

关于印发《四川省互联网诊疗管理规范（试行）》的通知

川卫规〔2020〕7号

各市（州）卫生健康委，省中医药管理局，国家委在川医疗机构，委（局）直属医疗机构：

为贯彻落实《互联网诊疗管理办法（试行）》《互联网医院管理办法（试行）》，进一步规范互联网诊疗行为，改善患者就医体验，保障人民群众合法权益，我们组织制定了《四川省互联网诊疗管理规范（试行）》，经2020年第12次委务会审议通过，现印发你们，请认真贯彻执行。

四川省卫生健康委员会

2020年12月31日

四川省互联网诊疗管理规范（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步规范互联网诊疗行为，切实保障人民群众合法权益，根据《基本医疗卫生与健康促进法》《医疗机构管理条例》《执业医师法》《互联网诊疗管理办法（试行）》《互联网医院管理办法（试行）》《四川省医疗机构管理条例》等有关法律、法规及规章，结合四川实际，制定本规范。

第二条 在四川省内实施互联网诊疗行为、提供互联网诊疗服务的医疗机构及其监督管理部门，应当遵守本规范。

第三条 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（含多机构执业）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。

第四条 互联网诊疗活动应当真实可靠、依法依规、方便快捷，提高医疗服务效率，保证医疗质量安全，提升患者看病就医获得感。

第五条 开展互联网诊疗活动的医疗机构应当独立设立互联网诊疗管理部门，由分管院领导兼任负责人，统筹协调医疗质量管理、信息技术服务、药事管理服务、网络信息安全、服务投诉与医疗纠纷处置、医疗价格、医疗费用等相关工作。

第六条 各级卫生健康行政部门应按照“线上线下一致”的原则，对互联网诊疗活动进行监督管理。对互联网诊疗活动实行“谁审批谁监管”，充分依托医疗“三监管”等信息化手段对互联网诊疗活动进行在线监督管理。

第二章 规范执业资格

第七条 开展互联网诊疗活动的医疗机构应依法取得相应互联网诊疗许可。

第八条 开展互联网诊疗活动的医师、护士应取得相应执业资质，能够在国家医师、护士电子化注册系统中查询，医师应具有3年以上临床工作经验并经其执业注册的医疗机构同意。

第九条 开展互联网诊疗的医疗机构应当在网站或平台首页清晰展示相关资质证明文件。发生变更的，应当及时更新展示信息。

第十条 医疗机构开展互联网诊疗活动应当与其核准诊疗科目相一致。未经卫生健康行政部门核准的诊疗科目，医疗机构不得开展相应的互联网诊疗活动。

第十一条 医疗机构可与高等院校、科研院所、社会组织、公司等第三方机构在搭建信息平台等方面开展合作。

第十二条 开展互联网诊疗必须依托实体医疗机构。互联网医院执业许可证有效期与所依托实体医疗机构执业许可证有效期一致。互联网医院的校验与所依托的实体医疗机构校验同步进行。

第三章 规范诊疗行为

第十三条 开展互联网诊疗的医务人员须进行电子实名认证，强化权限管理，确保本人接诊，严防冒名顶替等违规行为。鼓励有条件的医疗机构通过人脸识别等人体特征识别技术加强线上诊疗管理。

第十四条 申请互联网诊疗的患者必须进行网络实名制注册，维护良好线上就医秩序。

第十五条 互联网诊疗实行患者知情同意并必须进行风险提示，医务人员应向患者告知互联网诊疗的空间与技术局限性、提供虚假个人信息或不实病情描述带来的风险以及病情发生变化时及时到有关线下医疗机构就诊的途径等。

第十六条 不得对首诊患者开展互联网诊疗活动。在开展互联网诊疗服务中，应根据患者诊疗需要和技术平台的功能配置情况，充分利用文字、语音、图像、视频等信息化手段实施病情分析、疾病诊断、开具处方等诊疗行为，严禁用人工智能等辅助手段完全替代。

第十七条 线上接诊患者的医务人员应坚持以患者为中心，不得敷衍、推诿、拖延和误导患者。一旦发现危急重症患者或患者出现病情变化需医务人员现场诊查时，应当立即进行警示说明并中断互联网诊疗活动，引导患者到实体医疗机构就医。

第十八条 提高沟通能力和服务意识。线上诊疗过程中要加强人文关怀，及时了解患者心理需求和变化，提供心理疏导，做好必要的宣教、解释和沟通。

第十九条 医务人员应当严格遵循临床诊疗指南、行业标准等有关要求开展互联网诊疗活动。

第二十条 医疗机构应对本机构从事互联网诊疗活动的医务人员加强医疗质量管理培训和评估，对收集的医疗质量信息进行及时分析和反馈，对医疗质量问题和医疗安全风险及时预警，对存在的问题及时采取有效干预措施并评估干预效果，推动医疗质量持续改进，切实保障医疗质量安全。

