# 全院智能随访系统采购需求

**一、系统详细功能清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **功能模块** | **模块功能** | **功能描述** |
| 患者数据接入 | 系统对接 | 提供与医院 HIS、EMR、LIS、PACS、CTMS等系统对接，实现患者列表、就诊记录查询与展现。接入门诊、护理、GCP中心、医技、互联网随访、科室随访小程序等项目数据，并实时更新数据。导入原随访系统数据（1.与原有随访系统数据对接，将原随访系统数据纳入到查询、统计功能，能实现统一展示、统一计算、统一分析。2.能够对原随访系统数据修正，无效数据清洗。）预留接口：本系统外单病种数据库、标本库、其他院区接口。支持呼叫中心集成电话、微信、AI、短信信息。接入院外相关电子病历信息。  |
| 系统管理 | 权限管理 | 权限管理包括用户管理、角色管理、科室管理和患者全息档案管理。支持多院区的管理。用户管理包括基本信息设置和权限信息的设置，基本信息如账号、密码、用户类别、性别、科室、职务等类别设置；支持管理员新增、删除、修改用户账号和重置密码、管理用户的系统功能操作权限。权限信息按要求分别设置随访权、查看权、维护权等。角色管理包括系统模块、子模块及下级功能菜单的权限配置，可用于用户权限配置关联。科室管理包括科室代码、科室名称、科室电话、顺序号的设置。全息档案管理可选择全息档案的显示功能模块与子模块，以及模块下级内容的设置。 |
| 字典管理 | 用于维护新增系统中角色职称、随访等业务模块中的下拉可选项内容 |
| 随访模板管理 | 随访模板按类型进行维护管理。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。随访模板有添加、更新、删除、展示等功能。随访模板内所有数据格式统一，支持多种录入方式，并进行逻辑控制，如随访时间、死亡时间、末次就诊时间、当前时间的先后，选择死亡者填死亡时间或不详，并自动终止随访。 |
| 可以对随访的指标进行管理，针对每个指标可以配置话术，通过对话术的选择生成随访模板。 |
| 具体随访模板的版本管理功能，支持随访模板更新后，原随访记录可以正常显示和统计。 |
| 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，包含但不限于随访室/各科室随访；出院/门诊患者随访、专科专病随访、四级手术、日间手术、护理专项、入院准备中心随访等等，可以按科室、病种（编码）、分期、是否根治治疗/本院初次治疗等分类。 |
| 随访规则管理 | 随访患者为在本院住院后出院的患者，仅来看门诊者、入院准备中心者不纳入。非恶性肿瘤患者随访1次后即终止随访。需随访患者，通过预先设置条件，每天定时自动筛选符合条件的患者，匹配相应的随访任务。可设置是否开启自动过滤选项，包括：死亡患者、拒访、无联系方式等。 随访路径配置支持优先级维护，支持按 AI/APP/微信、短信设置发送随访任务，以AI/APP/微信方式优先。支持设置随访时间间隔，防止随访近期来院患者。支持对重复来院患者进行管理，若有未完成随访且患者再次来院，则自动结束之前的待随访任务。支持非电话随访患者回复异常时对随访结果异常的患者进行回访沟通，明确异常情况，记录结果。针对同一患者同一次住院拥有不同随访类型随访任务的，具有数据共通和统一处理的机制，多种随访类型尽量在同一次随访中完成，防止同一患者多次收到随访电话或者填写多张随访表单。 |
| 系统自动监测 | 系统能自行监测运行情况，如果系统运行出现异常，系统会自动生成质检报告，将异常报告发送给相关人员（公司及随访室人员）。 |
| 随访任务 | 随访项目 | 随访项目包括出院后常规随访、专项随访。专项随访如：门诊随访（要求门诊全部就诊病人自动读入，根治性治疗者填写随访表单后读入）；护理专项随访；四级手术随访；日间手术随访。工单主要包括电话随访工单、病史随访工单和其他随访方式工单。 |
| 随访计划 | 系统提供随访计划设定功能，按患者出院时间及科室、疾病诊断、手术类别等信息，确定随访人、随访时间及频率，自动安排随访计划。支持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。在原计划实施前已有随访（门诊/再住院）：按原计划跳工单或顺延。实现转归情况为“死亡”的患者自动不纳入随访计划，当某一患者被标记为“死亡”相关信息时，系统自动终止随访；非恶性肿瘤出院后随访1次即自动终止随访；支持过滤无效号码的患者。 支持未挂号直接去医技科室检查的曾住院患者纳入已随访队列。 |
