

新泰市人民医院

智慧服务三级定制开发自行采购项目公告

一、自行采购编号及名称：XTSYY2022—ZG 001

医院智慧服务三级定制开发自行采购项目。

二、采购范围及项目介绍：

为全面贯彻落实国家卫健委关于建设 5G 智慧医院，全面提升医疗服务能力的重大决策部署，进一步推进医院“我为群众办实事”和智慧服务评级工作，根据《关于印发 5G 应用“扬帆”行动计划（2021—2023 年）的通知》（工信部联通信〔2021〕77 号）、《山东省“互联网+医疗健康”惠民便民服务平台建设方案》等文件要求，构建面向患者的“智慧服务”的智慧医院建设，通过信息化手段，持续提升医院服务质量；推动大数据、云计算、人工智能、物联网、5G 等技术在医疗领域的应用，实现医院智慧医院建设水平全省领先、全国一流。

具体参数如下：

产品型号	主要参数	数量	备注
诊疗预约	微信小程序 HAS 预约挂号平台 (1) 患者使用自有移动设备及 PC 设备，在线完成身份注册，患者线上身份注册信息与院内患者信息联通； (2) 支持患者在院外进行预约挂号，预约方式为通过微信小程序在线预约挂号； (3) 院内资源或信息发生变化时，可及时通知患者，如可住院床位变化、临时限号、医师停诊、检查设备故障	1	根据智慧服务三级标准建设

	<p>等；</p> <p>(4) 院内外各类挂号方式在本院号源池共享；</p> <p>(5) 可支持分时段预约挂号或检验、检查，预约时间可精确到1小时以内；</p> <p>(6) 检查治疗预约中心：患者可根据预约直接到医院诊室或检查、治疗等部门接受诊疗服务，无需二次排队；</p> <p>(7) 对疑似倒号、伤医、连续爽约（失信）等行为有黑名单记录和控制措施。</p>		
急救衔接	<p>微信小程序-企业微信急诊信息平台</p> <p>(1) 应急值守人员可从 HAS 急救云系统中获得患者基本信息；</p> <p>(2) 能记录主要参与急救的医护人员信息和时间；</p> <p>(3) 急救信息可通过企业微信消息方式及时通知到医院应急值守人员。</p>	1	根据智慧服务三级标准建设
信息推送	<p>微信小程序 HAS 就医助手消息平台</p> <p>(1) 为患者提供移动端的实时查询服务，如：预约、挂号、缴费等办理是否成功等；</p> <p>(2) 为患者提供移动端的诊疗活动情况告知，如：手术通知、入院提示、出院提示，取药、报告、危急值信息等；</p> <p>(3) 应患者要求，可推送检查注意事项、用药指导等信</p>	1	根据智慧服务三级标准建设

	息。		
标识导航	<p>微信小程序 HAS 院内服务平台</p> <p>(1) 支持患者使用自有移动设备及 PC 设备查询各类公共信息，如就诊到检、剩余号源、候诊信息、取药信息、抽血到检、检查到检等，实现不少于 3 项；</p> <p>(2) 为患者提供静态室内地图查询服务，支持患者在线查询各科室位置。</p>	1	根据智慧服务三级标准建设
患者便利保障	<p>微信小程序 HAS 综合服务平台</p> <p>1, 患者住院商城：患者可通过平台在线购买商品，由院内超市配送到病房，适用于疫情高风险时期，阻断患者及陪护的流动</p> <p>2, 患者在线点餐：患者可通过平台在线点餐，预约三日内餐食。</p> <p>3, 互联网+护理：患者可通过平台预约护理上门</p> <p>4, 患者治疗膳食：患者可以在经过营养医生会诊后，在线预约治疗膳食</p>	1	根据智慧服务三级标准建设
患者反馈	<p>微信小程序 HAS 患者满意度综合平台</p> <p>三级标准</p> <p>(1) 患者可使用自有移动设备及 PC 设备完成满意度调查问卷；</p> <p>(2) 患者可使用自有移动设备及 PC 设备完成投诉及意见反馈。</p>	1	根据智慧服务三级标准建设，产品中预

