互联网+全病程管理创新服务招标文件

1. 项目名称：互联网+全病程管理创新服务

二、评标办法：综合评分法

三、投标人的资格要求

1、营业执照（需备注三证合一或五证合一）

1. 法定代表人身份证明
2. 法定代表人授权委托书（如有）

四、采购需求

1. 采购内容清单

1.平台内容清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **配置** | **数量** |
| 1 | 便捷就医服务系统 | 有良好的用户体验和应用安全 | 1套 |
| 2 | 医患互动服务系统 | 1套 |
| 3 | 日间手术服务系统 | 1套 |
| 4 | 体检全流程服务系统 | 1套 |
| 5 | 护理上门服务系统 | 1套 |
| 6 | AI随访服务系统 | 1套 |
| 7 | 专科专病服务系统 | 1套 |
| 8 | 健康教育直播与科普服务系统 | 1套 |

## 2.平台技术要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **类型** | **要求** |
| 1 | 架构要求 | 采用各业务模块微服务化设计，保障平台的性能 |
| 2 | 应具有良好的可扩展性，提供医疗机构信息系统的数据交互接口。 |
| 3 | 具有与省互联网医院监管平台的全面对接的能力； |
| 4 | 性能要求 | 数据挖掘与清洗:针对所有接口传输数据及各类门诊、住院等相关文本内容根据使用专科的专项需求实现结构化挖掘与清洗，该工具准确率需达到85%以上。可进行数据交换、清洗、转换并脚本化可分布式部署。 |
| 5 | AI服务与技术 | 语音程控实现方式：AI电话机器人应支持freeswitch(软交换)，并独立于传送网络，能完成呼叫控制、资源分配、协议处理、路由、认证、计费等主要功能，同时可以向用户提供现有电路交换机所能提供的所有业务，并向第三方提供可编程能力。 |
| 6 | AI电话外呼线路支持:支持IPPBX线路、模似电话线路、电话云外呼（云中继）等，要求满足通过电话云外呼时，无需部署电话线路，即通过互联网实现对接外呼，并能在云外呼时能外显本地区号及固话号码。 |
| 7 | 量表技术:应支持量表指标的配置、问题话术的可视化配置、扩展知识库设置、随访周期管理、个性化语音配置、语音识别引擎设置、多模板量表设置。 |

# （二）采购系统要求

## 1.便捷就医服务系统

深入挖掘和利用现有医疗信息建设成果，将院内诊疗过程中患者须知信息和业务办理等全面通过手机端实现，例如预约挂号、分诊叫号、智能导诊、移动支付、各类报告和诊疗信息的查阅等，以此尽可能地缩短各诊疗环节的患者等待时间，方便患者便捷高效的就医，全方位提升就医体验。

**医技预约**

要求支持患者预约医技检查项目，患者按时直接到医院缴费检查。

要求支持通过标准接口与医院医技预约系统对接，实现检查申请单的回传。

## 2.医患互动服务系统

平台应形成医生与患者之间的沟通交流平台，通过平台稳定双方关系，增强患者粘性，从而提升门诊预约率和复诊率。医生可提供在线咨询、随访关怀、在线课堂等服务，扩展诊后服务场景，提升患者服务体验，树立医生和医院的品牌形象。

**MDT团队咨询**

要求支持医生以团队形式向患者提供咨询服务。

## 3.日间手术服务系统

通过平台化、系统化、流程化的方式，帮助医院实现整体日间手术服务管理，链接医院、医生以及患者的三方协同，帮助医院实现日间手术的择期预约和统筹安排，帮助医生提升工作效率，帮助患者从术前、手术准备、术中及术后居家康复过程中的全流程服务管理，提高整体日间手术服务能力和水平，提升患者满意度。

**手术量表及宣教**

要求支持根据相关手术设置术前量表，由患者填写后回传查看。

要求支持依据术前需求推送相关宣教信息，可支持文字、视频等普及宣教材料。

## 4.体检全流程服务系统

通过智能化管理，数据动态监测，风险人群预警和健康宣教，拓宽医院体检获客渠道、线上、线下相结合、完善检后管理和健康管理路径，可以深度衔接体检中心、临床科室和患者，串联起医院医生、患者及其家属，配合临床科室开展各类创新式健康管理服务，全方位为医院打造套餐推广—体检预约—报告查询—报告在线解读—检后专病服务的全程管理体系，并针对特定人群定制开展健康体检服务，改善客户健康状况，丰富医院服务供给，将体检业务从平面转向立体，从单维度向多维度拓展，全面提升医院竞争力，满足市场多样化的健康需求。

## 5.护理上门服务系统

针对出院患者或罹患疾病且行动不便的特殊人群提供，利用在本机构注册的护士，依托互联网等信息技术，采用“线上申请、线下服务”的模式，提供上门服务。通过实名认证服务双方身份，结合第三方保险进行服务安全保障，基于线上服务流程监控及线下实际服务执行影音记录，做到服务全程可追溯，充分保障服务双方权益。