| 临时任务 | 系统提供临时随访任务处理，如增加临时工单、外部数据进入等。支持各临床医技科室录入临时随访患者的信息。 |
| 我的工作站 | 我的首页 | 根据开通的功能模块，针对不同用户，实现首页模块自定义配置功能。 |
| 我的随访 | 提供随访任务快捷处理入口，登录随访系统即可查看今日随访，并能对已随访情况进行质控检查。 |
| 我的提醒 | 提供提醒任务快捷处理入口（有推送给随访人待随访任务的短信/微信/钉钉工作任务提醒）。 |
| 我的复访 | 提供随访异常情况的展现和处理入口； 提供复访患者列表查询。 |
| 患者管理（就诊时间轴、随访时间轴） | 基本信息维护 | 提供患者个人信息，包括姓名、身份证号、性别、年龄、电话、来源地、疾病诊断（区分良恶性/非肿瘤）、手术类别如日间手术、四级手术等基本信息；是否根治性治疗；是否转移复发；提供首次、末次来院时间（门诊、出院科室及出院时间）；提供维护患者及家属联系电话等。 |
| 随访页面 | 随访调查页面显示简洁，与带一键拨号的随访表同一界面展示末次门诊记录、末次住院科室、出入院时间、身份证号、治疗方式-手术信息、地址。 |
| 门诊信息管理 | 提供查看历次门诊诊疗信息，包括就诊记录、疾病诊断、检验、检查、用药等；按照时间顺序对历次门诊诊疗记录进行排列，同时可查看门诊就诊次数。就诊记录中对转移、复发相关内容有黄色突出显示。 |
| 住院信息管理 | 提供查看历次住院诊疗记录，包括入出院时间、疾病诊断、住院记录、医嘱信息、检验检查、手术记录、出院记录等；按照时间顺序对历次住院诊疗记录进行排列，同时可查看住院次数。病程记录中对转移、复发相关内容有黄色突出显示。 |
| 出院信息管理 | 可接收院外相关电子病历信息。 |
| 特殊患者管理 | 支持自动获取和查询院内死亡、病危、自动出院、VIP、外省来源者名单并分别归类列表。对特殊患者给予不同颜色标识，如死亡、纠纷/信访/拒访、病危/自动出院、VIP、外省来源等。设定随访计划时自动过滤死亡名单，同时将正在随访的患者终止。 |
| 列表管理 | 系统支持按随访时间、工单类别、患者基本信息、随访状态、随访人、随访结果等列表化展现，按使用习惯可进行排序、隐藏等自定义设置，并保持为角色方案，所有该角色用户均可共享该展示方案。 |
| 电话平台功能 | 呼出、呼入功能 | 满足随访外呼、接听并生成列表等功能。 |
| 软件拨号/耳麦 通话 | 快捷查询应随访的患者，鼠标点击联系人电话，即可自动拨打电话，支持耳麦通话。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。支持对当前患者一键推送预约挂号链接短信。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。 |
| 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。 |
| 来去电弹屏 | 为方便医护人员工作更快捷，来去电页面须具备包括但不限于以下功能：查看患者随访问卷、患者基本信息、历次门诊住院信息、历次随访、联系人、随访任务等信息。 |
| 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：正常、停机、关机、拒访、沟通困难、挂断、不接、忙音、无法接通、稍后联系、错号、空号、不知情、纠纷信访、其他等状态。支持特殊患者标注。 |
| 随访结果设置 | 随访结果包含继续随访、终止随访，终止随访原因可根据实际需要用户自行设置。  |
| 通话记录 | 所有来去电话均可自动关联患者信息，自动记录通话时间、时长、通话状态、执行人等，并自动生成通话录音文件存储，可按条件筛选展示、导出列表，并支持随访录音查听功能。 |
| 互联网平台 | 数据接入 | 复诊配药患者通过门诊系统接入随访系统，图文咨询者经筛选后纳入随访系统。 |
| 智慧短信平台 | 短信平台 | 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，快捷批量推送短信、接收短信。 |
| 短信推送设置 | 提供短信发送前的相关信息设置，支持短信预览、自动发送、定时发送和自动接收功能。 |
| 短信随访 | 创建短信随访任务，系统根据短信任务执行发送并接收回访反馈。推送类型分为患者随访、复诊提醒以及健康宣教。 |
