

湖北省卫生和计划生育委员会文件

鄂卫生计生发〔2018〕12号

省卫生计生委关于 印发《“互联网+医疗健康” 便民惠民服务行动方案》的通知

各市、州、直管市、神农架林区卫生计生委，部省属医疗机构：

根据国务院办公厅《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》（国办发〔2018〕26号）、国家卫生健康委《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）等文件精神，省卫生计生委研究制定了《“互联网+医疗健康”便民惠民服务行动方案》，现印发给你们，请结合实际贯彻执行，并及时将实践中形成的好做法、遇到的

问题及解决问题的建议报告我委。



(政务公开形式：主动公开)

“互联网+医疗健康”便民惠民 服务行动方案

为加快推进基于“互联网+”的新型医疗健康服务模式，优化流程、提高效率、增强能力，有效提升我省“互联网+医疗健康”便民惠民服务水平，增强人民群众的获得感，特制定本方案。

一、整合资源，畅通在线公众服务

（一）统一健康服务平台

建立并推广使用“健康湖北”公众平台，整合全省医疗卫生服务资源，利用网站、微信公众号、APP等多种载体，为公众提供就医导航、预约挂号、健康档案查询、检验检查结果查询、健康教育、公共卫生信息发布以及个人事项的在线办理等医疗健康服务，并逐步将免疫接种、卫生监督、生育服务登记、职业健康管理等涉及公众健康信息和便民服务应用纳入平台集成管理，不断提高医疗健康信息服务可及性和公平性。

（二）统一就医身份认证

建立全省医疗卫生服务居民身份认证体系和服务网络，以全国统一的居民身份证、医保卡、电子健康卡（虚拟卡）为身份认证标识，贯穿就医诊疗、免疫接种、妇幼保健、家庭医生签约、支付结算、信息查询、健康管理等各类场景，为公众提供

覆盖全生命周期的预防、治疗、康复和健康管理一体化电子健康管理服务。到 2020 年，实现地市级区域内医疗机构就诊“一卡通”，患者使用居民身份证、医保卡、电子健康卡（虚拟卡）就可在任一医疗机构挂号就诊、检查检验、信息查询等。

（三）统一预约诊疗服务

在湖北省健康信息平台上设立全省统一预约诊疗服务入口，实现平台与二级以上医院门诊预约挂号系统及第三方预约诊疗服务平台对接。二级以上医院要健全医院信息平台功能，整合院内各类系统资源，实现院内医疗服务信息互通共享，提供分时段预约诊疗、智能导医分诊、候诊提醒、检验检查结果查询等线上服务。有条件的医院逐步完善住院床位、日间手术预约服务，探索提供预约停车等延伸服务。2019 年，全省所有三级医院与湖北省健康信息平台预约诊疗入口完成对接，专家门诊号源网上开放比例达到 85%以上，网上号源优先向医疗联合体内基层医疗卫生机构开放，预约时段精确到 1 小时以内，并提供就诊全流程线上服务。2020 年，全省所有二级以上医院与湖北省健康信息平台预约诊疗入口对接，普遍提供就诊全流程线上服务。

二、优化流程，改善群众就医体验

（四）推进互联网医院建设

鼓励发展互联网医院，在确保医疗质量和信息安全的前提下，积极为患者在线提供部分常见病、慢性病复诊服务。医生在掌握患者病历资料后，允许为复诊患者在线开具处方。建立互联网

医疗监管系统，对互联网医院的网上医疗服务行为进行全程监管，确保互联网医疗服务质量安全。到 2020 年，除直管市、林区外，各市州至少有 1 家三级医院能开展互联网医疗活动。

（五）推进检验检查结果互认共享

各地实现医学检验、医学影像、病理等专业医疗质量控制全覆盖。医疗机构通过省级、市级等相关专业医疗质量控制评价合格的，在相应级别行政区域内检查检验结果实行互认。到 2020 年，全省所有医疗联合体内实现电子健康档案和电子病历信息共享、检查检验结果互认，避免患者重复检查。逐步将所有公立医院接入健康医疗大数据分析平台。

（六）优化医疗结算支付流程

医疗卫生机构要通过自助服务终端、手机客户端等多种途径，优化支付流程，改善结算模式。逐步推动实现居民电子健康卡、社保卡、医保卡等多卡通用、脱卡就医，扩大联网定点医疗卫生机构范围，推进医保异地就医直接结算。在保障信息安全的前提下，加强与医保、商保、银联、第三方支付机构合作，推动共享患者就诊信息、医保基金等结算通道，促进实现患者自费和医保基金报销便捷支付。2019 年，全省三级医院都要提供移动支付等“一站式”结算服务。到 2020 年，二级以上医院结算支付流程普遍得到优化。

