**全院智能随访系统功能清单**

**一、系统详细功能清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **功能模块** | **子模块** | **功能描述** |
| 数据接口 | 院内系统对接 | 与医院集成平台对接，导入患者基本信息、门诊、住院、手术、检验、检查放化疗等信息。 |
| 微信平台对接 | 支持与医院微信服务号对接，实现向已注册患者推送微信消息功能； |
| 呼叫中心对接 | 支持对接医院呼叫中心，实现系统外呼和接听电话功能；支持对接医院指定外呼专线，实现AI语音自动外呼功能。 |
| 短信平台对接 | 支持与医院短信平台对接，实现向患者发送短信信息。 |
| 旧随访数据导入 | 支持通过表格或者查询数据库方式，导入旧系统的随访数据。 |
| 数据上传 | 提供数据接口，向医院集成平台上传随访系统数据。 |
| 单点登录 | 对接医院集成平台，实现单点登录功能。可调用360视图，在随访系统内可调用查看患者就诊记录 |
| 我的桌面 | 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显示模块，包括随访管理、消息管理等。 |
| 我的随访 | 提供随访任务快捷处理入口；提供随访异常情况的展现和处理入口；  |
| 我的提醒 | 提供提醒任务快捷处理入口。 |
| 患者信息查询 | 患者列表  | 支持对患者按照门诊、住院等患者来源进行列表展现；支持按时间顺序综合展现患者的历次就诊记录。 |
| 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。 |
| 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、手术名称、手术类别、主刀医师、随访人、随访状态等。 |
| 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 | 支持用户将某种常用的查询条件设置成快捷查询按钮，在列表页显示，可自定义名称及颜色。 |
| 患者基础档案 | 基本信息维护 | 查看患者个人信息，包括姓名、性别、年龄等基本信息；支持维护患者使用的联系方式，患者家属主要联系人的电话号码信息。展示最近基本情况，如疾病诊断（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；提供首次、末次来院时间（门诊、出院科室及出院时间）。 |
| 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、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。 |
| 专病信息 | 根据单病种管理需求，扩展专科数据，自动导入手术信息、检验信息、检查信息、化疗信息、放疗信息、影像信息等。 |
| 患者标记 | 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。 |
| 快捷互动 | 支持在列表页点击患者联系电话，即可进入拨号页面，实现一键拨号、短信发送操作。 |
| 知识库管理 | 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，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。 |
| 随访管理 | 问卷编辑器 | 支持为每个表单设置随访方式，包括电话、短信、微信、AI等；系统支持多题型（文本填空题，单选题，多选题，矩阵题，图片选择题，下拉选择题，多选输入框题）随访表单的自定义设置及问题选项内容维护；支持对问题答案进行解释，解释内容形式包括选项、文字输入及文本提示；支持维护问卷参数分发设置，将问卷内的答案值自动填入患者基本档案自动；支持维护题目之间跳题逻辑；支持异常设置，可自定义配置某问题的异常判断条件。布局控件支持答案整行布局、等宽列布局、最小值布局等形式。随访表单编辑时支持从问题库引用单题，用于统一统计管理。随访表单维护好后，可进行预览查看，并且保存发布。问卷设置支持共享权限和修改权限设置。知识条目关联，支持设置随访表单关联相应宣教知识条目，医护人员使用该问卷随访时可以快捷查看。 |
| 随访问卷 | 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，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。 |
| 随访类型管理 | 支持对随访问卷设置类型，如含随访室/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、出院记录中有标记要随访的患者等等。 |
| AI随访模板 | 可以对随访问题进行管理，针对问题可以配置话术，通过对话术的选择生成随访模板。具备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。 |
| 随访计划路径 | 支持按门诊、住院、随访科室需求创建随访计划，将随访表单、宣教知识和提醒消息按照时间组合。随访可设置随访起始日期，如门诊后X天、出院后X天、指定日期等。 |
| 随访规则管理 | 所有需要随访的患者，均通过预先设置的条件，每天定时自动筛选符合条件的患者，匹配相应的随访任务。支持设置随访时间间隔，避免对短时间再入院患者随访。随访路径配置支持优先级维护。 可设置是否开启自动过滤选项，包括：死亡患者、不接受随访、无联系方式等。 |
