## 微信公众号维护与功能改造用户需求书

# 一、项目概况

随着互联网信息技术在医疗领域中得到广泛应用，互联网诊疗服务、互联网医院等“互联网+医疗服务”新业态快速发展。同时，随着国家卫生健康委员会和国家中医药管理局《关于印发互联网诊疗管理办法（试行）等3个文件的通知》等文件的出台，对互联网医院、互联网诊疗服务的建设提出了指导性的要求：包括从互联网医院的准入、诊疗行为的范围、互联网监督平台的建设、科室设置、人员要求、技术要求、诊疗行为、电子病历、在线处方、信息安全的服务流程等方方面面。近年来医院为优化患者就医流程，提升患者就医满意度做出很多努力，已建立医院微信公众号的预约平台等多渠道预约机制，解决患者挂号难题，但随着患者就医服务需求要求的日益增高和国家医疗信息化评级要求的不断升级，医院现有服务已难以满足患者的就医幸福感。需要“以患者为中心”，紧跟“互联网+医疗健康”等政策指引，布局互联网医院，探索从院内业务向院外延展，拓展更多的医疗健康服务，切实解决患者难题，解决医院线下服务过程中的难点、痛点、堵点，并为医院参加国家医院智慧服务分级评估的工作打下坚实的信息化基础。

同时，结合疫情期间政府倡导减少患者少接触、少聚集，提升患者智能化就医体验。微信服务号三期特色功能建设既结合了“健康中国2030”规划精神，同时也能满足疫情防控要求。

