**潍坊市人民****医院三级随访系统项目征集公告**

潍坊市人民医院根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，对医院三级随访系统项目进行市场价格等调查征集，欢迎广大符合条件的供应商积极参与。

一、联系人：潍坊市人民医院物资采购办公室

二、联系电话：0536-8192593

三、参考要求详见附件。

四、要求：在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格，且具有响应供货能力的生产商或经销商；具有独立承担民事责任的能力和经营许可；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；参加采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；被信用中国网站、中国政府采购网、信用山东网站列为失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标单位不得参与本次招标；单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加；本次征集接受联合体投标。

五、征集方式：供应商将填写无误的附件报名表格（同时提交可编辑电子版一份），连同有效期内营业执照副本、税务登记证副本扫描后以邮件附件形式发送到潍坊市人民医院物资采购办公室邮箱wfrmgyszj@163,邮件主题为：项目名称+公司名称。

六、征集时间：2021年10月12日上午9点至10月14日下午3点（休息日除外）。

七、符合要求的供应商，邀请函免费发至预留的邮箱，如未收到，请务必自行电话联系物资采购办公室核实。

**备注：本次征集仅作为医院三级随访系统项目市场价格****等需求调查，不属于采购公开招标，望各供应商知悉。如有疑问，请拨打联系电话咨询。**

潍坊市人民医院物资采购办公室

2021年10月12日

**附件：**

**功能及技术要求**

1.系统架构：要求系统采用主流B/S设计结构，方便系统维护和升级。

2.UI界面：要求系统界面友好、美观大方，简洁明了、层次清晰，方便科室随访人员及随访中心人员操作。

3.后台数据库：支持主流数据库。

4.语音通话：临床科室随访，需要通过话务语音盒，软件一键拨号，通话全程录音、耳麦接打电话；随访中心通过语音服务器实现拨号录音功能。

5.统计分析功能：要求提供专业的BI报表设计工具，要求系统为主流B/S结构，方便医院部署和维护；系统应具备对随访结果的详尽统计分析功能，能够根据不同随访模板产生相应的分析报表。

