

## 附件 1

# 满意度调查技术方案

本方案采用扫描二维码进入满意度调查系统。具有网络门户（如微信公众号、手机 APP、医院网站等）的医院，需在微信公众号、手机 APP 等中显著位置置顶**患者满意度调查二维码**，在门户网站首页显著位置放置**患者满意度调查二维码**。医院内部患者集中地点如挂号、候诊、取药、病房等区域需在显著位置摆放患者满意度调查二维码。在此基础上，也可结合自身实际情况采取更多方案更好地完成满意度问卷的收集。

医院满意度调查平台提供“国家卫生计生委医疗管理服务指导中心”微信公众号作为调查入口。为方便患者和医务人员关注和使用，为医院提供“**患者满意度调查二维码**”和“**医务人员满意度调查二维码**”，每家医院分配不同的二维码。患者和医务人员可通过扫描本院二维码并关注公众号的方式填写调查问卷。此外，考虑到某些地区网络条件限制，调查平台还提供独立的“**患者满意度调查二维码**”，可在浏览器中直接扫码答题，无需关注公众号。

### 一、医务人员满意度调查数据收集方案

满意度调查平台为各医院医务人员提供“**医务人员满意度调查二维码**”，医院可通过院内 OA 系统或其他方式通知医务人员扫描该二维码进行答题。具体使用流程如下：

### 1. 扫描二维码

医务人员在微信中扫描本院的“医务人员满意度调查二维码”。

### 2. 关注公众号

扫码后点击关注“国家卫生计生委医疗服务指导中心”公众号。



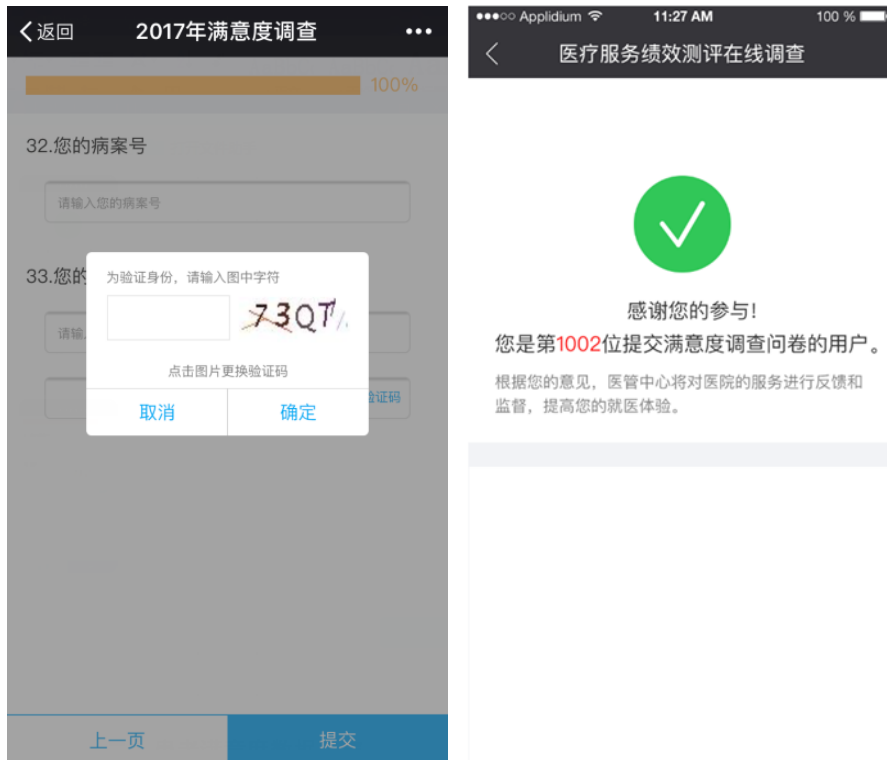
### 3. 开始答题

关注后，公众号将会推送一条答题消息，点击消息中的“开始答题”链接进入答题界面。



#### 4. 提交问卷

根据问卷内容进行填写，填写完毕即可提交结果。



## 二、患者满意度问卷数据收集方案

医院可通过微信扫码、微信公众号方等多种方式收集问卷，也可结合医院实际情况采用其他有效方式完成对患者满意度问卷的收集。

### 1. 微信扫码

各医院可将本院的“患者满意度调查二维码”印制在易拉宝、海报或传单等各类载体上，在院内对患者进行宣传，并可以由医务人员或志愿者引导患者完成“扫码-答题”的过程。



### 2. 微信公众号方式

如果医院有微信公众号，可以通过在公众号中主动推送消息或在底部菜单中增加满意度调查入口等方式完成数据收集的工作。

(1) 推送消息是指在医院的公众号中发送图文消息，图

文消息可包含“患者满意度调查二维码”及相关内容，效果如下图所示。



## (2) 增加菜单

在公众号底部菜单中增加“患者满意度调查”入口。用户点击后，推送满意度调查的图文消息。



### 三、各医院二维码下载地址

各医院在“信息录入系统”中提交医院信息后，待省卫生计生委和国家卫生计生委审核通过，可以在“信息录入系统”中下载本文所提到的二维码。具体下载方式参见《医院信息填报系统使用说明》。

