

ICS

T/GXDSL

团 体 标 准

T/GXDSL —2026

互联网医院药学服务标准

Pharmaceutical Service Standards for Internet Hospitals

(工作组讨论稿)

(本草案完成时间：2026-01-29)

2026 - - 发布

2026 - - 实施

广西电子商务企业联合会 发布

目 次

前 言	III
1 引言	1
2 范围	1
3 规范性引用文件	1
4 术语和定义	2
下列术语和定义适用于本标准。	2
4.1 互联网医院药学服务	2
4.2 电子处方	2
4.3 处方审核	2
4.4 在线用药咨询	3
4.5 药物治疗管理	3
4.6 药学随访	3
5 基本要求	3
5.1 机构要求	3
5.2 人员要求	4
5.3 平台与信息系统要求	4
6 服务内容与规范	5
6.1 在线处方审核服务	5
6.2 在线用药指导与咨询服务	5
6.3 药物治疗管理与随访服务	6
6.4 药学科普与健康教育服务	6
6.5 药事管理与药物信息服务	7
7 服务流程	7
7.1 处方流转与审核调配流程	7
7.2 用药咨询与药物治疗管理流程	8
8 质量管理与持续改进	9
8.1 质量管理体系	9
8.2 关键质量指标	9
8.3 不良反应监测与报告	9
8.4 评价与改进	9
9 信息安全与患者隐私保护	10
9.1 总体要求	10
9.2 数据安全	10
9.3 患者隐私保护	11
10 服务监督与责任	11
10.1 责任主体	11

10.2 信息公示	11
10.3 投诉处理	12
10.4 纠纷处置与责任追究	12
11 附则	12

前 言

本文件依据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。

本文件由广西产学研科学研究院提出。

本文件由广西电子商务企业联合会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

互联网医院药学服务标准

1 引言

为深入贯彻《“健康中国2030”规划纲要》精神，落实深化医药卫生体制改革要求，推动互联网技术与医疗健康服务深度融合，规范互联网医院药学服务行为，保障患者用药安全有效，提升全民合理用药水平，依据国家相关法律法规、部门规章及技术标准，结合我国互联网医院药学服务发展实践，特制定本标准。本标准明确了互联网医院药学服务的核心要求、服务体系、流程规范与质量管控要点，为全国互联网医院开展药学服务提供统一、科学、权威的技术遵循，引领互联网药学服务专业化、标准化、高质量发展。本标准由广西产学研科学研究院提出并组织研制，经多领域专家论证，适用于全国范围内互联网医院药学服务的开展、管理与评价工作。

2 范围

本标准规定了互联网医院药学服务的基本要求、服务内容与规范、服务流程、质量管理与持续改进、信息安全与患者隐私保护、服务监督与责任等核心内容。适用于依法取得《医疗机构执业许可证》，并以互联网医院作为第二名称的实体医疗机构，以及依法独立设置并备案的互联网医院，通过互联网医院平台为患者提供的各类药学服务活动。其他依法开展在线药学服务的机构（含药品零售连锁企业线上药学服务部门），应参照本标准执行。

3 规范性引用文件

下列文件对于本标准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标准；凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本标准。

《中华人民共和国药品管理法》（2019年修订）

《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》（2019年）

- 《中华人民共和国医师法》（2021年）
- 《中华人民共和国药师法》（2024年）
- 《医疗机构管理条例》（2022年修订）
- 《互联网诊疗管理办法（试行）》（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）
- 《药品网络销售监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第58号，2022年）
- 《处方管理办法》（卫生部令第53号，2007年）
- 《医疗机构药事管理规定》（卫医政发〔2011〕11号）
- 《医院处方点评管理规范（试行）》（卫医管发〔2010〕28号）
- 《医疗机构处方审核规范》（国卫办医发〔2018〕14号）
- 《药学服务规范》（国卫办医函〔2021〕520号）
- 《电子病历应用管理规范（试行）》（国卫办医发〔2017〕8号）
- 《信息安全技术个人信息安全规范》（GB/T 35273-2020）
- 《信息安全技术健康医疗数据安全指南》（GB/T 39725-2020）
- 《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》（GB/T 22239-2019）
- 《“健康中国2030”规划纲要》（中共中央国务院，2016年）
- 《深化医药卫生体制改革2024年重点工作任务》（国办发〔2024〕18号）

