

银川市

卫生健康委员会文件

银卫健发〔2020〕191号

关于印发《银川市互联网诊疗服务规范(试行)》 的通知

银川市各互联网医院、市属各医疗卫生机构:

现将《银川市互联网诊疗服务规范(试行)》印发给你们,
请遵照执行。



银川市互联网诊疗服务规范（试行）

第一章 总则

第一条 为落实《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》，履行宁夏回族自治区“互联网+医疗健康”示范区先行先试的职责，探索创新领域的监管模式，规范互联网诊疗行为，保障互联网诊疗质量与安全，根据《基本医疗卫生与健康促进法》《执业医师法》《医疗机构管理条例》等法律法规和国家卫生健康委、国家中医药管理局《互联网诊疗管理办法（试行）》《互联网医院管理办法（试行）》等文件，制定本规范。

第二条 本规范所称互联网诊疗是指医疗机构利用在本机构注册执业（含多点执业）的医师，通过互联网等信息技术开展的部分常见病、慢性病复诊和“互联网+”家庭医生签约服务。

第三条 互联网诊疗活动应当由依法取得《医疗机构执业许可证》和互联网诊疗许可的医疗机构（以下统称“互联网医院”）提供。

第四条 本规范旨在遵循生命至上原则，通过规范互联网诊疗各环节的医疗活动，保证医疗服务质量，提高医疗服务效率，提升患者满意度，增强医患互信，使互联网诊疗成为医疗活动的重要组成部分。

第五条 在银川市合法注册的互联网医院，均应遵守本规范。

第二章 互联网医院和医师行为规范

第六条 互联网医院应严格按照《执业医师法》《互联网诊疗管理办法（试行）》等有关规定，对在本机构执业的医师资质承担审查义务，确保医师执业资质真实有效。互联网医院应当通过人脸识别等人体特征识别技术，加强医师管理，确保医师本人接诊。

第七条 互联网医院应当通过身份识别技术进行身份信息认证，推行患者实名制就诊，维护有序的线上诊疗环境。

第八条 在互联网医院提供诊疗服务的医师（以下简称“医师”）应根据合法取得的执业资质，按其执业类别和执业范围开展互联网诊疗服务，公示的个人信息必须真实，不得夸大和虚假宣传。

第九条 医师登录互联网诊疗工作平台的账号仅限于医师本人使用，严禁转交、租售给他人。多名医师以团队形式提供互联网诊疗服务的，医师助手、护士等人不得以医师的名义从事诊疗行为。

第十条 医师在开展互联网诊疗服务时必须对患者进行风险提示，获得患者的知情同意。

第十一条 医师在开展互联网诊疗服务中，应利用文字、语音、图像、视频、辅助检查设备等互联网工具，获取足够的信息，以支撑全面分析病情、疾病诊断、开具处方等诊疗行为。不得用人工智能等技术完全代替医师进行问诊、书写病历、开具处方等诊疗行为。

第十二条 互联网诊疗应遵循“线上线下一致”原则。诊疗服务中，只有医师通过互联网获取的信息和线下面诊获取的信息相同，并足以支撑作出和线下面诊相同的诊断和处置意见时，才能继续诊疗行为。否则，医师应该立即终止本次互联网诊疗，并建议患者到线下医疗机构面诊。

第十三条 医师开展互联网诊疗服务时，诊疗流程必须和线下保持一致，应遵循先问诊、书写医疗文书，后做出处置意见的流程。如需药物治疗的，开具的处方需经药师审核后，方可进入购药付费、配送环节。严禁先购药后补方。

第十四条 患者在按照处方和医嘱用药过程中，医师应向患者提供随诊服务，以保证用药安全并及时获取患者病情变化，同时提出后续诊疗意见。

第十五条 互联网诊疗服务过程中，医师应主动关心患者，提供必要的人文关怀；医师团队提供服务的，鼓励医师助理、护士等团队成员协助医师向患者提供解释、安抚。

第十六条 医师线上接诊后，应按照首诊负责制的要求，主动了解患者病情，积极给出妥善的处置意见，不得敷衍、推诿患者，或简单建议患者到其他医院或线下门诊就诊。对危、急、重症患者，须向患者或家属进行警示和说明，建议患者立即线下就诊，并通知互联网医院相关部门，迅速妥善处置。

