

# 互联网+医疗健康基层服务端功能规范

Functional specification of internet plus primary healthcare services  
terminal

(征求意见稿)

本征求意见稿完成时间：2024年5月17日

2023 - XX - XX 发布

2023 - XX - XX 实施

广东省市场监督管理局

发布



# 目 次

前言 .....	II
引言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 服务渠道分类 .....	1
5 通用要求 .....	2
6 设备支撑要求 .....	2
7 功能要求 .....	2
7.1 智能导诊 .....	2
7.2 预约挂号 .....	2
7.3 便捷支付 .....	2
7.4 图文问诊 .....	3
7.5 报告查询及打印 .....	3
7.6 报告解读申请及反馈 .....	3
7.7 复诊续方 .....	3
7.8 健康咨询 .....	4
7.9 自助开单 .....	4
7.10 基层医院会诊 .....	4
7.11 健康体检 .....	4
7.12 健康讲堂 .....	5
8 安全要求 .....	5
9 服务保障 .....	5
参考文献 .....	6

## 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。

本文件由广东省卫生健康委员会提出。

本文件由广东省数字政府标准化技术委员会（GD/TC140）归口。

本文件起草单位：广东省人民医院、中国移动通信集团广东有限公司、广东创能科技股份有限公司。

本文件主要起草人：。

## 引 言

为深入贯彻党的二十大精神和习近平总书记视察广东重要讲话、重要指示精神，全面落实《关于推进卫生健康高质量发展的意见》、《落实“百县千镇万村高质量发展工程”实施新一轮基层卫生健康服务能力提升五年(2023-2027年)行动计划》等政策文件，充分发挥标准化在推动乡村振兴中的支撑引领作用，促进广东省内基层医疗卫生健康高质量发展，广东省医疗机构主动融合“粤智助”政务服务体系积极推动互联网医疗走进千镇万村，打通网上预约、报告查询、报告打印、复诊续方、送药到家等医疗流程中的各个环节。本标准以粤智助政务服务、移动端、交互式网络电视端等设备构建泛在普惠医疗服务体系，推动政务与医疗服务向基层延伸，为广东省乡村居民提供了更加优质、高效、便捷的医疗服务、构建具有广东特色的医疗服务新路径。



# 互联网+医疗健康基层服务端功能规范

## 1 范围

本文件规定了互联网+医疗健康基层服务端的服务渠道分类、通用要求、设备支撑要求、功能要求、安全要求、服务保障。

本文件适用于广东省县级以上医疗机构的互联网+医疗健康基层服务端的功能设计。

## 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

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**互联网+医疗健康基层服务端** internet plus primary healthcare services terminal

采用互联网技术，向基层群众提供医疗健康服务的服务终端平台。

注：通常包括自助服务终端、交互式网络电视端、移动端、线下服务区等。

## 4 服务渠道分类

互联网+医疗健康基层服务按服务提供渠道的不同可以分为以下类别：

- a) 自助服务终端服务：指通过各级政府政务服务自助终端，基层医疗机构服务终端，以及金融机构、网络运营商自有服务终端，实现相关医疗健康功能。
  - 注1：各级政府政务服务自助终端通常应实现的功能包括智能导诊、预约挂号、便捷支付、图文问诊、报告查询和打印、报告解读申请及反馈、复诊续方、健康咨询、自助开单、健康体检、健康讲堂等；
  - 注2：基层医疗机构服务终端可在各级政府政务服务自助终端实现功能的基础上，可根据自身具备的条件增加基层医院会诊功能；
  - 注3：金融机构、网络运营商自有服务终端宜参照各级政府政务服务自助终端实现相关功能。
- b) 交互式网络电视端服务：指通过接入交互式网络电视端，实现相关医疗健康功能。
  - 注：交互式网络电视端服务应实现健康讲堂等功能。
- c) 移动端服务：指通过手机客户端（如提供手机客户端或接入手机客户端作为功能模块）及第三方软件平台服务（如小程序、服务号等），实现相关医疗健康功能。

