扣分；若只设置阅读须知，扣0.5分；若无此功能，此项不得分。注：提交移动应用数量60%以上合格，不扣分，否则不得分。	无对应内容及级别	
	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，不扣分；没有提供注册步骤或不完整，扣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，此项不得分。注：提交移动应用数量60%以上合格，不扣分，否则不得分。	无对应内容及级别	

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	对应《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》文件的医院智慧服务分级评估具体要求（包括但不限于），具体格式：序号.类别-业务项目-等级-系统功能评估内容条目（注：供参考）
1. 基础服务	16	1.2 医疗信息	6	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，不扣分；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，扣1分。	无对应内容及级别
				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，不扣分；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，扣1分。	13. 全程服务-智能导医-3级-（1）
				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），不扣分；每缺少一项，扣0.5分；无医生介绍，扣2分。	13. 全程服务-智能导医-3级-（1）
				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，不扣分；或链接到网站、并能做到移动端适配显示，不扣分；链接到网站、但不能做移动端适配，扣0.5分；若移动端有此内容、但没设置此栏目，扣0.5分。若无符合条件的就医指南信息，扣2分。	无对应内容及级别
		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，不扣分；若不能强制用户阅读，扣1分；若无相关内容，扣2分。	无对应内容及级别

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	对应《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》文件的医院智慧服务分级评估具体要求（包括但不限于），具体格式：序号.类别-业务项目-等级-系统功能评估内容条目（注：供参考）
		明		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，不扣分；若没有提供注册步骤，扣1分；若没有材料说明或表述不清晰，扣1分；若无此预约说明，扣2分。	无对应内容及级别
		2.1诊前导医	6	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，并有应用不扣分；若只能自助录入信息，不支持患者诊前上传病历资料，扣1分；若只支持患者诊前上传病历资料，不能自助录入信息，扣1分；无任何自助录入病情和上传病历资料功能，扣2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%，为合格。	13. 全程服务-智能导医-3级-（2）
	2.1.2患者病历生成			2	（13）患者在诊前录入的症状、病史等信息、上传的病历资料可转为病历记录初稿。	如具备患者病历自动生成功能，不扣分；无相关功能，扣2分。	13. 全程服务-智能导医-5级-（2）	
	2.1.3智能分诊			2	（14）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，不扣分；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，不扣分；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，扣1分；不具备根据区域多发病、流行病情况进行智能分诊的，扣1分；以上功能均不具备，扣2分。	13. 全程服务-智能导医-4级-（1）、 13. 全程服务-智能导医-5级-（1）	

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	对应《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》文件的医院智慧服务分级评估具体要求（包括但不限于），具体格式：序号.类别-业务项目-等级-系统功能评估内容条目（注：供参考）
2. 诊前服务	16	2.2 诊疗预约	10	2.2.1 预约挂号	2	（15）提供各院区、各科室医生出诊信息和可约号段，支持患者移动端预约挂号。	移动应用直接提供此功能或链接到114平台或京医通、支付宝等第三方平台（链接到第三方平台可以是告知说明），不扣分（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平台或京医通、支付宝等第三方平台的告知说明，扣2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。	1. 诊前服务-诊疗预约-3级-（2）
				2.2.2 消息推送	2	（16）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、住院床位变化、临时限号、医师停诊、检查设备故障等。	若提供了4项及以上推送服务，不扣分；若提供了3项推送服务，扣0.5分；若提供了2项服务，扣1分；若提供了1项服务，扣1.5分；无此功能，扣2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）	1. 诊前服务-诊疗预约-3级-（3）
				2.2.3 分时段预约	2	（17）支持分时段预约挂号、检验、检查，预约时间可精确到1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，不扣分；若仅提供1项服务的，扣1分；无此功能，扣2分。	1. 诊前服务-诊疗预约-3级-（5）
				2.2.4 智能预约参考	2	（18）可根据患者诊前的检查、治疗情况，自动为患者提供方便的预约安排参考。	若具备此项功能，不扣分；无此功能，扣2分。	1. 诊前服务-诊疗预约-4级-（1）
				2.2.5 入院预约	2	（19）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，不扣分；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，扣1分；无此功能，扣2分。	无对应内容及级别

