**需求清单**

### 1大数据AI患者全周期运营服务平台

|  |
| --- |
| **患者全周期服务及医院运营** |
| **序号** | **名称** | **功能****模块** | **参数要求** |
| 1 | 患者运营及健康管理服务 | 系统搭建 | 1、在医院企业微信平台上搭建患者运营服务平台，提供日常运营维护服务；2、优化医院订阅号菜单功能，提供在搜一搜等端口配置咨询菜单的功能；3、承担本系统的所有接口开发费用，确保系统所有功能正常实现。 |
| 2 | 问题库搭建 | 能够整理分析患者常见的咨询问题，形成完善的问题库，包括但不限于患者信息化操作，医保咨询，费用咨询，检验咨询，出入院办理等常见问题，可以为咨询患者提供一站式线上服务，解决大部分院前院中院后问题； |
| 3 | 服务场景及内容 | 服务需要包含南昌市第一医院**东湖、九龙湖、青山湖、红谷滩**四个院区所有患者线上运营服务，医院各个患者触及的场景内容，包括不限于患者院前就医引导，患者出院跟踪管理，义诊和临床服务的结合，公卫服务和临床的结合，医联体直接的患者运营，医生名片运营七大核心场景。1、提供企业微信平台患者进行一对一接待服务，需配备线上服务人员**10-12**人，负责线上服务的服务人员需具备**临床或医学相关**执业证书；2、服务期限：12个月；3、服务时间：工作日7:30—20:00；节假日9:00——18:00的一对一咨询服务，全年365天服务不间断；4、服务响应时间：≤**5分钟**；5、提供患者对健康管家的满意度反馈表，调查患者在院内及院后的服务后满意度反馈和定期报告，并且跟进反馈进行优化调整；6、提供基于企业微信的医生助理和医生协同的服务方案，医生助理与医生沟通的常见问题清单和汇报清单，医生助理可以在护理、康复、营养等非诊疗健康服务上辅助医生服务患者；7、负责落实医院患者院前、院后管理服务，提供患者详细随访记录(患者年龄特征、患者数量)，包括但不限于随访时间、随访人、随访内容、随访结果。 |
| 4 | 服务模块 | 1、包含医院各个患者触及的场景内容，包括不限于患者院前就医引导，患者出院跟踪管理，义诊和临床服务的结合，公卫服务和临床的结合，医联体直接的患者运营；2、包括医院的线上运营及医生名片的运营服务。 |
| 5 | 服务培训 | 提供完善的咨询服务标准和咨询服务人员培训流程，确保高质量完成医院患者运营服务。 |
| 6 | 服务汇报 | 1、该项目需拟派专业服务人员负责线上运营日常管理、需提供指定负责人的岗位职责和能力模型，提供患者扫码添加好友方案，系统运行、定期汇报相关数据，按照季度设定达成目标，如未能达到季度设定目标，需制定相关数据提升措施，确保最终能够达成目标管理要求；2、定期汇报工作开展情况汇报要求：扫码患者数，咨询患者数，挂号患者数，未就诊患者数。 |
| 7 | 患者运营+医生助手功能 | 平台搭建 | 由供应商负责在医院企业微信平台上搭建（患者运营+医生助手)软件平台，提供日常运营维护服务，其中为≥300名医生提供医生助手服务。 |
| 8 | 系统功能 | 1、可通过系统设置生成不同功能的医生名片+医生助理相互协助的二维码；2、可通过系统设置生成不同功能的医生名片+医生助理相互协助的二维码，实现与患者建立联系交流沟通的功能，支持不同渠道场景不同欢迎语功能，支持添加患者好友自动播报功能；具有医生查看医生助理服务详情的功能，科室管理者查看全科室患者服务详情的功能，医院领导查看全院患者服务详情的功能，每日通过应用消息推送运营数据播报的功能；3、可自定义设置医生、助理的名片模版，根据模版自动化生成医生、助理的专属名片，可批量导出医生、助理的名片物料，可自定义添加医生、助理的多渠道二维码用于义诊、推广员等场景；4、可自定义配置医生组、助理组可自由指定医生与助理组的关系绑定，可配置添加欢迎语，欢迎语内容需支持：文字、图片、视频、小程序、链接形式；5、标签信息可设置病人的标签分类定义画像 ；支持编辑、更新与删除企业微信标签数据，系统有完善的标签库；6、通过腾讯企业微信API获取开启会话存档员工的工作沟通内容，可存档医护及健康管家与患者的聊天记录并支持会话敏感信息监控与提醒；7、医生可对患者进行标签，与医生建立联系的重点关注患者且已进行交流得患者列表可点击列表查看会话内容，并支持继续与患者进行交流，支持医生随时与助理沟通；8、企微患者端信息具有如下功能：通过腾讯企业微信相关接口同步相关接口API，自动同步患者信息，自动绑定患者与医生关系，支持查看患者基本信息，支持查看与患者绑定的医生。 |
| 9 | 医生助理 | 医生助理相关功能1、与医生建立联系的患者，由其助理医生进行交流的患者列表可点击列表查看助理与患者的会话内容，并及时回复；2、助理工作台快捷操作功能，有完善的快捷回复场景和内容库，有待办任务功能；3、助理可对医生进行患者转接；4、助理可对患者进行打标签；5、支持对医生转接患者进行沟通；6、有投诉、建议、好评的反馈模块。 |
| 医生助理软件服务要求1、日常软件问题4小时内必须响应；2、重大的问题(软件出现故障无法正常使用须2小时内响应，4小时解决问题）3、法定节假日响应时间：上午9点至下午6点；4、供应商在服务期限内提供软件升级服务，因软件升级后需要的再次培训服务的供应商需提供相应的培训服务（费用包含在响应报价中）。 |
| 10 | 健康科普内容需求 | 医生助理需按照医生和或者需求协助发送健康科普等内容。 |
| 11 | AI相关功能 | 1、需按照医院各个科室需求搭建医院知识库解决常见问题（包括但不限于患者信息化操作，医保咨询，费用咨询，检验咨询，出入院办理）；2.搭建的咨询平台需具备AI问答功能。 |
| 12 | **全周期医院运营** | 服务要求 | 1、全年入组管理患者要求≥**14万**人（入组是指患者在运营及健康管理服务系统内入组），运营所带来新增患者≥ **3万**人；入组用户服务率100%；入组回访率100%。2、咨询量：≥**28万**人次；3、随访量：≥**14万**人次；4、交互消息：≥**64万**条；5、建立全院问题库≥**16万**条；6、患者对健康助理服务满意度≥**98%**； |
| 13 | 交付要求 | 1、患者运营项目详细实施方案和医院对接规划，符合采购人实际情况的培训计划和培训材料、医院项目宣讲材料、医生助理与医生协同方案。2、患者运营功能部署至采购人企业微信，运行良好，并通过测试，医生助手所有内容达到预期的功能和性能要求，提供包括但不限于需求文档、设计文档、测试文档、用户手册、常见错误解决办法，医生助手系统节目要求简洁易用，组件布局合理并符合界面规范。3、患者运营服务完成患者引流渠道二维码搭建、有完善的引流渠道设置，企业微信患者管理平台部署，并开始提供患者运营服务。4、患者运营服务提供添加患者好友总数量，引导就诊的数量，项目实施期的服务咨询量，随访数量，好评差评的数据，通过原始数据和分析总结报告。 |

### 2线上自媒体服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **运营模块** | **功能模块** | **功能描述** |
| 服务内容 | 抖音挂号系统 | 通过医院官方抖音号及公立医院小程序，实现从内容到服务的线上线下联动，为用户提供健康科普知识传播、实现抖音线上预约挂号、报告查询、在线复诊等智慧便民惠民服务的模式。 |
