# **国家卫生健康委办公厅关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知（国卫办医函〔2019〕80号）**

文章来源：国家卫生健康委办公厅 发布日期：2019-02-14 08:43:26

浏览次数：**425**次[网友评论：](http://www.yanglaocn.com/shtml/20190214/javascript:void(0))**[0](http://www.yanglaocn.com/shtml/20190214/javascript:void(0))**[条](http://www.yanglaocn.com/shtml/20190214/javascript:void(0))

标签： [互联网+](http://www.yanglaocn.com/search/?label_id=66727" \t "http://www.yanglaocn.com/shtml/20190214/_blank) [护理服务试点](http://www.yanglaocn.com/search/?label_id=77514" \t "http://www.yanglaocn.com/shtml/20190214/_blank) [护士](http://www.yanglaocn.com/search/?label_id=449" \t "http://www.yanglaocn.com/shtml/20190214/_blank)

**国家卫生健康委办公厅关于开展“互联网+护理服务”试点工作的通知**

**国卫办医函〔2019〕80号**

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委(卫生计生委)：

为贯彻《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)，落实我委等11部门《关于促进护理服务业改革与发展的指导意见》，规范“互联网+护理服务”，保障医疗质量和安全，助力实施健康中国战略，经研究，我委确定北京市、天津市、上海市、江苏省、浙江省、广东省作为“互联网+护理服务”试点省份。其他省份结合本地区实际情况选取试点城市或地区开展试点工作。现将试点工作方案印发给你们，请结合实际制订实施方案。

试点省份应当于2019年2月25日前报送实施方案。各相关省份要切实加强领导，结合实际认真组织实施，于2019年12月底前将试点工作总结(包括实施方案、试点医疗机构名单、制定出台的政策文件等)报送我委医政医管局。

联系人：医政医管局护理与康复处  杨皛玢、孟莉

联系电话：010—68791850、68792208

传真：010—68792959

电子邮箱：HLKFC@nhfpc.gov.cn

国家卫生健康委办公厅

2019年1月22日

(信息公开形式：主动公开)

**“互联网+护理服务”试点工作方案**

“互联网+护理服务”主要是指医疗机构利用在本机构注册的护士，依托互联网等信息技术，以“线上申请、线下服务”的模式为主，为出院患者或罹患疾病且行动不便的特殊人群提供的护理服务。为规范引导“互联网+护理服务”健康发展，进一步保障医疗质量和安全，根据《医疗机构管理条例》《护士条例》等法规和《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》《互联网诊疗管理办法(试行)》和《互联网医院管理办法(试行)》等文件，制定本试点方案。

**一、总体要求**

(一)指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和全国卫生与健康大会精神，按照实施健康中国战略总体要求，以“人民健康”为中心，紧扣护理领域主要矛盾和关键问题，突出补短板、强弱项，创新护理模式，扩大服务供给，提高服务效率，规范服务行为，保障质量安全，精准对接人民群众多样化、多层次的健康需求。

(二)工作目标。经过一年左右的试点，在“互联网+医疗健康”的背景下，探索适合我国国情的“互联网+护理服务”的管理制度、服务模式、服务规范以及运行机制等。充分发挥试点地区的带动示范作用，形成可复制的有益经验，以点带面，逐步推广，规范引导“互联网+护理服务”健康发展。护理服务供给进一步扩大，人民群众获得感显著增强。

**二、基本原则**

(一)依法开展，规范服务。“互联网+护理服务”要以相关法律法规要求为基础，坚持“线上线下，同质管理”的原则，确保有关服务规范开展，保障医疗质量安全和护患双方合法权益。

(二)以人为本，满足需求。充分考虑不同人群的健康特征和对护理服务迫切需求，以“人民健康”为中心，统筹发展机构护理、社区护理和居家护理服务，增加护理服务供给，不断满足人民群众多样化、多层次的健康需求。

