

首都医科大学附属首都儿童医学中心

互联网医院运营管理服务内容

一、互联网医院运营服务

1. 互联网医院运营服务

(1) 运营策略制定

与院内互联网医院信息平台（包含但不限于微信公众号、小程序、APP等）进行运营服务对接，熟悉并协作优化互联网业务流程，了解各类问题解决责任人、解决途径等内容，提供专业有效的互联网医院运营策略，包括但不限于咨询、复诊、处方流转、健康管理、体检、三方链接等业务，保障互联网医疗的平稳开展及优化迭代。

(2) 患者就医体验提升

1) 就医流程优化

协助梳理和分析现有的互联网业务流程、优化互联网医院业务指导培训，定期进行市场需求调研、评估医生的服务质量和用户满意度，合理调整医生的数量和服务类别，为患者提供更多元化的医疗选择，满足患者多样化线上就医需求和就医体验，持续优化医患交互、用户交互。

2) 患者回访机制

建立患者回访制度，协助院方优化反馈机制，及时收集并分析患者意见，了解患者对于医院看诊水平、看诊服务的满意度，归纳总结差评原因，解决患者共性问题，增强患者忠诚度和口碑。

(3) 宣传推广服务

1) 线上宣传推广

根据院方的重点规划和需求，策划并执行互联网医院相关的线上宣传推广活动，活动内容包括但不限于线上义诊活动、专家健康讲座、互联网医院周年庆活动、互联网医院服务上线推介活动等，借助医院已有推广渠道如小程序、APP、公众号等，通过电子海报、电子邀请函、图文专题等媒介，进行多维度宣传。

针对不同科室制定不同服务方案，对于重点学科在于树立、巩固其专科优质医疗资源的品牌地位；对于其他科室则聚焦其特色专病、专科门诊优势，输出相关专科内容，以形成口碑传播，扩大专科影响力。

2) 线下宣传推广

线下围绕提升医院美誉度、品牌影响力、提升患者体验，通过可视化物料的策划、设计、

铺设、场景打造（如易拉宝、宣传手册等）以及培训推广专员在院内进行一对一宣传，引导到院的患者进行线上复诊预约、线上咨询、体验互联网医院，让患者能够轻松上线并熟练使用线上就医系统，完成从互联网用户到医院线上用户的闭环提升，提升医院知名度和美誉度。

（4）客服医助服务

1）人工客服

应具有专职线上客服团队，为医院提供 400 热线、固话等呼叫服务，面向患者提供客服服务，包含线上答疑，帮助线上用户了解院方的相关医疗业务流程，解决医疗服务中产生的非医疗专业性问题。

面向医生提供医护助理服务，以线上运营助手模式帮助出诊的医生、护士、药师解决在线诊疗遇到的各类非医疗专业性问题，如呼叫患者上线提高医生接诊效率、协助患者解决各种系统使用问题、协助本院接诉即办查询患者物流信息等。以上客服及医生助理服务均需和互联网门诊开诊时间匹配，即在开诊时间内做到快速响应。

2）智能客服

结合互联网医院业务知识图谱，根据患者常见问题逐步优化智能客服工具，并嵌入互联网医院中，帮助医院提升线上患者咨询解答效率。承担系统的日常运营维护工作，定期收集并分析智能客服患者的反馈、使用数据、患者满意度等，以此为依据进行运营服务改进。

（5）产品运营服务

监控互联网医院服务开展动态，结合患者反馈、医护人员反馈及自主测试体验，为互联网医院系统平台的功能优化提出可行性建议，包括互联网医院就医流程的优化建议、页面设计优化建议、医护管理后台优化建议等。

（6）数据运营管理

及时了解互联网医院业务运营情况，借助互联网医院平台运营数据、宣传物料埋点数据等，整理分析后输出互联网医院运营数据报告，实现对互联网医院开展的线上诊疗活动进行分析评价及可视化展示，形式包括但不限于周报、月报、季度报、年报等，根据数据研究，不断调整和优化运营推广策略，确保医院持续健康发展。

