招标编号：NTEYXXGG2019008（第三次）

南通市第二人民医院

医院随访系统项目需求文件

1. **项目名称：南通市第二人民**医院随访系统项目
2. **项目预算：**15万元
3. **项目概况：**医院建设随访系统，中标人提供项目所需的软、硬件，并负责在合同签订后的一个月内完成全部设备设施及软件的安装调试。其中电话由医院和运营商另行签约付费，本系统须做好与通话系统的对接工作。
4. **付款方式：**系统交付一个月后进行初验收，初验收两个月后进行最终验收。最终验收合格后，医院凭合规全额发票，一个月内以转账或承兑方式支付系统总价的90%，余款自系统最终验收合格之日起一年后付清。
5. **免费维护期及免费维护期后维护年费：**免费维护期不少于2年。年维护费不高于合同金额的10%，双方另立合同生效。
6. **投标人资质要求：**

1. 具有独立法人资格

2. 具有独立承担民事责任的能力

3. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

4. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力及实力比较雄厚的公司

5. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

6. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录

7. 所投产品具有软件产品登记证书或软件著作权证书

8. 投标人提供医疗系统类似的成功案例（南通地区优先提供），提供相应合同复印件（原件备查）。

**七、随访系统建设目标**

电话随访管理系统强调以患者为中心的理念，利用通讯科技和互联网信息技术，对患者进行关怀性回访和管理型回访，并进行回访统计，进一步规范医疗服务行为，提高医院服务水平。随访系统必须满足《全国医院信息化建设标准与规范（试行）》规定，包含以下要求：为患者提供个性化的提醒（复诊、用药、生活、健康宣教），帮助患者康复，提高患者满意度。开展患者满意度调查，投诉建议反馈，提升管理水平。收集患者预后情况，统计分析，提高医疗水平。

**八、系统整体建设要求**

随访系统优先采用sip网络电话结合本地网关进行部署,免费提供随访系统使用的固定电话机（按需提供，最多30台）及免费线路布置，电话费用由医院支出。要求拥有自主知识产权，采用可靠的产品和技术，遵循业界统一标准，维护方便。软件必须采用模块化设计，以适应分阶段建设要求以及后期功能的扩展。

1、系统位点数量及接口费用

不少于28个标准位点和2个预留位点，同时具备随时增加位点的扩展能力。本系统与医院其他任何系统对接，中标人按时完成接口开发及调试，并且不收取医院任何费用。中标人不承担医院其他系统公司的对接费用。