4 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

4.1 互联网医院药学服务

指医疗机构注册药师或依法取得药学专业技术资格的人员，依托互联网医院信息系统平台，遵循安全、有效、经济、适宜的原则，为患者提供的全流程、专业化药学技术服务，涵盖在线用药咨询、处方审核、用药指导、药物治疗管理、药学随访、药学科普教育等核心内容。

4.2 电子处方

指注册医师在互联网诊疗活动中，通过互联网医院信息系统开具，符合《处方管理办法》要求，具备电子签名和法律效力，可实现存储、传输、审核、调配全流程数字化管理的处方数据。

4.3 处方审核

指药学专业技术人员依据相关法律法规、规章规范及临床用药指南，运用专业知识与实践技能，对医师开具的电子处方进行合法性、规范性、适宜性审核，提出干预意见并作出调配发药与否决定的核心药学技术服务，是保障用药安全的关键环节。

4.4 在线用药咨询

指患者或其法定监护人、授权委托人通过互联网医院平台，以图文、语音、视频等合规形式，向药学专业技术人员咨询药品用法用量、不良反应、禁忌证、药物相互作用、注意事项、储存条件等用药相关问题的服务形式。

4.5 药物治疗管理

指药师通过系统化、个体化的专业服务，全面评估患者用药方案，发现、解决和预防潜在或实际存在的用药问题，优化治疗结局，提升患者用药依从性和自我管理能力的持续性药学服务。

4.6 药学随访

指药学专业技术人员依托互联网医院平台，对使用特定药物（高风险药物、慢性病药物等）或接受特殊治疗方案的患者，进行有计划、个体化的疗效追踪、不良反应监测、用药依从性评估及指导的服务活动。

5 基本要求

5.1 机构要求

开展互联网医院药学服务的机构必须依法取得资质，具备与服务规模、服务范围相匹配的服务能力，实现线上线下药学服务同质化管理，具体应满足以下条件：

5.1.1 持有有效的《医疗机构执业许可证》，诊疗科目明确包含药学部门或临床药学专业，独立设置的互联网医院还应完成备案手续并符合相关监管要求。

5.1.2 具备功能完善、安全可靠的信息平台和技术支撑体系，实现处方流转、审核、调配、用药指导、随访等全环节可追溯，数据存储符合国家相关规定。

5.1.3 建立健全互联网医院药学服务管理制度、岗位职责、操作规程、应急预案及质量控制体系，明确各环节工作标准和责任边界，定期开展制度执行情况检查与评估。

5.1.4 建立与实体医疗机构药品供应保障体系无缝对接的机制，或与具备药品经营资质、符合药品储存配送要求的企业签订合作协议，确保药品质量安全、配送及时可控，实现药品溯源管理。

5.1.5 配备必要的药学服务设施设备，满足在线咨询、处方审核、用药指导、药物治疗管理等服务开展需求，保障服务的专业性和规范性。

5.2 人员要求

互联网医院药学服务人员应具备相应的专业资质和服务能力，恪守职业准则，保障服务质量与安全，具体要求如下：

5.2.1 核心服务人员必须是本机构依法注册的药师（含执业药师、临床药师）或符合国家规定的其他药学技术人员，不得由非药学专业人员提供药学服务。在线审方药师应具备3年及以上医疗机构临床药学工作经验，无重大执业过失记录，熟练掌握互联网药学服务流程和相关技术。

5.2.2 所有在线提供药学服务的人员必须完成真实身份认证，在互联网医院平台进行实名注册、备案并公示相关资质信息，严禁冒用、伪造药师身份开展服务。

5.2.3 直接面向患者提供服务的药师，应具备良好的专业素养、沟通能力和人文关怀精神，经岗前培训并考核合格后方可上岗，培训内容涵盖服务流程、沟通技巧、应急处置、隐私保护等核心内容。

5.2.4 建立常态化继续教育与考核机制，互联网医院每年应对药学服务人员开展法律法规、专业知识、信息技术、服务规范等方面的培训，累计培训时间不少于20学时，考核不合格者暂停提供在线服务。

