ICS 11.020
CCS C 01

DB43

湖　南　省　地　方　标　准

DB43/T 2921—2024

医养结合机构远程医疗照护服务管理规范

Management specifications of telemedical & nursing service in integrated medical and elderly care facility

2024－03－26 发布　　2024－05－26 实施

湖南省市场监督管理局　　发 布

目　　次

前言 …… III
1　范围 ……1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　基本要求 ……2
5　服务内容 ……4
6　服务流程与要求 ……4
7　质量控制与风险防范 ……5
8　评价与持续改进 ……6
参考文献 ……7

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。

本文件由湖南省卫生健康委员会提出并归口。

本文件起草单位：湖南省中西医结合医院（湖南省中医药研究院附属医院）、湖南省中医药研究院、湖南中医药高等专科学校、湖南省卫生健康委员会、湖南中医药大学、中南大学湘雅护理学院、澳大利亚弗林得斯大学、湖南中医药大学第二附属医院、长沙市中医医院（长沙市八医院）、娄底职业技术学院、湘潭县人民医院、常德市第一人民医院、益阳市资阳区迎风桥镇人民政府、眉山市人民医院。

本文件主要起草人：陈燕、朱海利、梁百慧、方森、赵蓉、尹雨晴、刘晴偲、张洁、徐聆、段胜佳、徐榕、谷城锋、马改红、刘尚、王灿、陈星月、龙紫琼、肖东霞、陈必慧、傅涵、林静、刘杰、奉玲、王金玲、韩倩楠、黄辉斌。

医养结合机构远程医疗照护服务管理规范

1 范围

本文件规定了医养结合机构远程医疗照护服务的基本要求、服务内容、服务流程与要求、质量控制与风险防范、评价与持续改进。

本文件适用于开展了远程医疗服务和远程医疗照护服务的医养结合机构。

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 29353 养老机构基本规范

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准

MZ/T 187 养老机构岗位设置及人员配备规范

DB43/T 1612 养老机构岗位设置及人员配备指南

DB43/T 1614 养老机构老年人精神慰藉服务规范

DB43/T 1641 养老机构健康管理服务规范

DB43/T 1642 养老机构中医养生保健服务规范

DB43/T 1666 养老机构医养结合服务规范

DB43/T 1795 养老机构分级护理服务规范

DB43/T 2058 养老护理员培训规范

DB43/T 2432 安宁疗护病房管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医养结合机构 integrated medical and nursing care facility

兼具医疗卫生资质和养老服务能力的医疗机构或养老机构。

注：主要包括养老机构设立或内设医疗机构以及医疗机构设立养老机构或开展养老服务两种形式。

3.2

邀请方 inviter

服务主体，发出远程医疗照护服务需求的医养结合机构。

3.3

受邀方 invitee

服务客体，能运用通讯、计算机及网络等信息技术，为邀请方机构老年人（患者）的医疗照护提供技术支持的医疗机构或其他上一级医养结合机构。

3.4

远程医疗照护服务　telemedical & nursing service

由邀请方向受邀方发出邀请，受邀方运用通讯、计算机及网络技术，为本医养结合机构老人（患者）提供专业技术支持的护理照护活动。

注：本文件所指远程医疗包括《远程医疗服务管理规范》（试行）中涉及的远程医疗服务，并含远程医疗照护服务，不包含生活照料服务。

4　基本要求

4.1　机构基本要求

4.1.1　执业许可

应具备医疗机构执业许可或在卫生健康行政部门进行备案，并在民政部门进行养老机构登记备案。提供膳食服务的医养结合机构应取得食品经营许可证。

4.1.2　诊疗科目

受邀方为医疗机构，应具备卫生健康行政部门批准、与所开展远程医疗服务相应的诊疗科目。不应超出所依托的实体医疗机构诊疗科目范围。

4.1.3　保障措施

邀请方和受邀方均有完善的远程医疗服务、远程照护服务管理制度、医疗护理质量与医疗护理安全、信息化技术保障措施。

4.2　人员基本要求

4.2.1　人员配置总体要求

4.2.1.1　服务人员应按照法律法规及行业要求持证上岗，并掌握相应的知识和技能。

4.2.1.2　各类专业技术人员应建立专业技术档案，定期参加培训。

4.2.1.3　邀请方和受邀方人员配备应分别符合DB43/T 1612、MZ/T 187的规定，符合《护理专业医疗质量控制指标（2020年版）》和国家医疗机构设置专科管理的规定；并根据医养结合机构老人（患者）病情安排相应医护人员参与远程医疗照护服务。