(三)鼓励创新，包容审慎。创新护理服务模式，探索培育护理服务新型业态。鼓励社会力量积极参与，遵循市场规律，激发市场活力。实施包容审慎监管方式，切实保障质量安全。

(四)因地制宜，循序渐进。鼓励各地积极探索，结合本地实际和护理工作特点规律，科学稳妥、循序渐进地开展试点工作。及时总结，不断调整，切实维护群众健康权益。

**三、试点内容**

(一)明确“互联网+护理服务”提供主体。试点地区卫生健康行政部门可结合实际确定取得《医疗机构执业许可证》并已具备家庭病床、巡诊等服务方式的实体医疗机构(以下简称“试点医疗机构”)，依托互联网信息技术平台，派出本机构注册护士提供“互联网+护理服务”，将护理服务从机构内延伸至社区、家庭。派出的注册护士应当至少具备五年以上临床护理工作经验和护师以上技术职称，能够在全国护士电子注册系统中查询。鼓励有条件的试点医疗机构通过人脸识别等人体特征识别技术加强护士管理，并配备护理记录仪。对于有违反相关法律法规、不良执业行为记录的护士应建立退出机制。

(二)明确“互联网+护理服务”服务对象。重点对高龄或失能老年人、康复期患者和终末期患者等行动不便的人群，提供慢病管理、康复护理、专项护理、健康教育、安宁疗护等方面的护理服务。试点地区卫生健康行政部门可结合实际和人群健康特点，按照突出重点人群、保障质量安全、防控执业风险的原则，确定“互联网+护理服务”试点工作的具体服务对象。

(三)明确“互联网+护理服务”项目。试点地区应当结合实际，在调查研究群众服务需求，充分评估环境因素和执业风险的基础上，组织制订本地区“互联网+护理服务”项目。原则上，服务项目以需求量大、医疗风险低、易操作实施的技术为宜，可以使用“正面清单”和“负面清单”相结合的方式予以明确，切实保障医疗质量和安全。

(四)规范“互联网+护理服务”行为。试点医疗机构在提供“互联网+护理服务”前对申请者进行首诊，对其疾病情况、健康需求等情况进行评估。经评估认为可以提供“互联网+护理服务”的，可派出具备相应资质和技术能力的护士提供相关服务。护士在执业过程中应当严格遵守有关法律法规、职业道德规范和技术操作标准，规范服务行为，切实保障医疗质量和安全。服务过程中产生的数据资料应当全程留痕，可查询、可追溯，满足行业监管需求。

(五)完善“互联网+护理服务”管理制度和服务规范。试点地区卫生健康行政部门和试点医疗机构要按照国家相关管理规定和技术规范等，结合实际建立完善“互联网+护理服务”相关管理制度和服务规范，如护理管理制度、医疗质量安全管理制度、医疗风险防范制度、医学文书书写管理规定、个人隐私保护和信息安全管理制度、医疗废物处置流程、居家护理服务流程、纠纷投诉处理程序、不良事件防范和处置流程、相关服务规范和技术指南等。

(六)加强互联网信息技术平台的管理。试点医疗机构可以自主开发互联网信息技术平台或者与具备资质的第三方信息技术平台建立合作机制。互联网信息技术平台应当具备开展“互联网+护理服务”要求的设备设施、信息技术、技术人员、信息安全系统等。基本功能至少包括服务对象身份认证、病历资料采集存储、服务人员定位追踪、个人隐私和信息安全保护、服务行为全程留痕追溯、工作量统计分析等。不得买卖、泄露个人信息。

(七)明确“互联网+护理服务”相关责任。试点医疗机构与第三方互联网信息技术平台应当签订合作协议，在合作协议中，应当明确各自在医疗服务、信息安全、隐私保护、护患安全、纠纷处理等方面的责权利。试点医疗机构实施“互联网+护理服务”，应当与服务对象签订协议，并在协议中告知患者服务内容、流程、双方责任和权利以及可能出现的风险等，签订知情同意书。