| 任务提醒 | 随访任务提醒，到期需要电话随访的患者在今日待访中展现，随访人员登录系统即可在桌面看到。 |
| 随访执行页面 | 在随访执行页面可查看当前随访问卷、查看和修改患者基本信息、历次门诊住院信息、历次随访记录、历次通讯记录，知识库。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、地址。在随访执行页面可设置随访状态，取消随访、添加新的随访计划、调整当前随访计划。 |
| 随访任务标记 | 随访任务标记包含继续随访、终止随访，终止随访原因可根据实际需要用户自行设置。 |
| 呼叫中心 | 一键外呼 | 提供按钮式的电话拨打功能，通过电话端点击按钮，即可发起电话；主叫号码显示与医院科室外呼线路号码一致。 |
| 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，可快捷点击下一个应随访患者。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。 |
| 号码归属地 | 呼叫时可查看患者手机号码归属地，可区分患者是否为本地患者；支持后台加拨规则设置，支持区分本地、外地加拨规则，固化区号加拨，科室加拨规则。 |
| 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。 |
| 呼叫状态设置 | 随访呼叫状态维护设置，要求系统根据实际使用情况设置不同的呼叫结果，如：已完成随访、已访未通、直接挂断、错号、空号等状态。支持特殊患者标注。 |
| 通话录音 | 所有来去电话均可自动保存并录音，录音文件存储于服务器电脑的硬盘上，具备相应权限的用户可随时查听。 |
| 通话记录 | 支持查看呼出时间、通话记录、通话录音、及随访状态。支持按通话状态、科室、执行人、通话时长等条件筛选查询。支持后台实时记录通话录音并关联记录通话状态，并导出Excel列表。 |
| AI语音外呼 | 支持对接AI语音外呼机器人，实现AI语音机器人自动外呼随访。 |
| 短信平台 | 短信对接 | 可对接医院短信平台，实现短信推送服务（如普通短信的提醒、复诊提醒、生日祝福，带链接形式短信的宣教推送、表单的推送） |
| 短信快捷发送 | 支持在电话等场景下快速唤起短信发送界面，实时发送短信给患者。 |
| 短信批量发送 | 支持制定短信定时任务，按科室，疾病等条件筛选门诊，住院，出院患者进行短信通知或到点提醒。支持发送的短信内容生成预览。 |
| 短信自动发送 | 支持建立短信自动任务，根据条件自动发送对应短信内容给患者。 |
| 短信记录 | 支持查看通过系统发送的所有短信记录，支持根据发送时间、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。 |
| 微信平台 | 微信平台对接 | 支持与院方官方微信进行对接（须提供微信服务号），实现微信随访、宣教、复诊提醒等推送服务 |
| 用户管理 | 可查看所有已注册医院微信号的用户，并设置用户状态，维护和编辑微信用户信息。 |
| 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。 |
| 微信发送 | 可以从患者信息、门诊、住院等列表中，获取已关注医院微信服务号患者，向患者推送微信模板消息，患者填写随访问卷并提交，系统可收集记录。 |
| 消息记录 | 可查看已发微信消息、待访微信消息和已收到的微信消息。 |
| 系统管理 | 角色管理 | 系统可灵活设置不同的角色和权限，如普通工号、管理员等，不同的角色赋予不同的权限。 |
| 用户管理 | 管理员需要给每个使用者分配登录的用户名和密码，用户登录时,只能看到自己工作范围内的患者资料和对应任务，管理员则可查看所有信息。 |
| 机构管理 | 机构管理包括科室代码、科室名称、上级科室代码、上级科室名称、拼音码、科室电话、顺序号的设置。 |
| 员工管理 | 对接HIS系统，导入医院员工信息，可对员工信息进行维护。 |
| 字典管理 | 可设置信息字段、职称、随访等业务模块中的下拉可选项内容。 |
| 菜单功能管理 | 管理系统所有功能模块及子模块的显示及上下级关系。 |
| 系统自动质检 | 系统自动质检运行情况，可进行质检评估，自动生成质检记录，如果系统运行出现异常，自动将异常报告发送给相关人员（公司及医院相关人员）。 |
| AI语音随访 | AI话术场景制作 | 提供1个随访话术模板制作。将随访问卷表单制作成AI语音随访话术场景，对语音识别与理解训练，实现对话分析、语术转换、语音录制、反馈兜底等功能； |
| AI随访任务设置 | 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。实现AI外呼与随访系统数据库对接，并将AI语音随访采集的数据记录下来。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。 |
| AI随访执行 | 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。 |
| AI病区随访机器人 | 提供1个AI病区随访机器人，实现病区随访自动化，包括自动外呼（任务接收、话术模板、自动拨号、对话管理、结果回传）。 |
| 病区护理随访 | 内置随访场景 | 支持对门诊、住院出院患者开展关怀性随访，自定义随访起始时间。提供和配置2套标准病区、门诊关怀随访路径。 |
| 随访业务配置 | 初次概览随访业务的配置信息，可修改并启动业务；后续可根据业务变动进行配置更改。支持按出院患者来源、科室/病区设置条件，随访人员、计划随访时间、抽取比例的设置。支持多种随访任务设置：如住院任务、门诊任务、全院任务等类型。 |
