附件1

智慧服务示范项目及能力提升项目

建设目标

| 序号 | 类别 | 业务项目 | 类型 | 是否为基本项 | 建设目标 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 诊前服务 | 诊疗预约  要点： 医院对就诊、检查、治疗等的预约服务功能  应用范围：应用电子系统预约的人次数占总预约人次数比例 | 智慧服务能力提升项目 | 是 | （1）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）； |
| （2）实现院内患者基本信息、患者挂号信息在挂号柜台、门诊诊间的联通； |
| （3）能够在门诊诊间完成日间手术、治疗的申请与预约； |
| （4）能够在诊间开具电子住院单，住院申请预约能够在门诊诊间、住院处、病房共享； |
| （5）就诊号池、检查、治疗等安排信息在院内共享； |
| （6）支持使用自助设备或在门诊诊间完成就诊、检查、检验预约与管理。 |
| 智慧服务示范项目 | 是 | （1）患者使用自有移动设备及PC设备，在线完成身份注册，患者线上身份注册信息与院内患者信息联通； |
| （2）支持患者在院外进行预约挂号，预约方式如：网站、手机APP、区域挂号平台等； |
| （3）院内资源或信息发生变化时，可及时通知患者，如可住院床位变化、临时限号、医师停诊、检查设备故障等； |
| （4）院内外各类挂号方式在本院号源池共享； |
| 1 | 诊前服务 | 诊疗预约  要点： 医院对就诊、检查、治疗等的预约服务功能  应用范围：应用电子系统预约的人次数占总预约人次数比例 | 智慧服务示范项目 | 是 | （5）可支持分时段预约挂号或检验、检查，预约时间可精确到1小时以内； |
| （6）患者可根据预约直接到医院诊室或检查、治疗等部门接受诊疗服务，无需二次排队； |
| （7）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。 |
| 2 | 诊前服务 | 急救衔接 要点：医院与院外急救体系信息共享能力 | 智慧服务能力提升项目 | 否 | （1）录入系统的患者基本信息、病情等可供医院其他部门共享； |
| （2）可依据患者病情分级给出简单的准备措施提示。 |
| 智慧服务示范项目 | 否 | （1）应急值守人员可从系统中获得患者基本信息； |
| （2）能记录主要参与急救的医护人员信息和时间； |
| （3）急救信息可通过短信、APP消息等方式及时通知到医院应急值守人员。 |
| 3 | 诊前服务 | 转诊服务  要点： 医联体间跨机构服务信息交换与共享能力 应用范围：应用电子系统转诊人次数占总转诊人次数比例 | 智慧服务能力提升项目 | 否 | 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。 |
| 智慧服务示范项目 | 是 | 支持获取患者院外转诊信息并直接存储于医院信息系统，如DICOM影像、患者基本信息、住院病案首页、诊断证明书、检验结果、检查报告等。 |
| **4** | 诊中服务 | 信息推送  要点： 医院为患者提供告知、信息传送的能力 | 智慧服务能力提升项目 | 否 | （1）在住院公共区域提供公共信息的电子化展示，包括：主管医师、护士的列表等，将手术计划、诊疗计划安排等信息告知患者； |
| （2）为患者提供门诊和住院信息的实时自助查询，包括：三大目录、费用清单、预存情况、医师情况、出诊信息、科室情况介绍等； |
| （3）患者可使用自助设备完成医疗记录的打印，包括检查报告、影像资料、检验结果等。 |
| 智慧服务示范项目 | 是 | （1）为患者提供移动端的实时查询服务，如：预约、挂号、缴费等办理是否成功等； |
| （2）为患者提供移动端的诊疗活动情况告知，如：手术通知、入院提示、出院提示，取药、报告、危急值信息等； |
| （3）应患者要求，可推送检查注意事项、用药指导等信息。 |
| 5 | 诊中服务 | 标识与导航  要点： 医院为患者提供电子化就医引导的环境与功能 | 智慧服务能力提升项目 | 是 | （1）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，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，实现不少于3项； |
| （2）门诊诊室外有电子显示系统，与挂号、报到、就诊等信息联动； |
| （3）打印的号条、检查单、导诊单上有准确的诊疗科室位置信息。 |
| 智慧服务示范项目 | 否 | （1）支持患者使用自有移动设备及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，实现不少于3项； |
| （2）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。 |
| 6 | 诊中服务 | 患者便利保障服务  要点： 医院在非核心医疗服务中提供信息服务能力 | 智慧服务能力提升项目 | 否 | （1）可实现患者便利保障服务的集中管理，院内不同地点获得的信息内容一致； |
| （2）支持患者使用自助设备完成上述便利保障服务中的至少1项。 |
| 智慧服务示范项目 | 是 | （1）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； |
| （2）患者可在线实时查询便利保障服务的状态。 |
| 7 | 诊后服务 | 患者反馈  要点： 电子化收集与了解患者反馈的能力与应用情况  应用范围：电子调查人次占全部调查人次比例 | 智慧服务能力提升项目 | 否 | （1）患者通过院内自助设备完成满意度调查问卷； |
| （2）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、就医环境等内容中的至少3项。 |
| 智慧服务示范项目 | 是 | （1）患者可使用自有移动设备及PC设备完成满意度调查问卷； |
| （2）患者可使用自有移动设备及PC设备完成投诉及意见反馈。 |
| 8 | 诊后服务 | 患者管理  要点： 针对连续医疗服务时为患者提供电子化安排服务与记录的能力  应用范围：电子随诊记录占总随诊患者人次比例 | 智慧服务能力提升项目 | 否 | （1）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； |
| （2）全院随访统一管理，对特殊患者可进行标记。 |