4.2.2　专业人员要求

4.2.2.1　医护人员

4.2.2.1.1　医护人员应持有相关部门颁发的执业资格证书，并符合国家相关规定和行业规范对执业资质和条件的要求。

4.2.2.1.2　参与远程医疗活动的医务人员应符合《远程医疗服务管理规范（试行）》对医务人员的基本要求；参照国家医疗机构设置专科管理的规定。参与远程照护活动的护理人员应参照《护理专业医疗质量控制指标（2020年版）》的规定。邀请方至少有1名护师陪同，若邀请方为基层医养结合机构，可以由注册护士陪同；受邀方至少有1名具有相应照护服务能力、独立开展临床护理工作3年以上工作经验的护

师为机构老人（患者）提供远程医疗照护服务。根据机构老人（患者）病情，可提供远程多学科联合诊疗照护服务。

4.2.2.2 信息技术人员

邀请方和受邀方均有专业信息技术人员负责医疗照护质量、安全、电子病历管理、提供信息维护等技术服务，负责仪器、设备、系统的定期检测、登记、维护、改造、升级，符合远程医疗相关卫生信息标准和安全规定，保证系统处于正常运行状态。

4.2.2.3 养老照护人员

养老照护人员应包括但不限于医疗护理员、养老护理员，应符合DB43/T 1612和DB43/T 2058的相关要求，经相应的培训合格后，对老年人生活进行照料、护理的服务人员。

4.2.2.4 其他人员

应根据服务需要聘请康复治疗师、公共营养师、心理咨询师、社工等。

4.3 基础设施建设要求

4.3.1 一般设施设备

邀请方和受邀方应根据机构类别在科室设置、设施设备配备、药品配备、信息化建设应符合各级各类医疗、医养结合机构基本标准的规定。包括但不限于GB/T 29353、GB/T 35796、JGJ450所提及的一般设施设备要求。

4.3.2 远程医疗照护设施设备

4.3.2.1 硬件建设

4.3.2.1.1 包括但不限于视讯平台、远程呼叫中心、服务器、存储与备份设备。

4.3.2.1.2 视讯平台应满足图像、声音、文字以及医疗照护所需其他医疗信息的安全、实时传输，图像清晰，数据准确，符合《远程医疗信息系统建设技术指南》。

4.3.2.1.3 服务器不少于2套，数据库服务器与应用系统服务器需划分，存放服务器的机房应具备双路供电或紧急发电设施，重要设备和网络应有不间断电源，存储医疗数据的服务器不得存放在境外。

4.3.2.1.4 网络带宽宜不低于10 Mbps，且至少由两家宽带网络供应商提供服务，鼓励接入互联网专线、虚拟专用网（VPN）。

4.3.2.2 数据中心机房

应配置但不限于供电系统、制冷系统、综合布线、消防与安全、智能管理系统，服务器、网络设备、存储设备应安全、运行稳定。

4.3.2.3 系统软件

应为远程医疗照护信息系统的各项业务应用提供基础的运行环境，应包括但不限于操作系统、数据库和中间件，能为远程医疗照护各项应用系统提供应用开发、运行、管理监控和数据访问、存取、查询、删除、修改等功能，并与实体医疗机构、医养结合机构的HIS系统等实现数据交换与共享。

5 服务内容

5.1 诊疗服务

应开展包括但不限于远程影像、远程心电、远程会诊、远程诊断、远程查房、远程教学、远程监护、双向转诊、远程多学科联合诊疗服务。

5.2 护理指导

应符合DB43/T 1795、DB43/T 1666的相关规定，并开展远程专科护理会诊、护理业务查房、护理教学查房、中医辨证施护指导等。

5.3 健康管理

应符合DB43/T 1641、DB43/T 1642的规定，包括但不限于中医健康管理、体质辨识指导、膳食指导以及与膳食相关慢性非传染性疾病防控的营养指导等。

5.4 康复服务

应符合DB43/T 1666的规定。

5.5 教育培训

应通过远程医疗照护服务平台实现前沿、专科领域的教学与培训。

5.6 心理/精神支持

应符合DB43/T 1614的规定。包括但不限于：环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预、情志调节等，应当由心理咨询师、社会工作者、医护人员或经过心理学相关培训的医疗护理员、养老护理员承担。