（7）标准化运营规范

协助优化互联网医院规范和质量标准，指导并参与梳理互联网医院运营工作内容；指导并参与制定出适合互联网医院业务开展的最优业务模式及业务流程；指导并参与制定互联网医院业务规范及管理制度。

提供包括不限于互联网医院线上门诊出诊规范、互联网医院人员培训考核制度、互联网医院电子病历管理制度、互联网医院医疗质量控制与评价制度、患者投诉管理制度等质量标准规范文档。

(8) 互联网医院增值服务

提供开展增值服务的运营方案及实施保障，包括但不限于协助与可能开展协作的医院、第三方进行推广与对接，逐步扩大互联网医院服务广度，覆盖更多地区的患者。建立地域合作团队，了解各地区的特殊需求和规范要求；与社区组织和机构合作，开展健康宣教和预防保健活动，提高公众对健康问题的认知和重视程度，提升医院知名度。

协助探索线上个性化、多元化服务，组织开展在线健康讲座和健康咨询活动。利用各方资源进行联合宣传和推广，提高平台的曝光度和用户获取量，增加用户的信任度和使用频率，引导更多人关注互联网医院平台并使用其服务。

2. 专病专科全病程管理服务

(1) 上线及培训

1) 服务上线

协助医院积极推动全病程管理服务上线，包括但不限于科室需求调研、上线及服务方案筹备、上线相关文件制作、管理服务说明撰写、价目申请等。管理服务需涵盖定时进行患者问卷收集、指标跟进、健康宣教、复诊提醒、护理指导、消息批量推送等功能。

2) 医护培训

负责为院方及其医护人员提供全病程管理服务培训、指导，对于医护人员在使用过程中产生的问题需及时予以解决。

(2) 运营管理优化

1) 管理服务优化

针对整体管理服务优化范围和方向，和院方达成一致。同时建立有效的反馈机制，收集医患双方在全病程管理过程中的反馈、满意度、功能使用频率数据等，对于合理建议与问题报告，应及时响应并提供解决方案或改进措施，包括但不限于管理模式升级、服务升级、实施等现场问题分析及解决等，以提升医患双方的使用体验。如优化需求超出原定需求范围，在双方协商达成一致后，应尽快予以执行。

2) 应急响应机制

设立应急响应机制，对于系统突发故障或紧急事件，应在 24 小时内立即启动应急预案，

迅速排查问题并采取有效措施恢复全病程管理服务的正常运行，同时向院方通报处理进展。
对于重大事故，需在 30 分钟内予以响应，并尽快采取有效措施进行解决。

(3) 个案管理服务运营

1) 管理方案设计

通过科室调研及充分沟通，协助医院各科室，围绕专科特色、不同病种特征、患者人群特点，兼顾服务模式创新，进行针对性、科学性的全病程管理服务方案设计，并支持在互联网医院上线，如内分泌科指导慢性病人居家用药、饮食运动管理、完善复诊监测提醒机制，建立病人随访队列等由入院治疗到出院后长期临床管理模式。

2) 内容制作

对于全病程管理方案中需要用到的健康宣教、护理指导、复诊提醒等内容，需提供专业的运营团队协助科室进行内容制作，包括但不限于图文制作、视频制作等。

3) 运营推广

负责全病程管理方案的上线配置和维护，响应科室需求对上线服务进行修改及优化。并为上线的全病程方案进行宣传，通过服务包装、线上线下推广、患者口碑推广，吸引更多目标患者加入。

4) 服务执行支持

协助参与全病程管理的各科室进行管理方案执行与患者精细化管理。对参与计划的患者提供个性化健康管理和依从性促进服务，包括但不限于提醒和监督患者按照医生指定的全病程管理路径执行相关任务，减少医护人员工作量，提升管理效率。

