

DB3302

浙江省宁波市地方标准

DB3302/T 1161—2024

未来社区智慧健康站建设与服务规范

Specification of construction and service for smart health station of future community

地方标准信息服务平台

2024 - 05 - 30 发布

2024 - 06 - 30 实施

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 服务体系	2
5 建设要求	3
5.1 社区智慧健康站	3
5.2 自助智慧健康站	3
6 服务内容与要求	4
6.1 智慧医疗服务	4
6.2 数字健康管理	5
7 服务保障	6
7.1 人员要求	6
7.2 制度保障	6
7.3 药品保障	6
7.4 安全保障	6
7.5 数字化保障	7
7.6 服务评价	7

地方标准信息服务平台

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。

本文件由宁波市卫生健康委员会提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：鄞州区卫生健康局、宁波市卫生健康委员会、宁波市标准化研究院。

本文件主要起草人：水黎明、王幸波、杜丽君、朱春伦、白廷军、朱宇、张鹏飞、江志琴、陈迎宁、谢丹超、陈俊、叶勇。

地方标准信息服务平台

引 言

根据省委省政府对未来社区建设和数字化改革的部署要求，浙江省卫生健康委员会、宁波市卫生健康委员会提出了“健康大脑+智慧医疗+未来社区”的建设思路，明确在未来社区建设智慧化社区卫生服务站（简称“智慧健康站”），数字赋能基本医疗、健康管理等服务，在区域整合型医疗卫生体系内为居民提供全周期医疗卫生服务。

同时，《浙江省未来社区健康场景建设方案》（试行）还明确指出应对智慧健康站硬件环境提档升级，为居民提供省钱、省时、省力的数字化医疗、健康管理等服务，承担“一老一小”重点人群数字化健康管理等。

因此，明确社区智慧健康站、自助智慧健康站建设和服务要求，是当前落实未来社区数字化健康服务的重要环节。本标准的研制，让智慧健康站建设、智慧医疗服务和数字健康管理有据可依，从而提高服务能力，改善社区居民健康状况，为落实未来社区健康场景建设提供重要参考。

地方标准信息服务平台

未来社区智慧健康站建设与服务规范

1 范围

本文件规定了未来社区智慧健康站建设的服务体系、建设要求、服务内容与要求以及服务保障。本文件适用于未来社区智慧健康站的建设与服务提供。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.6 公共信息图形符号 第6部分：医疗保健符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 20647.4—2006 社区服务指南 第4部分：卫生服务
- GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- DB33/T 2350—2022 数字化改革术语定义

3 术语和定义

DB33/T 2350—2022 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

未来社区 future community

以党建为统领、以满足人民美好生活向往为中心，聚焦人本化、生态化、数字化三维价值，突出高品质生活主轴，有归属感、舒适感、未来感，具有美好生活、美丽宜居、智慧互联、绿色低碳、创新创业、和睦共治六方面独特内涵的新型城市功能单元。

注：包括未来邻里、教育、健康、创业、建筑、交通、低碳、服务、治理等九大场景。

[来源：DB33/T 2350—2022，3.1.3.8]

3.2

社区智慧健康站 community smart health station

通过数字化赋能基本医疗、健康管理，在区域整合型医疗卫生服务体系内，为社区居民提供医疗健康服务的卫生服务站。

3.3

自助智慧健康站 self-service smart health station

通过健康自助设备，运用数字化手段为居民提供自助健康服务的场所。

3.4

自助医疗 self-service medical care

以自助化、智能化为特点，患者自主挂号，医患双方开展视频问诊，医生开具电子处方，患者通过问诊终端接收电子处方，并在智慧药房取药的医疗服务。

3.5

数字家庭医生签约服务 digital family doctor contract service

家庭医生通过家庭医生服务管理系统为社区居民提供签约管理、健康管理（电子健康档案管理、慢病管理、健康评估、健康体征监测）、基本医疗（诊疗信息调阅、转诊服务、慢病续方服务、上门诊疗服务、家庭病床、出院患者访视）等服务。

