

团 体 标 准

T/DE 1—2020

传染病疫情线上问诊服务规范

Specification for online consultation service for infectious disease epidemic situation

2020-03-15 发布

2020-03-15 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 疫中服务	2
6 疫后服务	4
7 质量监管	5
附录 A（资料性附录） 量表样式	6

前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由浙江省数字经济学会提出并归口。

本标准起草单位：中国信息通信研究院、杭州求是同创网络科技有限公司、杭州简臻标准技术有限公司、浙江扁鹊健康科技有限公司、阿里云计算有限公司、台州恩泽医疗中心(集团)、上虞市人民医院、杭州市西溪医院、义乌市中心医院、嘉兴市第二医院、浦江县人民医院、湖州市第一人民医院、浙江新医物联科技有限公司、杭州市老年医院、龙泉市人民医院、丽水市中医医院、浙江省数字经济学会、浙江大学附属宁波医院（宁波市第一人民医院）、浙江大学医学院附属杭州市第一人民医院（杭州市第一人民医院）、上海鑫方迅通信科技有限公司、浙医二院附属建德医院（建德市第一人民医院）、慈溪市妇幼保健院、义乌市卫健局卫管中心、浙江求是共创投资管理有限公司。

本标准起草人：陈建群、郑威、袁青、杜放、相鹏、冯会卿、王逸嘉、陈攀东、袁孔虎、张乐、赵婕、钮罗涌、白亦霆、陈健、陈磊、程宁、冯学武、葛丁、郭飞、龚旭蛟、季菁菁、李松平、李征、吴国华、许雄伟、张健。

传染病疫情线上问诊服务规范

1 范围

本标准规定了传染病疫情线上问诊服务的术语和定义、基本要求、疫中服务、疫后服务、质量监管。本标准适用于发生传染病疫情时互联网医疗服务平台、互联网医院开展线上问诊服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

国卫医发〔2018〕25号《互联网医院管理办法（试行）》

国卫医发〔2018〕25号《互联网诊疗管理办法（试行）》

医保发〔2019〕47号《国家医疗保障局关于完善“互联网+”医疗服务价格和医保支付政策的指导意见》

3 术语和定义

3.1

线上问诊 Online consultation

通过“互联网+”开展对疫情的网络门诊服务、咨询服务、居家医学观察指导、特殊人群服务等。

4 基本要求

4.1 功能性要求

4.1.1 平台应提供7×24h在线服务，能支持千万级注册用户。基础框架应能够实现政府部门、卫生行政主管部门、疾病预防控制中心（CDC）、医院、社区及医生、患者等各个角色应用。

4.1.2 疫情发生期间，应能实现网络门诊服务、咨询服务、居家医学观察指导、特殊人群服务等；疫情结束后，可针对疫情产生的影响，开展疫后相关服务。

4.2 开放性要求

4.2.1 相关疫情线上问诊平台需要接入省级互联网医院监管平台。有条件的问诊平台可接入省级电子健康卡平台及健康码平台。

4.2.2 支持生成城市级的问诊平台，并支持医院自主入驻模式，采用可配置生成技术，快速上线本地化、带地方特色的城市级问诊服务平台。

4.2.3 支持平台申请自动生成加密隧道链接功能，能把平台链接到政府部门、卫生行政主管部门、疾病预防控制中心（CDC）、医院、社区以及与百姓生活关联较强互联网平台。

4.3 便捷性要求

- 4.3.1 互联网医疗服务平台支持与第三方平台参数后台交换功能，实现第三方互联网平台用户免登进入。
- 4.3.2 平台应提供7×24h技术支持，保障疫情期间全天候服务。
- 4.3.3 平台宜通过互联网医院接通医保系统，有条件的可提供线上医保脱卡支付。

4.4 高效性要求

应建立分检制度，根据不同疫情，编制医生诊前问诊量表，节省实际诊疗、咨询时间。

4.5 安全性要求

- 4.5.1 互联网医疗平台、互联网医院服务应符合《互联网医院管理办法（试行）》、《互联网诊疗管理办法（试行）》的要求。
- 4.5.2 开展线上问诊服务活动的机构，应具备满足互联网技术要求的设备设施、信息系统、技术人员以及信息安全系统，线上问诊服务平台应实施网络安全等级保护，并委托国家专业机构开展周期性网络安全评估工作。
- 4.5.3 咨询服务上线医生应通过认证，一般应上传医生资格证书和医生执业证书，证书信息应通过官方渠道核实。传染病疫情发生时，可启动简化程序，允许医生持医生工牌拍照上传认证，并在3个工作日内补传证书。平台宜通过区块链等技术，实现医生资质溯源。
- 4.5.4 平台运行各方应实施信息安全和患者隐私保护，采用访问控制、审计、加密等安全措施，在不影响诊疗活动的前提下对患者信息采取去标志化、数据脱敏等安全措施，并建立数据安全管理制度和应急响应机制。
- 4.5.5 平台应与被服务的用户签订用户服务协议和隐私协议，协议中应明确收集用户的信息类型、权限类型以及使用目的，应明确用户信息存储时限，并提供明确的用户注销和信息删除功能。如平台以App形式为用户提供线上问诊服务，应委托国家专业机构周期性开展风险评估工作。除政府部门或医院凭正式公函调用患者资料或问诊信息，用于医疗或疫情防控使用外，平台或医生不得对外提供患者信息，不得用于其他目的。
- 4.5.6 当平台支持与第三方互联网平台共享用户账户或进行其他参数交互时，应提前评估第三方平台安全状况，监测来自第三方平台的请求。
- 4.5.7 平台应提供记录所有信息访问或信息更新操作日志，并提供数据的审计及操作追踪服务。