6.稳定性、可靠性：系统应用过程中应具有高度的稳定性和可靠性，确保随访数据及患者信息的记录安全。

7.硬件：提供能确保系统稳定、可靠运行的服务器，满足医院业务需求的存储以及系统应用所需的其他硬件设备。

8.安全：所提供软、硬件要符合上级主管部门和医院的信息网络安全建设标准。

| **类别** | **功能分类** | **功能模块** | **功能描述** |
| --- | --- | --- | --- |
| **随访系统软件** | **系统设置** | 科室信息管理 | 要求系统提供医院科室信息维护管理，包含科室名称、科室代码，科室简介、科室特色、科室主治疾病、所处位置等。 |
| 人员信息管理 | 要求系统提供医院人员信息维护、修改管理，包含姓名、性别、工作人员编码、科室、支撑、职位等。 |
| 随访模板管理 | 随访模板按类型进行维护管理，要求系统提供随访模板的灵活设置功能，使用部门可以根据自己的实际需求设置模板。对随访模板进行分类管理，提供方便快捷随访项目维护功能。 |
| 随访项目管理 | 随访项目维护管理，要求系统提供随访模板中的随访项目（选项）的灵活设置功能，随访项目选项包含单选、多选、填空、时间等等，使用部门可以根据自己的实际需求设置随访项目并更改到随访模板。 |
| 随访分类管理 | 随访分类维护管理，要求系统可将患者随访设置为多种类型的随访，包含但不限于住院患者随访、门诊患者随访、在院患者随访、专科专病随访等等。 |
| 电话拨号设置 | 电话拨号设置提供外线号、拨号前缀、语音服务器地址等设置，支持自动拨号呼出和来电记录功能。 |
| 短信推送设置 | 短信推送相关设置提供短信发送前的相关信息设置，支持短信自动发送和自动接收功能。 |
| 呼叫结果设置 | 随访呼叫结果维护设置，要求系统根据实际使用情况设置不同的呼叫结果，如：成功、关机、停机、无人接听、拒接等呼叫情况。 |
| 总体感受设置 | 随访总体感受维护设置，需根据实际随访过程中的情况设置不同的总体感受，如：非常满意、满意、一般、不满意。 |
| 建议类型设置 | 随访建议类型维护设置，需根据患者提出的建议所属的类型来进行设置，如：医疗、护理、医技、环境卫生、安全防护、膳食管理、医患沟通等。 |
| 随访结果设置 | 随访结果维护设置，用户根据实际需要可自行设置，随访结果包含正常、良好、失随、死亡、其他等等。 |
| **患者管理** | 出院患者信息管理 | 出院患者信息导入、维护、管理。要求系统提供出院患者的信息导入功能，与医院的信息系统进行对接，并对患者信息进行分类管理。患者信息包含患者基本信息、住院记录、门诊记录、疾病诊断、手术信息、实验室检查、影像信息、用药情况等。使用部门可以根据自己的实际需求来灵活设置患者信息的显示项目，可以设置是否显示、显示顺序、显示宽度等。 |
| 在院患者信息管理 | 在院患者信息导入、维护、管理。要求系统提供在院患者的信息导入功能，与医院的信息系统进行对接，并对患者信息进行分类管理。患者信息包含患者基本信息、住院记录、门诊记录、疾病诊断、手术信息、实验室检查、影像信息、用药情况等。使用部门可以根据自己的实际需求来灵活设置患者信息的显示项目，可以设置是否显示、显示顺序、显示宽度等。 |
| 门诊患者信息管理 | 门诊患者信息导入、维护、管理。要求系统提供门诊患者的信息导入功能，与医院的信息系统进行对接，并对患者信息进行分类管理。患者信息包含患者基本信息、门诊记录、疾病诊断、影像信息、用药情况等。使用部门可以根据自己的实际需求来灵活设置患者信息的显示项目，可以设置是否显示、显示顺序、显示宽度等。 |
| 患者档案管理 | 要求提供患者健康档案管理。患者健康档案内容包含，患者基本信息、疾病信息、诊断信息、手术信息、检查检验记录、出院小结、出院医嘱、随访信息等。 |
| **知识库管理** | 健康宣教知识库 | 要求系统提供至少2000多种宣教内容，可自主编辑内容，格式，排版。系统自带丰富完善的疾病知识库和健康宣教库，能满足医院随访过程中对患者院外的健康宣教、人文关怀、康复指导，协助患者管理好自身的饮食起居，最大程度提升患者的院外健康。 |
| 急救知识库 | 要求系统提供至少包含2000条基础急救知识，并提供急救知识维护管理功能，用户可自行编辑维护。 |
| 疾病库 | 要求系统提供至少包含4000条基础疾病知识，并提供疾病库维护管理功能，用户可自行编辑维护。 |