| 患者筛选引擎 | 所有需要随访的病区患者，均通过预先设置的条件，自动筛选符合条件的患者，支持按比例、数量抽取患者并生成相应的随访任务。 |
| 随访计划匹配 | 可根据医院需求自动从HIS系统导入符合条件的患者，并根据医院的需求设置好对应的随访规则，为不同类别的患者匹配相应的随访任务。 |
| 病区微信随访 | 支持微信渠道开展随访，推送随访问卷到微信公众号，患者可在手机端接收并填写。 |
| 病区短信随访 | 支持短信渠道开展随访，推送带链接短信到患者手机端，患者在手机端填写并提交随访问卷。 |
| AI语音随访 | 支持由AI语音机器人自动拨打患者电话，进行语音随访，过程自动录音，自动提交随访问卷。 |
| 病区电话随访 | 支持通过电话随访方式，对患者进行随访。（支持一键拨号，通话过程全程录音）。 |
| 患者过滤管理 | 随访计划配置筛选患者时将自动过滤死亡、无联系方式、不接受调查名单，同时将正在随访的患者结案。 |
| 抽查随访 | 可对已经随访完的任务进行随机抽查，随机比列可自定义。 |
| 绩效统计 | 对科室绩效、员工绩效、病区绩效、问卷数量、失访率进行统计。 |
| 问卷答案统计 | 对所有提交的随访问卷的情况进行统计。可以根据医院要求自定义统计报表，能导出和打印。 |
| 肿瘤专病随访 | 专病随访模板包 | 提供和配置8套通用肿瘤专病随访路径。 |
| 任务规则引擎 | 所有需要专病随访的患者，均通过预先设置的条件，系统自动筛选符合条件的患者，可以按科室、病种（编码）、分期、是否根治治疗/本院初次治疗等进行条件筛选，生成相应的随访任务。系统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，自动匹配随访计划。 |
| 名单过滤管理 | 管理过滤名单，将特殊纠纷或不愿打扰患者手动加入过滤名单，并可选择仅在科室专病随访中生效；随访计划配置筛选患者时将自动过滤死亡、无联系方式、不接受调查名单，同时将正在随访的患者结案。 |
| 临时随访任务 | 系统提供临时随访任务处理，如增加临时随访任务等。支持各临床医技科室录入临时随访患者的信息。 |
| 随访计划设置 | 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（门诊全部就诊病人自动读入）；护理专项随访；四级手术随访；日间手术随访。 |
| 随访业务配置 | 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，支持按微信、短信设置发送随访任务，以微信方式优先。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。支持随访优先级设置，针对同一患者同一次住院拥有不同随访类型随访任务的，推送高级别随访任务，防止同一患者多次收到随访电话或者填写多张随访表单。 |
| 微信随访 | 支持微信渠道开展随访，推送随访问卷/宣教/提醒到微信公众号，患者可在手机端接收并反馈。 |
| 短信随访 | 支持短信渠道开展随访，推送带链接的问卷/宣教/提醒短信到患者手机端，患者在手机端接收并反馈。 |
| 电话随访 | 支持通过电话随访方式，对患者进行随访。 |
| 随访任务调整 | 支持电话随访过程中，根据患者情况手动更改当前随访路径，如增加、删减、修改问卷，调整随访时间； |
| 随访任务推送引擎 | 支持实时或指定时间点推送随访问卷；支持微信、短信、电话随访的多渠道设置。 |
| 取消随访 | 支持在随访过程中选择取消随访，包括取消当前随访、取消当前随访计划、取消当前患者所有随访计划、取消当前死亡患者的所有随访计划，并记录取消原因。 |
| 随访结果跟踪处理 | 可直观的展现患者的随访情况，例如是否回收，是否异常等；患者回复无异常情况，支持随访任务自动完成；支持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；支持微信随访、短信随访下，患者回复有异常情况，自动生成宣教任务并推送给患者；支持患者回复异常时手机消息提醒给管理人员。 |
| 死亡名单管理 | 管理患者死亡名单，支持自动获取院内死亡名单和手动标识死亡；科室专病随访计划内筛选患者时将自动过滤死亡名单，同时将正在随访的患者结案。 |
| 随访查询 | 支持查询患者专病随访记录，按时间展现，支持查询多个患者同一随访问卷的单个或多个问题答案的查询和展示。支持导出单个问题和全部问题。 |
| 复诊管理 | 支持根据病种配置患者的复诊计划，在计划复诊前自动通过短信/微信的方式提醒患者按时复诊。 |
| 数据统计 | 数据驾驶舱 | 创建全院随访驾驶仓，支持可视化展示各项随访任务执行情况、随访类型、科室绩效等内容。 |
| 随访任务统计 | 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。 |
| 随访绩效统计 | 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。按时间统计各病种随访率（完成随访率）。按随访时间统计随访人员工作量，可看到详单。支持所有统计报表的图表展示、打印与导出。 |
| 生存率统计 | 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。  |
| 外呼配套硬件 | 语音盒 | 配套提供52套语音盒，用于连接电脑与外线电话，实现电脑客户端一键拨号功能。 |
| 耳麦 | 配套提供8套话务耳麦，用于电脑客户端语音通话。 |