4 服务体系

4.1 未来社区智慧健康服务体系可通过社区智慧健康站、自助智慧健康站 2 种服务载体，为居民提供智慧医疗服务和数字健康管理，见图 1。

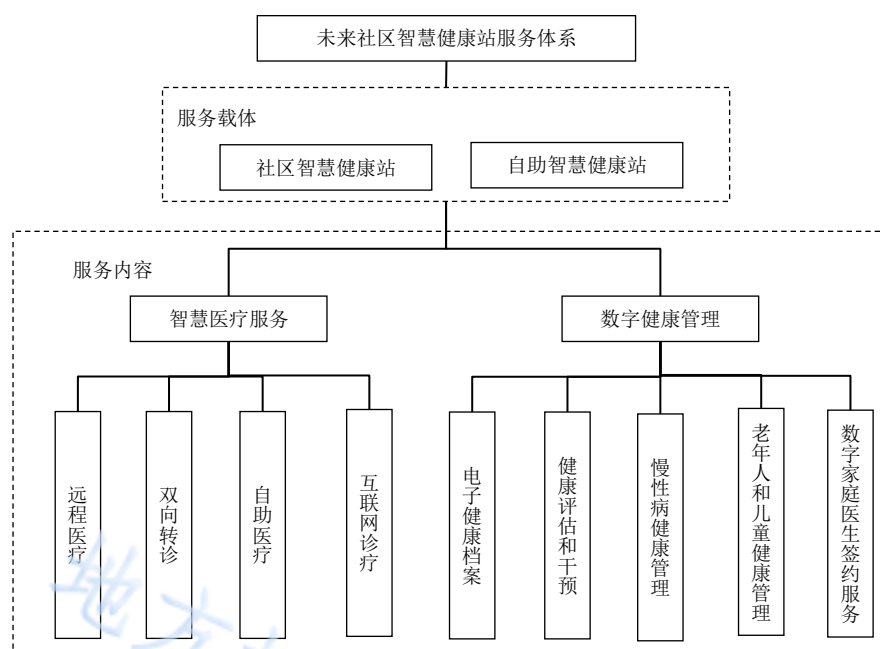


图1 未来社区智慧健康站服务体系

4.2 智慧医疗服务包括：

- 远程医疗：包括远程门诊、远程诊断、远程康复等；
- 双向转诊：包括门诊转诊、检查转诊、住院转诊等；
- 自助医疗：包括自助体测、自助续方、自助取药等；
- 互联网诊疗：包括互联网+问诊、互联网+药品、互联网+护理、互联网+检查、互联网+康复等。

4.3 数字健康管理包括：

- 居民电子健康档案；
- 健康评估和干预；
- 慢性病健康管理；
- 老年人和儿童健康管理；
- 数字家庭医生签约服务。

5 建设要求

5.1 社区智慧健康站

5.1.1 场地环境

- 5.1.1.1 社区智慧健康站业务用房面积应不小于 150 m²。
- 5.1.1.2 合理设计功能区域，注重对资源的多元化、集约化利用，不产生相互干扰。应设置预检分诊、全科诊室、中医诊室、治疗室、处置室、观察室、药房等功能区域。宜设置中医阁、检验检查室。
- 5.1.1.3 环境温馨舒适，装修装饰应体现医疗健康与未来社区的融合协调。

5.1.2 标识标志

- 5.1.2.1 社区智慧健康站门口或入口处应设置“XX 社区智慧健康站”标识，站内应有导引标识、提示标识等，分布合理、醒目精准、明确简洁，并符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.6 和 GB 13495.1 的要求。
- 5.1.2.2 根据当地特色，宜设计制作专属 LOGO 标识。标识系统应加入 LOGO 元素，相关的宣传手册、书刊资料、组织活动等可使用标识衍生品。