	<p style="text-align: center;">四级及五级标准</p> <p>(1) 系统支持对投诉意见的分类处理，可通过短信、APP 消息等方式通知医院管理部门；</p> <p>(2) 对于患者投诉支持以短信、APP 消息等方式回应；</p> <p>(3) 可根据患者就诊活动，动态推送满意度调查内容，满意度调查结果与就诊活动可对应。</p> <p style="text-align: center;">结合医院信息系统数据、患者满意度调查结果、舆情监测等信息，对医疗服务进行综合评估；</p>		留 五 级 升 级 条 件
患者管理	<p style="text-align: center;">基于微信体系的患者院外管理平台</p> <p style="text-align: center;">三级标准</p> <p>(1) 为患者提供个性化提醒，包括复诊、用药、生活指导等；</p> <p>(2) 支持以短信、APP 消息等方式向患者推送随访调查表，患者可使用自有移动设备及 PC 设备完成填写，调查结果可自动填入随访系统；</p> <p>(3) 系统支持以短信、APP 消息等方式自动向随访人员推送提示。</p> <p style="text-align: center;">四级及五级标准</p> <p>(1) 可根据病情自动提示患者关注相关健康指标，如运动、血压、血糖、体重等；</p> <p>(2) 支持患者提问的自动应答功能；</p> <p>(3) 根据患者病情变化，动态调整康复计划。</p>	1	根 据 智 慧 服 务 三 级 标 准 建 设 ， 产 品 中 预 留 五 级 升 级 条 件

	患者用微信，院内用企业微信		
药品调剂 与配送	<p>微信小程序 HAS 药学服务平台</p> <p>(1) 患者可使用自有移动设备及 PC 设备查询个人处方、药品说明书，如 APP、网站等；</p> <p>(2) 医院应根据本院的历史处方及可得到的其他医疗机构处方进行统一的合理用药检查；</p> <p>(3) 患者可在线查询到出院带药信息。</p>	1	根据智慧服务三级标准建设
费用支付	<p>微信小程序 HAS 缴费服务平台</p> <p>三级标准</p> <p>(1) 支持患者在窗口使用移动支付方式付费；</p> <p>(2) 支持患者使用自有移动设备完成支付，包括门急诊缴费、住院缴费、住院预交金支付等。</p> <p>四级标准</p> <p>(1) 支持患者使用自有移动设备查询待缴费用，并使用移动设备缴费，包括：挂号费、诊疗费、药费、预约检查费用等；</p> <p>(2) 支持电子发票的生成和数据推送。</p>	1	根据智慧服务三级标准建设，产品中预留四级升级条件
智能导医	<p>微信小程序 HAS 智能分诊和预问诊平台</p> <p>三级</p> <p>(1) 患者使用自有移动设备及 PC 设备可查询科室、医</p>	1	根据智慧服务三级标

	<p>师、出诊信息等；</p> <p>(2) 患者在诊前通过系统录入症状、病史等信息，可供医师参考。</p> <p>四级及五级</p> <p>(1) 系统可根据患者历史诊疗情况、检查、治疗安排等，给出分诊建议；</p> <p>(2) 患者可在移动端根据部位、病情等信息进行简单的分诊。</p> <p>(1) 根据患者病情及区域多发病、流行病情况等，给出患者分诊建议；</p> <p>(2) 患者在诊前录入的症状、病史等信息可自动转为病历记录初稿。</p>		<p>准 建 设，产 品中预 留五级 升级条 件</p>
<p>健康宣教</p>	<p>微信小程序 HAS 智能宣教平台</p> <p>三级</p> <p>(1) 患者可使用自有移动设备及 PC 设备查看医学知识；</p> <p>(2) 患者及家属可在移动端查询就诊注意事项和宣教内容；</p> <p>(3) 不同途径查询的相同医学知识内容应保持一致。</p> <p>四级和五级</p> <p>(1) 患者可使用自有移动设备及 PC 设备进行风险评估，评估结果可反馈至医院系统存储；</p>	<p>1</p>	<p>根据智 慧服务 三级标 准 建 设，产 品中预 留五级 升级条 件</p>

	<p>(2) 可根据患者病历资料自动完成风险评估，并将结果推送给患者或者监护人。</p> <p>根据患者健康记录、监测信息、病情变化，有针对性地推送医学知识。</p>		
转诊服务	支持获取患者院外转诊信息并直接存储于医院信息系统，如 DICOM 影像、患者基本信息、住院病案首页、诊断证明书、检验结果、检查报告等。	1	根据智慧服务三级标准建设
远程医疗	<p>可提供远程分级诊疗基本服务，如实时交互会诊、非实时报告判读等。</p> <p>(1) 全院远程分级诊疗工作统一安排；</p> <p>(2) 诊疗资料内容与交互视频可同时进行展示；</p> <p>(3) 会诊资料存储于医院信息系统。</p> <p>(1) 参与业务的工作人员应进行身份认证；</p> <p>(2) 支持医师及患者使用移动设备开展会诊。</p>	1	根据智慧服务三级标准建设