5.2.5 鼓励具备条件的互联网医院配备专职临床药师，针对慢性病、特殊病种患者提供专业化的药物治疗管理和随访服务，提升服务精准度。

5.3 平台与信息系统要求

互联网医院药学服务平台作为互联网医院整体信息系统的核心组成部分，应满足安全性、稳定性、合规性要求，实现数据互通共享与全程风险管控，具体要求如下：

5.3.1 平台功能独立完整，与互联网医院诊疗系统、实体医疗机构HIS系统、电子病历系统、药品供应保障系统等实现数据实时互通、业务协同，确保患者诊疗信息、用药信息的一致性和连续性。

5.3.2 具备全流程留痕功能，处方流转、审核记录、用药指导内容、咨询对话、随访记录等所有服务环节数据均需完整留存，保存时间自服务结束之日起不少于15年，满足监管追溯和纠纷处理需求。

5.3.3 配备患者实名认证、医师电子签名、药师电子签名、处方加密传输与存储等核心功能，电子签名应符合《电子签名法》要求，确保服务的法律效力和数据真实性、完整性。

5.3.4 建立智能化风险防控机制，设置超常用药、配伍禁忌、禁忌证、特殊管理药品违规使用等风险预警模块，具备用药安全自动提醒功能，辅助药师提升审核效率和准确性。

5.3.5 严格遵循国家网络安全等级保护制度，必须达到第三级及以上安全保护等级，建立完善的网络安全防护体系、数据安全管理制度和个人健康信息保护制度，防范数据泄露、篡改、丢失等安全风险。

5.3.6 平台界面设计应简洁易懂，便于患者操作，提供多渠道服务入口和便捷的咨询、查询功能，保障老年人、残疾人等特殊群体的使用便利性。

6 服务内容与规范

6.1 在线处方审核服务

在线处方审核是互联网医院药学服务的核心环节，必须坚持“全覆盖、严审核、快响应”原则，保障处方合规性和用药安全性，具体规范如下：

6.1.1 所有通过互联网医院开具的电子处方，在患者支付、药品调配前，必须经过药学专业技术人员实时或非实时在线审核，审核覆盖率达到100%，严禁未经审核的处方流转和调配。

6.1.2 审核内容应全面覆盖：处方开具医师资质合法性、患者信息完整性与真实性、诊断信息与用药适应症匹配性、药品选择适宜性（禁忌症、特殊人群用药考量）、用法用量正确性（给药途径、频次、剂量、疗程）、联合用药合理性（无重复用药、无严重药物相互作用）、特殊管理药品（麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品等）使用规范性等核心要点。

6.1.3 审核时限严格管控：常规处方应在接收后30分钟内完成审核；急诊处方必须在接收后5分钟内完成审核，确保急诊患者用药及时；特殊管理药品处方应优先审核，审核时限不超过10分钟。

6.1.4 审核结果分类处置：审核通过的处方，药师应签署确认意见并生成可调配标识，流转至下一环节；审核不通过的处方，药师应填写明确、具体的干预意见及科学依据，通过系统即时反馈给开具医师，由医师修改后重新提交审核或放弃开具，所有干预记录、反馈内容及修改痕迹必须完整留存，实现全程可追溯；对存在严重用药安全风险的处方，药师应立即通过系统提醒医师，并同步记录干预过程。

6.1.5 严格禁止对未完成实名认证、未提供明确诊断信息、用于治疗危急重症且病情不稳定患者的处方进行在线审核与调配，此类情况应引导患者前往实体医疗机构就诊。

6.2 在线用药指导与咨询服务

在线用药指导与咨询服务应坚持“个体化、精准化、易懂化”原则，满足患者多样化用药需求，提升患者用药安全意识和自我管理能力和自我管理能力，具体规范如下：

6.2.1 对所有审核通过的处方，必须同步生成标准化电子用药指导单，内容应清晰、通俗、准确，至少包含药品通用名（不得仅标注商品名）、用法用量、核心注意事项、常见不良反应及处置方式、储存条件、有效期等关键信息，可根据患者年龄、体重、肝肾功能等情况提供个体化指导内容。

6.2.2 建立多渠道、便捷化在线用药咨询服务机制，支持图文、语音、视频等咨询形式，明确咨询响应时限：常规咨询应在30分钟内响应并解答，复杂咨询（涉及多药联用、特殊病种用药等）应在2小时内响应，紧急咨询（涉及严重不良反应、用药错误等）应立即响应。

6.2.3 针对首次使用特殊给药装置（吸入剂、胰岛素笔、注射泵等）的患者，必须提供视频或图文并茂的详细操作指导，确保患者掌握正确使用方法，必要时可通过视频连线方式进行一对一实操教学。