5.1.3 设施设备

- 5.1.3.1 配置卫生业务专网和互联网网络设备，符合网络安全要求。网络带宽应满足远程医疗的正常使用。
- 5.1.3.2 公共服务区域不应有外露的配电设备，公众可触摸、操作的设备的电气部件应采用安全低电压供电。
- 5.1.3.3 各类设施的设计、安装应考虑老年人、残疾人等群体的需求。配置无障碍设施，设计应符合 GB 50763 的要求。无障碍设施标志应符合 GB/T 10001.9 的要求。
- 5.1.3.4 公共区域、主要出入通道应设置视频监控设备。
- 5.1.3.5 应配备与开展诊疗科目相应和出诊所需的基本医疗卫生设备：
 - 诊察床、听诊器、血压计、体温计、血氧仪（指氧仪）、体重身高计、血糖仪、出诊箱、急救箱、供氧设备、必要的消毒灭菌设施、医用冷藏柜、空调、药品柜、档案柜、电脑及打印设备、健康教育影像设备等；
 - 必要的中医药服务设备；
 - 医院信息系统（HIS）及居民电子健康档案系统、体检系统、医保结算系统、转诊系统等。
- 5.1.3.6 应配备智慧医疗设备，其中自助健康监测仪、智慧医疗自助服务终端至少配备 1 项，即时检验、心电图、B 超等检验检查设备至少配备 2 项。
- 5.1.3.7 应配备院前急救设备，配置自动体外除颤器（AED）设施。

5.2 自助智慧健康站

5.2.1 场地环境

- 5.2.1.1 选址应与社区建设相协调，应选择社区人流量较大且通行便利的区域，业务用房面积应不小于 15 m²。
- 5.2.1.2 宜采用玻璃或其他透明材料建造，并配置安全防护门。
- 5.2.1.3 应有灯光照明，当光照度低于 40 lx 时，灯光应自动开启。

5.2.2 标识标志

5.2.2.1 站外显著位置应明示“自助智慧健康站”字样。

5.2.2.2 站内应张贴各设施设备操作说明。

5.2.3 设施设备

5.2.3.1 远程问诊仪用户端应具备视频问诊系统、身份证和医保卡读卡器、摄像、扬声器、麦克风等设备。

5.2.3.2 自助体测仪应具备身高、体重、血压、体温等检测装置，附有操作说明或具有语音提示功能，具备上传健康监测信息功能。

5.2.3.3 自助智慧药房应采取全封闭式设计，具有可自动调节、控制和显示机内温湿度的功能。设备内环境符合药品储存条件的要求，药柜具有断电和温湿度远程监控与报警功能。

5.2.3.4 应配置监控设备，范围覆盖居民自助活动区域。

6 服务内容与要求

6.1 智慧医疗服务

6.1.1 基本要求

6.1.1.1 社区智慧健康站应能提供 GB/T 20647.4—2006 规定的服务：

——开展中医药服务，包括中成药、中药饮片、针灸、推拿、火罐、敷贴、刮痧、熏洗、穴位注射等至少 4 种以上中医药技术服务。

——提供检验、心电图、B 超等至少 2 类检验检查，通过网络传输心电图、超声、影像，获取上级诊断反馈；

——依托区域共享远程会诊平台，提供远程门诊、远程心电、远程超声、远程康复等至少 2 项以上远程医疗服务。显著位置应公示相关运行管理制度、服务信息、服务流程、联系电话等；