| 小程序挂载 | 通过公立医院官方抖音号及公立医院小程序，实现从内容到服务的线上线下联动，为用户提供健康科普知识传播、预约挂号、报告查询、在线复诊等智慧便民惠民服务的模式。拥有短视频达人推广挂载能力，且创作者入驻小程序推广计划后，可以在抖音视频发布页或者小程序推广计划内接单，发布投稿视频并挂载小程序，发布后的视频会带上相应的小程序锚点拥有短视频达人推广挂载能力，且创作者入驻小程序推广计划后，可以在抖音视频发布页或者小程序推广计划内接单，发布投稿视频并挂载小程序，发布后的视频会带上相应的小程序锚点开通短视频挂载能力后，符合修改条件即可以对小程序的锚点图标、锚点标题、锚点说明进行自定义配置 |
| 医院蓝V | 医院、科室抖音蓝V账号入驻自媒体平台消费医疗科室特色医生黄V账号入驻自媒体平台 |
| 小红书 | 医院、科室小红书红V入驻自媒体平台消费医疗科室特色医生红V入驻小红书自媒体平台医生KOS平台账号打造医生、医院矩阵IP、多个账号联动针对特色科室、医生以大量小红书素人笔记多账号发布，捆绑医生及品相关键词，实现霸屏的目的运用自媒体平台，发布医生专业科普内容及特色科室的服务内容，以投放广告+专业号科普+自媒体平台种草+引流跳转企微+私域运营邀约就诊+就诊服务裂变快速提升门诊量与手术量 |
| 搭建中台团队 | 通过自媒体平台获客、咨询引流到私域流量池中台团队针对新客咨询、已就诊老客长期跟踪，增加医生与患者、与医院、科室的粘性梳理科室医生优势，打造医生差异化，梳理品相，结合科室为患者匹配相应的医疗服务 |
| 线下服务团队 | 设置科室预约号、医生助理的身份，从患者到院接诊，挂号、检查、治疗住院、出院等全方位陪诊服务传递温暖与健康—线下陪诊服务团队 |
| 服务要求 | 提供策划、撰稿、拍摄、后期、发布、媒体运营不少于**6人**的专属团队，为医院进行服务，全院年度发布不少于**200**条短视频内容；年度发布视频总时长不少于**500**分钟；年度播放量不少于**1.5**亿播放人次；点赞不少于**10万**人次；覆盖医美、中医、眼科等消费医疗科室；覆盖不少于**30**个专家IP；新媒体运营为医院产生带来营收额不少于**500**万人民币收入； |
| 策划前期 | 账号基流 | 测试账号基础流量 |
| 账号权重 | 账号权重—测试账号是否存在潜在问题 |
| 粉丝画像分析 | 通过数据分析粉丝画像、粉丝垂直度及粉丝粘性 |
| 策略规划分析定位 | 分析项目 | 1.根据现有客户行业及初步情况，分配专人对接，组建服务项目组 |
| 定位分析 | 2.技术评估，通过自媒体成功案例结合医院特色，针对客户的需求提出可行性的诊断与优化的建议。 |
| 专家分析 | 3.多平台自媒体专家，全方位1v1分析指导，把脉医院自媒体方向 |
| 运营方案 | 4 .明确运营战略方向，根据其品牌情况进行对应的品牌定位分析、竞品分析，形成完善的运营方案 |
| 运营计划书 | 5 .基于现有自媒体平台、客户现有品牌资料等信息，进行对应的现状分析（用户分析、市场分析、产品分析、竞对分析、SWOT分析、账号分析等）、内容切入点分析、活动轴线等，形成完善的自媒体整体运营方案 |
| 自媒体线上运维 | 基础配置服务 | 完成医院/科室/医生进行新媒体账号申请编写医院/科室新媒体账号功能介绍，欢迎语根据医院需求，基于新媒体平台为企业配置自动回复设置头像及二维码 |
| 平台功能搭建计划书 | 自定义菜单优化—根据前期已定菜单内容设置菜单、填充文字内容、图文内容、功能跳转等内容素材库优化-引导关注，诱导转发素材设计医院矩阵账号注册申请账号标题等文案内容撰写：a.收集优质内容 b.筛选优质内容c.素材编制统计 d.标题亮点策划 |
| 制作期撰写内容及发布运营 | 短视频运营互动 | 视频标准规格：口播类（非网红）、产品类（纯产品展示）、实用技巧分享类【具体可参照案例类型】其他类型可咨询增值服务视频脚本制定：类型脚本撰写视频拍摄准备：医生、场景、设备视频成型：剪辑、配音、字幕根据粉丝画像和热点话题结合企业产品特点规划，多平台投放原创短视频内容及数量 |
