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。 |