——通过手机等移动智能设备，在一体化政务服务平台提供网上问诊、药品配送入户、检查检验预约、家庭医生线上签约等至少 1 项互联网医疗健康服务。

6.1.1.2 自助智慧健康站应能提供远程问诊、自助续方、自助结算、自助取药、自助体测等服务。自助服务应 24 h 提供。

6.1.2 远程医疗

6.1.2.1 社区智慧健康站应向居民公开受邀医疗机构（以下简称受邀方）医学专家常态化排班信息。

6.1.2.2 社区智慧健康站应协助居民预约上级医疗机构远程医疗服务。

注：远程医疗包括远程门诊、远程影像诊断、远程超声诊断、远程心电诊断、远程眼底诊断、远程康复等。

6.1.2.3 社区智慧健康站应及时向受邀方提供患者的病例资料，包括门诊或住院病历、体格检查结果、重要的辅助检查报告、主要用药情况等。

6.1.2.4 社区智慧健康站应跟进远程医疗项目，与受邀方主管医生充分交流，提供居民诊治意见。

6.1.3 双向转诊

6.1.3.1 社区智慧健康站应提供实时预约上级医疗机构的门诊、检验检查、住院等服务。

6.1.3.2 社区智慧健康站应提供转诊申请单填写、转诊申请的提交与修改、接诊机构查询、转诊申请查询、病例资料管理、转诊过程提醒、转诊记录查询等服务。

6.1.3.3 社区智慧健康站宜更新社区内的上级医疗机构出院病人信息，主动随访并开展院后管理，指导病人用药和康复，引导病人就地复查复诊。

6.1.4 自助医疗

自助智慧健康站为居民提供自助续方、自助结算、自助取药等服务：

- 身份识别：应支持居民身份证、医保卡、电子医保凭证等身份识别；
- 就诊挂号：应展示远程医生基础信息，能确认居民信息；
- 远程视频：医生与患者应通过远程视频方式进行问诊；
- 自助结算：应与医疗机构原有医保支付系统或设备对接，可医保支付；
- 自助取药：凭取药凭证在智慧药房自助取药。

6.1.5 互联网诊疗

6.1.5.1 社区智慧健康站可通过图文、视频、线下教学等形式宣传、推广“互联网+”医疗服务：

- 互联网+诊疗：应开展糖尿病、高血压等部分常见病、慢性病线上复诊服务；
- 互联网+药品：应提供诊前用药咨询、诊后用药指导、药品知识科普、药品配送及配送信息查询等服务；
- 互联网+护理：应为有需要的居民提供线上护理申请、护理咨询和居家护理等服务；
- 互联网+检查检验：应提供线上门诊医生检查、检验预约申请；
- 互联网+康复：应提供远程康复评估、远程康复训练指导。

6.1.5.2 有条件的社区智慧健康站宜设立线下“互联网+”医疗服务体验点，指导居民开展“互联网+”医疗就诊。

6.1.5.3 社区智慧健康站宜提供“互联网+”医疗线下服务，开展寄送药暂存等服务。

6.2 数字健康管理

6.2.1 居民电子健康档案

6.2.1.1 应建立居民电子健康档案，并定期持续收集居民的健康信息，不断完善居民电子健康档案。

6.2.1.2 自助智慧健康站的居民体测数据应自动更新到居民电子健康档案。

6.2.1.3 通过一体化政务服务平台向个人开放居民电子健康档案信息，实现档案信息在线查询。

6.2.2 健康评估和干预

6.2.2.1 应整合居民个人医疗数据、居民电子健康档案，对居民健康进行画像，分析居民的健康危险因素，开展相关疾病风险评估。

6.2.2.2 根据风险评估结果，为居民提供就诊建议、药物指导和健康生活方式指导。

6.2.2.3 宜为居民制定个性化健康干预计划，并通过以下途径进行：

- 通过数字化平台应用点播疾病防治、健康专题、养生保健、心理健康等知识；
- 通过家庭医生随访指导等途径宣传医养知识；
- 结合居民健康特点，宜定期举办健康主题讲座、公益义诊、急救培训等活动。