第十七条 互联网医院应设置患者对医师评价环节，患者有权对接诊医师的诊疗服务做出真实客观的评价。对于没有证据否定其真实客观性的评价，互联网医院不得自行删除。

第十八条 医师开展互联网诊疗服务必须在其注册的互联网医院进行，不得引导患者至互联网医院以外的、无法被该互联网医院监管的其他交流工具（如微信、QQ、私人电话等）上进行。

第三章 病历规范

第十九条 互联网医院开展互联网诊疗服务应当按照《医疗机构病历管理规定》《电子病历应用管理规范（试行）》等要求，建设互联网诊疗电子病历系统，建立病历管理制度，设立医务和病案管理部门负责病历质量管理。

第二十条 本规范试行期间，互联网医院电子病历可参照门诊病历执行，基本内容包括：

（一）患者基本信息：姓名、性别、年龄或出生日期、婚姻状况、联系方式等，必要时包含民族、职业、身份证号码、住址、紧急联系人等内容。

（二）病情摘要：主诉、现病史，必要的既往史、个人史、线下就诊的医疗机构名称和诊断、正在使用的药品和治疗方案，本次互联网诊疗的处方、建议等处置方案。

（三）相关实验室检查、医学影像检查等辅助检查资料。

第二十一条 互联网医院的病历系统运行应满足以下条件：

（一）安全性。符合国家信息安全和医疗数据安全相关法律法规，应有数据备份机制，并建立灾难恢复系统。

（二）有效性。能自动记录进入病历系统的任何操作（如录入、修改、查阅、复制、维护或监控等），记录操作人员姓名、

操作时间及操作内容等，并同病历同时保存。病历一旦形成，不得随意删除和修改。

（三）规范性。病历使用的术语、编码、模板和标准数据应当符合有关规范要求。

第四章 药事服务

第二十二条 互联网医院应当严格遵守《药品管理法》《药品管理法实施条例》《处方管理办法》《医疗机构药事管理规定》《处方审核管理规范》等法律法规和规定，不得通过技术手段生成虚拟问诊过程后以医师名义开具处方。

第二十三条 医师在开具处方时，应确保处方书写规范，有明确的用药适应症，药品用法、用量、疗程和配伍合理，不得开具麻醉、精神类及其他有特殊管理规定的药品处方。

第二十四条 互联网医院应建立高警示药品目录，并实施特殊的管理制度。当医师开具的处方中含有高警示药品时，必须告知患者该药品的用药风险、用法用量和储存条件等。

第二十五条 互联网医院应建立处方审核制度及审核流程，由符合国家审方资质的药师负责处方审核，或接入银川市处方审核流转中心，对处方进行审核。

第二十六条 处方必须由药师本人根据“四查十对”进行审核，不得全部通过技术手段以药师名义虚假审核。药师应对处方进行合法性、规范性、适宜性审核，并对审核结果负责。对于审核不合格的处方，互联网医院应及时安排接诊医师重新开具处方。

第二十七条 处方上的医师、药师签名，必须采用可靠的电子签名等技术手段，确保签名真实有效。

第二十八条 互联网医院不得将医师的任何收入与其所开具处方的药品金额挂钩，不得以药品利润诱导医生的处方行为，不得给医生任何以积分或活动等形式的变相回扣。

第二十九条 互联网医院应严格管理线上处方统计权限。线上处方及药品销量信息仅可用于药事管控、学术研究及其他法律法规、政策规定允许的行为，禁止将此类信息发送给利益相关的商业主体和经营参与者。禁止针对医师个人的药品销量统计行为。

第三十条 为保障患者用药安全合理，互联网医院应设置“药事管理与药物治疗学委员会”（以下简称“药事委员会”），药事委员会应当贯彻执行医药卫生相关法律法规和政策规定，制定本机构药品遴选制度和基本用药供应目录，确保线上医师合理用药，评估用药风险，对医患进行合理用药宣教等。

第三十一条 加强药品来源管理，建立药品可追溯机制。互联网医院依托自有平台从事药事服务的，应严格按照相关规定对药品生产厂家资质、产品检验报告单和购进合法票据等进行核验并建立购进记录，做到票、账、物相符。与第三方药品经营机构合作开展药事服务的，应对其进行资质审核，并做好有关药事服务的责任划分，建立必要的风险管控。