| 抖音矩阵 | 60条为达到运营效果的基本保证，如在热点变化、政策突发变化等导致运营效果不够理想的情况下，须及时增加视频拍摄量， |
| 短视频内容输出 | 脚本创意 | 负责制定短视频的内容选题策划、执行、出稿等整体规划，把控整体风格及发展方向；分析同行业抖音号内容结构及话题热点，在此基础上定位客户需求，给出短视频内容建设方案；全程跟进拍摄过程、配音过程、后期制作过程，过程中要给出对应的修改意见根据账户的定位，策划脚本文案创意；根据内容确定阶段性分镜头视频脚本； |
| 视频拍摄 | 以实际脚本为准，提供全部脚本所需演员清单供甲方选择；根据脚本进行全部视频的拍摄服务；配备专业拍摄设备（灯光、收音、稳定器、三脚架等）；根据抖音平台视频调性，结合甲方需求，对所拍摄视频素材进行后期剪辑包装；包含视频剪辑、字幕添加、配音、视频调色、封面图设计等； |
| 监测与反馈评估 | 每周复盘会 | 每周的工作内容及KPI |
| 月度总结报告 | 分析当月运营过中的优劣情况，给出下一步的优化建议并且做出下一个月的运营计划 |
| 全期例会 | 针对运营过程中甲方所产生的疑问，乙方全力配合解答，必要时进行线上会议； |

**3、慢病随访模块**

 为了提高互联网医院“慢病管理”功能的使用率与患者使用体验，更方便医院管理慢性病患者，提高医疗服务的效率和质量，方便患者与医生沟通、提高患者的依从性、更好地跟踪患者的病情，为了满足这一需要，需要对医院微信小程序进行功能对接，逐步实现全面慢病管理。

 以下为功能模版及详情：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **功能模块** | **功能详情** |
| 1 | 健康档案数据管理模块 | 电子健康档案根据与患者的沟通及院内互通信息，为每位患者创建全面的电子健康档案标签系统，包含的病史、过敏史、用药记录、家庭病史、生活习惯、体检报告等内容。动态健康数据采集系统支持通过多种数据源采集健康数据，包括院内智慧医院数据、微信咨询等，持续更新患者档案。存储与同步支持多端数据同步，患者的健康数据在手机端、PC端之间实现无缝衔接和更新。 |
| 2 | 智能筛查模块 | 智能筛查系统系统提供基于AI的智能筛查工具，患者可以通过自助筛查获取健康评估，筛查范围涵盖常见慢性病如糖尿病、高血压等。个性化筛查计划医疗人员和健康管理师等可以根据患者的健康状况和风险因素，生成定制化的筛查计划，并设定自动提醒和复查节点。风险预测与预防基于大数据和AI分析，系统能够预测患者的健康风险，生成个性化的预防措施和健康建议，帮助患者早期干预。 |
| 3 | 健康管理方案模块 | 管理方案定制医生可以根据患者的健康状况、病情发展和生活方式，为每个患者定制个性化的健康管理方案，包括用药方案、饮食建议、运动计划等。健康干预系统通过数据分析和AI模型，主动向患者推送健康干预措施，如调整用药、改变生活习惯等，并对干预效果进行跟踪。周期性评估系统每隔一定周期对患者的健康管理效果进行评估，并提供改进建议，帮助患者长期维持健康状态。 |
| 4 | 科普知识库模块 | 慢病知识库内置覆盖全面的慢病管理知识库，包含各种疾病的发病机制、治疗方案、日常注意事项等，方便患者和医生参考。行为改变支持系统通过健康教育模块，向患者推送与其病情相关的健康知识、生活方式调整建议，鼓励患者养成健康习惯。健康活动与激励计划系统提供健康活动推荐和激励计划，通过记录运动、饮食等行为，鼓励患者参与并给予奖励积分，推动患者积极参与健康管理。 |
| 5 | 智能随访模块 | 自动化随访管理根据患者的病情和康复进展，系统自动生成随访计划，定期向医生和患者发送随访提醒，确保随访按时进行。智能提醒系统系统能够为患者设置多个提醒事项，如用药提醒、复诊提醒、护理提醒、随访提醒等，确保患者能够及时进行健康管理。智能随访助手医护人员可使用系统的随访助手，自动生成随访记录表并发给患者，记录患者的随访反馈并生成随访总结。 |