注：移动端服务应实现的功能包括智能导诊、预约挂号、便捷支付、图文问诊、报告查询、报告解读申请及反馈、复诊续方、健康咨询、自助开单、健康体检、健康讲堂等。

## 5 通用要求

- 5.1 医疗健康服务的进驻应符合服务端平台关于服务事项的梳理、流程优化、业务需求确定、接口开发、服务上线和下线等服务事项管理的要求。
- 5.2 医疗健康服务的界面设计应与服务终端已有的界面保持一致，图标整体设计风格应与服务终端保持一致。
- 5.3 医疗健康服务的交互设计应考虑老年人和残障人士使用的操作模式。

## 6 设备支撑要求

- 6.1 应有身份识别相关功能，如身份证读取、人脸识别、指纹识别、短信认证等。
- 6.2 应有开展健康医疗服务相关基础功能如图文显示功能、语音识别功能等，宜有视频录像功能。
- 6.3 应有问题反馈和满意度评价功能。医疗服务提供方应联合设备供应方建立反馈响应机制，确保用户提交的问题能够得到及时回复，并对问题处理进度进行跟踪，同时能对用户反馈的问题进行分类管理。
- 6.4 应有在线支付结算功能。支持多种支付方式，同时确保支付过程的安全性，采用加密技术保护用户支付信息，并具备支付记录查询、退款、支付结果通知的功能。
- 6.5 接入的服务终端设施宜有相应的扩展接口，可扩展接入如血压、脉搏、呼吸、体温等基础生理数据的监控设备。

## 7 功能要求

### 7.1 智能导诊

智能导诊系统是在医疗中使用的引导患者自助就诊挂号的功能。功能要求如下：

- a) 宜提供人工智能工具，通过患者选择的症状及部位，了解对应病症信息并协助推荐就医科室；
- b) 患者选择就医科室后，系统应为患者自动生成就医流程，并提供线上预约挂号、科室导航、自助缴费、取药导航、报告打印等智能导诊服务；
- c) 应具备为患者提供精准的路线指引功能；
- d) 应支持语音输入、数字人等拓展功能。

### 7.2 预约挂号

预约挂号是允许患者通过该功能提前选择医生并预定就诊时间的功能。功能要求如下：

- a) 应提供按科室挂号功能：实现包括科室选择、排班查看、选择日期与号源时段、确认预约信息等具体功能；
- b) 应提供按医生挂号功能：实现包括医生搜索、医生简介、选择日期与号源时段、确认预约信息等具体功能；
- c) 应提供预约成功提醒功能：显示成功提交预约请求后，生成预约号码，向用户发送确认短信或通知。

### 7.3 便捷支付

便捷支付是患者可使用多种支付方式，在支付时由支付平台确认用户身份后扣款的功能。功能要求如下：

- a) 应支持绑定银行卡支付；
- b) 应支持常见第三方支付途径支付；
- c) 应支持数字人民币支付；
- d) 应支持信用就医功能。

#### 7.4 图文问诊

图文问诊是患者通过提交疾病描述、上传影像图片的方式问诊，医生对患者病情进行诊断的功能。功能要求如下：

- a) 应提供身份认证功能，以接入图文问诊界面；
- b) 图文问诊界面应展示医生列表，并显示每位医生的专长、资历和擅长领域等信息；
- c) 应提供用户选择医生功能及支付费用功能；
- d) 应支持用户提供相关的病情描述、症状、病史等信息的功能；
- e) 宜支持通过血压、脉搏、呼吸、体温等基础生理数据的监控设备，获取用户相关病理信息；
- f) 应支持医护人员根据用户的病情描述或诉求或监测到的相关病理信息给予指导的功能；

注：用户出现病情变化需要医务人员线下面诊，接诊的医务人员应立即终止互联网诊疗活动，引导用户到实体医疗机构就诊，可通过预约方式引导用户就诊。

#### 7.5 报告查询及打印

患者可在线查询并打印医疗检查结果。功能要求如下：

- a) 应提供身份认证功能，以接入查询界面；
- b) 查询界面应能显示近期完成的检查报告列表；
- c) 查询报告应能显示相应的报告信息和报告内容，并提供打印或电子保存报告功能。