5.7 安宁疗护

参照《安宁疗护实践指南（试行）》内容，并符合DB43/T 2432的规定。

5.8 应急救援

参照《养老机构管理办法》《养老机构消防安全管理规定》《突发公共卫生事件应急条例》《传染病防治法》等法律法规，制订应对灾害和公共卫生事件的应急预案和紧急救援方案。

6 服务流程与要求

6.1 双方签订合作协议

邀请方和受邀方应采取纸质或电子文件等形式签订合作协议，约定合作目的、合作条件、合作内容、远程医疗照护服务流程、各方责任权利义务、风险和责任分担等事项。

6.2 取得老人（患者）知情同意

6.2.1 邀请方应根据老人（患者）的病情和意愿组织远程医疗照护服务，说明远程医疗照护服务内容、

费用等，经老人（患者）书面同意，签署远程医疗照护服务知情同意书。

6.2.2 不宜向老人（患者）说明病情的，应当征得其监护人或者近亲属书面同意。

6.2.3 应遵循充分告知、及时、便民、自愿原则，建立良好的医患沟通机制，确保老人（患者）对远程医疗照护服务的知情权、隐私保护权，并确保老人（患者）如实陈述病情。

6.3 邀请方发出邀请

6.3.1 与受邀方采用远程医疗照护服务开展个案病例讨论时，应向受邀方直接或通过第三方平台提出邀请，邀请内容应包括邀请事由、目的、时间安排、患者相关病历摘要及拟邀请医务人员的专业和技术职务任职资格等。

6.3.2 应有2名相关专业医务人员以上参与开展远程医疗照护服务。

6.3.3 受诊老人（患者）提出远程会诊要求时，经过邀请方机构院内外专家会诊后，仍不能明确诊断或治疗有困难时，邀请方机构应在24小时内将老人（患者）病情及病历资料、检验报告等上传受邀方机构进行远程会诊。

6.4 受邀方接受邀请

6.4.1 受邀请方或第三方平台发出的远程医疗照护服务邀请后，应及时作出是否接受邀请的决定。受邀时，须告知邀请方，并做好相关准备工作；有特殊情况时，也需及时告知邀请方并说明理由。由第三方平台参与匹配的，应将是否接受邀请告知第三方平台。

6.4.2 应为邀请方和受诊老人（患者）安排专业人员对邀请方的需求做出及时响应。

6.4.3 参与远程医疗照护服务的受邀方医务人员应当具备应急处理能力。

6.5 开展远程医疗照护服务

6.5.1 受邀方应安排具备相应资质和技术能力的医务人员，按照相关法律、法规和诊疗规范的要求，提供远程诊疗服务、护理指导、健康管理、康复服务、教育培训、心理慰藉、安宁疗护、应急救援服务。

6.5.2 开展远程诊疗服务，受邀方应将诊疗意见告知邀请方，并出具由相关医务人员签名的诊疗意见报告；邀请方应根据患者临床资料，参考受邀方的诊疗意见，决定诊断与治疗方案。