### 四、技术支持

如有技术问题可联系：徐 展 任伯瑞

联系电话：13910928563，13520765860

## 附件 2

# 医院信息填报系统使用说明

医院信息填报系统是国家卫生计生委医疗管理服务指导中心为收集全国二级（含）以上公立医院相关信息所开发的系统。本系统为执行人、审核人员分别提供了账号管理、信息填报管理、信息审核管理等功能。本文档旨在说明系统中各角色的操作步骤以及信息审核的流程。

## 1、 使用说明

请使用计算机登录医院信息填报系统（建议使用 Chrome 和 IE 9 以上的浏览器打开）。登录地址为：

<https://health.10086.cn/sfp/login>

下面分别对三类角色说明信息填报系统的使用方法。

### 1.1 执行人

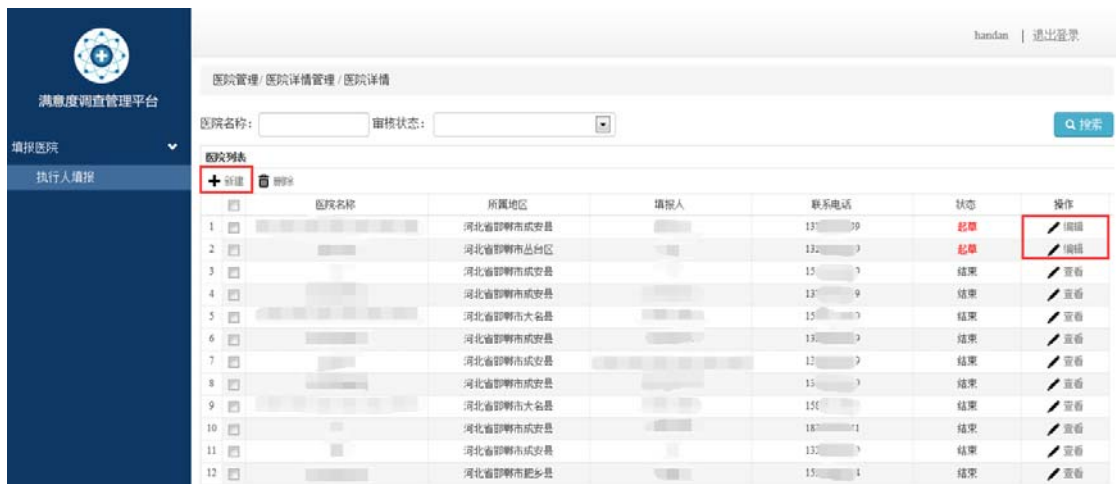
#### 1.1.1 登录

执行人的账户密码由省卫生计生委管理员统一创建和维护。省卫生计生委管理员将账户和密码告知执行人。执行人输入正确的账号，密码和验证码后方可进入系统。



### 1.1.2 信息填报

进入信息填报页面后，可查看对应账号下填报的医院信息及其状态。并且可以新增医院信息或编辑起草状态下的信息。





点击【新增医院信息】或【编辑】按钮，打开信息填报页面，根据页面中的要求填写医院信息（“\*”号为必填）。填写完毕后可以点击【保存】暂存信息，也可也直接【提交】。提交时需输入提交人的姓名及联系方式。

**新增医院**

**医院基本信息:**

医院名称*	<input type="text"/>	组织机构代码*	<input type="text"/>
医院类型*	<input type="text"/>	医院等级*	<input type="text"/>
所属地区*	<input type="text"/>		
医院类别*	<input type="text"/>		
医院地址*	<input type="text"/>		

**医院联系信息:**

医院负责人/法人*	<input type="text"/>	医院负责人/法人移动电话*	<input type="text"/>
医院联系人*	<input type="text"/>	医院联系人移动电话*	<input type="text"/>
院办邮箱*	<input type="text"/>		
填报人*	<input type="text"/>	填报人移动电话*	<input type="text"/>

