|  |  |
| --- | --- |
| ICS |  |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省     地方标准

DB 43/T XXXX—2024

中医智慧康养管理规范

Management specification for traditional Chinese medicine intelligent health maintenance

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc183000641)

[1 范围 1](#_Toc183000642)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc183000643)

[3 术语和定义 1](#_Toc183000644)

[4 基本要求 1](#_Toc183000647)

[5 场地与设施设备管理 1](#_Toc183000653)

[5.1 场地管理 1](#_Toc183000654)

[5.2 设备管理 2](#_Toc183000655)

[5.3 信息安全管理 2](#_Toc183000656)

[6 人员管理 2](#_Toc183000657)

[6.1 岗位设置 2](#_Toc183000658)

[6.2 人员要求 3](#_Toc183000659)

[7 服务管理 3](#_Toc183000660)

[7.1 管理制度 3](#_Toc183000661)

[7.2 服务要求 3](#_Toc183000662)

[8 评价与改进 4](#_Toc183000663)

[8.1 管理评价 4](#_Toc183000664)

[8.2 管理改进 4](#_Toc183000665)

[参考文献 5](#_Toc183000666)

1. 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。

本文件由湖南省中医药管理局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

中医智慧康养管理规范

* 1. 范围

本文件规定了中医智慧康养管理的术语和定义、基本要求、场地与设施设备管理、人员管理、服务管理、评价与改进。

本文件适用于提供中医智慧康养服务的机构。

* 1. 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 20271 信息安全技术信息系统通用安全技术要求

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。



中医智慧康养Traditional Chinese medicine intelligent health maintenance

利用现代信息技术，结合中医理论和方法，为有健康管理需求的人群提供全面、个性化的健康管理、疾病预防、健康促进等服务的全过程。

* 1. 基本要求
     1. 应依法持有医疗卫生机构相关资质。
     2. 应设置中医健康管理部门，具备独立、固定、专用的中医诊疗、远程医疗的操作室。
     3. 应具有互联互通的智慧康养平台。
     4. 应根据中医智慧康养管理的人力资源需要，合理进行人员配置。
     5. 应符合GB 38600的安全管理要求。
  2. 场地与设施设备管理
     1. 场地管理
        1. 应合理划分不同的功能区域，如咨询指导区、操作服务区、休息区等。各功能区域应相互独立，注重保护服务对象的隐私。
        2. 诊疗室可以是独立的诊间，配备诊断床、血压计、叩诊锤等必要的体查器具，提供体格检查和综合评估。
        3. 宜设置远程会诊室，配备相应的远程设备，保证远程医疗时语音、图像以及病历资料能够实时连接和共享。
        4. 应构建一个连接服务对象、家属、基层医疗机构、上级医疗机构的智慧康养平台，配备相关穿戴设备，实现健康数据的远程监测与诊疗。
     2. 设备管理
        1. 应符合国家相关标准和规定，具有合法的生产许可证和产品质量证明，其中医疗器械应包括医疗器械产品注册证、医疗器械生产许可证和医疗器械经营许可证。
        2. 应进行备案登记，定点放置、专人管理，严格按照说明书规范使用。
        3. 应具有检测记录、年检合格记录、维修记录、定期校正记录。
        4. 宜设置必要的安全防护措施，如防护罩、安全警示标识等。
        5. 应丰富智能康养服务产品供给，针对家庭、社区、机构等不同应用环境，发展健康管理类可穿戴设备、便携式健康监测设备、自助式健康检测设备、智能监护设备、家庭服务机器人等。
     3. 信息安全管理
        1. 应建立信息数据安全管理体系，制定中医智慧康养信息保护安全标准及隐私数据管理和使用规范，信息安全应符合GB/T 20271的要求。
        2. 应设置专职人员负责智慧康养平台用户端、医生端管理，随时处理平台出现突发的异常运行情况。
        3. 应以信息安全为先，通过知情同意书将相关的数据安全问题切实地告知用户，加强个人信息保护。
        4. 宜建设统一规范、互联互通的健康养老信息共享系统，积极推动各类康养机构和服务人群之间的信息共享、深度开发和合理利用。
        5. 应设置信息技术系统规范操作说明，确保信息化平台数据全面完整，实时更新，加强智慧康养服务网络建设和网络安全保障。
  3. 人员管理
     1. 岗位设置
        1. 应组建与中医智慧康养服务规模和要求相适应的专业人才队伍，包括但不限于管理人员、专科医生、中医医师、护理人员、营养师、中医康养师、心理咨询师、信息技术人员等。
        2. 宜按职工总人数不少于10%配备管理人员。
        3. 应根据机构规模、服务对象能力状况、数量、服务需求、功能定位等进行人员数量的合理配备，达到满足各项技能服务工作开展的要求。
     2. 人员要求
        1. 中医智慧康养服务人员应接受专业培训，持证上岗。
        2. 医务人员应系统接受中医基础知识与技能培训，能够为患者提供具有中医药特色的护理服务和健康指导。
        3. 中医智慧康养服务人员的职责应包括但不限于：  
            a）管理岗位应承担领导职责或管理任务，负责质量监管、人员培训、各部门组织协调等；

