佛山市顺德区第三人民医院(北滘医院)

互联网医院信息系统项目

用户需求书

1. **采购内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 业务分类 | 模块名称 |
| 1 | 互联网咨询诊疗平台 | 远程问诊 |
| 医生接诊功能 |
| 特色药事服务 |
| 网上购药 |
| 2 | 处方流转平台 | 电子处方 |
| 审方系统 |
| 药商管理系统 |
| 3 | 后台管理 | 后台管理 |
| 4 | 个人中心 | 个人中心 |

**二、具体项目参数**

* 1. **互联网咨询诊疗平台**

互联网咨询诊疗平台严格依据国家卫生健康委印发的《互联网诊疗管理办法（试行）》、《互联网医院管理办法（试行）》、《远程医疗服务管理规范（试行）》进行系统功能建设，满足患者就医咨询、常见病慢病线上复诊开方的需求。

* + 1. 远程问诊

远程问诊主要分为免费咨询、互联网诊疗、线上门诊三个不同需求场景功能。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能名称 | 功能简介 |
| 1 | 免费咨询 | 医院安排全科/方便门诊医生服务患者，患者提交问题,上传病历资料，医生后台抢单接诊并提供服务。 |
| 2 | 线上门诊 | 医院统一安排专家以坐班形式为患者提供远程问诊服务，并进行后续诊疗服务。 |
| 3 | 专家问诊 | 本服务由医院专家出诊，医生利用自由时间为患者提供问诊服务，并在48小时内回复患者问题，让患者可以随时获取到专业的医疗帮助。适用于复诊患者在线慢病续药、用药咨询、报告单解读以及非急重病症的线上咨询。 |
| 4 | ▲患者线下就诊记录获取 | 患者下线上问诊或咨询订单，填写病情信息时，如选择复诊，系统可拉取患者在本院同科室的就诊记录（输出的记录内容可由医院确定），由患者选取一条就诊记录作为复诊依据。同时支持医生诊疗时复用线下门诊诊断。 |
| 5 | 智能预问诊 | 用户就诊前，进入AI预诊阶段，智能采集用户病情信息，包括主诉、现病史、既往史、过敏史、家族史等，生成预诊结果给到医生，节省医生写病历时间，提升医疗效率。 |
| 6 | 患者评价 | 患者可对在线提供服务的医生进行评价。后端支持评价审核功能可实现显示、删除、隐藏。 |
| 7 | 医生主页增强 | 医生主页除显示医生简介、线下门诊排班信息外，还可显示患者关注数（粉丝数）、咨询接诊量，医生定制化服务项目以及患者评价。 |
| 8 | 咨询展示 | 患者历史咨询问题，可由管理员筛选脱敏后展示至公众区域，供其他患者参考、浏览。 |

* + 1. 医生接诊功能

医生在互联网医院上通过PC端/APP端及小程序对患者发出的咨询进行接诊/回复。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能名称 | 功能简介 |
| 1 | 问诊订单处理 | 医生可在线接收患者问诊订单，并与患者进行视频、电话、图文、语音消息等方式沟通。 |
| 2 | ▲电子病历 | 对接院内电子病历系统，在患者的授权下，医生可查看患者病历，全方位了解患者病情，从而更好的完成慢病续方等工作。通过电子病历，医生可在线查看患者历次就诊记录、患者的检查检验结果等。 |
| 3 | 复诊开方 | 慢病患者首诊在医院，复诊和续方在线上完成，医生在平台上提供复诊续方服务，药师在互联网医院上参与到患者的慢病用药服务。未来可拓展医疗集团内多点协作。平台实现电子处方流转，全程信息化，保障处方来源合规。医生可直接使用平台开具处方后，处方经平台审核通过后，进行后续流程。医生通过平台开具处方，经机器审核+人工审核通过后，下发至线下药房。 |
| 4 | 电子处方 | 提供合规电子处方，支持药商端打印，提供医生签名，及用药指导。 |
| 5 | ▲处方修改及作废 | 医生提交处方后，可以针对开出的处方进行修改和作废，平台留存修改内容及修改记录等信息，用于处方追溯。 |
| 6 | ▲CA认证 | 通过与院内CA认证对接可实现电子签名CA认证。 |
| 7 | 在线写病历 | 医生可针对问诊订单为患者开具线上病历，病历可同步给患者，并自动加入患者在平台的健康档案中，可在智能预问诊功能生成病历基础上进行修改，提升工作效率。 |
| 8 | 处方管理 | 医生可在线管理自己开具的线上处方，支持处方模板管理、药品目录查询、处方跟踪、处方签名管理。 |
| 9 | 病历管理 | 医生可在线管理自己开具的线上病历，当有遗漏时，系统可推送病历补写、完善病历的提醒消息。 |
| 10 | ▲在线分诊 | 视患者病情，对于不对症的患者医生可分诊给其他科室的医生，并推荐给患者。 |
| 11 | 其他诊疗服务 | 医生可在问诊过程中为有需要的患者提供复诊提醒、挂号链接等服务。 |