**流程跟踪:**

处理环节	处理人	处理人联系方式	处理时间	处理意见
起草	handan		2017-08-14 14:36:41	
省卫生计生委审核	河北省0		2017-08-14 14:36:41	
国家卫生计生委审核			2017-08-14 14:36:41	
起草	handan		2017-08-14 14:36:41	
省卫生计生委审核	河北省0		2017-08-14 14:36:41	
国家卫生计生委审核			2017-08-14 14:36:41	医院名称过长
起草	handan		2017-08-14 14:36:41	
省卫生计生委审核	河北省0		2017-08-14 14:36:41	
国家卫生计生委审核			2017-08-14 14:36:41	医院名称过长
结束			2017-08-14 14:36:41	

### 1.1.3 下载二维码

点击右上角【下载医院二维码】，选择医院并点击下载，将下载所有填报状态为“结束”的二维码，用于医院满意度调查。其中二维码分为“患者”和“员工”两类。请使用时务必区分！

## 1.2 省卫生计生委管理员

### 1.2.1 登录

省卫生计生委管理员的账户密码由国家卫生计生委管理员统一创建和维护。国家卫生计生委管理员将以其他方式将账户和密码告知省卫生计生委管理员。输入正确的账号，密码和验证码后方可进入系统。



满意度调查管理平台

用户登录

请输入用户名

请输入密码

请输入验证码

L6Ac

登录

## 1.2.2 账号管理

后点击左上角的【账号管理】，再点击右上角【新增执行人】，输入执行人角色的账号（必填），密码（必填）和地区（选填），即可新建执行人账号。



已有的执行人账号可在【账号管理】页面查看，点击【编辑】对执行人的账号，密码和地区进行修改。

## 1.2.3 信息审核

点击左上角【信息审核】。在信息审核页面中，省卫生计生委管理员可以查看所有本省执行人填报的信息，但仅对处于“省卫生计生委审核”状态下的信息进行审核。



点击【审核】按钮，进入信息审核页面。审阅完毕后可选择同意或驳回。同意或驳回时均需要填写审核人的姓名及联系方式，便于执行人了解详细原因。

修改医院基本信息

医院负责人/录入: ddd 医院负责人/录入移动电话: 13000130000

医院联系人: aaa 医院联系人移动电话: 13800138000

院办邮箱: aa@126.com

填报人: 11 填报人移动电话: 13800138000

流程跟踪:

处理环节	处理人	处理人联系方式	处理时间	处理意见
起草	handan		2017-08-14 15:31:32	

审批:

操作:  同意  驳回

审批意见:

提交 关闭

## 2、 系统角色和系统流程

### 2.1 系统角色

医院信息填报系统共有三类角色，每类角色及其对应的职责如下：

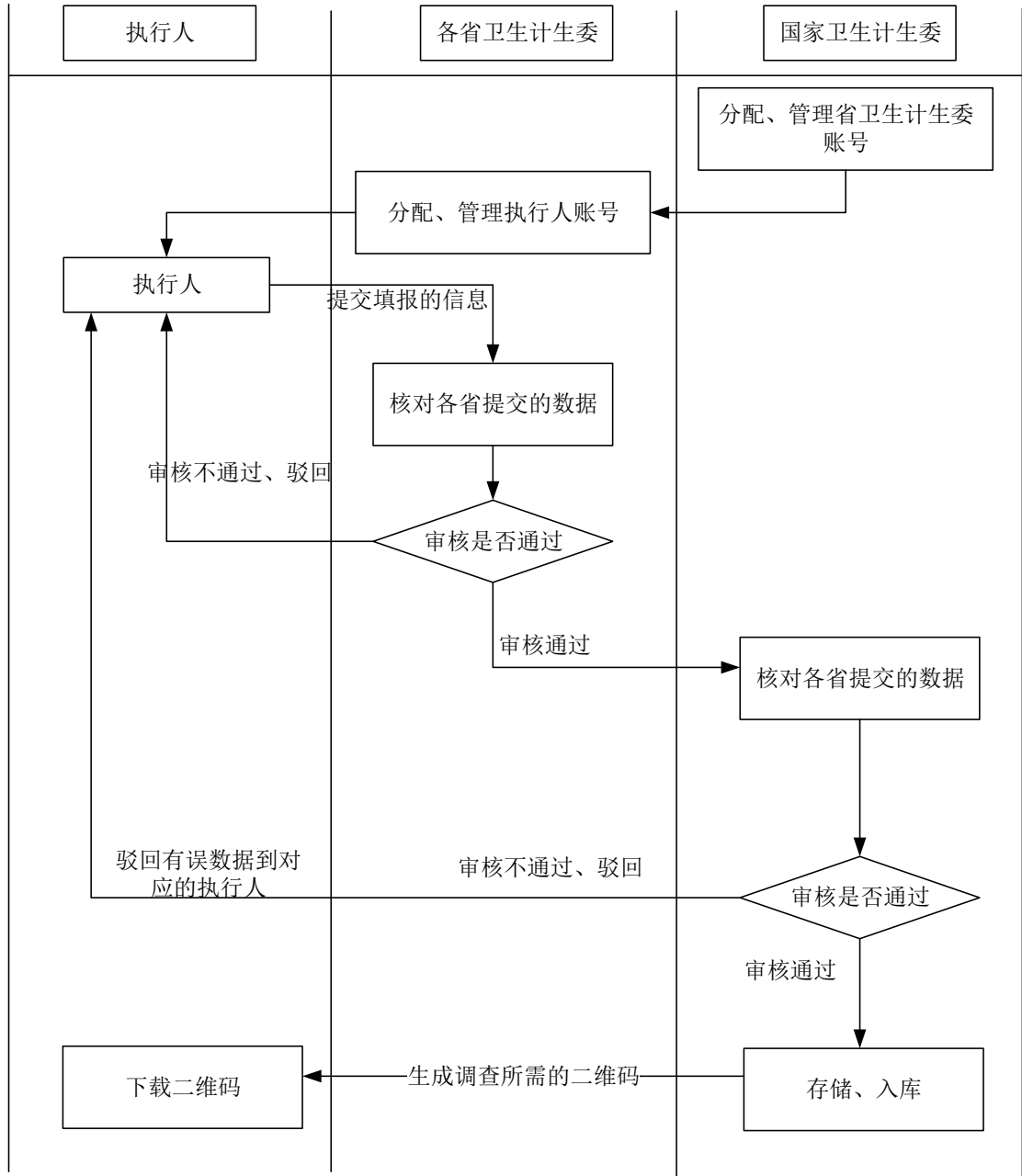
(1) 执行人：负责填报各医院信息；下载所填报医院在满意度调查期间的患者和员工二维码。