基于此，在现有智慧医疗体系下，微信公众号根据国家政策指引、患者服务需求升级前提下，不断提升自身产品升级能力，为患者提供更便捷的服务，打造更优质的医院品牌。

# 二、功能参数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 功能大类 | 功能模块 | 功能描述 |
| 急救系统小程序 | 急救小程序患者端 | 公众号增加一键急救入口，并获得微信服务号安全授权服务 |
| 一键急救功能：无卡急救/有卡急救 |
| 患者在小程序点一键急救后，急诊PC、小程序医护端提醒有人呼救 |
| 患者发起急救时，可以选择当前急救人或者不选急救人 |
| 小程序用户授权后可自动获取定位地址支持修改（防止定位偏移）。如果是电话接听的，人工填写救护信息和地址信息 |
| 患者在小程序端查看救护车定位信息 |
| 患者的个人信息、定位信息与急诊分诊系统对接 |
| 患者在微信服务号已经建档的，点击急救小程序，可以把自己的建档个人信息授权到急救小程序，不需要重新建档 |
| 急救后台接入呼救信息后，语音或视频在线指导 |
| 患者可以在小程序增加“我的急救人”最多可以添加10人 |
| 患者可以查看历史急救记录 |
| 急救小程序医护端 | 救护信息支持通过医护端小程序推送给医护人员，方便出车人员定位，联系报救急人员。 |
| 医护端小程序可以查看急救流程，通过可视化时间轴查看 |
| 医护端小程序可以语音、视频、电话等救护过程保存详细时间节点和详细信息。 |
| 急救小程序后台管理端 | 管理后台可以看到急救车出车记录、数量、时间 |
| 后台语音、视频、电话等救护过程保存详细时间节点和详细信息 |
| 管理后台可以看到急救人的个人基本信息 |
| 不需要出车救护的可直接完成急救流程。如派车了，等车辆接到人员后返回医院，完成出车任务即完成急救流程。 |
| 微信服务号门诊服务 | 云影像报告 | 患者授权微信服务号云影像获取信息 |
| 患者可以通过微信服务号查看影像报告 |
| 增加云影像查询功能，由绑卡信息带参数调整到云影像，并对病人身份信息进行数据加密处理，以保护用户隐私安全。 |
| 信用就医 | 患者在微信服务号挂号、门诊缴费可以选择信用就医 |
| 通过微信服务号患者进入信用就医授权、开通模式，享受信用就医 |
| 医保电子凭证 | 微信服务号九宫格增加医保电子凭证开通入口 |
| 患者点击医保电子凭证后，可以在安全模式下授权个人信息 |
| 点击进入医保电子凭证后可查看个人电子医保卡信息 |
| 挂号医保个账支付 | 患者在微信服务号挂号时，可以选择个人医保卡个帐支付 |
| 医保卡个账支付，后台做对账记录 |
| 医保卡个账支付退费逻辑设计，可原路退回 |
| 停诊分时段 | 医生停诊过程，可以根据时段进行停诊 |
| 对应时段的挂号的患者，通过调用停诊信息精准推送信息 |
| 患者接收到信息后，同时会相应退号退费 |
| 服务号当班挂号退号 | 根据医院业务流程设计，患者在微信服务号上当班挂号，可以退号 |
| 退号后对应挂号费退回给患者 |
| 后台账单做对账记录 |
| 增加就诊日期当天或过号7天内，能在微信公众号取消退号。 |
| 与HIS退号接口进行联调并验证退号是否存在风险。 |
| 服务号与互联网医院问诊互联互通 | 医院服务增加线上问诊快捷入口 |
| 患者在微信服务号上挂号选择对应医生时，在挂号界面可以选择该医生互联网医院问诊 |
| 点解互联网医院问诊按钮，可以进入医院互联网医院对应医生问诊界面 |
| 体检系统对接 | 服务号九宫格增加体检入口 | 在微信服务号增加体检入口，患者点击后可在安全模式下授权 |
| 体检信息查看 | 进入体检系统后，患者可以在服务号查看体检相关信息 |
| 后台管理服务 | 对账服务升级 | 升级为微信-his自动对账的模式，差异账单可以直接系统对出 |
| 后台管理者权限分配 | 微信后台最高管理者可以对不同的角色进行权限分配 |
|  | 医院微信官网维护 | 管理后台可以对医院微信官网信息进行维护 |
| 售后小助手服务 | 异常订单服务 | 当有异常订单产生，小助手可以协助医院财务科进行核对 |
| 日常使用指导 | 患者在医院使用微信服务号有不清楚如何操作的，可以通过一线导诊反馈信息给小助手指引如何使用 |
| 日常问题排查 | 日常使用过程或出现网络、接口对接异常过程中，小助手协助查询日志，进行问题排查 |
| 其他问题处理与保障 | 微信应用软件故障导致的数据错误的分析与处理 |
| 微信服务号升级 | 平台升级 | 微信生态平台升级后，对医院的微信服务号进行对应升级，以解决兼容问题 |

# 三、行业规范要求、服务标准、服务遵循的质量体系标准及应达到的等级。

严格按照行业内标准服务支持模式解决标准产品下的标准应用方案，同时根据项目的特点，针对复杂应用，以及实时性及安全性的要求，提供专属服务团队服务，向广东省第二人民医院提供多角度的支持服务，为系统高质量的快速交付和稳定高效运行保驾护航，开发服务应满足行业规范要求，符合开发行业质量体系的标准及准则，满足客户需求，按时提供约定的、合格的服务，并提供完整的书面文档。

# 四、软件应用环境要求：

采用Java 、C#语言开发，需支持多种基于关系数据库系统，包括Oracle、MS SQL Server等，且支持主流服务器操作系统：包括AIX、Linux或Windows Server，详如下：

服务器端配置如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 操作系统（服务器） | Linux |
| 数据库 | MySQL |

客户端配置如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 浏览器 | Google Chrome |
| 操作系统 | IOS/Android |

# 五、产品运行安全要求：

应用服务层面：系统会按照不同部门、不同岗位分配不同的操作权限，包括用户身份认证、权限划分、操作日志等手段，保护信息资源不被非法访问和使用。

数据库服务层面：供应商应提供严格的数据库恢复和事务完整性保障机制，应提供完整的角色管理和自主控制安全机制，要支持软、硬件容错，逻辑备份与恢复，物理备份与恢复等功能，保证在发生故障和灾难后能够很好地恢复或重构数据库。