2、功能要求

随访系统功能主要要求至少包含以下几个方面：

1）基础信息维护

病区管理，分治疗组管理，员工管理，患者基本信息管理、住院出院信息管理等。基础平台包含患者服务视图及其它的功能如：含员工权限角色管理、线路配置、短信配置等。

2）信息对接

患者信息通过与HIS、电子病历的对接，自动同步门诊和住院的患者信息，生成相应的随访名单。

3）电话外呼

病区或医院的回访人员，通过电脑点击患者电话进行外呼，并对随访内容进行记录。电话全程录音。系统支持灵活的问卷模板自定义功能，支持随访记录绩效考核和结果统计。

4）随访业务分类

医院随访主要分为三大类，每类随访记录各不相同。

病区住院患者随访：根据各个病区的患者信息进行随访并记录。

医院住院患者随访：对医院住院患者进行抽查随访并记录。

医院门诊患者随访：对医院门诊患者进行抽查随访并记录。

除了电话随访记录，系统还支持纸质随访结果的录入。

5）运营管理

随访系统监控软件，可以实时查看到线路状况、回访人员外呼状态以及服务器、通讯软件的运行情况。

6）短信功能

系统支持短信模板的管理和短信的发送。

7）权限管理

系统拥有权限管理功能，不同病区和医院的人员看到其权限下对应的患者信息和随访任务。

**九、功能模块及功能描述**

1、管理员管理

查看管理系统管理员，对管理员进行增加删除操作。

2、科室管理

查看管理医院科室信息，对其进行增加删除操作。

3、医疗组管理

在此设置医院所有的医疗组专科信息，对其进行增加删除操作。

4、医生管理

管理医院所有医生的个人信息。

5、病人信息管理

对门诊患者、住院患者的基本信息、住院信息、诊断信息进行管理，可增加，修改删除、可按条件查询分类。

按照医院的科室、医生、护士信息进行维护管理。可增加修改删除、可按条件查询分类。

6、出院随访

住院患者在院时间较长，与医院多个部门接触，对医院各个环节有深入的了解，出院后能够为医院提出很多宝贵意见和建议。通过软件批量导入出院患者信息，电脑自动拨号，节省操作员拨打电话时间，提升工作效率。

随访过程中， 可着重联系需要复诊的患者， 并告知需到院复诊，增加复诊率，增加医院收入。

患者基本信息涵括病案首页所有字段内容， 兼容各HIS 厂家数据格式。通过软件接口定期导入即可。

随访模板可由医院任意修改定义，增加删除：

对病人信息进行回访调查，可以查看病人具体信息，病人回访信息，病人住院记录，发布回访任务，可定时回访。

7、病人信息导入

通过医院HIS系统获取病人信息，自动导入随访系统，信息导入功能仅限于增加和查询。

8、满意度统计

* 电话随访中心满意度报表：统计一定范围日期，全院或者科室内的病人电话随访信息，统计出院病人数，回访病人数，回访成功数，回访失败数，所占比例数，以及详细回访调查满意数。
* 电话随访中心回访统计：统计一定范围日期全院病人电话随访记录状态信息。例如：回访成功数，失败数，电话无人接听数量，电话空话数量，电话关机数量，电话停机数，以及所占比例数等。
* 电话随访临床满意度排序统计：对一定范围日期内医院各个科室的医生，护士电话回访数，回访满意度进行统计，并按综合满意度对科室进行满意度排序。
* 电话随访有关情况一览表：对一定范围日期内医院各个科室的回访总数，回访未成功数，电话误数，医生未访数，其他回访信息进行统计。
* 电话随访医技科室满意度汇总：对一定范围日期内医院医技科室的回访人数，回访满意数，不满意数，满意度统计，并根据满意度进行科室排序。
* 工作人员回访工作量统计：对一定范围日期内各个工作人员回访病人信息数量进行统计

**十、系统框架及技术指标要求**

1、系统框架

1）系统采用B/S架构，中心机房部署多媒体呼叫中心平台， E1接入， IP座席通过内部局域网与服务端相连。

2）使用稳定性高的Linux系统，Web服务采用稳定的Tomcat。

3）客户端只需要通过浏览器，给所有账号授权、功能授权，以及功能升级都由超级管理员来执行。统一管理，高效执行。

2、技术指标（加★为关键性技术指标，必须响应，需截图证明或演示时特别说明）

1）稳定性：系统收到有效号码后选择差错概率为：P≤0.00002；系统在任一分钟间隔中，由于故障造成已经建立的连接提前释放的概率为： P≤0.1；系统由于故障造成应释放的连接不能释放的概率为：P≤0.1；系统由于故障误送提示音差错的概率为：P≤0.00005；其它故障概率为：P≤0.2

2）安全性：数据传输过程中，采用流行的SSL协议技术

3）易操作：人性化界面设计，功能设计，符合使用习惯。

4）平滑升级：当中心现有规模无法满足需求时，无需改变架构和原有系统设备，只需添加相应硬件即可实现，短时间内即可实现系统的扩容，不需进行复杂的调试和更改，扩容成本低。

5）故障点少，易维护：将系统可能出现的物理故障点控制在一定范围，当出现故障时，可在最短的时间内锁定故障，缩短解决问题时间。

6）易扩展、易对接：系统应用层采用开放性的设计原则，可扩展性极强。

★7）可进行智能化大数据处理，应用级人工智能交互，实时报表可视化。