

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEM XXXX—XXXX

"互联网+医疗服务窗口"工作规范

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国商业企业管理协 发 布

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 基本原则 1

5 服务内容与流程 1

 5.1 服务内容 1

 5.2 服务流程 1

6 人员管理 2

 6.1 资质要求 2

 6.2 培训与考核 2

 6.3 行为规范 2

7 信息管理 3

 7.1 信息系统建设 3

 7.2 信息安全管理 3

 7.3 患者信息管理 3

8 设备与环境管理 3

 8.1 设备管理 3

 8.2 环境管理 4

9 质量控制与监督管理 4

 9.1 质量控制体系 4

 9.2 监督管理机制 4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由××××提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

"互联网+医疗服务窗口"工作规范

1 范围

本文件规定了“互联网+医疗服务窗口”工作规范的基本原则、服务内容与流程、人员、信息、设备与环境管理、质量控制与监督管理等。

本文件适用于通过互联网技术开展服务窗口业务的各类医疗机构，包括但不限于互联网医院、实体医疗机构的互联网诊疗部门等提供线上医疗咨询、问诊、处方开具、检查检验预约、医保结算等服务的窗口工作场景。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本原则

依法依规：严格遵守国家有关医疗卫生、互联网管理、信息安全、隐私保护等方面的法律法规和政策要求。

质量优先：以保障医疗质量和安全为核心，确保线上医疗服务与线下同质等效。

患者至上：充分考虑患者需求，优化服务流程，提供便捷、高效、人性化的医疗服务。

信息安全：建立完善的信息安全管理体系，保护患者信息和医疗数据安全。

5 服务内容与流程

5.1 服务内容

5.1.1 医疗咨询服务：为患者提供疾病预防、健康保健、康复护理等方面的一般性咨询，解答患者关于医疗知识、就医流程等常见问题。

5.1.2 在线问诊服务：针对常见病、慢性病复诊患者，医师通过视频、语音、图文等方式进行问诊，了解患者病情变化，开具诊断意见和治疗方案。

5.1.3 电子处方服务：医师根据问诊结果，为符合条件的患者在线开具电子处方，药师进行审核，确保处方合理、安全。

5.1.4 检查检验预约服务：帮助患者预约各类医学检查检验项目，包括但不限于实验室检查、影像学检查、超声检查等，并提供检查检验注意事项等相关信息。

5.1.5 医保服务：与医保部门信息系统对接，为参保患者提供在线医保结算服务，实现医疗费用的实时报销。

5.1.6 药品服务：可与具备资质的第三方药品配送机构合作，为患者提供药品配送上门服务或告知患者取药地点及方式。

5.2 服务流程

5.2.1 患者注册与登录：患者通过医疗机构指定的互联网平台进行注册，填写真实姓名、身份证号、联系方式等个人信息，并进行实名认证。注册成功后，登录平台即可享受各项服务。

5.2.2 服务预约：患者根据自身需求选择相应的服务项目，如医疗咨询、在线问诊等，并选择合适的

医生和预约时间。系统自动发送预约成功通知至患者手机或平台消息中心。

5.2.3 问诊前准备：患者在预约时间前，准备好既往病历、检查检验报告等相关资料，以便医生更好地了解病情。对于需要进行视频问诊的患者，确保设备摄像头、麦克风等功能正常。

5.2.4 在线问诊：医生在预约时间准时与患者进行线上沟通，按照诊疗规范询问病情、进行体格检查（若可行）、查看患者上传的病历资料等，做出初步诊断并制定治疗方案。如遇疑难病例，可发起多学科会诊。

5.2.5 电子处方开具与审核：医生根据诊断结果开具电子处方，处方内容应符合《处方管理办法》要求。药师在规定时间内对电子处方进行审核，重点审核药品适应症、用法用量、配伍禁忌、重复用药等情况。审核通过的处方可进入下一步流程，不通过的处方退回医生修改。

5.2.6 检查检验预约与执行：如需进行检查检验，医生在系统中为患者预约相应项目，并告知患者预约成功信息及检查检验时间、地点、注意事项等。患者按照预约时间前往医疗机构进行检查检验，检查结果将自动上传至患者电子病历。

5.2.7 医保结算：对于符合医保报销条件的患者，在完成诊疗服务后，系统自动对接医保信息系统进行医保结算。患者只需支付个人自付部分费用，医保报销部分由医保部门与医疗机构直接结算。

5.2.8 药品配送或取药：患者可选择药品配送上门服务，填写收货地址、联系方式等信息，第三方配送机构在规定时间内将药品送达患者手中。患者也可选择自行前往医疗机构指定地点取药，系统提供取药凭证及取药地点导航信息。

