

第五章 采购需求

一、项目预算金额：315 万元/3 年

二、项目内容

1、项目目标

为了规范互联网诊疗活动，搭建互联网诊疗服务体系建设，打造特色互联网诊疗服务品牌，北京安定医院拟面向社会公开招标寻求互联网医院全流程运营服务合作伙伴。招标范围包括以“互联网+三医联动”为框架，诊疗服务和健康管理为主要内容，全面整合互联网医院、协作医院、第三方机构等合作方资源，运用互联网优势强化北京安定医院诊疗辐射能力，打造标准化、规范化、有温度的患者服务体系，提高患者满意度、优化互联网医院运营效率、降低医患纠纷风险，形成诊疗-处方平台流转-药品邮寄-患者服务一体化运营模式，最终达到建立精神心理大生态的互联网医院运营目标。

2、总体要求

供应商具备互联网平台运营服务经验，打造特色互联网诊疗平台运营模式能力，可配合采购人搭建特色化互联网运营管理体系。应对互联网医院平台运营形成详细方案，包括但不限于：

- (1) 互联网医疗的市场发展趋势及分析；
- (2) 中长期互联网医院规章制度、标准化模块、数据及第三方合作等规划方案；
- (3) 处方流转平台开发、优化方案；
- (4) 药品配送服务体系搭建方案；
- (5) 除诊疗服务外互联网医院线上患者服务方案。

3、具体要求

3.1 跟踪互联网医疗市场发展，持续开展趋势及运营模式分析

应包括但不限于：

- (1) 我国互联网医疗发展历程及现状
- (2) 互联网医疗发展趋势分析
- (3) 互联网医疗应用模式
- (4) 互联网医疗产业分析

3.2 中长期互联网医院规章制度、标准化模块、数据及第三方合作等规划方案

方案应主要包含内容及要求：

制定互联网医院医疗质量和医疗安全规章制度规划和持续修订意见(诊疗管理、医师管理、病案管理、药事管理、信息安全管理)；制定中长期目标，并梳理迭代计划，根据目标筛选医疗产品，并模块化、标准化；互联网医疗的产业生态规划：以医院为主体，以患者为核心，建立包含病人信息、医疗行为、运营管理、保险赔付等信息的大数据中心，结合线下医疗机构、医生专家、医疗服务支撑合作方、技术支撑协作方、药械生产商、保险机构、监管机构等实现诊疗服务和健康管理的大生态。

3.3 处方流转平台

医院信息系统和院外智慧药店处方平台互联互通，实现患者多途径购药取药，包括但不限于：

(1) 供应商应设计规范、详实、可行的处方流转流程，可动态调整；

(2) 供应商可实现处方在院方互联网医院平台（APP 和微信小程序）与处方平台间流转（包括院内系统和院外系统），提供技术保障，能够为患者提供路径清晰、运行流畅、操作便捷的线上服务体验。患者可在互联网医院平台进行线上诊疗，医生开具处方并经药师审核后，处方流转平台供患者选择多种形式配送方式，方式包括但不限于医院自取或配送药品，亦可选择院外智慧药店自取或配送；

(3) 能够全面实现处方信息流转，包括但不限于医生信息、药品信息（药店以医院药品价格售药）、处方单信息、取药成功信息、药品邮寄信息等；

(4) 供应商具备维护平台数据信息安全的能力，做好系统全流程留痕管理，确保操作可追溯，具有维护患者信息保密的责任，定期做好信息系统日常功能的维护和升级，处方平台系统须达到信息安全等级保护三级要求，并免费配合医院进行等保测评及相关改造，建设相关内容须满足国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布的《信息安全技术网络安全等级保护基本要求（GB/T 22239-2019）》、《信息安全技术网络安全等级保护测评要求（GB/T 28448-2019）》、《信息安全技术网络安全等级保护安全设计技术要求（GB/T 25070-2019）》等信息安全等级保护的相关要求；须满足《政府投资信息化项目密码应用与安全性评估工作指南（国家密码管理局 2021 年版）》相关要求，完成互联网医院各个业务

环节中的签名认证并保持线上线下业务功能与技术标准的连贯性；如评价标准有更新，须配合新标准要求进行调整；

(5) 定期开展信息系统培训，满足操作规范高效的要求。

3.4 药品配送服务体系搭建

供应商可提供多种形式药品配送服务，包括医院自提、医院药房配送到家、院外智能药店配送到家、其他医疗机构配送到家等方式。

(1) 建立处方单处理流程

根据处方单药品信息，系统自动生成药店列表页，并可及时告知患者。患者接到告知信息，再自主选择购药方式，包括但不限于医院取药、药店取药或者邮寄等。

(2) 药品信息同步联动

智能药店系统与互联网医院系统实现对接，及时更新药店药品清单以及库存信息，保证品规品目在院内院外同步，线上线下一致。医院信息同步药品信息后，药师配备医院药品和药店药品，并以医院药品价格为准。

(3) 药品配送服务

根据患者需求，供应商能够利用患者邮寄信息，组织人员寄送药品。

3.5 除诊疗服务外互联网线上患者服务

围绕互联网医院引入核心医疗服务产品，完善相关数据采集、评估、药品、器械耗材、检验检查的整合，收集并挖掘患者数据，制定发展规划包括不限于健康管理、品牌建设、患者服务体验等。供应商配备专业客服人员，承担互联网诊疗平台患者端和医生端问询任务，提供7*12小时互联网医院热线咨询服务，能够解决互联网诊疗环节遇到问题，协助医生维持线上就诊秩序，畅通就诊流程，包括但不限于：

(1) 平台功能咨询：线上注册、实名认证、账户登录、密码重置、患者信息变更等问题解答；

(2) 业务流程咨询：预约挂号、线上复诊、视频问诊、处方开具、药品配送、病历查询与下载、检查（检验）报告查询与下载、发票查询与下载等流程咨询；

(3) 就诊须知咨询：科室介绍、医生简介、出诊时间、就医注意事项等科普答疑。

4、项目团队要求

服务项目包含互联网平台运营全流程，需配置项目高级经理 1 名，统筹互联网医院全面运营工作，与医院做好工作对接、沟通、协调，具备互联网医院领域 10 年以上管理经验；配备项目经理 2 名，其中药品处方信息化平台经理 1 名，协调药品处方流转和药品信息同步等问题，客服经理 1 名，协调客服电话咨询服务相关问题，均具备互联网医院领域 5 年以上管理经验；配置 2 名及以上客服人员，负责咨询电话的问询，具备医疗行业 3 年以上客服经验。团队成员均具备医疗机构工作相关职业资格证书或具备相关岗位丰富经验，能够独立胜任相关岗位工作。

5、培训要求

互联网诊疗平台需要持续不断地收集患者需求，定期开展业务及服务培训，每年开展不少于 2 次培训，培训内容包括对医师、药师和护士系统规范性操作培训、线上诊疗流程培训、患者反馈重点意见和建议培训等。

6、服务期限拟于 2026 年 8 月 1 日至 2029 年 7 月 31 日有效。