#### 7.6 报告解读申请及反馈

报告解读为患者提供专业的医疗报告在线解读服务，帮助患者理解检查结果的含义和可能的健康影响。报告解读功能要求如下：

- a) 应提供身份认证功能，以接入信息显示界面；
- b) 应能显示近期完成的检查报告列表；
- c) 应提供用户向医生的远程报告解读咨询申请功能；
- d) 应支持对医生接诊前进行实名认证，以确保由医生本人接诊；
- e) 应提供用户申请成功后以图文、语音、视频等方式与医生进行的交流功能。

#### 7.7 复诊续方

患者可在线获得医生的远程复诊意见，并根据医生的指示获取药品处方的续开服务。功能要求如下：

- a) 应提供身份认证功能，以接入信息显示界面；
- b) 应能显示首诊病历资料，如门诊病历、住院病历、出院小结、诊断证明等，以便于医生判断是否符合复诊条件；
- c) 应提供自主选择复诊问诊方式（包括图文、语音、视频等形式），并提供支付复诊诊查费用功能；
- d) 应支持对医生接诊前进行实名认证，以确保由医生本人接诊；
- e) 应为根据用户问诊方式提供相应接诊方式，并按需提供开具电子处方功能；

- f) 应提供开方医生本人进行 CA 开具电子处方功能;
- g) 应支持药师审核并进行 CA 通过电子处方的功能;
- h) 应支持用户查看处方及费用明细功能, 并提供取药方式及在线结算功能。

## 7.8 健康咨询

健康咨询是通过健康咨询的技术与方法, 为患者解除健康问题提供咨询服务的功能。功能要求如下:

- a) 应提供医学知识库做支撑, 满足用户对医疗健康类咨询需求;
- b) 应提供智能化健康咨询服务, 满足患者的个性化需求;
- c) 应提供实时交互健康咨询功能, 同时通过情感计算、用户画像, 实现咨询过程的情感化关怀和个性化交互。

## 7.9 自助开单

自助开单是允许患者通过线上平台自行选择医院、科室、检查或检验项目, 并完成预约和支付流程。功能要求如下:

- a) 应提供患者常用的检验、超声、影像等专业项目, 如血常规、尿常规、肝功、肾功、空腹血糖、凝血、心电图等常规检查检验项目;
- b) 应提供自助开单后的在线结算功能。

## 7.10 基层医院会诊

基层医院向可通过该功能向上级医院提出的病例进行会诊, 提供诊断和治疗建议。功能要求如下:

- a) 应提供会诊申请功能: 以满足用户在基层医院就诊后, 进一步对专科医生意见或治疗方案的需求, 医生通过评估用户以决定是否需要会诊;
- b) 应提供会诊申请提交功能: 支持基层医院的医生会诊申请提交给医院的会诊科室或会诊中心, 申请应包括用户的基本信息、病情描述、已有的诊断和治疗情况等;
- c) 应提供会诊安排功能: 医院收到会诊申请后应根据用户病情和需要, 安排相应科室的专家进行会诊, 专家应根据自己的专业领域和经验来评估用户的病情;
- d) 应提供会诊沟通功能: 支持专家通过服务终端与基层医院进行会诊沟通(包括图文、语音、视频等形式)。基层医院医生应向专家提供用户详细病情并讨论诊断和治疗方案;
- e) 应提供会诊结果反馈功能: 专家应根据会诊沟通的内容提出相应治疗建议和指导, 反馈会诊结果给基层医院, 包括诊断意见、治疗方案、用药建议等, 可通过服务终端进行传输;
- f) 应提供基层医院处理功能: 支持基层医院收到会诊结果后, 医生会根据专家的建议和指导, 为用户提供相应的医疗服务, 包括调整治疗方案、开具新的处方、进行进一步的检查或转诊至其他医疗机构等。

## 7.11 健康体检

支持体检在线预约缴费, 并查看体检报告。功能要求如下:

- a) 提供体检预约功能:
  - 1) 提供查询医疗机构的体检服务项目功能, 并提供体检预约、支付功能;
  - 2) 应为用户提供包括人群、体检类型、地理位置、价格等信息的体检服务项目, 各个体检服务项目应提供详细说明和相关注意事项。
- b) 应提供体检指南功能: 应显示体检前注意事项, 并应通过短信或通知向用户发送相关体检指南。
- c) 应提供体检报告查询功能: 应提供查看报告信息功能, 并查看每个报告的项目详情, 总体描述等结果。

- d) 应提供体检报告打印功能：应支持对接自助机的打印机功能，实现在自助机上打印医疗机构的体检报告。
- e) 应提供检后报告解读功能：用户可根据查询的体检报告，向医生发起体检报告解读咨询申请。

## 7.12 健康讲堂

应具备提供卫生健康知识健康讲堂功能，展示专业、权威、精准的科普视频教育，为用户提供自我保健、健康咨询等相关的信息，如生活习惯、专病知识、健康体检、保健等内容。

## 8 安全要求

8.1 符合国家政策可提供互联网+医疗健康服务的医疗机构应确保其网络安全建设符合 GB/T 22239—2019 相应安全等级要求。

8.2 医疗健康服务提供方应对数据安全进行体系化管理，梳理资产底账，实行分级分类，建立风险评估、结果报告、信息共享、应急处置等工作机制。

8.3 参与医疗健康服务的相关方应保障个人信息安全，及时开展个人信息安全隐患排查、监测和预警，应对共享的信息采取脱敏脱密措施，需收集患者知情同意书，患者个人信息应通过国密加密。

## 9 服务保障

9.1 提供互联网+医疗健康服务的医疗机构应设置专门的医疗质量安全管理部并配备专职人员，开展互联网医疗服务质量监督及管理工作。

9.2 提供互联网+医疗健康服务的医疗机构应建立组织保障体系，制定医疗不良事件的应急处置预案，并定期组织应急演练。

9.3 互联网诊疗过程中所产生的电子病历信息应与依托的实体医疗机构共享，由依托的实体医疗机构开展线上线下一体化管理。

9.4 互联网诊疗病历记录应按照门诊电子病历的有关规定进行管理，诊疗过程中的图文对话、音视频资料等应全程留痕、可追溯，保存时间应不少于 15 年。

9.5 宜对互联网医院整体运营情况进行评估分析，发现问题及时整改。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 38829-2020 PTV 媒体交付系统技术要求 内容接入
- [2] GB/T 40028.2-2021 智慧城市 智慧医疗 第2部分：移动健康
- [3] 国家卫生健康委员会、国家中医药管理局. 互联网医院基本标准（试行）：国卫医发（2018）25号. 2018年
- [4] 国家卫生健康委员会、国家中医药管理局. 关于深入开展“互联网+医疗健康”便民惠民活动的通知：国卫规划发（2018）22号. 2018年
- [5] 国务院. 关于加强数字政府建设的指导意见：国发（2022）14号. 2022年
- [6] 国家卫生健康委、国家中医药局、国家疾控局. “十四五”全民健康信息化规划：国卫规划发（2022）30号. 2022年
- [7] 广东省人民政府. 广东省“数字政府”建设总体规划（2018-2020年）实施方案：粤府办（2018）48号. 2018年
- [8] 广东省人民政府. 广东省数字政府改革建设“十四五”规划：粤府（2021）44号. 2021年
- [9] 国家卫生健康委、国家中医药局. 互联网诊疗监管细则（试行）：国卫办医发（2022）2号. 2022年
- [10] 广东省卫生健康委. 落实“百县千镇万村高质量发展工程”实施新一轮基层卫生健康服务能力提升五年（2023-2027年）行动计划. 粤卫函（2023）7号. 2023年
- [11] 中共广东省委 广东省人民政府. 中共广东省委 广东省人民政府关于推进卫生健康高质量发展的意见. 2023年
-