4.6 经济性要求

应按公平、自愿、市场定价的原则确定，互联网医院网络门诊收费应符合《国家医疗保障局关于完善“互联网+”医疗服务价格和医保支付政策的指导意见》。

4.7 文明性要求

医生和平台服务人员提供网上问诊服务应使用文明语言，态度亲和，关注患者身心健康。

5 疫中服务

5.1 网络门诊服务

5.1.1 诊前服务

5.1.1.1 网络门诊开展的各项服务应符合《互联网医院管理办法（试行）》。

5.1.1.2 根据疫情特点，建立诊前量表辅助诊疗系统，开展诊前分检分流。量表可通过后台进行系统设置，定期向患者进行推送，跟踪记录测评变化，测评结果直接推送至服务团队。量表样式参见附录 A。

5.1.2 诊中服务

5.1.2.1 疫情防控重点科室、常规科室实行预约服务，设置多渠道医生与患者交流方式，预约医生应准时连线患者。

5.1.2.2 医生应根据患者基础信息和问诊情况进行诊断，诊疗过程应符合《互联网医院管理办法（试行）》，需要线下就医的，应提供线下就医指导。

5.1.2.3 经医生诊断患者属于传染病范畴的，应通过信息系统和传染病报卡系统进行数据直连，并上报至疾病预防控制中心（CDC），进行病情的监管和监测。

5.1.2.4 应建立完整、可追溯的问诊档案。

5.1.3 诊后服务

5.1.3.1 宜提供药品配送服务，配送服务应全程可追溯。

5.1.3.2 应提供在线查询检查检验结果和资料、诊断治疗方案、处方和医嘱等信息。

5.1.3.3 诊后做好患者关怀，对疫情作出科学解释并告知患者如何预防感染。

5.1.3.4 可通过平台诊疗咨询数据的分类和统计，为疫情防控提供数据分析报告。

5.2 咨询服务

5.2.1 宜组建同科室多医生、多科室联动、跨医院跨科室上下级协同、乡镇及社区医疗服务机构团队提供咨询服务，团队专家宜包含护理、药学、医技人员。

5.2.2 咨询方式包含但不限于：

a) 根据疫情特点，制定咨询量表，在咨询服务前推送给用户；

b) 通过图片、文字、语音等多种交流方式提供问诊咨询，针对疫情设置常见问题快捷回复模版。

5.2.3 咨询内容包含但不限于：

a) 定时推送宣传信息，包含但不限于：

1) 针对不同疫情定制的科普课程、防疫知识；

2) 疫情更新确诊人数、疑似病例人数，治愈人数，死亡人数以及数量增减情况，并标记数据出处；

3) 本地疫情实时动态，并标记数据出处。

b) 提供院外管理关爱服务，通过线上心理科等专家团队进行出院后的健康咨询。

5.3 居家医学观察指导

根据疫情特点，制定居家医学观察指导方案。方案内容包含但不限于：

a) 指导被观察对象居家隔离，减少与家庭成员接触；

b) 指导其正确佩戴口罩，使用过的口罩应用塑料袋或保鲜膜严密包裹后丢弃；

c) 被观察对象使用后的餐具、换洗衣物、毛巾等应单独清洗、消毒，居住空间应通风；

d) 劝导患者主动接受当地医疗卫生机构的定期询问。

e) 告知患者出现病情加重时，应立即前往医院就诊。

5.4 特殊人群服务

- 5.4.1 疫情期间，针对妇幼、慢病老人等特殊人群项目检查，可直接对接线上医生预约通道，提供线上线下一站式服务。
- 5.4.2 应快速接诊，接诊后应及时主动问诊；设置常用回复模板，及时回复患者的追问，作出明确指导。
- 5.4.3 面向妇幼人群提供的服务包含但不限于：
- a) 妊娠期与产褥期疾病自我筛查评估；
 - b) 本地妇幼名医直播（产检攻略/防护措施等）课程推送；
 - c) 线上母婴居家护理指导；
 - d) 孕妇产检、新生儿疫苗计划提醒；
 - e) 孕妇幼人群防疫管理服务。
- 5.4.4 面向慢病老人提供的服务包含但不限于：
- a) 血压、血糖、心率等生理指标的接入与综合评估；
 - b) 本地或本院老年病名医直播（慢病攻略/防护措施等）课程推送；
 - c) 线上居家护理指导；
 - d) 老人群防疫管理服务；
 - e) 常见慢病处方及慢病药品的配送管理。

