

团 体 标 准

T/ZSM XXXX—XXXX

慢性病一体化门诊建设与服务规范

Specification for chronic disease integrated outpatient construction and service

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

浙江省计量与标准化学会 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 建设要求 1

 4.1 人员配置 1

 4.2 场地布局 2

 4.3 设施设备 2

5 服务流程 2

 5.1 诊前服务 2

 5.2 诊中服务 2

 5.3 诊后服务 3

6 信息化要求 3

 6.1 信息系统功能要求 3

 6.2 数据管理 3

 6.3 系统集成与互联互通 3

7 评价与改进 4

 7.1 评价 4

 7.2 改进 4

附录 A（规范性） 标识标牌制作要求 5

参考文献 8

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由宁波市海曙区卫生健康局提出。

本文件由浙江省计量与标准化学会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

慢性病一体化门诊建设与服务规范

1 范围

本文件规定了慢性病一体化门诊的建设要求、服务流程、信息化要求、评价与改进等内容。
本文件适用于慢性病一体化门诊的建设与服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求
WS 308 医疗机构消防安全管理
WS/T 367 医疗机构消毒技术规范
WS/T 557 慢性肾脏病患者膳食指导

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

慢性病 chronic diseases

慢性病全称慢性非传染性疾病，是一类起病隐匿、病程长且病情迁延不愈、缺乏确切的传染性生物病因证据、病因复杂且有些尚未完全被确认的疾病的概括性总称。常见的慢性病主要有心脑血管疾病、癌症、糖尿病、慢性呼吸系统疾病，其中心脑血管疾病包含高血压、脑卒中和冠心病。

4 建设要求

4.1 人员配置

4.1.1 应形成“4+X”或“3+1+X”协同服务团队，并明确工作职责，为慢性病患者提供“稳定期-急性期-恢复期”全周期健康管理。

注1：4+X：至少配备1名全科医生、1名护理人员或签约助手、1名公卫医生和1名综合医院心血管或内分泌专科医生，其他成员根据需求选配。

注2：3+1+X：至少配备1名全科医生、1名护理人员或签约助手、1名公卫医生，建立综合医院心血管或内分泌专科医生组建的支持团队，其他成员根据需求选配。

4.1.2 全科医生应轮流至医共体（医联体）专科进修学习。

4.1.3 专科医生应定期下基层坐诊。

4.1.4 诊前服务区应配备不少于1名医生助手，检查室（无创检查室、检验样本采集室）应配备卫技人员。

4.2 场地布局

4.2.1 慢性病一体化门诊应设置在相对独立的区域，包括诊前服务区、候诊区（健康宣教区）、全科诊室、检查区（无创检查室、检验样本采集室），满足诊前、诊中、诊后一站式服务流程要求，空间布局应合理，能为慢性病患者提供一站式服务。

4.2.2 应使用统一的慢性病一体化门诊标识标牌，应放置于醒目位置，标识标牌制作要求见附录 A。

4.2.3 一体化门诊应与全科诊室有机整合，除特殊检查室外，所有功能区应在同一楼层。

4.3 设施设备

4.3.1 慢性病一体化门诊各功能区设施设备配置应符合表 1 的规定。

表 1 设施设备配置表

序号	功能区	设施设备名称	
		标配	选配
1	诊前服务区	候诊椅、电脑、打印机、自动身高体重仪、自助血压测量仪、快速血糖仪、腰围尺	门禁系统、复印机或扫描仪、视力表、中医体质辨识仪、签到机和其他自助服务设备
2	候诊区（健康宣教区）	候诊椅、宣教影像设施、宣教资料、饮水机	电子阅览设备、叫号显示屏、书籍及其他服务设备
3	全科诊室	电脑、打印机、诊疗桌、诊疗椅、诊查床、洗手设施、诊间结算系统、全科诊疗设备	/
4	检查区（无创检查室、检验样本采集室）	血常规、尿常规、肝肾功能化验设备	免扩瞳眼底照相机、糖尿病足筛查诊断箱肺功能检测仪、幽门螺杆菌检测、人体成分分析仪

4.3.2 应配备必要的急救器械和药品等。

4.3.3 应提供盛放医用垃圾的桶或袋，包括盛放废针具的锐器盒等。

4.3.4 应按照 WS/T 367 的要求，配备必要的消毒剂和消毒设施。

4.3.5 应按照 WS 308 的规定，配备必要的消防器材和设施。

5 服务流程

5.1 诊前服务

5.1.1 医生助手应在候诊区了解患者本次就诊需求，为签约居民和慢病管理对象测量体温、脉搏、血压、血糖、身高、体重、BMI、腰围，对糖尿病患者进行足背动脉触摸，开展健康教育和生活方式干预，完成一次诊间慢病管理随访的有关内容。