(2) 省卫生计生委管理员：负责审核执行人提交的医院信息；创建或修改执行人账号。

(3) 国家卫生计生委管理员：负责审核省卫生计生委提交的医院信息；创建或修改省卫生计生委账号。

## 2.2 系统流程

在医院信息填报系统中，医院信息从填报到审核的流程如图所示：



具体说明：

(1) 国家卫生计生委管理员创建全国各省、直辖市、自治区、新疆建设兵团的省卫生计生委管理员账号，各区域分配十个审核账号。账号与密码采用其他方式单独通知。

(2) 各省卫生计生委管理员创建执行人账号，数量不限。省卫生计生委管理员结合各自情况选择适当的方式通知执行人账号密码。

(3) 执行人负责信息的具体填报工作。将填报的医院信息提交给省卫生计生委管理员。在信息填报过程中，可以暂存。一旦提交除非被驳回，否则不可修改。

(4) 各省卫生计生委管理员审核执行人提交的信息，审核通过后，将提交至国家卫生计生委管理员。审核不通过将驳回至执行人修改，修改后方可重新提交。

(5) 国家卫生计生委管理员审核省卫生计生委管理员提交的信息，审核通过后，将入库存档。审核不通过将驳回至执行人修改，修改后方可重新提交，并仍由省卫生计生委管理员先行审核。

(6) 入库存档后，执行人可登录提交该信息的账户，并在页面下载所有国家卫生计生委已审核通过（状态为“结束”）的二维码。

## 2.3 信息流转状态

在流转过程中，信息共有四种状态。

(1) **起草**：表明该医院信息流转至执行人。在起草状态下，仅有执行人可以对医院信息进行编辑、修改或提交。提交后信息状态变为“省卫生计生委审核”，并将由省卫生计生委管理员进行审核。

(2) **省卫生计生委审核**：表明该医院信息流转至省卫生计生委管理员。在该状态下三类角色均不可编辑医院信息。省卫生计生委管理员可以选择通过审核，下一步将由国家卫生计生委管理员审核。也可以选择驳回至执行人，状态变为起草。

(3) **国家卫生计生委审核**：表明该医院信息流转至国家卫生计生委管理员。在该状态下三类用户角色均不可编辑对医院信息进行编辑。国家卫生计生委管理员可以选择通过审核，流程结束。也可以选择将信息驳回至执行人，状态变为起草。

(4) **结束**。表明该医院信息已审核通过，并已入库存档。

### 3、 疑问及咨询

如有技术问题可联系： 窦鹏远                      徐 展                      任伯瑞

联系电话： 13401092884， 010-52594567 转 530212，  
13520765860