* + 1. 特色药事服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能名称 | 功能简介 |
| 1 | ▲药师门诊 | 提供官方药师线上服务入口，响应国家政策，突显药师角色价值，药师线上解答用药问题、提醒患者进行慢病续药，培养患者忠诚度，提升患者满意度，既保障公众的用药安全又同时有效体现医院药师的药事服务价值。 |
| 2 | 用药说明 | 购药订单签收后，平台推送用药说明，点击后跳转用药说明页，查看详细用药信息，同时可配置药师门诊链接入口。 |
| 3 | ▲智能用药指导 | 提供丰富的用药知识库，根据处方信息为患者生产智能用药方案，提供药品说明、用药禁忌、不良反应、用药知识等信息，帮助患者科学用药，消除服药困惑。 |

* + 1. 网上购药

患者接收到处方通知后，需及时确认处方，保障患者了解支付、取药等处方相关信息。患者确认并完成缴费后，处方通过平台下发至医院合作药房。

患者用药知情确认：平台告知患者处方相关事宜，患者知晓外配用药流程后，在平台确认并付费。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能名称 | 功能简介 |
| 1 | ▲物流配送 | 患者填写收货地址，网上购药、药品送药上门；并提供在物流保价、发货通知、货到付款等服务。 |
| 2 | 到店自取 | 应用位置信息服务，将患者附近药店一并呈现，方便患者自由选择药店取药，内建地图导航键，协助患者找到药店，并提供到店付款等服务。 |
| 3 | 药店导航 | 获取药店地址为患者选择药店取药时提供更多信息参考，并提供地图导航功能，方便患者找到药店。 |
| 4 | 申请发票 | 视药商情况，支持在线申请发票，支持普票、电子发票。 |
| 5 | 提醒发货 | 对于物流配送的订单，如超过24小时未发货，患者可以主动提醒药店发货。 |
| 6 | ▲安全购药 | 支持与药商ERP对接获取药品批号并展示给患者方便患者核验；同时对于用药量超过90天的，在患者和医生端会增加提示、校验。 |
| 7 | ▲物流信息查询 | 对于物流配送的订单支持物流信息查询。 |

* 1. **处方流转平台**
		1. 电子处方

经平台流转的处方，自动生成院外电子处方。院外电子处方遵照《处方管理办法》及院内相关处方规定，与院内处方规则及格式保持一致，以保证处方安全。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能名称 | 功能简介 |
| 1 | 处方流转 | 处方外流支持病人自助打印、电子文件获取。 |
| 2 | ▲快速处方续方 | 平台为医生提供了在线续方的功能。对于病情稳定的慢病患者，医生可以通过续方功能快速帮助患者开药，提高医生的工作效率。 |
| 3 | 手写电子签名 | 提供医生端手写处方签名入口，医生可在线生成自己专属处方签名。 |
| 4 | 中药处方支持 | 平台内置中药处方库，可以支持饮片、配方颗粒剂、膏方等多种中药制剂的开方操作。 |