6.2.2.4 宜每年至少向家庭医生签约对象提供1份年度健康评估报告，包括体检结果、慢病分级情况、健康危险因素、个性化健康生活方式指导等核心要素。

6.2.3 慢性病健康管理

6.2.3.1 应提供高血压、2型糖尿病等慢性病早期筛查、随访评估、分类干预、健康体检等服务。

6.2.3.2 应通过电话、短信、语音、公众号推送等，向居民发送慢性疾病风险预警信息和公共卫生服务信息等。

6.2.3.3 根据患者健康状况，宜提供慢病用药指导信息、复诊复检信息的自动提醒。

6.2.3.4 宜向慢性病人提供社区自助健康监测、居家健康数据远程监测等服务，监测数据进入健康档案系统。

6.2.4 老年人和儿童健康管理

6.2.4.1 应为老年人提供家庭病床服务等社区嵌入式医养结合和康复护理等服务。

6.2.4.2 应开展老年失智症早期筛查评估和健康干预行动，提供宣传教育、健康筛查、早期干预等。

6.2.4.3 宜提供优生宣传教育、孕前检查、产前筛查等指导服务。

6.2.4.4 宜向儿童提供医疗康复、预防保健和养育照护指导服务。

6.2.4.5 宜为辖区内托育、幼儿园、学校等儿童提供生长发育监测服务，宜通过一体化政务服务平台向家长开放儿童生长发育曲线等数据。

6.2.5 数字家庭医生签约服务

6.2.5.1 应提供线上、线下等签约模式和多种套餐的数字家庭医生签约服务。

6.2.5.2 家庭医生应与签约居民开展线上互动，开展居民电子健康档案管理、签约管理、慢病专项及随访管理、诊疗信息调阅、预约转诊、慢病续方审核、居家健康服务预约、家庭病床管理、出院访视等工作。

7 服务保障

7.1 人员要求

服务人员主要包括医生、护士、设施设备巡检人员、自助设备引导人员，应符合以下要求：

——热爱健康服务工作；

——熟悉健康管理的基本知识；

——熟练掌握岗位专业技能和服务流程；

——文明礼貌、言语规范、有责任心，服务意识强，善于与人沟通。

7.2 制度保障

7.2.1 应建立健康诊疗、药品管理、应急管理、医疗设备器械管理等制度。

7.2.2 应建立档案管理制度，做好居民健康档案、远程会诊电子病历等记录的保存管理工作。

7.2.3 应公开服务人员、服务项目、服务价格、工作时间、服务电话及投诉电话等信息。

7.3 药品保障

7.3.1 应根据基本用药目录和社区居民健康数据分析，合理配置药品种类和数量，做好常用药物储备。

7.3.2 应定期对社区智慧健康站的药品进行盘点，清点登记药品的品名、规格、数量等。

7.3.3 应检查自助智慧药房储存性能及药品质量特性、有效期等，并做好记录。

7.4 安全保障

7.4.1 应制定应急（安全）事件处置预案，明确处置方法、流程。包括但不限于意外伤害处置预案、工伤事件处置预案、突发疾病处置预案、网络安全应急预案、火灾处置预案。

7.4.2 自助智慧健康站监控设备应正常运行，监控录像资料至少保存 90 日。

7.4.3 医疗废物应分类暂存，设有医疗废物警示标识，并与其他设备用品、生活垃圾分开存放。

7.4.4 就诊人员的个人信息处理应符合 GB/T 35273 的要求。

7.5 数字化保障

7.5.1 应由专人负责远程问诊系统、自助药房等设施的维护和管理。

7.5.2 应安排专人开展自助智慧健康站巡查和维护，每周至少巡查1次，并做好相关记录。

7.5.3 互联网诊疗病例记录保存时间应不少于15年。诊疗中的图文对话、音视频资料等过程记录保存时间应不少于3年。

7.6 服务评价

7.6.1 应建立线上线下投诉渠道，收集服务对象的投诉情况，明确投诉举报处理的责任人，并在3个工作日内进行反馈。

7.6.2 多种形式对社区居民开展满意度调查，形成服务满意度评价报告，服务满意度评价调查每年不少于2次。

7.6.3 满意度调查内容应包含健康服务质量、服务内容以及数字化设备交互满意度等。

地方标准信息服务平台