**安全保障**

要求支持对每次上门护理服务提供医责险和人身意外险，保障双方安全。

要求支持提供护理记录仪，实现音频视频全程记录，方便后续责任追溯。

## 6.智能随访服务系统

基于AI技术，围绕医院服务内容，搭建与院内外患者交流互动平台，帮助医院与患者建立更广泛更紧密的联系，提供满意度调查、出院随访、专病随访，质控、调研筛查、咨询、健康管理、慢病随访、报告查询等服务，提升中心服务智能化水平。针对不同服务需求、季节特点、疾病流行等情况，定期精准推送健康教育资讯。帮助医院提升医疗服务水平，提高公卫服务能力和服务效率，提升服务质量和健康管理效果，提高居民满意度。

* **随访知识库**

要求支持依据不同随访业务，配置随访类型，如出院随访、科室专病随访、满意度调查、健康宣教等。

疾病覆盖230种以上，对应量表1000种以上.

要求支持管理随访过程中采集的疾病指标。如体征、症状、用药情况、心理辅导、饮食习惯、运动等指标类型的管理。

要求支持随访过程中管理对话问题的话术设置，让机器人更懂患者回答的内容。

要求支持处理随访问题间的业务逻辑关系。配置AI电话随访知识库的个性化语音。设置异常宣教内容，根据患者异常随访结果对患者发送对应宣教内容。

要求支持将语义模板进行组装，设置随访周期、随访方式、随访规则，最终形成随访方案。

要求支持配置AI电话随访知识库的个性化语音。

要求支持AI电话、短信表单、微信小程序、支付宝小程序、APP等方式的随访。

**数据复核**

要求支持对随访结果数据校正，对语音识别未能翻译的词和句进行人工干预并进行修正。

**AI服务**

要求支持AI自动匹配患者随访模板，定时对患者发起随访。系统自动拨打电话，通过语音完成随访互动。

要求支持AI自动判断患者随访异常情况。

要求支持AI识别患者回答内容与患者表述含义，并实现语音转文字、文本合成语音等事项。

要求支持AI借助患者在院诊疗记录，定位患者的治疗方式和治疗所处阶段，并能够自动调整随访内容、切换随访场景。

## 7.专科专病服务系统

针对院后\术后患者、周期性疾病患者、改善型医疗诉求患者，通过院内&院外、线上&线下相结合的服务能力，以主治医师+多角色医务团队共同组成MDT管理团队，提供由院内到院外再到院内的全病程精细化健康管理服务，满足多层次多样化医疗健康服务需求，开展如：孕产一体化服务、流产关爱管理服务、妇科良性手术管理服务、儿童健康成长管理服务、儿童自闭症关爱管理服务、一体化AI心肺康复管理服务、科学减重+慢病管理服务、胃肠关爱服务、胃肠加速康复服务、骨科术后康复管理服务、肿瘤早期筛查服务及术后长期康复管理服务、体检健康管理服务、诊后/院后/术后/检后的健康管理服务等。

要求支持提供健康服务展示功能，并支持对服务套餐的价格、内容、套餐介绍进行配置。支持提供服务套餐评价和评价管理功能。

全病程管理服务范围由医院确认。

## 8.健康教育直播及科普服务系统

要求支持开展语音、视频等形式的健康讲座，在讲座过程中医患双方可以进行互动。

具备健康科普直播平台的能力，具备与顶级医疗资源共建权威健康科普平台的实操经验，并可以支持院内医学团队与顶级专家配合编写内容的形式，提供权威的内容。

# 评分办法及评分标准

一、资质文件（30分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评标内容 | 分值 |
| 1 | **公司创新能力** | 投标人取得高新技术企业证书、ISO/IEC 27001信息安全管理体系认证证书、增值电信业务经营许可证、CMMI5级证书，每提供一个证书得1分，共4分。  | 4 |
| 投标人具有互联网+医疗健康服务平台软件著作权，得2分 | 16 |
| 投标人具有移动医疗健康服务平台软件著作权，得1分 |
| 投标人具有医生在线咨询系统软件著作权，得1分 |
| 投标人具有医生专病团队咨询软件著作权，得2分 |
| 投标人具有妇幼健康服务系统软件著作权，得2分 |
| 投标人具有妇幼健康管理系统软件著作权，得2分 |
| 投标人具有医生患者管理系统软件著作权，得1分 |
| 投标人具有日间手术系统软件著作权，得2分 |
| 投标人具有护理上门系统软件著作权，得1分 |
| 投标人具有辅助诊疗系统软件著作权，得2分 |
| 提供相关证书复印件，没有不得分。 |
| 投标人具有公安部备案的三级等保及以上证书的，得5分 | 5 |
| 2 | **项目业绩** | 投标人2017年以来具有互联网医疗健康服务平台项目建设经验，合同或合作协议名称需包括专科创新运营、专病创新运营、全病程管理等相关名称，每家1分，最多5分。 | 5 |
| 提供用户合同或合作协议复印件并加盖公章。 |