* + 1. 审方系统

平台响应国家处方审核前置规定，构建双审方机制，即流转平台的处方经合理用药系统审核后，再由医院认可的执业药师团队人工复查审核，以保障处方审核效率及合规性。审方系统支持西药处方和中药处方合理用药审核，包括诊断合规、用法用量合规、配伍禁忌等规则，可灵活配置审方规则。处方审核通过后，在进行划价付费、调配等后续流程。医疗机构可定期对处方进行综合统计分析，以达到合理用药，用药监测、管理的目的。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能名称 | 功能简介 |
| 1 | ▲在线审方 | 平台为药师审方提供在线审方终端系统，保障处方审核效率和合理合规性。审方终端系统包括处方审核通知、在线处方审核工具、处方点评系统、监管系统等模块，满足医疗机构审方要求及监管要求。平台搭建执业药师审方中心，支持远程集中处方审核，节约医疗机构处方审核人力成本。医师开方后或合理用药系统预审不通过的处方，药师将收到处方审核提醒消息。 |
| 2 | 审核记录留存 | 平台实时记录药师审核处方信息，包括审核结果、审核备注、修改记录、药师信息、药师签名等以确保审核过程可追溯。 |
| 3 | 药师签名 | 审核结果需补充审核人员已在执业机构备案的电子签名，以确保处方审核安全及合规。 |
| 4 | ▲审核任务智能分配 | 系统可自动判断药师是否在线，当药师处于在线状态情况，自动推送审方任务，供药师审方。当有一位药师已在审核一条处方单信息时，系统将该处方单锁定为独占模式，防止其他在线药师对该处方单进行审方操作。 |
| 5 | 医生药师实时交流 | 审方过程中医生、药师可便捷实时在线交流沟通，提高处方审核效率。 |
| 6 | 患者信息查看 | 显示就诊卡号，方便药师在his查询患者病历档案。支持新增患者历史处方记录，没对接his的情况下，查看平台的历史处方。 |
| 7 | 问题处方查询 | 对于药师审核中发现的问题处方，可单独汇总显示，便于定期处方点评工作的开展。 |
| 8 | 工作量统计 | 汇总审方处方总数、药师审核处方占所有处方比例。 |
| 9 | ▲处方监控 | 可监控处方提交数量、审核数量、审核质量等实时指标，实现处方监管。 |

* + 1. 药商管理系统

药商管理系统为承接处方流转的药店/药房提供一个后台管理系统，使得药师及药店工作人员更加高效地对处方和订单进行审核及操作。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能名称 | 功能简介 |
| 1 | 订单管理 | 提供药品订单的审方、发药、退款、处方查询、处方打印、订单操作记录等服务。 |
| 2 | 自助下单 | 系统可对接各类医药物流企业，支持通过平台自助生成快递单，药店端点击“发药”，即可下快递配送单给医药物流企业，由物流人员上门取货，进行物流配送订单管理。 |
| 3 | 订单拆单提醒 | 对于需要分拆订单，提供拆单提醒，方便药商处理订单时，能快速辨识到哪些订单是拆单。 |
| 4 | 药品管理 | 提供药品的上下架、查询、药品目录导出等服务。 |

* 1. **后台管理**

医院管理端提供互联网医院所有基础配置管理、账务管理、统计分析功能，便于医院更好地运作本系统。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能名称 | 功能简介 |
| 1 | 系统管理 | 医院管理员可在系统管理栏目，设置后台角色权限管理（权限授权粒度可到按钮级）、账户角色授权、查看后台操作日志、对接功能的启闭等运维操作。 |
| 2 | 数据维护 | 医院可进行医院、院区、科室、医生的信息维护，可对线上线下门诊进行排班维护（如没有对接同步的情况下），还可以手工设置停诊、同步信息监管数据。 |
| 3 | 消息管理 | 在消息管理栏目，医院可以设置各类消息的模板，查询给至移动终端的各类推送消息。 |
| 4 | 用户管理 | 平台支持就诊人管理、注册用户（患者终端）管理、支持黑名单管理。 |
| 5 | ▲统计分析 | 系统提供统计分析功能、可自动定时统计每日注册人数、预约量、交易笔数、满意度结果、转诊、物料等数据，供医院管理层分析决策。 |
| 6 | 业务处理 | 对于各业务处理环节，需要在管理端进行的审核批示环节如复诊预约审核、病例复印申请等，可在业务处理栏目中找到相应功能点。 |
| 7 | 挂号管理 | 可根据就诊科室、就诊人、医生、就诊日期、支付状态、挂号状态、订单创建时间等多种条件进行挂号记录查询、导出操作，并可查看具体挂号记录的详情信息。 |
| 8 | 订单管理 | 支持根据用户手机号、创建设时间范围、订单流水号、交易状态、业务类别、商户交易流水号、渠道交易流水号、对账标识、业务ID、交易结果、优惠券类型、支付渠道等多种条件组合进行订单记录查询、详情查看、订单轨迹查看、退款、导出操作。 |
| 9 | 数据统计 | 支持统计注册人数、预约挂号量、自助缴费量、支付总金额、下载量等运营指标项，支持以饼图、柱状图、折线图等进行运营分析。 |

* 1. **个人中心**

 为用户提供个人中心，对就诊人、订单、关注医生、收货地址等内容进行管理。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能名称 | 功能简介 |
| 1 | 就诊人管理 | 用户可添加相关的就诊人，添加时需选择就诊人与本人关系、就诊人姓名、身份证号码、手机号码。 |
| 2 | 订单中心 | 查看用户在平台的各类业务订单数据。 |
| 3 | 我的关注 | 该用户关注的医生列表，同时可点击进入医生主页查看详情。 |
| 4 | 收货地址管理 | 患者可管理自己的收货地址，方便网上购药时使用。 |
| 5 | 意见反馈 | 患者可在线进行意见反馈，通过填写投诉对象，投诉科室，投诉事项等信息提交意见。医院管理人员可在管理后台进行意见查看、分类，同时在线回复患者投诉结果。 |
| 6 | 微信在线客服 | 对接微信小程序自带的客服能力，医院端可以通过微信客服对小程序上留言的患者进行解答和分诊。 |