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	对应《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》文件的医院智慧服务分级评估具体要求（包括但不限于），具体格式：序号.类别-业务项目-等级-系统功能评估内容条目（注：供参考）
3. 诊中服务	27	3.1 信息推送	11	3.1.1 实时查询服务	2	（20）支持实时查询服务进度，包括：缴费办理、候诊、检查、手术或其他治疗进展等。	若提供了4项及以上查询服务，不扣分；若提供了3项查询服务，扣0.5分；若提供了2项服务，扣1分；若提供了1项服务，扣1.5分；无此功能扣2分。注：推送提醒可得分。	4. 诊中服务-信息推送-3级-（1）、 4. 诊中服务-信息推送-4级-（2）
				3.1.2 就医信息告知	2	（21）支持针对患者诊疗活动的第一时间通知，如：手术通知、入院提示、出院提示、取药、取报告等。	若提供了4项信息告知服务，不扣分；若提供了3项信息告知服务，扣0.5分；若提供了2项服务，扣1分；若提供了1项服务，扣1.5分；无此功能扣2分。	4. 诊中服务-信息推送-3级-（2）
				3.1.3 注意事项告知	2	（22）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、用药指导等信息。	若具备向患者或患者家属提供其中2项及以上服务功能，不扣分；若具备向患者或患者家属提供其中1项服务，扣1分；不具备向患者提供相关功能，扣2分。	4. 诊中服务-信息推送-5级-（3）
				3.1.4 病历资料查询和下载	4	（23）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。	4. 诊中服务-信息推送-4级-（4）
				3.1.5 消息分级管理	1	（24）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，不扣分；无此功能，扣1分。	4. 诊中服务-信息推送-4级-（1）
		3.2 医院导诊	4	3.2.1 院内导航	2	（25）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。	有相关功能，不扣分；若仅提供静态医院室内地图查询服务，可在线查询各科室具体位置，但无院内定位与动态导航功能，扣1分；无此功能，扣2分；利用百度地图、非医院内部导航，扣2分。	5. 诊中服务-标识与导航-3级-（2）、 5. 诊中服务-标识与导航-4级-（1）
				3.2.2 智能导引	2	（26）可根据患者不同排队等候队列的实时变化，提示并引导患者最优就诊方式。	具备此项功能，不扣分；无此功能，扣2分。	5. 诊中服务-标识与导航-5级-（2）

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	对应《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》文件的医院智慧服务分级评估具体要求（包括但不限于），具体格式：序号.类别-业务项目-等级-系统功能评估内容条目（注：供参考）
		3.3院内便民服务	4	3.3.1院内便民服务	2	（27）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、检查胶片快递、志愿者服务预约等。	若至少提供了其中4项服务，不扣分；若仅提供了3项服务，扣0.5分；若仅提供了2项服务，扣1分；若仅提供了1项服务，扣1.5分；若完全无此功能扣2分。	6. 诊中服务-患者便利保障服务-3级
				3.3.2智慧院内便民服务	2	（28）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，同时线上线下及院内不同地点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，不扣分；具备4项便民服务的集中展示或1项个性化推荐功能，扣1分；无相关功能，扣2分。	6. 诊中服务-患者便利保障服务-4级-（1）、 6. 诊中服务-患者便利保障服务-5级、 6. 诊中服务-患者便利保障服务-2级-（1）
		3.4在线诊疗	8	3.4.1在线交互	5	（29）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，不扣分；只具备图文交互或音视频交互功能中的一项，扣2.5分；无此功能，扣5分。	15. 全程服务-远程医疗-4级-（2）
				3.4.2处方开具	3	（30）可在线开具处方、检查单、检验单等。	具备相关功能，不扣分；只具备在线开具处方、检查单、检验单3项功能中的2项，扣1分；具备3项功能中的1项，扣2分；无此功能，扣3分。	15. 全程服务-远程医疗-4级-（2）
		4.1患者反馈	6	4.1.1满意度调查问卷	2	4.1.1满意度调查问卷	2	（31）支持患者移动端填写和提交满意度调查问卷。
4.1.2投诉和意见	2					（32）支持患者移动端提交投诉和建议。	支持患者移动端利用信息化手段提交投诉及建议，不扣分；只提供电话或邮箱等渠道，扣1分；若无任何相关功能扣2分。	7. 诊后服务-患者反馈-3级-（2）