| 智慧服务示范项目 | 否 | （1）为患者提供个性化提醒，包括复诊、用药、生活指导等； |
| （2）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； |
| （3）系统支持以短信、APP消息等方式自动向随访人员推送提示。 |
| 9 | 诊后服务 | 药品调剂与配送  要点： 电子化的药品调配、供应、配送服务能力 | 智慧服务能力提升项目 | 是 | （1）支持患者在院内通过自助设备查看处方与医嘱； |
| （2）院内各科室处方数据统一管理； |
| （3）处方合理性检查有记录。 |
| 智慧服务示范项目 | 是 | （1）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； |
| （2）医院应根据本院的历史处方及可得到的其他医疗机构处方进行统一的合理用药检查； |
| （3）患者可在线查询到出院带药信息。 |
| 10 | 诊后服务 | 家庭服务  要点： 医院为签约患者提供服务时的信息管理能力  应用范围：电子记录的签约患者服务人次占总签约患者服务人次比例 | 智慧服务能力提升项目 | 否 | （1）通过信息系统管理已签约患者； |
| （2）管理人员及医护人员共享患者家庭医疗及护理服务信息； |
| （3）可在系统中记录签约患者的反馈意见。 |
| 智慧服务示范项目 | 否 | （1）支持签约患者在线预约家庭医疗或护理服务； |
| （2）患者可通过系统查看签约医师团队及相关医院信息； |
| （3）家庭医师可在线完成远程复诊。 |
| 11 | 诊后服务 | 基层医师指导  要点： 医联体中医院通过信息手段指导基层医师的能力 | 智慧服务能力提升项目 | 否 | 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。 |
| 智慧服务示范项目 | 否 | （1）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； |
| （2）医院的治疗方案可通过系统传送给基层医院； |
| （3）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。 |
| 12 | 全程服务 | 费用支付  要点： 为患者提供各类电子化付费服务的功能 | 智慧服务能力提升项目 | 是 | （1）支持患者使用多种缴费方式，包括自助机、诊间计费等，缴费内容支持门急诊、住院； |
| （2）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； |
| （3）医保患者可通过自助机完成结算。 |
| 智慧服务示范项目 | 是 | （1）支持患者在窗口使用移动支付方式付费； |
| （2）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。 |
| 13 | 全程服务 | 智能导医  要点： 医院为患者提供个性化就医引导的功能 | 智慧服务能力提升项目 | 否 | （1）患者在院内可通过自助查询完成分诊； |
| （2）患者可自助查询科室介绍、医师介绍、出诊信息等。 |
| 智慧服务示范项目 | 是 | （1）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； |
| （1）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； |
| 14 | 全程服务 | 健康宣教  要点： 医院对患者及家属提供健康教育的功能 | 智慧服务能力提升项目 | 是 | 患者可通过自助设备查询医学知识。 |
| 智慧服务示范项目 | 否 | （1）患者可使用自有移动设备及PC设备查看医学知识； |
| （2）患者及家属可在移动端查询就诊注意事项和宣教内容； |
| （3）不同途径查询的相同医学知识内容应保持一致。 |
| 15 | 全程服务 | 远程医疗 要点： 医院应用远程医疗系统开展的会诊、咨询服务功能 | 智慧服务能力提升项目 | 否 | （1）全院远程分级诊疗工作统一安排； |
| （2）诊疗资料内容与交互视频可同时进行展示； |
| （3）会诊资料存储于医院信息系统。 |
| 智慧服务示范项目 | 是 | （1）参与业务的工作人员应进行身份认证； |
| （2）支持医师及患者使用移动设备开展会诊。 |
| 16 | 基础与 安全 | 安全管理  要点： 智慧服务系统基础设施、管理与安全状况  应用范围：身份认证系统占全部系统比例 | 智慧服务能力提升项目 | 是 | （1）建立数据安全管理制度； |
| （2）服务器、存储等核心设备部署在专用机房内； |
| （3）服务器仅开放必要的网络服务端口； |
| （4）系统之间进行数据交互时需要进行授权认证，对敏感数据进行标记，与其他系统进行数据交互时，可根据敏感标记进行有效控制； |
| （5）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。 |
| 智慧服务示范项目 | 否 | （1）数据库放置于独立的安全域，不直接暴露在互联网环境； |
| （2）信息系统具备应用层防护能力； |
| （3）跨机构数据使用，须进行审批管理，操作内容可追溯； |
| （4）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。 |
| 17 | 基础与 安全 | 服务监督  要点： 医院自动产生监管信息，并具备向服务监管机构提供信息的能力 | 智慧服务能力提升项目 | 否 | 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。 |
| 智慧服务示范项目 | 否 | 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。 |

备注：1.评估内容中描述为“包括”的，要求其后所列项目功能全部实现；描述为“如”的，要求其后所列项目功能至少实现1项。

2.“治疗”是指对患者的非手术治疗，如换药、透析、物理治疗、放射治疗、不计入手术的介入治疗等。

3.2级智慧服务基本项目数为6项，选择项目数6/11(指11个选择项目中至少有6个项目达标)，3级智慧服务基本项目数为8项，选择项目数4/9(指9个选择项目中至少有4个项目达标)。其中，选择项目为“是否为基本项”中“否”的选项。

4.根据国家卫生健康委医院管理研究所智慧医院分级评价平台申报信息填报要求，申请智慧服务3级项目须通过电子病历5级，申请智慧服务2级须通过电子病历4级。