6.2.4 规范开展药物重整服务，重点针对同时接受多专科治疗、使用5种及以上药物、老年患者、慢性病患者等重点人群，全面梳理患者用药清单，识别并解决重复用药、不合理联用、药物相互作用等问题，形成个性化药物重整报告并反馈给患者及相关医师。

6.2.5 咨询服务过程中，药师应耐心倾听患者诉求，规范解答问题，不得推诿、敷衍，对无法明确解答的复杂问题，应及时引导患者前往实体医疗机构就诊或咨询相关专科医师，并做好记录。

6.3 药物治疗管理与随访服务

药物治疗管理与随访服务应聚焦重点人群和重点药物，建立系统化、个体化服务机制，优化治疗结局，降低用药风险，具体规范如下：

6.3.1 针对高血压、糖尿病、哮喘、慢性阻塞性肺疾病、冠心病、抗凝治疗等慢性病患者，应提供结构化药物治疗管理服务，包括建立电子药历、全面评估用药方案有效性与安全性、评估患者用药依从性、制定个体化用药管理计划、定期优化治疗方案等核心内容。

6.3.2 对使用高风险药物（华法林、甲氨蝶呤、化疗药物、精神药品、麻醉药品、抗菌药物等）或新启用特定治疗方案的患者，必须制定个性化药学随访计划，首次随访应在用药后3-7天内完成，后续随访频率根据患者病情、用药情况动态调整，高风险药物患者随访频率每月不少于1次。

6.3.3 随访内容应全面、规范，重点记录患者用药疗效指标、不良反应发生情况及处置措施、用药依从性（服药次数、剂量准确性等）、患者用药过程中遇到的问题及干预建议，评估是否需要调整用药方案，并及时将重要随访信息反馈给相关医师，实现医药协同。

6.3.4 建立随访档案管理制度，所有随访记录应完整、准确录入患者健康档案，实现随访过程可追溯、随访效果可评估，对随访中发现的严重不良反应或用药安全风险，应立即启动应急处置流程，并按规定上报相关部门。

6.4 药学科普与健康教育服务

药学科普与健康教育服务应坚持“科学、准确、公益”原则，传播合理用药知识，提升全民用药安全素养，助力健康中国建设，具体规范如下：

6.4.1 通过互联网医院平台，以文章、短视频、直播、图文问答、公益讲座等多种形式，定期向公众传播科学、权威的合理用药知识、药品安全常识、慢性病用药管理等健康信息，内容应通俗易懂、符合国家相关规范。

6.4.2 科普内容必须标注信息来源、发布者资质（药师姓名、职称、执业编号等），严禁发布虚假信息、夸大宣传内容，严禁以科普名义发布药品广告或变相推销药品、医疗器械等产品。

6.4.3 建立科普内容审核机制，所有科普信息发布前必须经药学专业负责人审核，确保内容准确性、科学性和合规性，定期对发布的科普内容进行更新和优化，适配最新的临床用药指南和法律法规要求。

6.4.4 针对老年人、儿童、孕妇、慢性病患者等特殊人群，定制专项科普内容，提升科普服务的针对性和实效性，引导特殊人群安全、合理用药。

6.5 药事管理与药物信息服务

互联网医院应强化药事管理职能，提升药物信息服务能力，促进临床合理用药，支撑医疗质量提升，具体规范如下：

6.5.1 依托互联网医院数据优势，定期开展处方点评、合理用药监测与分析工作，每季度形成专项分析报告，针对存在的问题提出整改措施，反馈给医疗管理部门和临床科室，推动临床用药行为规范。

6.5.2 建立药物信息查询与咨询服务体系，为互联网医院医师、护士等医务人员提供实时、权威的药物信息支持，包括药品说明书、临床用药指南、药物相互作用、特殊人群用药建议等内容，助力临床精准用药。