7 质量控制与风险防范

7.1 质量控制

7.1.1 医养结合机构应按照国家发布或认可的诊疗技术规范和操作规程相关要求，建立并实施医疗照护质量管理体系，遵守相关技术规范和标准，持续改进医疗照护质量。

7.1.2 应积极参与省级以上远程照护质控中心组织的质量管理与控制相关工作，接受卫生健康行政部门和质控中心的业务指导与监管。

7.1.3 机构管理人员应落实各项规章制度和日常管理工作，并对本机构远程照护服务行为进行定期巡视。

7.1.4 应建立远程医疗服务病案质量控制体系，定期检查、评估并反馈。

7.1.5 应严格按照有关规定与要求，规范使用和管理设施设备、耗材、消毒药械和医疗用品等。

7.1.6 远程医疗照护相关设备和软件厂商所提供产品、技术支持和运行维护应符合国家和行业规定及标准。

7.1.7 应保障远程医疗照护及相关医疗设备、数字化设备的投入，确保设备正常运行及维护。

7.2 风险防范

7.2.1 信息平台内容审核管理

应按照国家有关法律法规和规定，实施第三级信息安全等级保护。

7.2.2 不良事件防范和处置流程

7.2.2.1 制定突发意外事件应急预案和报告程序，每年至少演练1次。

7.2.2.2 医疗照护服务不良事件和药品不良事件按照国家有关规定上报。

7.2.3 医疗风险防控与处理

开展远程医疗照护服务过程中，出现以下情况之一时，应立即停止远程医疗照护服务，并按《医疗质量安全事件报告暂行规定》，向核发其医疗机构执业许可证的卫生健康行政部门报告：

a） 应主要专业技术人员或者关键设备、设施及其他辅助条件发生变化，不能满足远程医疗照护服务需要；

b） 存在医疗质量和医疗安全隐患；

c） 出现与远程医疗照护服务直接相关的严重不良后果时。

7.2.4 个人信息隐私保护

7.2.4.1 邀请方和受邀方应当加强信息安全和患者隐私保护，对远程医疗照护服务数据包括远程医疗照护过程中使用和产生的业务数据和管理数据等，做到管控和追溯合一，防止违法传输、修改，防止数据丢失，建立数据安全管理规程，确保网络安全、操作安全、数据安全、隐私安全。

7.2.4.2 远程医疗照护服务平台，在为远程医疗照护服务提供技术服务的过程中，对获取的邀请方、受邀方及受诊患者的信息资料，负有保密义务，不应将获取的信息资料外泄和用于规定范围以外的用途。患者信息等敏感数据应当存储在境内，确需向境外提供的，应当符合有关规定进行安全评估。

7.2.4.3 远程医疗数据资料的建立、保管、调阅、复制、封存、启封等，应符合《医疗机构病历管理规定》《电子病历基本规范（试行）》的规定执行。

8 评价与持续改进

8.1 服务评价

8.1.1 应建立服务质量评价机制，通过满意度调查、自查报告等方式，定期收取意见和建议，形成自评报告。

8.1.2 宜设立意见箱、社会投诉等方式开展服务质量社会监督。

8.1.3 必要时可聘请第三方评价机构开展服务评价，出具服务质量评价报告。

8.1.4 服务评价结果应及时告知老人及其家属，并以适当方式公开。

8.2 持续改进

8.2.1 照护服务中发现的问题应及时报告相关管理部门。

8.2.2 应对收集服务相关意见和建议、自评报告和第三方评价情况进行分析，查找问题原因，采取有效可行措施，以实现持续改进。

8.2.3 应对收到服务相关投诉和建议及时整改或反馈。

参 考 文 献

[1] 远程医疗服务管理规范（试行）.国卫医发〔2018〕25 号
[2] 护理专业医疗质量控制指标（2020 年版）.国卫办医函〔2020〕654 号
[3] 远程医疗信息系统建设技术指南.国卫办规划发〔2014〕69 号
[4] 安宁疗护实践指南（试行）.国卫办医发〔2017〕5 号
[5] 养老机构管理办法.中华人民共和国民政部令第 66 号
[6] 养老机构消防安全管理规定.民发〔2023〕37 号
[7] 突发公共卫生事件应急条例.中华人民共和国国务院令第 376 号
[8] 中华人民共和国传染病防治法（2013 年修订）.中华人民共和国主席令第 5 号
[9] 医养结合机构服务指南（试行）.国卫办老龄发〔2019〕24 号
[10] 医疗质量安全事件报告暂行规定.卫医管发〔2011〕4 号
[11] 中华人民共和国医师法.中华人民共和国主席令第 94 号
[12] 医疗机构管理条例（2022 年修订）.中华人民共和国国务院令第 149 号
[13] 医疗事故处理条例.中华人民共和国国务院令第 351 号
[14] 护士条例（2020 年修订）.中华人民共和国国务院令第 517 号
[15] 医疗机构病历管理规定.国卫医发〔2013〕31 号
[16] 电子病历基本规范（试行）.卫医政发〔2010〕24 号