(4) 知识产权申请协助

在不损害公司权益的情况下，应尽力协助院方进行管理系统相关知识产权的申请，如软件著作权等，保障院方技术自主权和知识产权利益。

(5) 创新增值服务

不断发觉潜在患者需求及盈利机遇，协助医院进行管理节点及对应物价费用的制定及申报，对预期收益进行测算，引导患者了解并使用有偿全病程管理服务，提高患者依从性及疾病预后的同时，提高医院收益及行业影响力。

二、运营人员要求

1. 项目运营团队具体要求

分类	岗位	数量	要求	内容描述
一、互联网医院运营服务	互联网医院运营	3人及以上	至少1人具有5年以上互联网医疗行业运营经验，达到硕士研究生及以上学历	<ol style="list-style-type: none"> 1. 统筹管理互联网医院运营，负责运营策略制定，负责企业内部团队和医院各科室之间的沟通及协调。 2. 负责互联网医院运营业务监控、患者就医体验提升、互联网医院的宣传推广工作。 3. 定期总结医患问题，进行数据分析，向院方提供阶段性运营报告。 4. 负责智能客服系统的知识库配置及维护。
	客服及医生助理（线上）	10-15人	1. 具有类似项目工作经验	以人工客服或电话客服方式，帮助线上用户了解医院相关医疗业务，解决医疗服务中的各种患者咨询问题。
			2. 工作时间与医院医生出诊时间匹配	以线上助手模式帮助出诊的医生、护士、药师解决在线诊疗遇到的各类非医疗专业性问题，例如呼叫患者上线、协助患者解决各种操作中的问题、协助本院接诉即办查询患者物流信息等。
驻场运营推广专员	1-2人	具有类似项目工作经验	驻场运营人员每周至少出勤一天，必须完全服从医院管理，负责向院内患者介绍互联网医院使用流程及相关规范，引导患者线上复诊，积极解答患者疑惑。	
二、专病专科全病程管理服务	全病程管理运营	3人及以上	至少1人具有5年以上健康管理运营相关经验	<p>负责全病程管理服务的调研、策划、上线、运营、维护及推广工作，培训医院医护人员管理流程，解决医患在系统使用过程中遇到的问题，辅助科室制定个性化、可行性高的全病程管理路径，完成计划内所需内容的设计和制作，包括但不限于图片、文案、视频等。协助院方进行知识产权申请、创新服务相关事宜的开展。</p> <p>配合科室医护人员对患者全病程管理服务进行推介，并协助医护人员管理计划内的患者，提供个性化健康管理和依从性促进服务，提醒和监督患者按照医生指定的专病管理路径执行相关任务。</p>

2. 团队核心成员要求

(1) 项目管理团队要求

至少包含具备信息系统项目管理师高级职称1人、ITSS项目经理证书的1人。（注：可

接受同一人具备上述两项证书), 具有 5 年以上互联网医疗行业运营经验。

(2) 项目负责人要求

项目负责人需配合互联网医院运营管理部门的需求, 协助进行互联网医院的整体规划并全面负责运营团队的组建、管理及日常运营工作。负责建立规范的、高效的运营管理体系及流程, 制定可执行的营销方案、并不断优化及完善。负责与院方及运营团队相关人员的所有联络、协调工作。

项目负责人具有硕士研究生及以上学历, 5 年及以上医疗信息化项目运营经验, 具备“信息系统项目管理师”高级职称。具有良好的协调沟通能力, 高度敬业与团队合作精神, 有责任心和团队意识; 具备较强的组织能力和开创能力, 保密意识强, 有良好的职业操守, 工作积极主动。

(3) 驻场运营要求

学历本科及以上, 具有项目管理相关证书, 每周至少出勤一天。驻场人员必须完全服从医院管理, 积极完成甲方布置的相关任务, 进行双方资源协调和沟通, 现场驻场人员无法解决的, 由项目负责人协调处理。驻场运营人员不得随意更换, 更换前必须提前一个月报备, 得到同意后方可进行更换。