# 六、项目团队人员配置要求

1.指派1名具有专业知识的资深管理人员作为项目经理，负责本项目的项目管理，统筹相关工作，监督项目执行与情况汇报，控制工作质量，执行变更和应急情况管理，并根据实际状况调整人员安排，以保证项目的正常高效运作。本项目配备3名参加过多个同类型项目，且经用户方认可的有经验和能力，具有相应资质的资深技术人员。

2.人员数量和资质要求：安排熟悉项目运维的驻场工程师1名，开发人员要求熟悉银医系统建设，有一定的HIS系统知识基础，对软件开发具有一定的开发经验。

# 七、其他要求

（一）培训要求：

1、培训内容与课程要求

对系统的使用，操作，维护进行培训。培训时提供安装使用维护说明书，以确保招标人能够对系统有足够的了解和熟悉，能够独立进行系统的日常维护和管理。培训所需一切资料由服务商提供。

2、培训费用

培训过程中所发生的一切费用（含培训教材费）均包含在报价中。

（二）售后服务

1、免费维保

本项目应用系统从项目总体验收合格之日（从双方代表终验签字之日起计算）起，提供三年免费的软件质保服务。并且中标当年，需每半年安排工程师实地免费对系统巡检一次，之后每年实地安排工程师对系统免费巡检一次，人员具有丰富的项目运维经验的工程师为本项目提供巡检，且技术支持人员是正式员工，任职一年以上，并确保巡检驻点时间不少于2个工作日。

2、免费二次开发

在系统完成交付之后40个工作日内（从双方代表终验签字之日起计算），需根据院方在招标系统的现有模块中，在5个工作日内可以完成的2个需求进行免费二次开发，超出范围的根据开发时间费用另计或以后进行有偿的模块升级。

3、技术服务

为确保为本项目系统稳定正常运行，需长期提供优良的技术支持，保修期间的维护服务不收取任何额外费用，质量保证期后，以合理价格提供软件功能改进技术服务，保修期后的具体服务价格双方另行协商。

系统维护与支持的具体内容如下：

（1）电话支持

提供对应用系统的运行、维护提供24小时的实时技术支持。以热线电话或Email、传真等方式随时回答用户各种技术问题并在24小时内提出解决方案。需提供7X24小时内的全天服务热线，我们将及时地为您解答。

（2）远程技术支持

当系统出现故障，需提供7X24小时的远程技术服务。

（3）现场服务

当系统运行环境出现严重故障，或因更换服务器等原因需要重新搭建系统时，通过远程支持不能及时解决问题时，需要派技术支持人员赶赴现场，协助用户完成故障排除、升级或迁移操作，对系统进行完整性检查并跟踪运行。

（4）故障响应

7 x 24小时的实时故障响应。从验收之日起，提供两年免费的软件质保服务，对于电话方式无法解决的问题或系统发生严重故障时，质保期内出现质量问题，需在接到通知后的4小时内给予响应，24小时内响应到场，48小时内完成维护（以上响应时间不含从出发到达甲方的路途时间），并承担维护的费用。

4定期跟踪

项目验收完毕后，需定期电话、现场跟踪系统使用情况，听取意见和建议，及时分析系统存在的问题，并随时给予解决。必要时，需派遣技术人员去现场解决存在的问题。

5系统升级

提供定时或不定时巡检服务，做到有问题早发现早解决。并及时向用户通报系统软件升级情况，若用户需要对系统软件升级，需提供升级版本和相应的支持服务。

6系统安全

必须配合需求方对该软件进行安全检测时发现的安全隐患进行限期修复，在等保测评中发现的系统漏洞、安全漏洞等做整改并安全加固。