5.2.9 随访服务：医疗机构根据患者病情和治疗情况，安排医护人员在一定时间内对患者进行随访，了解患者康复情况，解答患者疑问，调整治疗方案。随访方式可包括电话随访、线上平台随访等。

6 人员管理

6.1 资质要求

6.1.1 医师：依法取得相应执业资质，具有 3 年以上独立临床工作经验，并经其执业注册的医疗机构同意。在开展互联网诊疗活动前，需在医疗机构进行电子实名认证，并完成相关培训考核。

6.1.2 药师：具备药师及以上专业技术职务任职资格，熟悉药品相关法律法规和处方审核知识，能够熟练运用处方审核软件进行电子处方审核。

6.1.3 护士：具有护士执业证书，经过互联网医疗相关培训，能够为患者提供在线护理咨询、健康指导等服务。

6.1.4 客服人员：具备良好的沟通能力和服务意识，熟悉医疗服务流程和相关政策法规，能够及时解答患者咨询，处理患者投诉和建议。

6.2 培训与考核

6.2.1 定期培训：医疗机构应定期组织医务人员和客服人员参加互联网医疗相关培训，包括但不限于互联网诊疗技术规范、信息安全与隐私保护、医患沟通技巧、医疗质量与安全管理等方面的内容。培训形式可采用线上培训、线下讲座、案例分析等多种方式。

6.2.2 考核评价：建立健全人员考核评价机制，定期对医务人员和客服人员的工作表现进行考核。考核内容包括服务质量、业务能力、患者满意度等方面。考核结果与人员绩效奖金、职称晋升、岗位调整等挂钩，对考核不合格的人员进行补考或培训，仍不合格者暂停其相关工作。

6.3 行为规范

6.3.1 职业道德：医务人员和客服人员应遵守职业道德规范，尊重患者隐私，保护患者权益，不得泄露患者信息。对待患者应热情、耐心、细致，提供优质的医疗服务和咨询解答。

6.3.2 诊疗规范：医务人员在开展互联网诊疗活动时，应严格遵守医疗卫生管理法律、法规、规章和诊疗规范，按照规定的流程和标准进行问诊、诊断、治疗和处方开具。不得超范围执业，不得为未经面诊的患者开具麻醉药品、精神药品等特殊管理药品的处方。

6.3.3 沟通规范：客服人员在与患者沟通时，应使用文明用语，表达清晰准确，及时回复患者咨询和诉求。对于患者提出的问题和意见，应认真记录并及时反馈给相关部门处理。

7 信息管理

7.1 信息系统建设

7.1.1 功能要求：互联网医疗服务信息系统应具备患者管理、诊疗服务、电子处方管理、检查检验预约管理、医保结算管理、药品管理、随访管理、统计分析等功能模块，确保各项服务流程顺畅运行。

7.1.2 技术标准：信息系统建设应遵循国家和行业相关技术标准，包括但不限于医疗信息数据交换标准、信息安全技术标准等。确保系统与医疗机构内部信息系统、医保信息系统、第三方药品配送平台等实现互联互通和数据共享。

7.1.3 系统稳定性：配备高性能的服务器、网络设备和存储设备，建立完善的系统备份和恢复机制，确保信息系统稳定运行，避免出现系统故障和数据丢失。定期对系统进行性能监测和优化，及时处理系统运行中出现的問題。

7.2 信息安全管理

7.2.1 安全防护措施：实施第三级信息安全等级保护，采取防火墙、入侵检测、数据加密、身份认证、访问控制等安全防护措施，防止信息系统受到外部攻击和数据泄露。定期进行信息安全风险评估，及时发现和整改安全隐患。

7.2.2 数据备份与恢复：建立完善的数据备份制度，定期对患者信息、医疗数据等重要数据进行备份，并将备份数据存储在异地安全场所。制定数据恢复应急预案，确保在数据丢失或系统故障时能够及时恢复数据，保障医疗服务的正常运行。

7.2.3 信息安全培训：加强对医务人员和相关工作人员的信息安全培训，提高其信息安全意识和操作技能。培训内容包括信息安全法律法规、安全防护知识、应急处置方法等。工作人员应严格遵守信息安全管理制度，不得违规操作信息系统和泄露患者信息。

7.3 患者信息管理

7.3.1 信息收集：在患者注册、诊疗过程中，严格按照最小必要原则收集患者个人信息和医疗信息，确保信息的真实性、准确性和完整性。收集信息前应向患者明确告知收集目的、方式、范围和使用规则，并取得患者同意。