| 6 | 远程咨询互动模块 | 企业微信与微信无缝对接患者通过微信端联系医生，医生则通过企业微信进行回复。系统确保企业微信和患者微信的消息实时同步，并支持图片、文字、语音、视频等多种沟通方式。实时健康咨询患者可以通过微信向医生提问，获取日常健康管理的建议，医生可以根据患者的档案和实时健康数据提供个性化的建议。多渠道通知与提醒系统支持医生通过企业微信直接向患者发送用药提醒、随访安排、体征监测异常提醒等重要信息，确保患者及时接收并跟进。咨询记录存档系统会自动保存所有企业微信与微信的互动记录，确保医生和患者能够随时查看历史咨询内容，并方便进行后续跟踪与管理。 |
| 7 | 医疗团队协作模块 | 一键协作系统支持医生一键为患者建立企微微信协作群，自动将相关医疗团队成员（如医生、护士、健康管理师等）邀请入群。根据不同的协作需求，系统可区分外部群（医生与患者）和内部群（仅医疗团队成员），确保沟通高效便捷。外部群管理外部群用于医生与患者及其家属之间的沟通互动。医生可通过企业微信与患者微信的连接，实时回复患者的健康咨询，分享复查提醒、用药指导、术后护理等信息。患者及其家属可以在群内随时提出问题，医疗团队则可以共同回复，确保患者获得全面的健康支持。内部群管理内部群用于医院内部的多科室医生之间的协作沟通，如不同科室之间的会诊、病例讨论、跨部门协作等。系统支持将患者的健康档案、检查结果等资料一键分享到群内，便于医疗团队进行协同诊疗。内部群内的讨论内容仅限于医护人员内部共享，确保信息安全。侧边栏助手系统提供企业微信侧边栏助手功能，医生可以通过侧边栏直接查看患者的健康档案、随访计划、体征数据等信息，无需切换应用，极大提升工作效率。此外，侧边栏助手还可以为医生推送待处理事项提醒，例如即将到期的随访计划、预警提示、患者咨询未回复提醒等。群内智能助手系统为每个群自动配置智能助手，支持实时发送健康教育内容、用药提醒等服务，并自动记录群内互动内容，生成咨询报告，帮助医疗团队跟踪患者管理效果。 |
| 8 | 数据分析报告模块 | 个性化报告生成系统支持生成个性化健康报告，包含患者的病史、体征数据、管理进展等，帮助患者清晰了解自己的健康状况。趋势分析系统能够自动生成患者健康数据的趋势分析图表，帮助医生发现潜在的健康问题，及时采取预防措施。群体数据分析系统支持对患者群体的健康数据进行大数据分析，为医院和公共卫生机构提供决策支持，优化慢病管理策略。 |
| 9 | 多平台集成模块 | 移动应用支持系统具备完整的移动端支持，医护团队可以随时通过手机企业微信查看所属患者的健康数据、管理健康档案、并提供随访和咨询。跨平台集成支持与各类健康设备、第三方应用以及医院信息系统（HIS）集成，实现数据互通和协同管理，提升系统的兼容性和扩展性。 |
| 10 | 安全隐私保护模块 | 数据加密与访问控制系统采用高级别的数据加密技术，确保患者的健康数据在传输和存储过程中得到保护，同时通过权限控制确保只有授权人员可以访问敏感数据。隐私管理与合规系统严格遵循医疗数据隐私法规，提供患者隐私管理功能，确保数据安全和合规性，患者可以自主选择数据共享范围。 |

**4、互联网医疗服务模块**

|  |
| --- |
| 互联网医疗服务功能  |
| **序号**  | **功能类别1**  | **功能类别2**  | **功能名称**  | **功能详细描述**  |
| 1 | 患者端 | 门诊咨询 | 智能导诊  | 通过患者病患描述推荐问诊科室 |
| 2 | 科室医生选择  | 按科室选择咨询医生 |
| 3 | 病症描述 | 包含患病时长、病症描述、上传图文病历等资料 |