（七）提供中药配送服务

鼓励医疗机构利用信息技术及现代物流，实现中药饮片代煎、

配送等服务，解决患者排队取药时间长、煎药不便等问题。支持各级中医医院提供“共享中药房”服务，将中药饮片调剂、煎药、配送等服务向其他医疗机构延伸。

（八）鼓励加快新兴技术应用

鼓励有条件的医疗机构进一步开展移动护理、院内导航、远程健康监护等，探索智能医学影像识别、全科医生助手机器人、中医专家系统、智能辅助诊断系统、多学科联合会诊以及多种医疗健康场景下的智能语音技术等应用，为患者提供更便捷、高效的医疗服务。探索应用可穿戴设备为患者提供远程监测和远程指导，逐步将居民个人通过健康小屋和可穿戴设备获取的生命体征数据规范更新至电子健康档案，实现线上线下医疗服务有效衔接。

三、上下联动，深入推进分级诊疗

（九）实现远程医疗全覆盖

医疗联合体要充分整合优势医疗资源，搭建远程医疗中心，逐步构建覆盖省、市、县三级的远程会诊、远程影像、远程超声、远程心电、远程病理、远程查房、远程监护、远程培训等服务网络，推动向上外联国家优质医疗资源，向下覆盖全省所有基层医疗机构，让基层患者得到更高质量的医疗服务。承担对口帮扶国家级贫困县任务的三级医院，要进一步提升远程医疗服务质量，让群众在家门口能享受优质医疗服务。推广“基层检查、上级诊断”模式，拓展基层卫生信息系统中医学影像、远程心电、实

实验室检验等功能，积极应用智能辅助诊断系统，提升基层医疗服务能力和效率。基层医疗卫生机构要逐步扩大远程医疗服务范围，使更多的适宜患者能够在家门口获得上级医院诊疗服务，探索为签约患者提供适宜的远程医疗、远程健康监测、远程健康教育等服务。到 2020 年，实现远程医疗服务覆盖全省所有医疗联合体、县级医院、社区卫生服务机构、乡镇卫生院和村卫生室。

（十）推进合理用药远程管控

鼓励建立区域合理用药处方点评管理系统，上级医院通过业务指导和远程协作等多种方式，加强对基层医疗卫生机构用药指导，推动基层医疗卫生机构为群众提供更优质、安全、便捷的药事服务。

（十一）方便患者就近购药

顺应分级诊疗制度的建设，加强医疗联合体内各医疗机构用药衔接，对向基层医疗卫生机构延伸的处方进行在线审核指导。二级以上医院的临床药师可以利用信息化手段，为患者提供个性化的合理用药指导，并指导基层医务人员提高合理用药水平。二级以上医院要加强药学部门信息化建设，鼓励有条件的医疗机构推进“智慧药房”建设，实现处方系统与药房配药系统无缝对接，方便群众及时取药。线上处方经药师审核后，医疗机构、药品经营企业可委托符合条件的第三方机构配送，方便患者就近购药。

四、重心下沉，扩展居家医疗服务

（十二）强化签约服务技术支撑

加快建设应用家庭医生签约服务智能化信息平台，推进网上

便捷有效签约服务，形成长期稳定的契约服务关系。搭建家庭医生与签约居民的服务互动平台，在线提供健康咨询、慢性病随访、健康管理、延伸处方等服务，转变服务模式，增进医患互动，改善签约服务体验。二级以上医院要指定专人负责对接，为签约转诊患者建立绿色通道，通过信息化手段丰富家庭医生上转患者渠道，提供优质转诊服务。依托医疗联合体建设，加快提升家庭医生团队服务能力，使家庭医生真正成为居民健康“守门人”。

（十三）助推健康精准扶贫

加强与扶贫、医保等部门信息共享，实现贫困户家庭、患者和病种精准识别。完善基层卫生信息系统家庭医生签约模块，支撑建档立卡贫困人口家庭医生签约服务开展。优先为贫困人口建立动态管理的电子健康档案，对建档立卡农村贫困人口中的疾病患者，实行“先诊疗、后付费”的结算服务模式，减轻患者垫资压力和费用负担。围绕健康扶贫需求，重点针对基层和贫困地区，通过远程教育手段，推广普及实用型适宜技术和健康知识。

（十四）开展在线继续教育、健康科普

建立网络科普平台，实施科普精准教育，利用互联网提供健康教育、“三减三健”信息推送、健康知识查询等便捷服务，普及健康生活方式，提高全民健康素养。鼓励医疗卫生机构、符合条件的第三方机构搭建互联网健康咨询信息平台，为公众提供安全可靠的“互联网+”健康咨询服务。