(八)积极防控和应对“互联网+护理服务”风险。试点地区和试点医疗机构要总结部分地方前期探索开展“互联网+护理服务”的经验做法，并借鉴互联网+其他行业的风险防范和安全管理措施。可以要求服务对象上传身份信息、病历资料、家庭签约协议等资料进行验证;对提供“互联网+护理服务”的护士资质、服务范围和项目内容提出要求;互联网信息技术平台可以购买/共享公安系统个人身份信息或通过人脸识别等人体特征识别技术进行比对核验;试点医疗机构或互联网信息技术平台应当按照协议要求，为护士提供手机APP定位追踪系统，配置护理工作记录仪，使服务行为全程留痕可追溯，配备一键报警装置，购买责任险、医疗意外险和人身意外险等，切实保障护士执业安全和人身安全，有效防范和应对风险。要建立医疗纠纷和风险防范机制，制订应急处置预案。同时，畅通投诉、评议渠道，接受社会监督，维护群众健康权益。

(九)建立“互联网+护理服务”的价格和支付机制。试点地区应当结合实际供给需求，发挥市场议价机制，参照当地医疗服务价格收费标准，综合考虑交通成本、信息技术成本、护士劳务技术价值和劳动报酬等因素，探索建立价格和相关支付保障机制。

**四、试点地区和试点时间**

(一)试点地区。我委确定北京市、天津市、上海市、江苏省、浙江省、广东省作为“互联网+护理服务”试点省份。其他省份结合实际情况选取试点城市或地区开展试点工作。

(二)试点时间。2019年2—12月。

**五、有关要求**

(一)提高认识，加强领导。试点地区和试点医疗机构要充分认识规范开展“互联网+护理服务”的重要性，以精准对接人民群众多样化、多层次的健康需求为出发点，以维护群众健康权益和保障医疗安全为落脚点，加强组织领导，统筹协调推进。试点地区卫生健康行政部门要积极协调当地有关部门制定完善相关政策并推进试点工作。试点医疗机构要明确责任部门和人员，完善相关管理制度、服务规范和突发应急处置预案，确保试点工作有效有序开展。

(二)试点先行，总结经验。试点地区卫生健康行政部门要会同有关部门结合实际，制订试点工作方案并组织实施。重点在“互联网+护理服务”的管理制度、服务模式、服务规范、风险防控以及价格支付政策等方面积极探索，先行先试，总结推广有益经验。及时掌握试点医疗机构工作进展，确保按时、保质完成试点工作任务。发现试点过程中出现的困难和问题，并积极研究解决。

(三)加强监管，防范风险。试点地区卫生健康行政部门要会同有关部门加强对“互联网+护理服务”的监督指导。卫生健康行政部门应当向社会公布开展“互联网+护理服务”的试点医疗机构名单，公布监督电话或其他监督方式，及时受理和处置举报。充分发挥社会组织作用，加强“互联网+护理服务”的行业监督和自律。试点医疗机构要建立完善相关管理制度，加强对护士的执业安全教育和业务知识技能培训。各地卫生健康行政部门按照属地化管理原则，主动密切关注辖区内“互联网+护理服务”新型业态发展情况，采取有效措施积极防范和应对可能存在的风险，引导“互联网+护理服务”规范开展。

(四)加大宣传，正确引导。试点地区卫生健康行政部门和试点医疗机构要加强宣传培训，正面引导社会舆论。利用网络、报刊、电视、广播等新媒体和传统媒体，广泛宣传依法依规开展“互联网+护理服务”，进一步维护群众健康权益和保障医疗安全的重要意义，合理引导社会预期。加强公众宣传教育，引导正确就医观念，防范医疗安全风险。同时，加强对医疗机构和广大护士的培训教育，提高对“互联网+护理服务”新型业态和服务模式的认识，强化执业安全意识，不断规范服务行为，为群众提供高质量的护理服务。