| 4 | 门诊图文咨询 | 医患咨询对话，支持图文 |
| 5 | 门诊电话咨询 | 医患咨询对话，支持电话 |
| 6 | 门诊视频咨询 | 医患咨询对话，支持视频 |
| 7 | 复诊续方 | 科室医生选择  | 按科室选择咨询医生 |
| 8 | 身体特征描述 | 包含怀孕史、过敏史、家庭病史、病史、用药史 |
| 9 | 填写就诊记录 | 填写历史就诊记录 |
| 10 | 病症描述 | 包含患病时长、病症描述、上传图文病历等资料 |
| 11 | 在线图文复诊 | 医患咨询对话，支持图文 |
| 12 | 在线电话复诊 | 医患咨询对话，支持电话 |
| 13 | 在线视频复诊 | 医患咨询对话，支持视频 |
| 14 | 查看电子处方 | 查看医生开具的电子处方 |
| 15 | 在线购药 | 支持院内取药、线上购药、院内取药直接快递 |
| 16 | 我的医生 | 医生列表 | 包含咨询/复诊等有线上互动医生、挂号成功医生、住院主治医师、关注的医生 |
| 17 | 关注医生 | 可关注/取消关注医生 |
| 18 | 医生信息查看 | 查看医生相关信息，包含医生级别、所在科室、简介、删除、患者评价、历史互动信息 |
| 19 | 消息推送 | 消息推送 | 包含医生接诊消息、回复消息、处方状态消息、药品订单消息等推送 |
| 20 | 支付 | 自费、医保支付 | 支付诊前咨询、在线复诊、住院咨询费、线上购药费、预付快递费 |
| 21 | 评价 | 打星评分 | 支持5星评分 |
| 22 | 评价详情描述 | 文字详情描述 |
| 23 | 个人中心 | 诊前咨询订单 | 查看诊前咨询订单列表、详情、状态 |
| 24 | 在线复诊订单 | 查看在线复诊订单列表、详情、状态 |
| 25 | 住院咨询订单 | 查看住院咨询订单列表、详情、状态 |
| 26 | 药品订单 | 查看诊前咨询订单列表、详情、状态 |
| 27 | 个人健康档案 | 建立、查看 |
| 28 | 医生端 | 门诊咨询 | 接收/拒绝诊前咨询 | 接收/拒绝诊前咨询，填写拒绝原因 |
| 29 | 诊前图文咨询 | 医患咨询对话，支持图文 |
| 30 | 诊前电话咨询 | 医患咨询对话，支持电话 |
| 31 | 诊前视频咨询 | 医患咨询对话，支持视频 |
| 32 | 复诊续方 | 接收/拒绝在线复诊 | 接收/拒绝在线复诊，填写拒绝原因 |
| 33 | 在线图文复诊 | 医患咨询对话，支持图文 |
| 34 | 在线电话复诊 | 医患咨询对话，支持电话 |
| 35 | 在线视频复诊 | 医患咨询对话，支持视频 |
| 36 | 开具电子处方 | 开具的电子处方，包含诊断意见、药品建议及签名 |
| 37 | 患者管理 | 患者列表 | 包含提供过服务的患者、主治的住院病患、挂号成功的病患 |
| 38 | 患者信息查看 | 查看患者详细信息 |
| 39 | 互联网执业申请 | 填写互联网执业信息 | 包含个人执业信息、上传四证 |
| 40 | 审批结果接收 | 查看审批结果 |
| 41 | 个人中心 | 个人资料管理 | 查看、编辑个人资料 |
| 42 | 个人报表 | 包含接诊情况、评分情况等 |
| 43 | 消息推送 | 消息推送 | 包含患者申请咨询/复诊、患者回复消息、处方审批结果消息 |
| 44 | 药师端 | 处方审批 | 处方审批接收 | 接收医生在线电子处方审批 |
| 45 | 处方审批 | 审批通过/不通过，填写不通过原因 |
| 46 | 处方列表 | 处方列表查看，包含状态详情 |
| 47 | 个人中心 | 个人资料管理 | 包含个人执业信息、上传三证 |
| 48 | 消息推送 | 消息推送 | 包含医生处方审核申请消息 |