

福建省卫生健康委员会

闽卫医政函〔2022〕1864号

福建省卫生健康委员会关于转发 福建省级机关医院优化互联网医疗服务 引导患者有序就医主要做法的函

各设区市卫健委、平潭综合实验区社会事业局，委直属各医疗单位，福建医科大学、中医药大学各附属医院，联勤保障部队第九〇〇医院、福能集团总医院、武警福建总队医院：

为指导各地、各医疗机构加快推进互联网医院建设，方便群众在疫情期间获得医疗服务，现将福建省级机关医院优化互联网医疗服务、引导患者有序就医的主要做法转发给你们，供各地、各医疗机构在实际工作中参考使用。

福建省卫生健康委员会

2022年12月27日

（此件主动公开）

福建省级机关医院优化互联网医疗服务 引导患者有序就医主要做法

福建省级机关医院在省卫健委的领导下，整合线上、线下医疗资源，搭建创新、专业、便捷的线上诊疗平台，在省属医院首家完成医疗机构许可证加注“互联网医院”，在全国首家基于医保电子凭证实现医保在线结算。互联网医院通过微信公众号、小程序服务端，为患者提供发热咨询、在线核酸、防疫开方、药学服务、咨询复诊、续方配送、医保在线结算、心理咨询、健康管理、便民邮寄、OK镜随访、检查检验及体检报告查询等健康医疗服务。截至目前，累计访问量13万多人次，注册用户5万多人，有效问诊量近3万人次，先后主持完成研究课题4项、获得计算机软件著作权证书2项、地方标准1项，入选2020年全省机关体制机制优秀案例评选二等奖、福建省2021年度重点数字经济应用场景示范项目、2022年全国互联网医院百强案例。

一、提高认识，创新、优化线上服务

三年来，福建省级机关医院根据不同阶段疫情防控工作的需要，重视发挥互联网医院的独特优势，积极开展线上抗疫工作。

“新十条”发布后，医院认真落实国家卫生健康委《关于做好新冠肺炎互联网医疗服务的通知》《关于进一步优化落实新冠肺炎疫情防控措施的通知》等文件精神，迅速开通新冠感染咨询、心

理咨询等，为患者提供康复指导支持和心理支持，切实起到分流病人、保障医疗服务连续性的作用，降低了门急诊、发热门诊的接诊压力。

二、提供多元化线上抗疫服务

一是新冠感染咨询，针对疫情期间患者线上咨询需求，迅速上线新冠感染咨询服务，通过在线图文、语音、视频等多种方式与患者沟通，让群众足不出户与医生“一对一”问诊；**二是线上心理咨询**，安排心理专科上线提供心理咨询服务，进行必要的心理疏导，缓解“囤药”焦虑等紧张情绪；**三是线上药学服务**，指导患者合理、安全用药，提供复诊续方、新冠感染配药、药品快递到家等服务；**四是线上中医药服务**，安排中医师上线，制定中药预防方、治疗方，通过互联网医院平台，为符合条件的患者，开具防疫处方，提供中药代煎、送药到家服务；**五是核酸检测服务**，继续依托互联网医院平台，实行核酸检测线上预约、缴费，线下采样，线上查询报告等便民服务。

三、强化线上医务人员排班

互联网医院的核心是诊疗，诊疗的关键在于合理人力资源调配。疫情期间，除了日常满足互联网慢病咨询、续方需求外，医院组建由呼吸科、感染性疾病科、重症医学科、发热门诊、儿科、中医科、康复科等科室专家组成的在线医疗服务团队，加强了呼吸科、感染性疾病科排班，倡导核酸检测阳性居家隔离的医务人员在家继续上线提供服务，确保线上医护人力资源充足。

四、依托互联网医院拓展家床服务

在互联网医院建设基础上拓展建设智慧家庭病床服务，开发家庭病床居家服务终端——“健康小管家”，应用互联网、物联网等先进技术，提供家庭病床床头卡、远程查房、居家护理、用药提醒、报告查询、巡诊打卡、联络家属、呼叫医院等优质服务，为家庭病床高龄患者提供脉氧夹，开展血氧饱和度筛查，减少患者到院就诊风险。截至目前，共建床 244 人次，服务时长达 2 万多床日。

五、致力于建设规范的互联网医院

在省卫健委、市场监管局的指导下，机关医院完成地方标准《公立医疗机构互联网医院建设规范》（DB35/T 2046—2021）编制，这是国内目前为数不多的关于互联网医院建设的地方标准。近期，主办省级继续医学教育项目“《公立医疗机构互联网医院建设规范》（地方标准）宣贯培训”（项目编号：20222001018），推动全省互联网医院规划、设计、建设，提高医疗服务效率，保证线上医疗质量和医疗安全。