6.5.3 定期收集、整理国内外最新药学研究进展、临床用药指南更新内容，及时向院内医务人员推送，开展专题培训，提升医务人员合理用药水平。

6.5.4 建立特殊管理药品、抗菌药物等重点药品的专项管理机制，通过平台监测其使用情况，及时发现并纠正违规用药行为，防范用药安全风险。

7 服务流程

7.1 处方流转与审核调配流程

互联网医院处方流转与审核调配流程应实现“闭环管理、全程追溯、安全高效”，确保每一个环节规范可控，具体流程如下：

7.1.1 患者完成平台实名认证，通过互联网医院开展在线问诊，医师根据患者病情和诊断结果，开具符合规范的电子处方并进行电子签名。

7.1.2 电子处方经系统校验无误后，实时传送至互联网医院药学服务平台，进入待审核处方池，系统自动推送审核提醒给药师。

7.1.3 药师按照本标准第6.1条款要求，在规定时限内完成处方审核，审核不通过的，填写干预意见并退回医师修改；审核通过的，签署确认意见并生成可调配标识。

7.1.4 审核通过的处方，根据患者选择（自取或配送），流转至对应环节：患者选择自取的，流转至互联网医院关联的实体医疗机构药房或指定取药点；患者选择配送的，流转至合作的药品配送企业。

7.1.5 药房工作人员或配送企业专业人员根据审核通过的处方进行药品调配，调配过程中应严格执行“四查十对”制度，确保药品品种、规格、剂量准确无误。

7.1.6 调配完成后，生成标准化电子用药指导单，与药品一同打包：自取药品由患者凭有效身份证明取药，取药时药师应再次核对信息并向患者进行用药提醒；配送药品应使用符合药品储存要求的包装，明确标注药品名称、用法用量、储存条件、配送企业信息等内容，确保配送过程中药品质量安全。

7.1.7 药品配送信息应实时同步至互联网医院平台，供患者查询追踪，配送完成后，患者确认收货信息，系统记录完整的配送轨迹，实现全程可追溯。

7.2 用药咨询与药物治疗管理流程

用药咨询与药物治疗管理流程应体现“以患者为中心”的服务理念，确保服务精准、高效、规范，具体流程如下：

7.2.1 患者通过互联网医院平台发起用药咨询或药物治疗管理服务申请，填写相关信息（如咨询问题、用药清单、病情简述等），选择服务方式（图文、语音、视频）。

7.2.2 平台根据患者需求和药师专业特长，自动分配或由患者自主选择合适的药师，系统向药师推送服务提醒。

7.2.3 药师在获得患者授权后，调阅患者相关电子病历、用药记录等信息，结合患者提交的需求，与患者进行沟通交流，全面评估患者用药情况和需求。

7.2.4 药师针对患者咨询问题提供精准解答，或根据评估结果制定个体化药物治疗管理计划，明确用药指导要点、随访时间、注意事项等内容。

7.2.5 药师完整记录服务过程、沟通内容、指导建议等信息，存入患者健康档案，确保服务全程可追溯；涉及需医师知晓的重要用药问题或调整建议，药师应及时通过平台消息通知相关医师，实现医药协同。

7.2.6 药师根据服务计划或药物治疗管理方案，按时开展药学随访，评估服务效果，动态调整指导建议或治疗管理计划。

8 质量管理与持续改进

8.1 质量管理体系

互联网医院应建立覆盖药学服务全流程、全要素的质量管理体系，坚持“预防为主、全程管控、持续改进”的原则，将质量管控融入服务各环节，明确质量管理责任部门和责任人，定期开展质量管理工作评估与优化，确保服务质量持续提升。

8.2 关键质量指标

互联网医院应建立科学的质量指标监测体系，定期统计、分析指标数据，作为质量管理与持续改进的重要依据，关键质量指标至少应包括以下内容，明确目标值并严格管控：处方审核率：目标值100%；处方干预率：根据服务规模和人群特点合理设定，确保有效防范用药风险；处方干预接受率：目标值≥90%；用药咨询响应及时率（≤30分钟）：目标值≥95%；患者用药教育覆盖率：目标值100%；高风险药物药学随访计划完成率：目标值≥95%；患者对药学服务满意度：每年至少开展1次专项调查，目标值≥95%；药品配送准时率：目标值≥98%；药品配送完好率：目标值100%；处方点评合理率：目标值≥90%；不良反应上报及时率：目标值100%。

8.3 不良反应监测与报告

互联网医院应建立健全药品不良反应/事件收集、监测、报告与处置机制，落实主体责任，防范用药安全风险，具体要求如下：

8.3.1 建立多渠道不良反应收集机制，药师在在线咨询、随访、处方审核等服务过程中，主动询问、获知患者用药后可能发生的不良反应，及时记录相关信息。

8.3.2 药师对收集的不良反应信息进行分类、评估，区分一般不良反应、严重不良反应和新的不良反应，按照《药品不良反应报告和监测管理办法》要求，及时通过国家药品不良反应监测系统完成上报。