6 疫后服务

6.1 居家隔离指导

通过资讯推送、在线免费课程循环播放等多种形式普及健康教育和疫情防控知识，提供居家防控隔离指导。指导内容包含但不限于：

- a) 愈后知识推送；
- b) 居家医学观察指导，见 5.3。

6.2 诊疗

6.2.1 挂号

支持互联网医院网络门诊排班，用户可在线上预约网络门诊号源。

6.2.2 复诊

6.2.2.1 接收疫情病人的定点医院应具备愈后人群的跟踪管理服务执行方案及工具，能够与愈后人群通过团队咨询、量表评估等方式进行有效联系，并引导愈后人群按时回院进行复查。

6.2.2.2 应提供院内外管理关爱服务，制定健康量表进行自身状况专业测评，且可在线预约复查，由专业医生进行检查检验报告解读。

6.2.2.3 应提供在线查询检查检验结果和资料、诊断治疗方案、处方和医嘱等信息。

6.2.3 送药到家

宜提供药品配送服务，配送服务应全程可追溯。

6.3 心理康复辅导

制作疫情相关的系列宣教手册或系列文章，提供患者康复后心理指导。

7 质量监管

7.1 政府监管

应建立完善的线上问诊服务监督管理制度、服务流程，保证线上问诊活动全程留痕、可追溯，并向监管部门开放数据接口。

7.2 自我监管

7.2.1 平台、互联网医院应按照《互联网医院管理办法（试行）》、《互联网诊疗管理办法（试行）》和本规范的要求开展质量监管。

7.2.2 线上问诊服务平台应与国家专业机构合作建立威胁信息监测、响应和处置机制，及时发现和修复自身安全漏洞，确保服务安全稳定运行。

7.3 社会监管

7.3.1 平台、互联网医院应设立投诉、监督电话，处理患者投诉；宜定期开展用户满意度评价，做好评价分析和整改。

附 录 A
(资料性附录)
量表样式

在诊前采集患者流行病学史、临床表现、基本信息、就诊史等信息时，可参照表A.1。

表A.1 量表样式

<p>一、流行病学史</p> <p>1. 近期是否有武汉(或其他集中爆发的疫区)居住史: <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否; 是否有武汉(或其他集中爆发的疫区)旅行史: <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否; 是否有路过武汉(或其他集中爆发的疫区)史: <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>2. 近期是否有新型冠状病毒感染的肺炎确诊病例或疑似病例的接触史: <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>3. 近期是否接触过野生动物或去过售卖野生动物的农贸市场 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p>
<p>二、临床表现</p> <p>4. 请勾选您现有的症状(多选)</p> <p><input type="checkbox"/>发热: 最高温度__℃, 发热持续时间__天(需患者填写)</p> <p><input type="checkbox"/>乏力 <input type="checkbox"/>干咳 <input type="checkbox"/>咳痰 <input type="checkbox"/>鼻塞 <input type="checkbox"/>流涕 <input type="checkbox"/>寒战 <input type="checkbox"/>气促 <input type="checkbox"/>呼吸困难</p> <p><input type="checkbox"/>咽痛 <input type="checkbox"/>头痛 <input type="checkbox"/>肌肉酸痛 <input type="checkbox"/>关节酸痛 <input type="checkbox"/>胸闷 <input type="checkbox"/>呕吐 <input type="checkbox"/>腹泻 <input type="checkbox"/>其他</p>
<p>三、基本信息</p> <p>5. 您的年龄 5岁以下 6~60岁 60岁以上</p> <p>6. 您的既往病史(可多选):</p> <p><input type="checkbox"/>无 <input type="checkbox"/>高血压 <input type="checkbox"/>糖尿病 <input type="checkbox"/>心脑血管疾病 <input type="checkbox"/>肺部疾病(如哮喘、肺心病、肺纤维化、矽肺等)</p> <p><input type="checkbox"/>慢性肾病 <input type="checkbox"/>慢性肝病 <input type="checkbox"/>免疫缺陷类疾病 <input type="checkbox"/>其他</p>
<p>四、就诊史</p> <p>7. 近期是否去过医院 <input type="checkbox"/>是 <input type="checkbox"/>否</p> <p>8. 近期是否做过检查检验项目 <input type="checkbox"/>有(请将检查检验结果上传) <input type="checkbox"/>无</p>
<p>本量表仅作为初筛和病史收集不代替医生诊断, 有相关症状请保持自我隔离尽快就医和在线咨询医生。</p>