**南方科技大学医院互联网医院**

**2022-2023年度运营建设与信息服务用户需求书**

## 主要目标

按照项目建设清单需求完成运营建设和信息服务模块建设，其中信息服务建设须在项目签约之日起2周内完成部署，保证互联网医院各业务模块顺利开展运营。运营建设时间为项目签约之日起满1年。

**二、运营建设清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **模块** | **内容** | **运营** |
| **基础****运营** | 产品运营。确保上线的图文咨询、科室咨询、名医讲堂、随访管理、网络门诊、电子处方与药品配送、安心护理、快速续方等功能的内外部培训、物料、宣传等基础运营工作。有效开展公众号用户开发转化运营。 | 每周驻场1人不少于2天 |
| 现场运营。确保互联网医院的正常运作，及时响应运营过程中出现的需求和问题，并给以必要的反馈与解决。 |
| 数据运营。定期整理互联网医院的基础运营报告（月报、季报、年报），并提出针对性的优化建议和提升方案。确保各类数据及时存储至指定位置。 | 定期输出运营报告 |
| **业务****运营** | 运营咨询。结合医院互联网医院业务的实际情况，对医院门诊科室、医技、药剂等部门进行调研，业务梳理，制定相应的业务推广策略。 | 运营赋能 |
| **专科****运营** | 专科短视频运营。针对试点科室开展的深度运营，持续拍摄系列科普短视频，并协助进行账号平台的发布及互动。 | 可另行约定 |
| 专科直播运营。结合院方的官方抖音、视频号账号，开展线上科普直播运营，联动患者社群、外部流量等充分促活。 | 可另行约定 |
| 专科内容运营。协助医院的专科运营服务，整理用户最关注的相关信息，并整理出对应的私聊话术、社群文案、朋友圈科普等，并协助整理医院的专科专病知识库，为专科业务运营提供充足的内容素材作支撑。 | 建立专科运营知识库 |
| 专科数据运营。定期提供专科运营（短视频、直播、用户社群等）的数据报告（月度、季度、年度），并提出针对性的优化建议和提升方案。 | 可另行约定 |
| 流量渠道设计。针对健康咨询、视频门诊、快速续方、专科运营等不同的场景，通过包裹卡、物料、线上二维码、公众号推送等方式，设计不同的用户转化流程，加快医院的线上用户流量池积累。 | 全年持续 |
| 用户运营赋能。为医院客服团队进行运营赋能，落实私聊答疑、朋友圈科普宣传、活动策划、官微宣传、社群维护等工作。 | 全年持续 |

**三、信息服务建设清单**

| **功能模块** | **内 容** |
| --- | --- |
| 用户端口说明 | 患者端：患者使用医院官方微信公众号或小程序。医务人员端：医生可使用手机APP或PC端医生工作站，手机APP支持IOS系统与安卓系统。药师与护士可使用手机APP开展移动审方与安心护理功能，手机APP支持IOS系统与安卓系统。管理端：医院管理者可通过PC端，根据授权登陆指定的管理后台（网站）进行管理。 |
| 在线咨询 | 患者端：通过关注医院公众号/微信小程序，查看互联网医院的首页、医生主页等相关内容，支持扫码关注、预约挂号（网络门诊）、图文咨询、电话咨询、科室咨询等。医生端：支持在APP后台查看待办信息；支持个人咨询与科室咨询模式，对于科室咨询，能够显示问题列表，领取咨询问题，转移问题科室，查询患者健康档案信息，并以“图片+文字+语音”的形式回复患者问题，支持医生向患者发起隐号电话，即时沟通。管理后台：实现签约医生管理、医生统计、服务设置、订单管理、收支管理、评价管理等功能。 |
| 名医讲堂 | 患者端：名医讲堂：按医院设置分类显示该医院医生发布的所有患教素材资源。（图文/音频）课程详情：按课程类型显示健康课程的内容。可分享、评论和赞赏。医生端：显示医生发布的音频资源列表，分为已发布和草稿箱标签，支持对音频资源进行禁用和启用处理，支持对音频资源进行信息修改重新发布，支持新增发布音频或者暂时保存草稿。 |
| 患者管理 | 患者端：随访消息：患者可收到医生日常主动推送过来的随访消息（文字、图片、语音、课程等）。医生端：患者管理：显示关注医生的患者列表，显示医生重点关注的患者列表，支持查询患者健康档案信息，包括就诊历史记录和检验检查，支持给患者设置标签和备注。随访消息：医生可以给患者单发或者群发送随访消息（图文、语音、课程、排班）, 支持医生给患者可以拨打中间虚拟号的随访电话。问卷管理：支持医生自定义专病问卷，并融合到随访计划中推送给患者，医生团队可在手机端查看或者管理平台进行批量查看与下载。 |
| 个人中心 | 患者端：支持患者查看自身的账号信息、健康档案和订单管理。（部分查询功能需先上线服务平台病历功能和检验检查功能）医生端：支持医生查看自身信息、医生钱包、服务管理配置、订单管理、线上医嘱管理等。 |
| 线上处方与处方流转平台 | 患者端：支持关联健康卡、查看在线医嘱、电子病历、处方购药、订单查询和药品配送功能。医生端：支持医生实现处方开具、处方作废、处方查询、医生信息备案、下载CA签名证书、设置签章、处方签名和订单查询功能。药师端：支持药师实现移动审方。管理后台：实现处方功能设置、药品目录管理、发药门店管理、处方审核、处方查询、处方打印、订单查询、订单发货、订单退款、医生备案和处方权限管理等。处方集成说明：处方模块有集成模式和非集成模式区分。集成模式中，与医院HIS系统的标准集成主要包括药品目录、诊断库、处方创建与作废、处方支付与退款、处方发药等。其余环节集成属非标准产品功能需额外专项评估。 |
| 网络门诊 | 患者端：视频互动小程序：申请该医院微信小程序，承接患者的网络问诊功能。如果是支付宝端则使用生活号满足。（小程序需认证公立医院/互联网医院服务类目）网络门诊：查看医院所有医生的网络门诊排班，并支持发起视频问诊。预约后医生与患者开展视频问诊服务。网络门诊预约下单支持强制选择线下就诊记录（需与HIS对接）的严格复诊判定机制。融合排班：支持网络门诊的排班能够与门诊排班进行融合展示，实现线上线下号源信息互通，提高网络门诊的曝光率，便于患者进行挂号。（需先上线患者服务平台）医生端：支持医生登陆网络门诊工作台（包括PC端和手机APP），与患者开展视频问诊互动，实现处方病历书写，患者病历查询等功能。管理后台：支持实现科室管理、排班管理、服务设置与复诊判定模式设置。 |
| 定点保障 | 患者端：开设“新型肺炎专问”服务，在疫情期间，可以免费向医生发起免费咨询。医生端：由医院指定的医生团队为患者提供免费的健康咨询服务。 |
| 安心护理 | 患者端：支持患者自主填写上门时间、定位服务地址，并根据地址自动筛选能提供的护理项目，以及填写病情信息、订单查询和服务评价功能。护士端：支持护士在服务大厅主动接单、查询患者信息、上门服务、查询定位、一键呼叫、订单确认等功能。管理后台：支持护士人员管理、上门护理服务设置、护理项目管理、护理订单查询与审核与报警信息处理等。 |
| 系统运维 | 提供电话咨询解答，技术文档支持，患者移动服务与支付系统的操作指导，系统故障、BUG等问题处理，前置服务部署及更新。（不含对第三方、操作系统、病毒、硬件等引起的服务器故障处理。） |