8.3.3 严格执行上报时限要求：严重药品不良反应或新的药品不良反应，应在获知后15日内完成上报；一般药品不良反应，应在获知后30日内完成上报。

8.3.4 建立不良反应后续处置机制，对发生严重不良反应的患者，应立即指导其采取应急处置措施，必要时引导其前往实体医疗机构就诊，并跟踪处置结果，及时将相关信息反馈给医师和药品监管部门。

8.3.5 定期对收集的不良反应信息进行汇总分析，识别高频发生不良反应的药品或用药环节，提出风险防控建议，优化药学服务流程和用药指导内容。

8.4 评价与改进

互联网医院应建立常态化的服务质量评价与持续改进机制，通过多维度评价发现问题、优化服务，提升药学服务水平，具体要求如下：

8.4.1 每年至少开展1次全面的内部质量审核，覆盖药学服务全流程、各环节，重点核查制度执行情况、服务规范符合性、质量指标达成情况等，形成内部审核报告，明确问题清单和整改责任。

8.4.2 定期（每半年至少1次）分析质量控制指标数据、患者投诉与建议、不良反应报告、内部审核结果等信息，识别服务薄弱环节和潜在风险，查找问题根源。

8.4.3 针对发现的问题，制定具体、可操作的纠正与预防措施，明确整改时限、责任部门和责任人，跟踪验证整改效果，确保问题得到有效解决。

8.4.4 建立质量改进闭环管理机制，将质量改进成果纳入管理制度和操作规程，持续优化服务流程和质量标准；鼓励药师参与质量改进活动，提出合理化建议，营造全员参与质量管理的氛围。

8.4.5 质量管理与持续改进活动的记录（内部审核报告、问题清单、整改方案、验证结果等）应妥善保存，保存时间不少于15年，满足监管追溯要求。

9 信息安全与患者隐私保护

9.1 总体要求

互联网医院必须严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规及健康医疗数据相关国家标准，坚持“安全第一、隐私至上”原则，建立健全信息安全与隐私保护管理制度，落实信息安全主体责任，确保药学服务过程中产生的所有数据安全可控，切实保护患者个人隐私和健康权益。

9.2 数据安全

互联网医院应建立全生命周期数据安全管理机制，强化数据采集、存储、传输、使用、共享、销毁等各环节的安全管控，具体要求如下：

9.2.1 对患者个人信息、健康数据、用药记录、咨询内容、处方信息等数据实行分类分级管理，根据数据敏感程度采取差异化安全防护措施，核心敏感数据必须进行加密存储和传输。

9.2.2 建立严格的权限管理制度，按照“最小必要”原则分配数据访问权限，明确各岗位人员的数据访问范围和操作权限，落实权限申请、审批、变更、注销全流程管理，定期开展权限审计，严禁越权访问数据。

9.2.3 所有健康医疗数据必须在境内存储，存储设施应符合国家相关安全标准；因业务需要确需向境外提供数据的，必须依法依规完成安全评估、审批等手续，确保数据出境安全可控。

9.2.4 建立数据安全事件应急预案，明确应急处置流程、责任分工和响应时限，定期开展应急演练；发生数据泄露、篡改、丢失等安全事件时，应立即启动应急预案，采取补救措施，降低事件影响，并按规定及时向相关监管部门上报。

9.2.5 强化技术安全防护，配备必要的安全防护设备和软件，建立防火墙、入侵检测、病毒防护、数据备份与恢复等技术防护体系，定期开展网络安全漏洞扫描和风险评估，及时修复安全隐患。

9.3 患者隐私保护

互联网医院应严格落实患者隐私保护责任，规范患者信息收集、使用和管理行为，具体要求如下：

9.3.1 收集患者个人信息和健康数据前，必须明确告知患者信息收集的目的、方式、范围及使用用途，获得患者的明示同意；严禁超出服务目的的必要范围收集患者信息，不得强制收集与服务无关的信息。

9.3.2 严格规范患者信息使用行为，不得非法买卖、泄露、篡改、滥用患者个人信息和健康数据；因服务需要共享患者信息的，必须再次获得患者同意，并与接收方签订信息安全与隐私保护协议，明确双方责任。