| 药品库 | 要求系统提供至少包含8000条基础药品知识，并提供药品库维护管理功能，用户可自行编辑维护。 |
| 药品诊疗目录 | 要求系统提供医院药品诊疗目录导入功能，并提供药品目录维护管理功能，用户可自行编辑维护。 |
| 随访模板库 | 要求系统提供至少500种以上基础疾病随访模板，并提供随访模板库维护管理功能，随访模板库维护按级别、科室、疾病进行分类，随访项目回复选项可设置，包含文本、数字、时间、单选、多选、下拉等，方便用户进行编辑维护。 |
| 短信库 | 要求系统提供至少包含5000条基础短信知识库，并提供短信库维护管理功能，短信维护可按科室设置权限，各科室用户可自行编辑维护。 |
| **分级随访** | 一级随访 | 一级随访：科室随访，设置在病区医生办公室，由主管医生对患者进行随访，主管医生使用系统可以随访和管理本科室自己的出院患者，随访的主要内容主要为“出院指导、用药指导、病情跟踪、复诊提醒、健康宣教、爱心提示” 等； |
| 二级随访 | 二级随访：随访中心随访，设置在患者随访中心（患者服务部门），随访人员根据随访计划可以随访和管理全院的出院患者，随访内容主要为“医疗质量调查、满意度调查、呵护问候、医讯发布” 等，随访中心人员可以实时监管到临床科室的随访情况和随访结果； |
| 三级随访 | 三级随访：随访抽查，设置在党办、纪检等职能部门，主要是再次随访不满意的患者，抽查科室和随访中心是否随访，随访结果是否真实等。 |
| **随访计划** | 随访计划安排 | 要求系统提供随访计划设定功能，根据患者的出院时间、出院科室、疾病诊断等信息，智能自动对患者进行随访计划安排，通过随访计划安排，确定患者的随访人员、随访时间、随访类型等信息；同时要求系统可以为特定患者（专科专病随访）多次随访计划；根据患者的出院时间、随访人员的人数、出院后几天随访、随访周期频率等内容进行随访计划的安排，同时可以设定为随访计划自动安排，随访人员每天登陆随访系统，查看今日随访，对于当天的随访任务一目了然。实现当患者在短时间内重复来院，系统可设置指定时间间隔下，不重复纳入随访计划，避免反复随访。实现转归情况为‘死亡’的患者自动不纳入随访计划，当对某一个患者标记为“死亡”或随访状态为“死亡患者”时，系统自动关停该患者未完成随访任务，支持过滤无效号码的患者。 |
| **院级随访** | 医疗质量随访 | 出院随访，满意度调查以及出院问候。随访中心人员进入随访模块，就能看到当天的今日随访计划，按照随访计划逐条对患者进行随访，开展出院问候，对医院的医疗质量、服务态度、服务质量、就诊环境、就诊价格等情况进行满意度调查、呵护问候等 |
| 今日随访 | 按照随访计划设置，快捷查询今日应随访的患者 |
| 30天已随访 | 系统登录用户查询30天内，已经随访的患者 |
| 30天未随访 | 系统登录用户查询30天内，已做随访计划安排，因故未随访的患者 |
| 未成功随访 | 系统登录用户查询由于占线、无人接听等原因，没能成功随访的患者，需要继续随访 |
| 表扬批评 | 可多次记录，可表扬批评多个科室、多名人员 |
| 意见建议 | 可多次记录，可记录不同类别的随访意见和建议 |
| 随访记录提交 | 随访完成，提交本次随访记录，并自动滚动到下一个应随访患者。 |
| 自助拨号管理 | 软件界面一键自助拨号、点击鼠标挂断 |
| 通话录音管理 | 随访振铃后全程录音，并提供随访录音听取功能 |
| **科室随访** | 科室随访 | 临床科室根据自己科室的疾病特点，设置本科室的临床科室随访模板，由主管医生或者责任护士对患者进行随访，主管医生或者责任护士使用系统可以随访和管理本科室自己的出院患者，随访的主要内容主要为“康复情况、用药情况、症状改变” 等，同时进行“出院指导、复诊提醒、用药指导、爱心提示”。 |
| 科室随访模板建立 | 根据科室疾病特点，建立科室对应的随访模板 |
| 科室随访用户分级管理 | 对科室随访账号分为科室级别和个人级别进行维护、管理 |
| 科室医护人员随访 | 科室医护人员根据随访计划安排，对本科室出院患者进行出院随访；科室随访提供患者筛选功能，分为30天已随访、30天未随访、未成功随访等；科室随访提供疾病查询、药品查询、科室健康宣教知识查询等功能；科室随访提供历史随访查询功能，并短信问候功能。 |
| 科室复诊提醒 | 按患者的既定复诊时间，两次提醒患者复诊 |
| 科室随访工作量统计 | 按随访时间，对科室随访工作量进行统计 |