| 患者信息接收 | 系统可接收随访反馈内容，随访结果同步到随访系统。 |
| 随访查询 | 支持列表展示经系统发送的所有信息记录，按发送时间、接收人、接收人电话、发送人、发送科室等条件进行查询，可查看发送状态。 |
| 查询统计导出 | 随访结果查询汇总统计导出。 |
| 智慧微信平台 | 微信平台 | 创建企业微信公众号随访任务，系统根据任务执行发送。 |
| 推送模板管理 | 常用推送模板管理。推送类型分为患者随访、复诊提醒以及健康宣教。 |
| 患者信息接收 | 系统可接收随访反馈内容，并能和患者可穿戴设备对接，获取设备采集的监测数据，实时同步到院内系统。 |
| 随访查询 | 支持列表展示经系统发送的所有信息记录，可根据随访任务、随访时间等进行查询。 |
| 查询统计导出 | 随访结果汇总统计导出。 |
| 智能语音机器人随访 | 智能语音任务 | 支持手动、或系统根据条件自动创建智能语音随访任务；随访结果同步到院内系统。 |
| 修改随访任务，包括执行的时间、随访人员的增减等。 |
| 随访任务的审核，随访任务需要经过审核，或人工启动执行后，由智能语音随访机器人自动执行随访任务。 |
| 支持对执行中的随访任务做暂停处理、终止处理，重新启动处理。 |
| 随访任务可按年龄、病种、恶性程度等分层选择。 |
| 根据随访任务内容自动发起随访 | 机器人根据语音随访任务的随访模板、随访时间、待随访人员列表自动进行随访。每天9：00-19：00自动连续外呼。 |
| 对未接听的随访任务可以进行重拨。 |
| 记录随访人机交过语音过程，可以重听完整的语音记录，或人机交互的语音片段。 |
| 对随访结果自动进行结构化处理，按照随访模板的指标保存数据。 |
| 检索导出功能 | 患者检索 | 要求系统提供自由灵活的检索功能，包含但不仅限于患者姓名、住院号、身份证号、入院时间、出院时间、出院科室、主要诊断、疾病分期、是否根治治疗、手术名称、手术类别、医疗组（主刀医师）、出院转归、是否特殊患者、随访人、随访结果等。  |
| 患者信息查询 | 在患者信息、住院信息、门诊信息、随访信息等主要信息页面提供搜索查询功能，可设置个性化查询方案并保存为角色方案，所有该角色用户均可共享该查询方案。  |
| 高级查询 | 高级查询：可支持跨页面组合查询，可对选择的页面通过结果、过滤条件、分组、排序、搜索条件、变量等情况进行组合查询，并可将查询条件保存成为常用查询方案。  |
| 快捷查询图标 | 系统支持将某查询组合定义为快捷图标，点击即可查询。 |
| 查询导出 | 提供多维查询并导出至Excel文件。各随访科室可查询导出自己科室随访的患者信息。 |
| 数据导入匹配导出 | 支持医务人员申请批量患者随访情况，随访室可自动完成需求信息导入匹配并导出至Excel文件。 |
| 统计报表 | 汇总统计 | 创建全院随访驾驶仓，支持可视化展示各项随访任务执行、随访路径统计、随访患者分布，主要癌种随访情况等。 |
| 按时间统计全院及各随访路径如人工、短信、微信、机器人的随访任务量；并能按时间分别统计任务数、正常随访及未完成情况。 |
| 按随访项目随访科室分别统计随访业务明细、任务完成情况。 |
| 按时间分别统计随访情况分布、病种分布、分期分布、年龄分布、性别分布、来源地分布、是否根治治疗、死亡情况等。 |
| 按时间统计各病种随访率（完全随访率）。 |
| 按时间提供全院及各科室护理各项目、四级手术、日间手术等随访率、失访率。 |
| 按病种按疾病分期按年龄按性别按治疗方式按医疗组（主刀医生）分别统计1年、3年、5年、10年生存率及转移复发统计。支持COX回归生存分析。 |
| 按随访时间统计随访人员工作量及病种分布，可看到详单。 |
| 支持所有统计报表的图表展示、打印与导出，且所有统计结果均能在查询检索页面展示原始数据。 |
| 基础知识库 | 随访模板库 | 建立标准化随访模板、短信和微信发送模板。 |
| 疾病知识库 | 对接相关系统，建立600种以上疾病知识库。 |
| 药品知识库 | 对接相关系统，建立4000种药品知识库。 |
| 短信库 | 建立基础短信知识库，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。 |
| 健康宣教知识库 | 建立宣教知识库，可自主编辑维护内容。 |

要求：提供配套语音盒、话务耳麦各10个，现场演示在用系统。