附件：

南山区医疗集团总部家庭医生签约服务平台

项目需求

# ****项目名称、背景及现状****

**南山区医疗集团总部家庭医生签约服务平台项目。**

**项目背景：根据2022年03月03日国家卫健委等部门发布《关于推进家庭医生签约服务高质量发展的指导意见》及2023年01月29日广东省发布《关于推进广东省家庭医生签约服务高质量发展实施方案的通知》的文件精神，在丰富签约服务内涵和优化签约服务模式等方面充分利用互联网平台和新技术不断提升签约覆盖率、丰富服务内涵和提升居民获得感和满意度。**

**面对新时期健康中国战略指导下的家庭医生签约服务高质量发展要求，为让深圳医疗继续在全国保持引领，南山区计划对社康系统进行IT建设升级，将现有社康系统进行整合和数据打通。**

**项目现状：**深圳基层医疗在市卫健委的领导下，在全体卫生工作者的努力下，通过提升社区覆盖范围和医疗质量，推进惠民医保政策，强化基层医疗队伍建设和充分借助社会互联网平台新技术等手段，过去取得了重大的成果，深圳基层医疗集团、紧密型城市医疗集团等方面成为全国先进示范城市，为健康中国战略奠定了坚实的基础。

1）分级诊疗需要大力宣传。居民对基层医疗的了解和信任感还不够，需要大力宣传，首诊进基层需要长期宣传。

2）当前总体签约率需要大幅提升。平均签约率仅为30%左右，而目标要求在2035年需要达到75%签约率，普通人群签约率需要大幅提升，需充分调动和动用医疗资源和社会力量开展工作。

3）家庭医生团队需要高效的工具服务签约居民。家庭医生为居民提供的服务丰富多样，需要功能强大的IT工具进行服务并提升服务效率，而这些IT建设投入大，建设周期长，前期已规划尚未落地。

4）更优的评价体系考核家庭医生团队。当前家庭医生的考核需要分服务类型，分服务时段，分服务时长，充分收集服务大数据进行评价考核，体现多劳多得和优劳优得的绩效分配原则，更有利于调动医务人员的积极性，进而提升居民的获得感和满意度。

# ****项目周期要求****

**本项目总体进度要求：在合同签订后的6个月内完成。**

# ****项目建设内容要求****

具体功能需求如下：

## 家医扫码签约

### 患者端

#### 扫码签约

##### 扫码签约

支持微信扫一扫家庭医生二维码，点击家庭医生名片快速签约。

##### 健康档案

选择签约家庭成员，填写成员信息，阅读家庭医生服务协议后提交签约申请。支持用户未签约前填写基础健康档案，包括成员基本信息、生活习惯、医疗档案（如过往病例、检查报告、医生处方单等），可授权家庭医生查看医疗档案。

##### 家医服务

选择已签约家庭成员，进入已签约家医的居民服务群、联系家医、查看家医服务项目。

#### 家医服务

##### 预约家医

支持预约家医功能，预约完成后居民可根据签约内容享受具体的家医服务。

##### 线上咨询

支持线上咨询功能，居民进入家庭医生主页，选择医生的已开通的咨询服务进行线上问诊，包括图文咨询、电话咨询、视频咨询。

##### 接收随访

支持家医定期发起个性化随访计划，掌握患者的健康状况。

#### 群聊服务

##### 群详情

支持查看群介绍、群医生、群聊成员、群公告、群文档，用户可进行群聊消息免打扰设置、群举报、群二维码分享等。

##### 群聊天

消息列表支持接收群消息提醒，群聊天可与群成员互动、进行日常健康咨询、收取通知、查看家医发布的科普文章或视频等。

##### 邀请签约

支持自动生成群聊二维码分享图片，可保存图片或直接分享。

#### 服务推送

支持自动推送服务状态变更的消息，包括签约申请结果、完善健康档案提醒、家庭病床申请结果、转诊申请状态更新通知。

### 家医端

#### 家医团队

##### 开通家医服务

支持社康医生开通“家庭医生”服务，选择执业点，自动获得家医居民服务群。

##### 家医团队组建

开通家庭医生服务后，建群医生（团队长）可以邀请其他医生加入家医居民服务群，快速组建家医团队。

#### 家医服务

##### 签约管理

实时接收居民签约申请记录，移动端在线即可完成审核。医生可根据姓名、疾病标签、重点人群、性别、年龄搜索或筛选已签约居民。

##### 社区诊断

支持社区诊断，支持智能分析签约居民健康状况并分类呈现，数据可视化，定期自动更新健康分类，帮助家庭医生精准管理居民健康。

##### 智能随访

针对居民疾病、重点人群等特征制定对应的随访计划，系统根据随访计划模版，定时发送随访提醒。

##### 数据统计

家医可分服务内容、分服务时间段筛选查看签约人数和服务人次，数据以图表形式直观呈现。

#### 群聊服务

##### 群详情

展示群聊名称、群介绍、群聊医生、签约居民信息、群聊成员。家医可查看账号下已授权签约的居民及其健康档案，包括群内签约居民疾病、年龄、性别、重点人群分布等社区诊断数据。

家医可发布群公告通知，如出诊时间、定期优惠、体检通知、疫苗相关通知等。

家医群管理员可自定义编辑群头像、群名称、群介绍，群主可添加群管理员。

##### 群聊天

家医可在群内实时和群成员进行互动，回答居民日常健康咨询问题，将已发布的健康科普文章、视频、微课堂分享至群内。

##### 邀请签约

支持将家医群聊二维码分享到微信患者群、医生粉丝群，或让现有就医居民扫码签约家医服务。

# ****售后服务要求****

提供自项目验收之日起，不低于1年的免费维保期。免维期到期后的年维护费不得高于项目总金额的10%。

提供全年**365天×24小时**服务，并终身维护。对提出的问题或系统故障,做到：30分钟内响应，远程无法解决的问题8小时内到达现场给予解决；涉及到重大问题，4小时内到达现场，在4小时内解决，必要时安排高级别技术专家现场支持。