| 科室随访结果明细查询 | 按随访时间，查询科室随访结果明细 |
| 科室随访项目统计 | 按随访时间，对科室随访模板项目统计 |
| 科室随访记录查询 | 按随访时间，查询科室随访记录 |
| **门诊随访** | 门诊随访 | 门诊随访，按照设定好的比例抽取门诊患者进行随访。要求能够通过短信进行门诊满意度调查，短信回复不满意的患者，自动进入门诊随访界面，进行语音电话再次随访。随访患者根据人数设定随访任务，达到要求的人数自动生成随访计划，发送指定随访人员进行工作。 |
| 门诊患者信息导入 | 将医院门诊患者导入随访服务系统数据库 |
| 门诊患者信息管理 | 对门诊患者信息数据的维护、管理 |
| 门诊患者随访模板建立 | 门诊患者随访模板数据的维护、管理 |
| 门诊患者随访 | 根据随访计划，对门诊患者进行随访。 |
| 门诊复查复诊提醒 | 按照既定复诊时间提醒门诊患者复诊 |
| 门诊随访工作量统计 | 对门诊患者随访工作量进行统计 |
| 门诊随访满意度统计 | 对门诊患者随访满意度进行统计 |
| 门诊随访记录查询 | 查询门诊患者随访记录 |
| 门诊随访项目统计 | 对门诊患者随访模板项目统计 |
| 门诊随访结果明细查询 | 查询门诊患者随访结果明细统计 |
| **专科专病随访** | 专科专病随访 | 要求系统提供专科专病的随访功能，根据具体临床科室的实际需要，建立专科专病随访队列，设定专科专病的随访周期及随访频率，设定专科专病随访模板，完成专科专病随访计划安排，开展专科专病随访，并对随访结果进行分析。专科专病随访内容包含症状、体征、用药、检查等，科室医生可以根据自身需要，设定不同的专科专病随访路径及随访模板，通过随访计划进行设定，并到达计划时间及时提醒随访，随访过程中，根据患者实际康复情况，设定下次随访时间并提交。 |
| 专科专病患者信息管理 | 导入专科专病患者信息，并对专科专病患者的信息数据的维护、管理 |
| 专科专病随访队列建立 | 根据患者的疾病诊断、手术、科室等信息，筛选符合条件的患者，建立专科专病随访队列 |
| 专科专病随访模板建立 | 根据病种既定随访需求建立个性化专科专病随访模板 |
| 专科专病随访周期设定 | 根据病种既定随访需求设定随访周期 |
| 专科专病随访计划设定 | 根据病种既定随访需求设定随访计划 |
| 专科专病随访 | 对专科专病患者进行随访，可按近7日应随访及随访次数进行随访 |
| 专科专病患者复诊提醒 | 按照既定复诊时间提醒专科专病患者复诊 |
| 专科专病患者健康宣教 | 根据病种既定随访需求向患者推送健康宣教内容 |
| 专科专病随访工作量统计 | 对专科专病患者随访工作量统计 |
| 专科专病随访结果分析 | 查询专科专病患者的随访结果分析 |
| 专科专病随访项目对比分析 | 查询专科专病患者的随访项目对比分析 |
| 专科专病随访记录查询 | 查询专科专病患者随访记录 |
| 专科专病病情分析 | 查询专科专病患者病情分析 |
| 专科专病随访结果明细 | 查询专科专病患者随访明细 |
| **智慧短信平台** | 智慧短信平台 | 要求提供三网合一（移动、联通、电信）的短信平台，为医院分配专属短信账号。短信通道集成到随访系统，通过随访系统，智慧、方便、快捷的为患者提供短信服务，建立医院智慧短信平台。 |
| 智慧短信推送设置 | 智慧短信推送设置，选择推送时间、选择推送短信类型及推送短信内容，筛选推送患者，完成推送设置，系统自动根据推送设置，智能自动按照推送时间及短信内容，筛选患者进行及时推送。  推送设置分为全院及科室推送设置，按住院患者、在院患者、门诊患者进行分类。 |
| 智能出院随访 | 院后第3天，智能自动推送出院随访短信； |
| 智能门诊随访 | 诊后第2天，智能自动推送门诊随访短信； |
| 智能出院医嘱推送 | 出院当天或院后第2天，智能自动推送出院医嘱短信； |
| 智能复诊提醒 | 根据复诊时间，智能自动推送复诊提醒短信（前7天、前1天）； |
| 健康宣教 | 根据患者疾病诊断及恢复情况，智能自动推送健康宣教信息； |
| 节日问候 | 节日当天，智能自动推送或手动群发节日问候短信； |
| 生日祝福 | 生日当天，智能自动推送或手动群发生日祝福短信； |
| 医讯发布 | 特色诊疗发布、外邀专家发布、医保政策发布、医讯通知。 |
