

# 浙江省卫生信息学会团体标准

## 《医疗机构门诊智慧排队叫号功能规范》

### 编制说明

#### 一、项目背景

随着我国医疗卫生体制改革的深入推进和医疗服务需求的持续增长，门诊作为医疗机构面向患者的重要窗口，其服务效率与患者体验直接关系到医疗机构的整体运行质量与社会满意度。近年来，二级及以上医疗机构基本实现信息化叫号系统全覆盖，通过自助终端、候诊大屏、互联网平台等多种方式实现患者的排队管理与服务提醒。但在实际运行中，仍存在数据共享机制不健全、应急处理能力不足、患者隐私保护措施不到位等问题。患者普遍反映等候时间不确定、过号处理机制不透明、多渠道信息不一致等问题，尤其在就诊高峰时段，易因系统拥堵或管理疏漏导致秩序混乱。此外，老年、残障等特殊群体在使用智能设备时存在一定障碍，其优先就医权益未能得到充分技术保障。从管理角度而言，多数机构尚未建立科学、动态的患者流量监测与预警机制，缺乏对叫号服务质量进行系统评估和持续改进的规范依据。

因此，当前亟需制定一项专门针对医疗机构门诊就诊叫号管理的团体标准，明确系统建设、队列管理、隐私保护等方面的基本要求，推动叫号服务的规范化、智能化和人性化，从而全面提升门诊服务效率与患者满意度，适应新时代医疗卫生服务的发展需求。

该团体标准的制定，对门诊智慧排队叫号系统建设可能面临的管理与服务问题进行了分析，构建了统一的功能规范框架，并提出了系统建设与管理方向建议，为医疗机构门诊叫号服务规范化建设提供参考，具有十分重要的意义。

## **二、工作简况**

### **（一）任务来源**

本标准由浙江省卫生信息学会提出并归口，正式列入浙江省卫生信息学会团体标准修制订计划。主要起草单位有浙江省医疗服务管理评价中心、浙江省人民医院等。

### **（二）主要工作过程**

2025年7月，浙江省卫生信息学会召开团体标准启动会，《医疗机构门诊智慧排队叫号功能规范》标准研制工作同步启动。

2025年8月，举行《医疗机构门诊智慧排队叫号功能规范》团体标准立项论证会，经专家组讨论一致同意该团体标准立项。

2025年10月，经过多轮讨论，确立《医疗机构门诊智慧排队叫号功能规范》标准框架。

2025年11月-2026年4月，多次召开研讨会，广泛征求医疗机构和业内专家意见，根据意见进行标准文本修改完善。

2026年5月，标准起草组根据专家、主管部门和使用单位意见对标准文本进行修改完善，形成征求意见稿。

## **三、标准编制原则和确定团体标准主要内容的依据**

### **（一）编制原则**

1. 立足门诊智慧叫号服务实际需求，保证标准的适用性。

基于医疗机构门诊叫号服务的管理需求，结合医疗行业特性，包括门诊业务智慧化转型、患者服务体验提升、普遍存在的排队管理问题等，进行功能规范行业化提炼总结和场景化补充说明，保障标准的适用性。

2. 通过示例、流程说明等形式，保证标准的可操作性。

为了保证标准的宣贯和实施，标准编写工作组在标准的编写过程中注重标准的可操作性，除在标准正文中尽量以明确、规范、清晰、简短的语言进行表述外，还给出相应的流程说明和示例，以帮助读者更好地理解和使用标准。

3. 标准内容力求做到内容全面、条理清晰、层次分明、重点突出。

4. 广泛吸收和听取相关专家、主管部门和使用单位意见。

## **（二）确定地方标准主要内容的依据**

依据 GB/T 19001《质量管理体系要求》等相关推荐性国家标准，为门诊智慧排队叫号服务质量管理提供整体框架。同时，本标准与现行医疗卫生行业标准及地方门诊服务管理规范，如 DB34/T 4327《门诊预约诊疗服务规范》、T/UNP 323《智能窗口排队叫号系统技术要求》等在技术内容和服务要求上相互补充和支撑，共同构成门诊服务标准群的重要组成部分，避免了标准间的交叉重复或条款冲突，增强了标准体系的系统性和协调性。引用 GB/T 20271、GB/T 20273 等信息安全技术要求，规范并指导医疗机构门诊智慧排队叫号功能规范的建设思路。

### **（三）内容的制定**

适用范围：本文件规定了医疗机构门诊智慧排队叫号功能的总体要求、功能要求及功能保障。本文件适用于提供门诊智慧排队叫号功能的医疗机构。

主要内容：

1. 范围，明确了标准的适用范围。
2. 规范性引用文件，给出了标准的引用文件。
3. 术语和定义，给出了医疗机构门诊智慧排队叫号功能规范相关的术语。
4. 总体框架，对医疗机构门诊智慧排队叫号系统架构进行说明。
5. 功能要求，给出了医疗机构门诊智慧排队叫号系统建设的基本功能要求，包括智能挂号签到、智能引导服务、智能候诊服务、智能呼叫调度和智能资源调度。
6. 功能保障，给出了医疗机构门诊智慧排队叫号系统建设的功能保障要求，从硬件环境、软件配备和安全要求三方面作出规定。
7. 参考文献，标准列出了规范性引用文件和参考文献，包括信息安全技术系列国家标准以及门诊预约服务相关行业标准。

## **四、主要试验（或验证）的分析报告、相关技术和经济影响论证**

### **（一）现状调查分析**

本次标准起草，充分调研了现有门诊叫号系统建设相关标准、门诊质量管理要求、信息安全保护规范等多类材料，并结合医疗行业特

性，进行了功能规范的行业化提炼总结和场景化补充说明。标准所提出的各项要求均基于现行信息技术和医疗行业相关标准的成熟经验，并参考了多家医疗机构现有叫号系统的运行实践与测试数据。

## **（二）标准的功能定位分析**

对门诊智慧排队叫号系统建设可能面临的管理与服务问题进行了分析，构建了统一的功能规范框架，并提出了系统建设与管理方向建议，为医疗机构门诊叫号服务规范化建设提供参考，保障标准的适用性。

## **（三）专题研究与论证**

1. 专题研究。本标准所研究的是医疗机构门诊智慧排队叫号功能规范，对接主管部门和技术、使用各方，可在相关医疗机构信息系统平台验证标准的科学性和可行性。

2. 专题论证。通过专题论证，征求专家意见，确定本标准编制的内容。

## **（四）主要技术**

本规范涉及的主要技术包括：多方式挂号与签到技术、多队列管理与切换技术、实时状态展示技术、语音及视觉提醒技术、数据统计分析技术、信息安全与隐私保护技术等。本规范符合国家有关标准、法规、规程及其他相关规定。

## **五、重大意见分歧的处理依据和结果**

无

## **六、强制性标准实施的风险评估及对经济社会发展可能**

## 产生的影响，以及设置标准实施过渡期的理由

暂未设置强制性标准。

## 七、预期的社会效益及贯彻实施标准的要求、措施等建议

本标准为首次针对医疗机构门诊智慧排队叫号功能的推荐性团体标准。

建议通过宣贯培训、示范推广等方式推动标准实施。医疗机构应在系统建设与运维中积极应用本标准，并及时反馈问题以便修订完善。

预期标准实施后，将有效改善患者就诊体验，保障特殊群体权益；帮助医疗机构优化资源配置、提升管理效率、降低纠纷风险；推动行业服务规范化、智能化与人性化，增强公共服务体系的公平性与包容性。

## 八、其他应予说明的事项

无

标准编写组

2026年6月