二、技术文件（70分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评标内容 | 分值 |
| 1 | **功能符合性** | 根据各投标人对招标文件“软件系统功能要求”中标注★符号的重要技术条款各项配置响应承诺情况，不满足一项扣1分，常规参数有一项不满足的扣0.5分。扣完为止。（标注★符号的重要技术条款应提供详细技术方案或系统截图进行说明，仅根据条款要求简单描述的不得分） | 20 |
| 2 | **架构先进性、完整性** | 投标人提供的技术方案结构清晰、内容完整、阐述到位、可行性强，包括： | 7 |
| (1)提供采用微服务架构的证明，得1分 |
| (2)提供支持妇幼患者管理的证明截图，得2分 |
| (3)提供支持随访知识库的应用截图，得1分 |
| (4)提供AI语音识别技术的应用证明截图，得1分 |
| (5)提供AI随访服务的应用截图，得2分 |
| 3 | **全病程管理服务能力及保险嵌入** | 投标人需详细阐述各项功能的符合性并提供相应证明材料，无证明材料不得分： | 10 |
| (1)网约护士需提供第三方交通平台支持、保险或与之相关的医师责任保险服务，保险服务需提供雇主责任保险、意外险等产品相关的合同和保险条款复印件加盖公章得2分； |
| (2)提供合作医院出具的证明健康管家服务能力的文件并医院盖章，需要包含妇产科、儿科、慢病、体检，每个服务套餐得2分，最多8分。 |
| 4 | **系统安全性** | 提供完善的数据安全和网络安全方案，包括数据加密、安全认证等设计方案。 | 2 |
| 5 | **实施方案** | 项目实施方案：提供完备的实施过程管理，合理可行的项目实施计划，完善的项目实施团队。 | 2 |
| 投标人具备良好的实施运维能力，项目实施主要人员需提供运营相关管理证书。每人0.5分，共2分。（需提供证书复印件）。 | 2 |
| 6 | **培训方案** | 提供详尽的培训方案及培训计划，并列出培训的具体内容及方式，确保使用人员能够独立操作，并进行简单故障排查处理（包括：培训人数、培训时间、培训内容等）。优2分，良1分，中0.5分，差0分。 | 2 |
| 7 | **售后服务** | 投标人提供的售后服务方案，能够体现平台售后服务保障体系、保障处理服务流程和应急方案等，进行综合评价。优2分，良1分，中0.5分，差0分。 | 2 |
| 投标人具有400或800等客户或患者服务免费电话 | 1 |
| 投标人免费维保时间至少2年以上，得2分，每少1年，扣1分，扣完为止。每增加1年，加1分，最多5分， | 5 |
| 8 | **运营推广服务能力** | 投标人提供运营推广能力的有效性评估证明，包括： | 17 |
| 1、用户、医生、专科创新、AI随访等完整的推广运维方案 3分 |
| 2、投标人应书面承诺在运维期内提供本地化现场驻院运营推广服务团队，团队人员1-4人，得2分；5-9人，得6分；10-14人得10分，15人及以上得14分；不提供不得分。 |

六、投标文件编制要求

1、投标文件必须采用装订成册，一式三份（一份正本，两份副本）。投标文件制作格式见附件1。

2、投标文件必须加盖投标单位公章和法人代表签字或委托代理人签字，并用密封袋密封，密封袋上也必须加盖投标单位公章，否则作废标处理。

七、投标截止时间、开标时间及地点：

1、投标截止及开标时间：2021年7月9日9:00，超过截止时间的投标将被拒绝（★）。

2、开标地点：浏阳市人民医院中央区四楼二会议室

逾期送达或未送达指定地点的或未按招标文件要求密封的投标文件，招标人可拒绝接收。投标人法定代表人或授权委托人须亲自到场参加投标。

八、有关此次招标事宜，可与下列人员联系：

联系电话：刘宏：13907497269  宋远超：13973193610

**附件1：投标文件制作格式**

**投 标 文 件**

**采购项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**投标人:**

年 月 日

**投标文件组成**

1. 营业执照（需备注三证合一或五证合一）
2. 法定代表人身份证明（彩印）
3. 法定代表人授权书(委托代理人参加开标) （彩印）
4. 报价文件

五、 供应商认为需要提供的其它资料。

**一、营业执照**（需备注三证合一或五证合一）

**二、法定代表人身份证明书（彩印）**

供应商名称：

注册号：

注册地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

经营范围：主营： ；兼营：

姓名： 性别： 年龄： 系（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人身份证（正面） | 法定代表人身份证（背面） |

供应商名称（盖单位章）：

日期：年月日

**三、法定代表人授权委托书（彩印）**

本人（姓名、职务）系 （供应商名称）的法定代表人，现授权（姓名、职务）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义：签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称）响应文件，其法律后果由我方承担。

委托期限： 。

代理人无转委托权。

本授权书于年月日签字生效，特此声明。

附：法定代表人身份证明

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人二代身份证复印件（正面） | 委托代理人二代身份证复印件（正面） |
| 法定代表人二代身份证复印件（反面） | 委托代理人二代身份证复印件（反面） |

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

日期：年月日

**注：授权代表递交此授权委托书并附法定代表人身份证明参加开标（授权代表由法人本人担任的，仅需提供法定代表人身份证明）。**

**四、报价文件**

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

供应商（盖单位章）：

法定代表人或其委托代理人签字：

日期：年月日

**五、供应商认为需要提供的其它资料**