9.3.3 药学服务人员在工作过程中，应严格遵守隐私保护规定，不得在非工作场合或向无关人员谈论、传播患者隐私内容（如咨询对话、用药记录、病情信息等）；服务结束后，应及时退出系统，防止信息泄露。

9.3.4 建立患者信息查询、修改、删除管理制度，患者有权查询、更正本人信息，符合条件条件的有权要求删除个人信息，互联网医院应在规定时限内响应并处理患者诉求。

9.3.5 定期对药学服务人员开展信息安全与隐私保护培训，提升人员隐私保护意识和安全防范能力，明确违规行为责任追究机制，对泄露患者隐私的行为依法依规严肃处理。

10 服务监督与责任

10.1 责任主体

互联网医院作为药学服务的责任主体，应对其提供的所有药学服务内容、质量及安全承担全部责任，明确药学部门负责人为药学服务质量安全第一责任人，落实各岗位人员的岗位职责，建立责任追究机制，对药学服务过程中的违规行为、差错事故依法依规追究相关人员责任。

10.2 信息公示

互联网医院应坚持公开透明原则，在平台首页醒目位置公示以下信息，接受社会监督：提供药学服务的药师信息，包括姓名、照片、职称、执业资格编号、专业特长等；药学服务范围、服务流程、服务时限等；投诉举报渠道、处理流程及时限；相关法律法规、规章规范及本标准核心要求；药品供应保障相关信息（如合作配送企业资质、药品溯源查询方式等）。

10.3 投诉处理

互联网医院应建立便捷、高效的投诉举报处理机制，畅通投诉举报渠道（如平台投诉入口、电话、邮箱等），明确投诉处理流程和时限，保障患者合法权益，具体要求如下：

10.3.1 对患者提出的投诉与建议，应在3个工作日内予以响应并反馈处理进展，7个工作日内完成处理并出具书面处理意见；

10.3.2 建立投诉处理台账，完整记录投诉内容、处理过程、处理结果及患者反馈意见，定期对投诉情况进行汇总分析，识别服务薄弱环节，提出改进措施；

10.3.3 对投诉处理过程中发现的药学服务差错或违规行为，应立即整改，追究相关人员责任，并将整改结果及时反馈给患者；

10.3.4 鼓励患者对药学服务质量进行评价，将患者评价结果作为服务质量改进和人员绩效考核的重要依据。

10.4 纠纷处置与责任追究

互联网医院应建立药学服务纠纷处置机制，依法依规处理服务过程中产生的各类纠纷，明确责任追究标准，具体要求如下：

10.4.1 药学服务过程中产生的纠纷，互联网医院应主动与患者沟通协商，争取妥善解决；协商不成的，应引导患者通过调解、仲裁、诉讼等合法途径解决纠纷。

10.4.2 因药学服务差错（如处方审核失误、用药指导错误等）导致患者人身损害或财产损失的，互联网医院应依法承担相应的赔偿责任，并追究相关岗位人员的责任。

10.4.3 对药学服务人员存在无证执业、冒用资质、违规审核处方、泄露患者隐私等违法违规行为的，应立即暂停其服务资格，依法依规严肃处理，并上报相关监管部门。

10.4.4 建立纠纷处置后评估机制，对每起纠纷进行复盘分析，查找制度、流程、人员等方面的问题，制定预防措施，防范同类纠纷再次发生。

11 附则

本标准由广西电子商务企业联合会负责解释。本标准自发布之日起试行，试行期为一年。试行期满后，根据实施反馈情况进行修订和完善。各相关单位可依据本标准制定具体的实施细则。若本标准与国家新颁布的法律法规或强制性标准有不一致之处，应以国家法律法规和强制性标准为准。本标准所引用的规范性引用文件如有更新，其最新版本适用于本标准。广西电子商务企业联合会将根据技术发展和应用需求，适时组织对本标准的复审与修订工作，以保障其持续的先进性和适用性。本标准的有效实施，有赖于各级医疗机构、主管部门、技术服务商和各相关方的共同努力，通过规范智慧医院数据互联互通共享技术，推动医疗健康数据资源有效整合与安全共享，提升医疗服务质量和效率，促进智慧医院建设规范化发展，为推进健康中国建设提供技术支撑。