第四章 规范病历管理

第二十一条 建立患者就诊记录保存制度。医疗机构提供互联网诊疗应按照《医疗机构病历管理规定》《病历书写基本规范》《电子病历应用管理规范（试行）》等规定，为患者建立电子病历。患者可以在线查询检查检验报告、处方和医嘱等病历资料。

第二十二条 互联网诊疗电子病历应根据互联网诊疗的特殊性参照门诊病历执行，基本内容包括：

（一）患者基本信息：姓名、性别、年龄或出生日期、身份证号码、婚姻状况、联系方式、药物过敏史等，必要时包含民族、职业、住址、紧急联系人等内容。不具备完全行为能力的患者就诊和为低龄儿童（6岁以下）开具互联网儿童用药处方时，应当登记陪同人员或监护人姓名、与患者关系、身份证号码、联系方式以及陪伴就诊的相关专业医师信息。

(二) 病情摘要: 主诉、现病史, 必要的既往史、个人史、阳性体征、必要的阴性体征、育龄期女性患者月经史, 已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。

第二十三条 互联网诊疗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, 建立患者就诊信息隐私保护机制, 建立数据备份机制, 建设灾难恢复系统并定期进行恢复演练。

(二) 有效性。对病历系统的任何操作需有完善的日志功能和审计功能(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。电子病历系统具有自动归档功能, 病历归档后不得删除和修改。

(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。

第五章 规范药事服务

第二十四条 医疗机构开展互联网诊疗活动应严格遵守《处方管理办法》等规定。开具的电子处方必须有医师、药师电子签名, 经药师审核后, 医疗机构可自行选择第三方机构配送。

第二十五条 医疗机构开展互联网诊疗活动时，不得开具麻醉药品、精神药品等特殊管理药品的处方。

第二十六条 开展互联网诊疗的医疗机构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变相回扣。

第二十七条 开展互联网诊疗的医疗机构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。相关机构按照国家有关规定进行药品不良反应和不良事件上报及处置。

第六章 加强服务保障

第二十八条 建立完善互联网诊疗服务管理体系和人员岗位、服务流程等相关管理制度，严格执行国家或行业协会制定的诊疗技术规范和操作规程。

第二十九条 医疗机构开展互联网诊疗活动应当符合分级诊疗相关规定，与其功能定位相适应。鼓励三级医院在医联体内通过互联网诊疗信息系统向下转诊患者，为下级医疗机构开展互联网诊疗活动提供技术指导和资源支持。

第三十条 各地要将开展互联网诊疗的医疗机构纳入当地医疗质量控制体系，将相关互联网诊疗服务纳入对所依托实体医疗机构的绩效考核和医院等级评审，开展线上线下一体化监管。原则上在确保医疗质量安全的前提下，可探索开展MDT等同线下相同类型的医疗服务模式。

第三十一条 互联网诊疗服务收费按价格主管部门相关规定执行，各医院要严格落实价格管理主体责任，加强内部价格行为管理。严格执行价格公示和明码标价制度，通过多种方式向患者公示互联网诊疗服务项目价格，自觉接受社会监督。

第三十二条 开展互联网诊疗的医疗机构应建立相关合理退费标准和机制，保护患者合法权益。符合退费标准且属于合理退费范畴的，原则上应在患者申请退费 10 个工作日内完成退费。

第三十三条 开展互联网诊疗的医疗机构应当严格执行信息安全和医疗数据保密有关法律法规，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，应及时向执业登记部门报告并立即采取有效应对措施。

第三十四条 开展互联网诊疗的医疗机构应当加强互联网诊疗活动管理，建立完善信息保全保痕保密等相关管理制度和服务流程，保证互联网诊疗活动全程留痕、可追溯。

第七章 加强监督检查

第三十五条 开展互联网诊疗的医疗机构应将互联网诊疗相关信息按照监管标准及时、完整、准确上传监管平台。

第三十六条 卫生健康行政部门应及时向社会公布辖区内互联网医院和从事互联网诊疗服务的医疗机构名单、监

督电话和其他监督方式，建立快速响应机制，及时受理和处置违法违规的互联网诊疗服务的举报。

第三十七条 对监督检查中发现或者举报投诉查实的违法违规行为与实体医疗机构校验、等级评审、评优评先、智慧医院评审等挂钩，对违反《医疗机构管理条例》《医疗事故处理条例》《执业医师法》《护士条例》等法律、法规行为的，按照有关法律、法规处理。并将医疗机构和医务人员不良执业行为记分、行政处罚等信用信息纳入全省信用信息共享平台进行公示，实现联合惩戒。

第三十八条 各级卫生健康行政部门应当充分发挥社会组织作用，加强互联网诊疗活动的行业监督和自律。

第三十九条 取得《医疗机构执业许可证》的互联网医院，独立作为法律责任主体；实体医疗机构以互联网医院作为第二名称时，实体医疗机构为法律责任主体。互联网医院合作各方按照合作协议书承担相应法律责任。

患者与开展互联网诊疗的医疗机构发生医疗纠纷时，按照《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗事故处理条例》等法律法规规定处理。

第八章 附则

第四十条 本规范自 2021 年 2 月 1 日施行，有效期 2 年。