

医院人工智能随访及智能健康宣教 平台建设方案

目 录

一、 招标清单	3
二、 技术及功能要求.....	3

一、招标清单

序号	产品名称		功能及技术参数	单位	数量	免费质保期
1	业务基础平台		详见招标文件	项	1	1年
2	满意度调查子系统		详见招标文件	项	1	1年
3	病区护士随访		详见招标文件	项	1	1年
4	门诊宣教管理		详见招标文件	项	1	1年
5	住院宣教管理		详见招标文件	项	1	1年
6	通用专病随访		详见招标文件	项	1	1年
7	随访知识库管理		详见招标文件	项	1	1年
8	宣教知识库		详见招标文件	项	1	1年
9	AI服务		详见招标文件	项	1	1年
10	配套硬件	数字语音网关	详见招标文件	台	1	3年
		PC随访呼叫配件	详见招标文件	套	20	3年

二、技术及功能要求

序号	子系统	功能模块	模块功能	功能描述
1	业务基础平台	我的工作站	我的首页	支持针对不同用户，实现首页模块自定义配置功能，包括专科随访（含随访、宣教、提醒）、复诊等。
			我的随访	提供随访任务快捷处理入口；
				提供随访异常情况的展现和处理入口。
			健康宣教	提供宣教任务快捷处理入口。
满意度调查	提供满意度调查任务快捷处理入口；			
	提供满意度调查异常情况的展现和处理入口。			

序号	子系统	功能模块	模块功能	功能描述
		患者信息查询	患者列表管理	支持对患者按照门诊、住院、在院、体检等不同患者来源进行列表展现，并可根据不同类别设置不同的查询检索条件，并可以将特殊患者（如有医疗纠纷）加入过滤名单。
			门诊患者查询	针对门诊患者可基于门诊信息（患者姓名、门诊号、联系方式、就诊日期、就诊科室、就诊医生、疾病诊断）等条件进行患者筛选和检索。
			出院患者查询	针对出院患者可基于出院信息（患者姓名、住院号、病床号、出院日期、出院科室、出院病区、出院诊断）等条件进行患者筛选和检索。
			在院患者查询	针对在院患者可基于在院信息（患者姓名、住院号、病床号、入院日期、入院科室、入院病区、入院诊断）等条件进行患者筛选和检索。
		患者基础档案	基本信息维护	查看患者个人信息,包括姓名、性别、年龄、电话等基本信息； 支持维护患者使用的联系方式，患者家属主要联系人的电话号码信息，可以设置默认联系人。
			门诊诊疗记录	支持查看历次门诊诊疗信息，包括就诊记录、门诊诊断、检验、检查等； 按照时间顺序对历次门诊诊疗记录进行排列，同时可查看门诊就诊次数。

序号	子系统	功能模块	模块功能	功能描述
			住院诊疗记录	支持查看历次住院诊疗记录，包括出院记录、医嘱信息、检验检查记录、手术记录等； 按照时间顺序对历次住院诊疗记录进行排列，同时可查看住院次数。
			快捷互动	支持对当前选择的患者进行快捷的手动电话拨打、短信发送、随访问卷及满意度问卷的推送等操作。 且医护人员可以通过 PC 端与患者微信端实时互动。
		患者数据接入	院内系统对接	支持与医院HIS、LIS 等系统对接,实现患者列表、就诊记录查询与展现；
		系统管理	权限管理	权限管理包括用户管理、角色管理、科室管理和全息档案管理。 用户管理包括基本信息设置和权限信息的设置，基本信息如账号、密码、用户类别、身份证号、手机号、性别、出生日期、科室、职称、类别的设置； 权限信息如角色、全息档案试视图类型的设置、转诊权限的设置、数据查看权限的设置、计划查看权限的设置、呼叫中心权限的设置等。 角色管理包括系统模块、子模块以及下级功能菜单的权限配置，可用于用户权限配置关联。