具体内容包含以下各项：

院外管理 (HCP)	健康管理	健康档案	未就诊人群	个人建档，以健康管理为核心
院外管理 (HCP)	健康管理	自助健康记录	未就诊人群	健康记录，包括日常自我评估
院外管理 (HCP)	健康管理	自我测评	未就诊人群	针对某专科疾病进行健康自我测评

院外管理 (HCP)	健康管理	健康风险提示	未就诊 人群	根据个性化健康记录及体检结果分析 隐藏健康风险
院外管理 (HCP)	健康管理	健康打卡	未就诊 人群	结合积分中心和患者标签，引导患者 进行每日健康打卡，如有异常系统自 动推送就诊方案，并提醒院内健康管 家
院外管理 (HCP)	健康管理	智能客服	未就诊 人群	支持智能客服，人工客服
院外管理 (HCP)	健康管理	个性化就医指导	未就诊 人群	根据患者健康档案进行个性化就医推 荐和分析
院外管理 (HCP)	健康管理	积分中心	未就诊 人群	结合患者服务流程，建立积分中心， 根据患者的完成情况给予积分奖励
院外管理 (HCP)	健康管理	体检预约	未就诊 人群	1、在线体检预约，系统根据体检套餐 自动推送相应提醒，提前前注意事项 等 2、取消预约或改期
院外管理 (HCP)	云陪诊	家庭健康管理平台	未就诊 人群	以家庭为单位的家庭健康管理中心
院外管理 (HCP)	云陪诊	绑定家人	未就诊 人群	绑定家庭成员，授权可查看健康状态
院外管理	云陪诊	家人就诊信息管理	未就诊	绑定家庭成员就诊信息，实时接收家

(HCP)			人群	人就诊信息
院外管理 (HCP)	云陪诊	家人健康信息管理	未就诊 人群	修改或者删除家庭成员，关闭健康授权
院外管理 (HCP)	云陪诊	家人推送内容管理	未就诊 人群	帮助家人订阅健康管理小知识
院外管理 (HCP)	云陪诊	家庭健康状态分析	未就诊 人群	全家健康整体情况智能分析
客户运营 (CDP)	外部运营	紧急就医	全部客 户群	急诊就医以及紧急就医入口，一键呼叫，推送当前用户 GPS 至 120
客户运营 (CDP)	健康管理	健康资讯个性化订阅 推送	未就诊 人群	根据家人标签进行个性化推送资讯
客户运营 (CDP)	健康管理	家人健康资讯代订阅	未就诊 人群	帮助其他家庭成员定制指定方向的资讯
客户运营 (CDP)	健康管理	以主次诊断标签为准 的资讯订阅	患者	面向院外患者（含门诊及住院）的资讯推荐
客户运营 (CDP)	服务可视化	体检服务推荐	全部客 户群	根据客户当前状态进行体检服务购买 推荐
客户运营 (CDP)	服务可视化	医疗服务推荐	全部客 户群	根据客户当前状态进行医疗服务购买 推荐
全流程服 务	云易诊	主动服务驱动引擎	患者	与 HIS 进行协同的任务管理驱动引擎， 降低 HIS 压力

(HSP)				
全流程服 务 (HSP)	云易诊	预约首诊挂号	患者	智能挂号平台，记录信息驱动后续流程
全流程服 务 (HSP)	云易诊	预约复诊挂号	患者	智能挂号平台，以随访情况及诊疗情况驱动后续流程
全流程服 务 (HSP)	云易诊	电子健康卡	患者	对接 his，在线建档
全流程服 务 (HSP)	云易诊	智能导诊	患者	AI 助手，为患者提供智能导诊、智能问病、智能问药、指标百科等在线服务
全流程服 务 (HSP)	云易诊	放号通知订阅	患者	支持在线订阅放号通知，自动推送放号提醒
全流程服 务 (HSP)	云易诊	加号申请	患者	特殊或疑难杂症患者，可以在线提交加号申请，科室审核通过后安排加号挂号
全流程服 务	云易诊	预问诊	患者	1、挂号后，病人在线完成预问诊 2、将预问诊内容导入 His 系统，医生