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	对应《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》文件的医院智慧服务分级评估具体要求（包括但不限于），具体格式：序号.类别-业务项目-等级-系统功能评估内容条目（注：供参考）
4. 诊后服务	22	反馈		4.1.3医院反馈渠道	1	(33) 对于患者投诉支持以移动端（如短信、APP等）方式回应。	至少提供短信、或App等消息通知方式之一，不扣分；若无任何相关功能扣1分。	7. 诊后服务-患者反馈-4级-（2）
				4.1.4精准调查	1	(34) 可根据患者就诊活动，动态推送就诊调查、患者招募等内容。	若医院能根据患者就诊情况，动态推送至少1项就诊调查信息、患者招募等，不扣分；若无任何相关功能扣1分。	7. 诊后服务-患者反馈-4级-（3）
		4.2患者随访	8	4.2.1患者随访调查	2	(35) 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。	有此功能，不扣分；若只提供患者随访功能，无随访提示功能，扣1分；若无任何相关功能扣2分。	8. 诊后服务-患者管理-3级-（2）
				4.2.2个性化提醒	2	(36) 针对特定患者人群，根据患者日常健康记录，为患者提供个性化提醒，包括复诊、合理用药、生活指导等；可根据病情自动提示患者关注相关健康指标，如运动、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，不扣分；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，扣1分；若只具备健康指标提示功能中的2项及以上，但不具备个性化提醒功能中的2项及以上，扣1分；无此功能扣2分。	8. 诊后服务-患者管理-3级-（1）、 8. 诊后服务-患者管理-4级-（1）
				4.2.3智能随访问答	2	(37) 支持患者提问的自动应答功能。	有此功能，不扣分；无此功能，扣2分。	8. 诊后服务-患者管理-4级-（2）
				4.2.4可穿戴设备健康监测	2	(38) 通过可穿戴设备直接获取患者相关监测信息，数据纳入医院中的患者健康档案记录。	具备此项功能，不扣分；仅具备直接获取可穿戴设备健康监测信息，但未纳入医院患者健康档案记录的，扣1分；无此功能，扣2分。	8. 诊后服务-患者管理-5级-（2）
				4.3.1处方查询和下载	2	(39) 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，不扣分；若仅能查询个人处方和药品说明书，不能下载个人处方，扣1分；若仅能查询和下载个人处方，不能查询药品说明书，扣1分；无此功能，扣2分。	9. 诊后服务-药品调剂与配送-3级-（1）

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	对应《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》文件的医院智慧服务分级评估具体要求（包括但不限于），具体格式：序号.类别-业务项目-等级-系统功能评估内容条目（注：供参考）
		4.3药品调剂与配送	8	4.3.2带药查询和下载	2	（40）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，不扣分；若只能查询、不能下载出院带药信息，扣1分；若只能下载、不能查询出院带药信息，扣1分；无此功能，扣2分。	9. 诊后服务-药品调剂与配送-3级-（3）
	4.3.3 药品配送			2	（41）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。	仅限于通过有资质的实体医疗机构进行的互联网诊疗行为的药品配送。有此功能不扣分；若无查询药品配送进展情况功能，扣1分；无此功能扣2分。	9. 诊后服务-药品调剂与配送-4级-（3）	
	4.3.4电子处方流转			2	（42）支持向第三方机构（如药店、药商）推送电子处方，电子签名应有防篡改功能。	有此功能，不扣分；无此功能，扣2分。	9. 诊后服务-药品调剂与配送-4级-（1）	
		5.1健康教育	5	5.1.1医学知识查询	2	（43）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，不扣分；内容质量一般，发布频率为每三个月更新，扣1分；无任何相关功能扣2分。	14. 全程服务-健康宣教-3级-（1）
	5.1.2个性化健康宣教			2	（44）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。	有此功能，不扣分；无此功能，扣2分。	14. 全程服务-健康宣教-5级	
	5.1.3自动健康风险评估			1	（45）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，不扣分；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，扣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，扣0.5分；无此功能，扣1分。	14. 全程服务-健康宣教-4级-（1）、 14. 全程服务-健康宣教-4级-（2）	
	5.2.1挂号、住院缴费		2	（46）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），不扣分；若仅提供一项，扣1分；无任何相关功能扣2分。	12. 全程服务-费用支付-3级-（2）		

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	对应《医院智慧服务分级评估标准体系（试行）》文件的医院智慧服务分级评估具体要求（包括但不限于），具体格式：序号.类别-业务项目-等级-系统功能评估内容条目（注：供参考）
5. 全程服务	19	5.2 支付服务	10	5.2.2 检查、药品缴费	2	（47）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），不扣分；若仅提供1项，扣1分；若无此功能扣2分。	12. 全程服务-费用支付-4级-（1）
				5.2.3 便民服务缴费	2	（48）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），不扣分；若仅提供2项服务，扣0.5分；若仅提供1项服务，扣1分；无任何相关功能扣2分。	6. 诊中服务-患者便利保障服务-3级
				5.2.4 费用查询	2	（49）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，不扣分；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，扣1分；若门诊、住院费用情况均无法通过移动端自助查询，扣2分。	12. 全程服务-费用支付-4级-（1）
				5.2.5 电子发票	2	（50）支持电子发票的生成和数据推送。	有此功能，不扣分；无此功能，扣2分。	12. 全程服务-费用支付-4级-（2）
		5.3 在线咨询	2	5.3.1 在线咨询	2	（51）提供在线咨询功能服务。	提供在线咨询功能服务，不扣分；没有此功能，扣2分。	无对应内容及级别
		5.4 移动应用整合度	2	5.4.1 移动应用整合度	2	（52）移动应用的整合情况。	移动应用主要系统集成较好，不扣分；移动应用主要系统集成一般，扣1分；移动应用主要系统集成度较差或没有集成，扣2分。	无对应内容及级别
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。	无对应内容及级别	
	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。	无对应内容及级别	