序号	子系统	功能模块	模块功能	功能描述
				<p>科室管理包括科室代码、科室名称、上级科室代码、上级科室名称、拼音码、科室电话、顺序号的设置。</p> <p>全息档案管理可选择全息档案的显示功能模块与子模块，如健康档案、医疗档案、业务管理、业务记录的选择，以及这些模块的下级内容的设置。</p>
			字典管理	包括职称、满意度统计项等字典表。
		呼叫管理	一键外呼	<p>提供按钮式的电话拨打功能，通过电话端点击按钮，即可发起随访，满意度调查电话；</p> <p>呼出电话与医院语音网关绑定线路电话保持一致。</p>
			通话记录与录音管理	<p>支持后台实时记录通话内容并关联随访或满意度调查记录；</p> <p>支持通话录音与通话记录的长期保存存档，并可随时调取播放。</p>
			手机号码归属地	呼叫时可查看患者手机号码归属地，可区分患者是否为本地患者。
			定时任务	支持制定短信定时任务，按科室，疾病等条件筛选门诊，住院，出院患者进行短信通知或到点提醒；
		短信平台	快速发送	提供在随访等场景下快速唤起短信发送界面，实时发送短信给患者；
			自动发送	支持在随访，健康宣教任务中根据随访途径自动发送对应内容给患者；

序号	子系统	功能模块	模块功能	功能描述
			短信记录	短信记录：支持查看通过系统发送的所有短信记录，支持根据发送时间、接收人、接收人电话、发送人、发送科室等条件进行查询，可查看发送状态；
			短信平台对接	支持与院方短信平台对接，实现短信推送服务（如普通短信的提醒、复诊提醒、生日祝福，带链接形式短信的宣教推送、满意度调查问卷推送、随访问卷/表单的推送）；
		微信平台	微信平台对接	支持与院方官方微信进行对接（须提供微信服务号），实现微信推送服务，如微信随访、微信宣教、微信复诊提醒等。
2	满意度调查子系统	满意度调查	内置调查场景	门诊、出院患者满意度调查及后续处理
			调查业务配置	初次概览门诊、出院满意度调查的设置信息，可修改并启动业务；后续可根据业务变动进行配置更改。 支持按门诊、住院患者来源，调查科室/病区、调查人员、计划调查时间、抽取比例的设置
			患者筛选引擎	所有需要调查的患者，均通过预先设置的条件（门诊、住院等），每天定时自动筛选符合条件的患者， 抽样方式多样化：按照调查总数比例、按照科室固定比例、按照数量抽取患者并生成相应的调查任务。

序号	子系统	功能模块	模块功能	功能描述
				支持计划互斥、支持仅筛选有电话号码的患者、支持设置 N天内部重复入档。
			微信满意度调查	支持微信渠道开展调查，推送调查问卷到微信服务号，患者/职工可在手机端接收并填写。
			短信满意度调查	支持短信渠道开展调查，推送带链接短信到患者手机端，患者/职工在手机端填写并提交调查问卷。
			电话满意度调查	通过电话调查方式，对患者进行调查，支持录音回放
			调查任务推送引擎	支持实时或指定时间点推送满意度问卷。 支持微信、短信优先级发送设置 如系统开通微信满意度调查功能，自动识别已关注并绑定医院微信服务号的患者/职工，采取微信满意度调查方式不推送短信。
			调查结果跟踪处理	可在列表上直观的展现患者的满意度调查情况，例如是否回复，是否异常、回复方式等。 患者回复无异常情况，支持满意度调查任务自动完成。 支持对满意度调查结果异常的患者进行回访沟通，明确异常情况，记录结果。
			患者过滤管理	手动维护的过滤名单：手工将患者加入名单，系统筛选时自动过滤这些患者； 可设置是否开启自动过滤选项，包括：死亡患者、频繁就诊、联系方式无效等。

序号	子系统	功能模块	模块功能	功能描述	
			调查业务统计	内置满意度调查业务统计，包含按科室/病区统计、按问卷统计、按题目分类、按单题统计； 支持结果打印与导出 Excel。	
			二维码满意度调查	支持 PC 端为医院科室或病区个性化配置二维码满意度调查问卷，患者扫描二维码做满意度调查	
			满意度调查问卷维护	提供标准化满意度调查问卷维护服务。	
			受理流转插件	异常任务流转	支持满意度调查的处理科室及人员配置，支持异常任务自动指派到处理科室，处理科室处理并提交处理结果；
				异常处理审核	调查科室负责人对处理结果审核，选择结束或再次手动指派给科室处理，直至完成异常任务处理。
				调查回收控制	支持自定义配置样本回收数量，保证各科室评价公平性。
			3	病区护士随访	病区随访
病区随访业务配置	初次概览随访业务的配置信息，可修改并启动业务；后续可根据业务变动进行配置更改； 支持按出院患者来源，随访人员、计划随访时间、抽取比例的设置； 支持按病区设置不同的随访问卷；				