第三十二条 互联网医院应建立药品不良反应和不良事件上报制度，应设置专门管理部门或配备专职人员，并按国家有关

规定进行药品不良反应和不良事件上报及处置。

第五章 医疗质量管理

第三十三条 互联网医院应当严格遵守《医疗质量管理办法》等规定，建立医疗质量和医疗安全规章制度，设立医疗质量管理部门，制订医师线上诊疗规范，规范医师诊疗行为。对于互联网诊疗中发生的医疗过错，互联网医院应承担相应责任。

第三十四条 互联网医院应建立健全投诉反馈制度，设立投诉管理部门，在服务平台的醒目位置，设立投诉通道，建立快速响应机制。

第三十五条 互联网医院应针对医师在诊疗服务中存在的以下问题，采取必要的管理、处罚措施。

(一) 医师接诊后，未在规定时间内进行诊疗，回复患者的内容过于简单，回复与患者病情不相关的内容，未采取对患者有效的诊疗措施等。

(二) 医师给出错误的诊疗建议，或者回复与医师专业方向不符的诊疗建议。

(三) 医师服务态度差、涉嫌泄露患者隐私或其他损害患者权益、伤害医患关系的行为。

(四) 其他违反本规范或国家相关规定的行为。

医师首次出现上述行为且情节轻微，互联网医院医疗质量管理部门应及时告知医师违规情况，改善互联网诊疗行为。医师多次出现上述行为或情节严重，应采取约谈、警告、暂停接诊权限、直至永久关闭医师账户等措施。

第三十六条 互联网医院应建立医师主动退费机制、平台评估退费机制等合理的退费机制，保护患者的合法权益。

(一) 医师主动退费机制：医师根据对患者问诊的情况，主动为患者退还部分或全部费用，并将结果告知患者及互联网医院。

(二) 平台评估退费机制：诊疗服务结束后，如果患者对医师服务不满意可提交退款申请，由互联网医院进行评估，并将处理结果及时通知医患双方。

第三十七条 在处理患者投诉时，若互联网医院不能和患者协商达成一致时，可通过银川互联网+医疗健康协会医患纠纷调解中心解决。

第三十八条 互联网医院应建立诊疗服务信息上报机制，定期向卫生健康行政部门报告诊疗服务情况。

第三十九条 互联网医院应建立医疗质量不良事件上报制度，并按照国家有关规定进行医疗质量不良事件上报。

第六章 数据安全

第四十条 互联网医院应当严格执行信息安全和医疗数据保密的有关法律法规，妥善保管患者信息，不得非法买卖、泄露患者信息。发生患者信息和医疗数据泄露后，互联网医院应当及时向主管的卫生健康行政部门报告，并立即采取有效应对措施。

第四十一条 互联网医院提供的各类医疗服务，应做好患者隐私保护工作，按照第三级信息安全等级保护有关要求做好数据加密和通信保护措施，严防患者信息泄露。

第四十二条 互联网医院应当加强互联网诊疗活动管理，建立完善相关管理制度、服务流程，保证互联网诊疗活动全程留痕、可追溯，并向相关监管部门开放数据。

第七章 监督管理

第四十三条 卫生健康行政部门应向社会公布互联网医院名单及监督电话或者其他监督方式，及时受理和处置违法违规的互联网诊疗服务举报，定期对互联网医院的诊疗服务规范执行情况进行评估和督导，依据相关法律法规对违反服务规范的互联网医院采取约谈、警告、罚款、停业等处罚措施。

第八章 附则

第四十四条 互联网诊疗活动中，本规范未尽事宜应遵循《互联网诊疗管理办法（试行）》《互联网医院管理办法（试行）》《宁夏回族自治区互联网医院管理实施办法（试行）》《银川市互联网医院管理办法（试行）》等相关法律法规、政策文件的规定。

第四十五条 本规范自 2020 年 9 月 1 日起施行。

抄送：各县（市）区卫健局，市审批服务管理局、市市场监管局、
市网信局、市医保局

银川市卫生健康委员会办公室
校对：杨成凤

2020 年 8 月 19 日印发
共印 4 份