(HSP)				可在就诊叫号前查阅
全流程服 务 (HSP)	云易诊	云易诊-就诊提醒	患者	<p>1、挂号成功推送，引导患者完成在线预问诊</p> <p>2、增加就诊前一天推送提醒，告知患者就诊前相关注意事项，如可能要做 的检查、温馨提示</p> <p>3、就诊前 3 小时推送提醒，告知患者 交通路线，支持一键导航到医院</p> <p>4、退号成功推送</p>
全流程服 务 (HSP)	云易诊	OCR 拍照自动识别	患者	包含身份证等实体卡证等拍照自动填写相关内容
全流程服 务 (HSP)	云易诊	科室导航	患者	支持在现场查看科室实景引导
全流程服 务 (HSP)	云易诊	就诊签到	患者	在线提供签到服务，并引导患者就诊
全流程服 务 (HSP)	云易诊	排队通知	患者	签到后推送排队通知，支持在线查看 排队情况

全流程服务 (HSP)	云易诊	叫号提醒	患者	根据患者等候队列的实时变化，推送提醒并引导患者就诊，提前 3 人叫号提醒，到号提醒
全流程服务 (HSP)	云易诊	缴费提醒	患者	根据就诊状态，自动推送缴费提醒
全流程服务 (HSP)	云易诊		患者	支持在线缴费门诊费用
全流程服务 (HSP)	云易诊	检查预约	患者	1、检查和其他辅助检查实现网上/一站式预约 2、预约成功后推送相应检查注意事项 3、支持在线取消预约或改期
全流程服务 (HSP)	云易诊	预约通知	患者	检查预约成功和取消后的消息推送
全流程服务 (HSP)	云易诊	检查叫号	患者	根据患者等候队列的实时变化，推送提醒并引导患者检查，提前 3 人叫号提醒，到号提醒
全流程服务	云易诊	在线查看检查结果	患者	在线查看检查、检验等报告

(HSP)				
全流程服 务 (HSP)	云易诊	检查结果推送	患者	检查检验报告出来后，自动推送给患者，及时查收检查结果
全流程服 务 (HSP)	云易诊	门诊药品说明书	患者	可查看门诊药品使用相关说明书及注意事项
全流程服 务 (HSP)	云易诊	门诊用药处方	患者	可查看本人用药具体说明处方
全流程服 务 (HSP)	云易诊	门诊发票	患者	在线下载门诊电子发票
全流程服 务 (HSP)	患者满意度	患者满意度	患者	1、结合医院信息系统数据、患者满意度调查结果、舆情监测等信息，对医疗服务进行综合评估； 2、就诊后结束自动推送满意度问卷
全流程服 务 (HSP)	投诉管理	投诉管理	患者	根据投诉情况自动在医院内部部门间进行处理的流程引擎
全流程服	云易诊	复诊提醒	患者	根据疾病、诊断结果和医嘱等，系统

务 (HSP)				自动推送复诊提醒
全流程服 务 (HSP)	云易诊	住院预约	患者	线上支持住院业务的预约办理
全流程服 务 (HSP)	云易诊	自助住院	患者	在线办理住院相关手续
全流程服 务 (HSP)	云易诊	检查预约通知	患者	在线查看检查预约情况，通过系统自动推送提醒注意事项
全流程服 务 (HSP)	云易诊	在线查看住院检查结果	患者	在线查看住院检查、检验等报告
全流程服 务 (HSP)	云易诊	住院检查结果推送	患者	住院检查检验报告出来后，自动推送给患者，及时查收检查结果
全流程服 务 (HSP)	云易诊	在线咨询	患者	云易诊页面显示主治医生和主管护士，并支持在线发起临时会话咨询
全流程服	云易诊	电子陪护证	患者	陪护人员管理