| **智慧微信平台** | 智慧微信平台 | 要求提供智慧微信平台，通过绑定医院微信公众号，智能自动推送相关随访、宣教、复诊提醒模板到患者微信端。 |
| 智慧微信推送设置 | 智慧微信推送设置，选择推送时间、选择推送微信模板类型及推送微信模板，筛选推送患者，完成推送设置，系统自动根据推送设置，智能自动按照推送时间及推送模板，筛选患者进行及时推送。  推送类型分为患者随访、复诊提醒以及健康宣教，按配置好的推送模板进行推送。 |
| 智能出院随访 | 院后第3天，智能自动推送出院随访模板； |
| 智能门诊随访 | 诊后第2天，智能自动推送门诊随访模板； |
| 智能复诊提醒 | 根据复诊时间，智能自动推送复诊提醒模板（前7天、前1天）； |
| 智能入院宣教 | 入院当天，智能自动推送入院宣教模板； |
| 智能出院宣教 | 入院当天，智能自动推送出院宣教模板； |
| 智能手术宣教 | 根据手术特点，推送术前、术后的健康宣教； |
| 健康宣教 | 根据患者疾病诊断及病情，推送健康宣教信息； |
| 微随诊患者端 | 患者端可接收随访模板，并提交随访项目 |
| 微随诊管理端 | 微随诊设置，随访结果统计。 |
| **健康宣教** | 入院宣教 | 患者入院当天，系统智能自动推送入院宣教给患者； |
| 出院宣教 | 患者出院当天，系统智能自动推送出院宣教给患者； |
| 术前宣教 | 患者手术前一天，系统智能自动推送术前宣教知识给患者； |
| 术后宣教 | 患者术后当天，系统智能自动推送术后宣教知识给患者； |
| 疾病宣教 | 根据各科室的疾病特点建立疾病宣教库，分院前、院中、院后对患者进行疾病知识宣教 |
| **健康咨询** | 来电弹屏 | 来电振铃，显示来电号码、患者信息，出入院记录、随访记录等。 |
| 咨询记录 | 记录来电时间、来电电话、咨询分类、咨询内容、接线员等。 |
| 健康宣教知识 | 按科室、按疾病检索相关健康宣教知识 |
| 专家出诊安排 | 按科室、专家姓名查询医院专家近期坐诊信息； |
| 药品诊疗目录 | 查询医院药品、检验、检查、手术相关信息及价格； |
| 疾病知识 | 查询疾病相关知识，诊断标准、治疗原则、疗效标准等； |
| 药品知识 | 查询药品使用说明，作用及用途、剂量及用法、不良反应等； |
| 急救知识 | 查询急救知识，应急要点及急救措施等。 |
| **投诉反馈** | 投诉登记 | 记录被投诉科室、陪投诉人、投诉事项等信息 |
| 投诉转承 | 转承投诉到相关责任科室 |
| 投诉核实 | 相关科室对投诉事项进行核实 |
| 投诉阅示 | 医院负责领导对投诉事项进行阅示，并给出处理意见 |
| 投诉处理 | 对相关责任科室进行处理 |
| 投诉反馈 | 把投诉处理结果反馈给患者。 |
| **院内互评** | 互评设置 | 要求系统提供院内科室互评关系设置功能 |
| 互评模板管理 | 要求系统提供建立科室互评模板功能 |
| 院内互评 | 院内人员登录系统进行互评 |
| 互评结果统计 | 对院内互评结果进行统计 |
| **检索功能** | 患者检索 | 要求系统提供自由灵活的患者检索功能，包含但不仅限于住院号、入院时间、出院时间、出院科室、主要诊断、手术名称、主管医师、出院情况、住院天数住院费用等；检索条件可以设置，并实现检索条件自由组合，方便使用人员检索分组患者。 |
| **统计分析** | 随访工作量统计 | 按随访时间范围，对随访工作量进行统计 |
| 随访满意度统计 | 按出院时间范围，对出院患者满意度进行统计 |
| 随访记录查询 | 按随访时间范围，查询随访记录 |
| 随访明细结果查询 | 按随访时间范围，查询随访明细结果 |
| 随访项目统计 | 按随访时间范围，统计随访模板具体随访项目 |
| 呼叫状态明细查询 | 按随访时间范围，查询随访呼叫状态明细 |
| 通话记录查询 | 按随访时间范围，查询通话记录，可听取随访录音 |
| 收发短信查询 | 按短信推送和接收时间，查询收发短信记录 |
| 全院满意度对比分析 | 按月份、季度、年份，纵向对比分析全院满意度 |
| 全院随访项目对比分析 | 按月份、季度、年份，纵向对比分析全院随访项目 |
| 科室随访率对比分析 | 按月份、季度、年份，纵向对比分析科室随访率 |
| 表扬批评统计 | 按随访时间范围，对表扬批评记录进行统计 |
| 健康咨询统计 | 按咨询时间范围，对健康咨询记录进行统计 |