序号	子系统	功能模块	模块功能	功能描述
				支持多种随访任务设置：如普通随访、定时随访、阶段随访。
			患者筛选引擎	所有需要随访的患者，均通过预先设置的条件，每天定时自动筛选符合条件的患者，支持按比例、数量抽取患者并生成相应的随访任务。
			病区微信随访	支持微信渠道开展随访，推送随访问卷到微信公众号，患者可在手机端接收并填写。
			病区短信随访	支持短信渠道开展随访，推送带链接短信到患者手机端，患者在手机端填写并提交随访问卷。
			病区电话随访	支持通过电话随访方式，对患者进行随访（可一键拨号，通话过程全程录音）。
			病区随访任务推送引擎	支持实时或指定时间点推送随访问卷。支持AI电话、微信、短信等渠道的优先级设置，如系统开通微信随访功能，自动识别已关注并绑定医院微信服务号的患者，采取微信随访方式，不推送短信。
			病区随访结果跟踪处理	可直观的展现患者的随访情况，例如是否回复，是否异常等； 患者回复无异常情况，支持随访任务自动完成； 支持对随访结果异常的患者进行回访沟通，明确异常情况，记录结果。 支持微信随访、短信随访下，患者回复有异常情况下，系统自动生成提醒内容并通知随

序号	子系统	功能模块	模块功能	功能描述
				访人员（短信），且自动生成宣教任务并推送，或转交给其他异常处理人员
			患者过滤管理	可设置是否开启自动过滤选项，包括：死亡患者、频繁就诊、联系方式无效等。
			病区随访业务统计	内置随访业务统计，包含按科室/病区统计、按问卷统计、按随访人员统计随访量、随访率、失访率； 支持结果打印与导出 Excel。
4	门诊宣教管理	门诊工作台	门诊患者列表	展示门诊患者列表，针对门诊患者可基于门诊信息（患者姓名、门诊号、就诊日期）等条件进行患者筛选和检索。
			患者基础档案	查看患者个人信息，包括姓名、性别、年龄、电话等基本信息；
				支持维护患者使用的联系方式，患者家属主要联系人的电话号码信息。
				支持查看历次门诊和住院诊疗信息，包括就诊记录、门诊记录、检查检验记录、手术记录。（需与院内系统进行对接）
		快捷互动	支持对当前选择的患者快捷的推送宣教课程、文字提醒，查看宣教记录等操作。	
			展示患者提问信息，帮助更好的优化课程	
		预检分诊	问卷配置	支持定制预检分诊调查问卷 支持开启或关闭已创建的推送规则
扫码填写	问卷自动生成对应二维码，患者扫码填写			
智能推送	支持根据时间节点，以短信、公众号等形式自动推送问卷调查表，点击填写			

序号	子系统	功能模块	模块功能	功能描述
			分诊宣教	根据患者填写结果，配置对应宣教内容，自动发送
		门诊流程自动化宣教	门诊流程	根据门诊流程定制化宣教内容；支持按流程节点宣教，如科室指引、治疗宣教等
				支持按名称搜索快速查找内容
				支持开启或关闭已创建的推送规则
				可查看该场景下的宣教推送记录，包括患者信息、触发条件、推送结果（已读、未读、推送失败）
		门诊检查自动化宣教	门诊检查	根据门诊检查单配置检查相关宣教内容，支持时间维度进行自动化推送并展示
				支持按名称搜索快速查找内容
				支持开启或关闭已创建的推送规则
				可查看该场景下的宣教推送记录，包括患者信息、触发条件、推送结果（已读、未读、推送失败）
		门诊检验自动化宣教	门诊检验	根据门诊检验单配置检验相关各项宣教内容，支持时间维度进行自动化推送并展示
				支持按名称搜索快速查找内容
				支持开启或关闭已创建的推送规则
				可查看该场景下的宣教推送记录，包括患者信息、触发条件、推送结果（已读、未读、推送失败）
		门诊诊断自动化宣教	门诊诊断	根据门诊诊断结果配置诊断相关宣教，支持时间维度进行自动化推送并展示； 支持按名称搜索快速查找内容；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/855204133013011322>