务 (HSP)				
全流程服 务 (HSP)	云易诊	营养餐预定	患者	住院期间，结合营养师所下膳食医嘱 自动向患者推荐适宜餐食。
全流程服 务 (HSP)	云易诊	在线查看住院明细	患者	在线查看住院清单，在线缴纳住院定 金
全流程服 务 (HSP)	云易诊	手术进度查询	患者	在线查看手术等候信息
全流程服 务 (HSP)	云易诊	手术结束推送	患者	系统根据手术完成状态自动推送提醒
全流程服 务 (HSP)	云易诊	自助出院	患者	在线办理出院手续
全流程服 务 (HSP)	服务可视化	在线商场	患者	支持在线购买生活用品等
全流程服	服务可视化	在线点餐	患者	支持在线点餐

务 (HSP)				
全流程服 务 (HSP)	服务可视化	陪护预约	患者	在线预约陪护服务
全流程服 务 (HSP)	服务可视化	就诊指南	患者	就诊指南、交通指南、入院说明、出院说明等信息在线查看
全流程服 务 (HSP)	服务可视化	送药到家	患者	根据患者处方情况，可选择送药到家
院外管理 (HCP)	外部运营	病历复印	患者	支持在线办理病历复印申请
院外管理 (HCP)	外部运营	护理网+护理	患者	在线预约上门护理服务
客户运营 (CDP)	科普宣教	门诊诊间宣教	患者	以所挂科室为标签进行宣教
客户运营 (CDP)	科普宣教	住院期间宣教	患者	以手术类型为标签进行宣教
客户运营 (CDP)	科普宣教	门诊后宣教	患者	以主次诊断相关标签进行宣教

客户运营 (CDP)	科普宣教	出院后宣教	患者	以主次诊断标签进行宣教
客户运营 (CDP)	诊后管理	门诊随访	患者	1、以疾病为单位配置随访方案 2、系统自动推送 3、添加科室小助手企业微信
客户运营 (CDP)	诊后管理	出院随访	患者	1、以疾病为单位配置随访方案 2、系统自动推送 3、添加科室小助手企业微信
客户运营 (CDP)	诊后管理	门诊药学联合动态调 药	患者	根据健康情况进行的动态门诊后用药 调整
客户运营 (CDP)	诊后管理	住院药学联合动态调 药	患者	根据健康情况进行的动态出院用药调 整
客户运营 (CDP)	慢病及专科助 手	以指定疾病引擎构建 的康复打卡	专病患 者	指定慢病的院外康复打卡
客户运营 (CDP)	慢病及专科助 手	以指定疾病引擎构建 的智能随访	专病患 者	指定慢病的量表模块配置
客户运营 (CDP)	慢病及专科助 手	以指定疾病引擎构建 的智能宣教	专病患 者	指定慢病的宣教模块配置
客户运营 (CDP)	慢病及专科助 手	以指定疾病引擎构建 的风险干预	专病患 者	根据患者量表数值变化进行风险干预
系统集成	1、提供项目所需的安装调试、各模块对接等服务；2、提供相应的培训服务			

服务	
----	--

三、参加资格：

1、具备合法经营资格，具有独立承担民事责任的能力，具有良好的商业信誉，近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。报名时需提供加盖红章经营资格证复印件、法人资格证明或法人授权委托书一份。

2、参加投标产品具有自己的所有权或有效合法授权，且近三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

四、本采购项目预算控制价不超人民币 50 万元，以实际中标价格交钥匙项目据实结算。

支付方式：签订合同 30 天内凭中标方出具银行等额保函预付 30%；验收交付使用后支付 60%；余款在质保期内每年等额均付。

五、本次采购项目按询价自行采购方式进行，在同等、满足所有要求条件下，价格低者中标；根据医院方要求提供免费、无限次与第三方软件进行接口对接服务；满足医院方需求为最终验收标准。

六、质保及交货日期：免费质保两年，签订合同后三个月交付使用。

七、公示内容及报名期限

1.公示及报名期限：2022 年 1 月 10 日至 2022 年 1 月 13 日（上午 8:00-12：00.下午 1:30-5:00）。其他供应商如对该公示存在异议，请在公示期内以书面形式向采购人反映。在该期限后，提出的异议申请将不再受理。公示及报名期间无异议，正常报名参加，医院将依法进行自行采购。

2、开标时间：2022 年 1 月 18 日下午 2：00，地点：医院门诊楼六楼会议室

3.采购联系人：医院招标办公室 联系电话：刘主任 17553891039

八、发布公告的媒介：

本项目公告在新泰市人民医院宣传栏和网站(<http://www.xtsrmyy.com.cn/>)公开发布。

新泰市人民医院

2022年1月10日