**三、技术评分参数**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **评审细则** | **分值** |
| 1 | 技术响应情况 | 投标文件对技术指标的响应程度：“▲号”部分不满足每项扣5分，非“▲号”部分不满足每项扣2分，扣完为止。 | 10 |
| 2 | 整体设计方案 | 投标文件方案详细、描述的系统功能完整、清楚，对项目有完善的理解说明，能详细说明整体解决方案的实施原理及技术可行性，能明确说明与第三方系统详细对接方案。根据投标人所提供的项目整体设计技术方案综合评审，最优的得10分，依次递减2分。 | 10 |
| 3 | 信息及信息安全资质 | 1.具有软件著作权证书：以下要求的软件著作权登记证证书的软件名称无需与下述完全一致，但内容类别需相似，每提供一项得0.5分，最高4分。 ①线上运营管理软件； ②医生版APP； ③药师版APP； ④用户资讯平台；⑤药房后台管理系统； ⑥医生工作站运维系统； ⑦用药医嘱系统； ⑧医生/药师工作站运维系统； ⑨服务云平台； ⑩小程序支付结算软件；2.具有以下管理体系认证证书每个得3分，最高得6分。高新技术企业证书信息技术服务管理体系认证证书信息安全管理体系认证证书需提供相关证书复印件加盖公章，原件备查。 | 10 |
| 4 | 项目管理及实施方案 | 评价投标人对项目组织管理和实施方合理性、可行性和项目实施进度工期情况。1、提供合理的项目实施及管理、实施计划、质量控制方案的，最优的得10分，依次递减1分。2、仅提供项目实施及管理方案的，得2分。 | 10 |
| 5 | 售后服务方案 | 根据投标人提供售后服务方案（应包括服务维护体系、日常检测保养、响应时间、故障处理、应急维修承诺），明确免费维护期结束后维护费收取标准等，综合评审，最高得5分，依次递减1分。未提供详细的售后服务方案不得分。 | 5 |
| 6 | 培训方案 | 根据投标人提供培训方案综合评审,最高得5分，依次递减1分。未提供详细的培训方案不得分。 | 5 |
| 7 | 合计 | 50 |

1. **商务评分参数**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **评审细则** | **分值** |
| 1 | 投标人综合实力 | 投标人有信息系统安全等级保护备案证明，提供信息系统安全等级保护备案证明第三级得10分，第二级得5分，第一级得1分，未提供或不完整的本项得0分。（提供证明文件复印件）。 | 10 |
| 2 | 投标人资质能力 | 对投标人具有以下证书进行评分。1.具有省级卫生系统主管部门批文，得4分；2.具有省级新应用技术应用证明证书（药学相关），得3分；3.具有互联网药品信息服务资格证，得3分； | 10 |
| 3 | 投标人本地化服务支撑力 | 投标人在广东有稳定的技术服务人员:1、有10名或以上且至少有1名具备PMP项目经理资格的技术服务人员得10分；2、有10名以下，5名以上（包括5名）技术服务人员得5分；3、有5名以下、1名以上（包括1名）技术服务人员得2分；4、未提供不得分。（投标人提供技术服务人员在广东省内缴纳社保证明材料） | 10 |
| 4 | 同类项目业绩 | 投标人提供近三年内的案例（互联网医院相关信息化建设项目的案例），案例≥5个，得10分；5＞案例≥3，得5分；3＞案例≥1，得2分；未提供不得分。（注：以与医疗机构合同协议关键页复印件或中选通知书复印件为准。） | 10 |
| 5 | 合计 | 40 |

1. **价格评分参数**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 评分内容 | 分值 | 评分标准 |
| 价格分 | 10 | 1. 有效投标单位去掉最高报价和最低报价后，将其余各有效投标单位报价的算术平均值作为评标基准价。2. 供应商报价等于基准值时计为满分10分，不等于基准价的供应商得分以下列公式计算得（即每高于基准价1%扣0.2分，每低于基准价1%扣0.1分，扣至0分为止，得分四舍五入保留两位小数）。3. 偏差率计算公式：100%×（投标单位报价-基准价）/基准价。  |