b）专科医生应负责服务对象的健康管理、医疗相关服务实施，密切关注服务对象的指标变化，及时处理健康问题；

c）中医医师应运用中医理论和方法对服务对象进行诊断和治疗指导，制定个性化的中医康养方案。

d） 护理人员应提供基本的护理服务指导，协助服务对象保持健康/促进康复。

e）心理咨询师应提供心理咨询服务，评估服务对象的心理状态，提供必要的心理支持，必要时制定个性化的心理干预方案；

f）中医康养师应熟练掌握针灸、推拿、艾灸等中医适宜技术，能够合理选择并积极应用多种中医综合治疗手段开展中医康复治疗。

g）营养师应提供营养咨询和指导，监测和评估营养干预的效果，及时调整饮食计划。

h）信息技术人员应进行系统维护与管理，包括监督平台网络安全、维护数据安全、项目的开发与实施。

* 1. 服务管理
     1. 管理制度
        1. 应建立中医智慧康养管理组织架构，制定各岗位工作内容及流程，明确工作标准。
        2. 应制定中医智慧康养工作流程规范和评价指标体系。
        3. 应制定中医智慧康养质量持续改进计划和具体落实标准。
     2. 服务要求
        1. 应在醒目位置标识房屋结构布局、检查基本流程，工作人员应根据服务标准和操作规范对服务对象提供针对性服务和健康引导。
        2. 应充分运用中医智慧康养产品，设置与服务对象相适应的多元化服务管理服务模式，包括中医康养管理、慢性病管理、居家健康养老、个性化健康管理、互联网健康咨询、生活照护、机构信息化服务。
        3. 应遵循中医康养服务指导频率进行中医智慧康养服务，并根据健康监测结果调整康养方案。
        4. 应细化健康问题，进行分层分类管理
        5. 应确保服务对象隐私保护，严格执行个人健康信息保密原则。
        6. 宜定期了解服务对象对中医智慧康养的需求，以进行服务内容的更新与系统的升级。
  2. 评价与改进
     1. 管理评价
        1. 管理评价包括管理组织自我评价、管理对象或相关第三方评价和第三方评价。
        2. 宜设置管理质量检查部门，配备专（兼）职的管理质量检查人员，制定管理质量检查标准、程序和要求。
        3. 宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行自我评价。每年开展自我检查、内部考核与评价不少于1次，并形成检查与评价报告。
        4. 宜建立满意度测评机制，采取设置意见箱、问卷调查、访谈、电话、微信等多种形式听取服务对象或相关第三方对服务的建议或意见，对收到的投诉和意见应及时回应和反馈。
        5. 管理满意度测评应每年不少于 1 次，并形成评价报告。
        6. 评价内容宜包括但不限于管理体系、制度建设、人员配置、服务质量、安全管理、信息化建设等各个方面。
        7. 有条件的管理组织，可委托专业的第三方开展管理评价。
     2. 管理改进
        1. 应定期对管理效果进行总结，对出现的质量问题进行分析，提出整改措施。
        2. 应跟踪整改措施的落实，及时改进并评价整体效果，做到持续改进。

参考文献

[1]工业和信息化部 民政部 国家卫生计生委关于印发《智慧健康养老产业发展行动计划（2017-2020年）》的通知 工信部联电子〔2017〕25号

[2]中共中央 国务院印发《“健康中国2030”规划纲要》

[3]国务院办公厅关于印发“十四五”国民健康规划的通知 国办发〔2022〕11号

[4]《互联网诊疗管理办法（试行）》（国卫医发〔2018〕25号）

[5]《远程医疗服务管理规范（试行）》（国卫医发〔2018〕25号）

[6]《信息安全等级保护管理办法》（公通字[2007] 43 号）