（十五）普及健康信息查询服务

推动居民电子健康档案在线查询和规范使用，到 2020 年，实现电子健康档案数据库与电子病历数据库互联对接，全方位记录、管理居民健康信息。居民可便捷查阅本人在不同医疗机构的就诊信息，通过与电子健康档案动态关联，更好地进行自我健康管理。

五、精细管理，完善公共卫生服务

（十六）妇幼健康全程服务电子化

建立并推广使用全省统一的母子健康手册 APP，加强与区域全民健康信息平台及各级医疗机构对接，结合妇女和儿童的检验检查结果和自我保健信息，形成孕前、孕产期至 0~6 岁儿童的生育全程基本医疗保健服务信息记录。拓展妇幼卫生信息系统功能，完善妊娠风险评估、危重症孕产妇和儿童救治、出生医学证明、新生儿疾病筛查等模块应用，为妇女儿童提供生育全程医疗保健服务。

（十七）免疫接种服务网上预约

完善免疫接种服务系统功能，为受种者提供接种信息查询、接种提醒、下次接种预约等多样化服务，有效避免接种差错，提升预防接种服务能力和水平。加强异地接种信息的共享协同，实现一地建卡、异地接种、应种疫苗自动推算等功能，方便异地儿童预防接种。

（十八）慢性病在线管理

结合区域全民健康信息平台，实现现有公共卫生信息系统

与居民电子健康档案的联通整合，健全高血压、糖尿病等老年慢性病以及食源性疾病管理网络，重点做好在线健康状况评估、监测预警、用药指导、跟踪随访、健康管理等服务。

（十九）精神障碍患者信息管理

通过区域全民健康信息平台，加强对严重精神障碍患者发病报告的审核、数据分析、质量控制等信息管理，精准做好随访评估、分类干预等工作。

六、互联互通，高效开展应急救治

（二十）完善急救医疗网络

依托省院前急救质控中心，联合相关医疗机构，建立覆盖全省、技术先进、管理规范、运转高效的急救医疗网络、胸痛救治网络、脑卒中救治网络，做到在院前急救第一时间识别病情，分诊转院，为抢救患者生命争取更多时间。2020年，全省急救医疗网络、胸痛救治网络、脑卒中救治网络建成并投入使用。

（二十一）提高突发应急救治效能

建立完善的卫生应急决策指挥系统，实现突发事件公共卫生信息动态监测和实时预警，通过与各级应急指挥系统连接，加强决策指挥、信息报送和应急资源管理。加快建成水、陆、空立体紧急医学救援基地网络，将航空医疗救援纳入院前急救网络，实现院前急救机构和卫生应急队伍与卫生应急指挥中心信息互联共享，完善核与辐射、化学中毒救治基地网络建设，不断提升应急救治能力。

二级以上医院的急救救治中心应当与院前急救机构实现信息互通共享，提供一体化综合救治服务。有条件的医院要加快实现院前急救车载监护系统与区域或医院信息平台连接，加强患者信息共享、远程急救指导和院内急救准备，实现院前与院内的无缝对接。

七、资源共享，简化政务服务程序

（二十二）简化各类办事手续

将出生医学证明信息、死亡医学证明信息、全员人口统筹信息等系统接入全省政务共享交换平台，探索推动与人口、社会信用等基础数据库联通，加强政务信息联通共用，让群众少交材料，切实简化办事手续。探索建立全省出生医学证明电子证照，优化出生证办理流程，为身份证、户口簿、医保卡等各类应用场景提供网络核查服务，方便群众办事。

（二十三）实现政务服务一网通办

规范服务事项，优化服务流程，实行“一口受理、网上运转、并行办理、限时办结”，提高线上办理比例，推进实体政务大厅与网上平台融合发展。全面推行生育服务网上登记以及医疗机构、医师、护士电子化注册审批等“一站式”服务，方便群众快捷办证、查询信息、了解政策。

各级卫生计生行政部门和医疗机构要按照国办发〔2018〕26号文件和本行动方案要求，结合本辖区医疗服务实际情况，制定具体实施细则，细化任务措施。要把优化医疗服务流程，

创新服务方式，方便群众就医诊疗摆到突出位置，加快创新应用互联网信息技术，提升便民服务能力，努力做到有创新、有特色、有提高。省卫生计生委将适时遴选推广一批“互联网+医疗健康”便民惠民示范典型，不断促进便民惠民活动深入开展、取得实效。省卫生计生委每年将对各地各单位的工作情况开展考核，考核情况与目标责任制考核、医院评审等工作挂钩，对于工作不力的单位和个人将严肃追责。