5.1.2 有条件的可提供视力检测、中医体质辨识等健康指标监测服务。

5.1.3 应复印（扫描）患者外院住院、检验检查报告，在医生诊疗前完成健康档案信息核对。

5.1.4 对于非签约居民，应动员其签约，建立健康档案和慢病专档。

5.2 诊中服务

5.2.1 全科医生或全专联合门诊医生应按临床诊疗路径对慢性病患者进行诊治，开展健康指标动态监

测和并发症筛查，综合评估患者病情，进行分级分层健康管理，调整药物治疗方案，提供辅助治疗及个性化健康教育和生活方式指导，并预约下一次就诊时间。

5.2.2 医生应与护士做好信息衔接，确保患者信息的真实完整时效。

5.2.3 应为慢性病患者预约检查项目，患者可经绿色通道到相应检查室检查；若基层医疗卫生机构设备有限，可依托医共体牵头医院，移动下沉医疗设备，安排固定时间，为预约的慢病患者提供一站式便捷检查服务。

5.3 诊后服务

5.3.1 宜在诊前服务区域进行诊后管理。

5.3.2 应收集诊中产生的资料，完善系统信息，对当日就诊的慢病患者健康管理信息资料、检验检查资料进行补充、完善、归档。

5.3.3 应对患者进行评估，预约复诊时间，联系转诊事宜，开展分级分层随访管理，及时提醒患者复诊。

5.3.4 应了解本次就诊患者转诊上级专科医院的情况，进行电话回访和追踪，并及时报告签约医生；对于已转诊的住院患者，家庭医生可参与医共体住院查房，及时掌握患者病情变化。

6 信息化要求

6.1 信息系统功能要求

应建立慢性病一体化门诊信息系统，具备患者信息登记与管理功能，包括但不限于以下内容：

- a) 可快速录入患者基本信息、疾病史、过敏史等；
- b) 具备诊疗信息记录功能，记录医生诊断、处方、检查检验申请等内容，实现诊疗过程信息化记录；
- c) 支持检验检查结果查询功能，能自动接收并展示各类检验检查报告；
- d) 应具备随访管理功能，自动提示患者本次是否需要随访管理，可根据患者病情设置随访计划，自动提醒医护人员开展随访工作，并记录随访情况；
- e) 应有健康指导模块，并可开展适宜的个性化健康指导，对于预约就诊的患者，系统应实现安排优先就诊的功能；
- f) 应支持双向转诊功能，实现与上级医院、下级医疗机构间转诊信息的快速传递与共享；
- g) 应实现通过管理端、医生端、患者端三个应用场景建设为慢性病全周期健康管理提供信息化支撑。

6.2 数据管理

6.2.1 应依据 WS/T 557 等标准，对居民健康档案医学检验项目等数据进行标准化管理。

6.2.2 应建立数据备份机制，定期对患者诊疗数据、健康档案数据等进行备份。

6.2.3 应通过数据审核、纠错等措施，加强数据质量控制。

6.2.4 应采用政务网或卫生专网进行数据传输，数据不应在第三方滞留，数据安全应达到 GB/T 22239—2019 规定的二级安全标准。

6.3 系统集成与互联互通

6.3.1 慢性病一体化门诊信息系统应与区域卫生健康信息平台无缝对接，实现患者信息在不同医疗机构、不同卫生健康业务系统间的共享。

6.3.2 应与基层医疗卫生机构管理信息系统深度集成，整合门诊挂号、收费、药房等业务流程。

6.3.3 应通过接口开发等方式，与医共体牵头医院信息系统互联互通，便于开展远程会诊、检查结果互认等业务。

7 评价与改进

7.1 评价

应对慢性病患者就诊人次、诊间随访率、高血压和糖尿病患者规范管理率、高血压和糖尿病患者慢性病控制率、两慢病知晓率、满意度等进行统计与评价。

7.2 改进

应对评价结果进行分析研判，对服务对象反映强烈和集中的问题，及时调查研究，提出解决方案和整改措施，不断提高服务质量。

附录 A
(规范性)
标识标牌制作要求

A.1 基础识别系统

A.1.1 Logo徽章应符合图A.1的规定。



图 A.1 Logo 徽章

A.1.2 Logo竖版标识应符合图A.2的规定。



图 A.2 Logo 竖版标识

A. 1.3 Logo横版标识应符合图A. 3的规定。



图 A. 3 Logo 横版标识

A. 1.4 应用于其他颜色底图时，反白处理底图颜色建议为纯色，并符合图A. 4的规定。



图 A. 4 Logo 颜色使用规范

A. 2 室外应用标识系统

A. 2.1 标识牌应符合图A. 5的规定。



图 A. 5 标识牌应符合

A. 2. 2 引导方向牌应符合图A. 6的规定。



图 A. 6 引导方向牌

A. 3 室内应用标识系统

A. 3. 1 玻璃门腰线应符合图A. 7的规定。



图 A. 7 玻璃门腰线

A. 3. 2 标牌应符合图A. 8的规定。



图 A. 8 标牌

参 考 文 献

- [1] 国卫办医急函〔2024〕235号《高血压等慢性病营养和运动指导原则（2024年版）》
 - [2] 浙卫办〔2021〕18号《浙江省基层医疗卫生机构慢性病一体化门诊建设标准和服务规范（2021年版）》
 - [3] 浙卫办〔2024〕19号《浙江省慢性阻塞性肺疾病患者健康服务规范（试行）》
 - [4] 宁波市骨质疏松防治临床指导中心《宁波市慢性病一体化门诊骨质疏松专科建设指导意见》
-