7.3.2 信息存储：将患者信息存储在符合安全标准的数据库中，采用加密技术对敏感信息进行加密存储，防止信息被非法获取和篡改。建立患者信息访问权限管理机制，根据工作人员的职责和业务需求，合理分配信息访问权限，确保患者信息仅被授权人员访问。

7.3.3 信息使用：工作人员在使用患者信息时，应严格遵守相关法律法规和医疗机构内部管理制度，不得将患者信息用于未经患者同意的其他用途。在提供医疗服务过程中，如需共享患者信息给第三方机构（如医保部门、药品配送机构等），应确保第三方机构具备相应的信息安全保障能力，并签订信息安全协议，明确双方的权利和义务。

7.3.4 信息保护与泄露处置：医疗机构应加强对患者信息的保护，采取有效措施防止患者信息泄露。如发生患者信息泄露事件，应立即启动应急预案，及时通知患者并向有关部门报告。同时，对泄露原因进行调查分析，采取相应的整改措施，避免类似事件再次发生。

8 设备与环境管理

8.1 设备管理

8.1.1 硬件设备配备：配备满足互联网医疗服务需求的硬件设备，包括但不限于计算机、服务器、摄像头、麦克风、打印机、扫描仪等。设备应具备良好的性能和稳定性，能够满足长时间运行和大量数据处理的要求。

8.1.2 设备维护与保养：建立设备维护保养制度，定期对硬件设备进行检查、维护和保养，确保设备正常运行。及时更新设备驱动程序和软件版本，保障设备与信息系统的兼容性。对出现故障的设备应及时进行维修或更换，避免影响医疗服务的正常开展。

8.1.3 网络设备管理：配备可靠的网络设备，包括路由器、交换机、防火墙等，确保网络稳定、安全、高速运行。定期对网络设备进行巡检和维护，监测网络流量和运行状态，及时处理网络故障和安全事件。

合理规划网络带宽，保障互联网医疗服务过程中视频、语音、数据等信息的实时传输。

8.2 环境管理

8.2.1 工作场所环境：为互联网医疗服务工作人员提供安静、整洁、舒适的工作环境，确保工作人员能够专注、高效地开展工作。工作场所应配备必要的办公设施和设备，如桌椅、文件柜、照明设备、通风设备等，并保持环境温度、湿度适宜。

8.2.2 网络环境：确保互联网医疗服务信息系统接入的网络环境稳定可靠，网络带宽满足业务需求。具备备用网络线路或应急通信方案，在主网络出现故障时能够及时切换至备用网络，保障医疗服务的连续性。加强对网络环境的安全管理，防止网络攻击和恶意软件入侵。

8.2.3 数据中心环境：如果医疗机构设有数据中心，应按照相关标准建设和管理数据中心环境。数据中心应具备良好的防火、防水、防尘、防盗、防静电等设施，配备不间断电源（UPS）、空调系统等设备，确保数据中心设备的正常运行和数据安全。

9 质量控制与监督管理

9.1 质量控制体系

9.1.1 建立质量管理制度：医疗机构应建立健全互联网医疗服务质量管理制度，明确质量控制目标、职责分工、工作流程和考核评价标准。制定互联网诊疗操作规范、医疗质量安全核心制度、电子病历管理规范等相关制度，确保医疗服务质量和安全。

9.1.2 设立质量控制部门或岗位：设置专门的医疗质量安全管理部或配备专职质量控制人员，负责互联网医疗服务质量的日常监测、分析和评估工作。质量控制人员应具备医学专业背景和质量管理知识，熟悉互联网医疗服务流程和质量控制要点。

9.1.3 开展质量监测与评估：定期对互联网医疗服务质量进行监测和评估，监测指标包括但不限于医疗咨询回复及时率、在线问诊准确率、电子处方合格率、患者满意度等。通过数据分析，及时发现质量问题和潜在风险，并采取针对性的改进措施。

9.2 监督管理机制

9.2.1 内部监督：医疗机构应加强对互联网医疗服务窗口工作的内部监督，定期对医务人员和客服人员的工作进行检查和考核。建立内部投诉处理机制，及时受理患者投诉和意见建议，对违规行为进行严肃处理，并将处理结果反馈给患者。

9.2.2 外部监督：积极配合卫生健康行政部门、医保部门等相关监管部门的监督检查，如实提供互联网医疗服务相关信息和数据。接受社会监督，通过医疗机构官方网站、公众号等渠道公开互联网医疗服务信息、收费标准、投诉渠道等，主动接受患者和社会各界的监督评价。

9.2.3 违规处理：对于违反本工作规范、医疗卫生法律法规和政策要求的医疗机构、医务人员和相关工作人员，依法依规进行处理。对情节严重的违规行为，可暂停或取消其互联网医疗服务资格，并追究相关责任人员的法律责任。