

## 第三章 采购需求

### 项目名称

医院信息管理系统（HIS）定制化升级服务和运维项目

### 采购清单

序号	产品名称	数量	单位	备注
1	HIS 定制化升级服务	1	项	1年，具体内容详见“服务内容”
2	软件日常维护服务	1	项	1年，具体内容详见“服务内容”

### 服务内容

海南医学院第二附属医院信息管理系统（HIS）于2008年开始建设，2010年项目竣工验收，医院已经建立了较为完善的医院信息管理系统，随着医疗信息化的成熟发展，系统在使用过程中出现了一些问题，主要表现在医院信息管理系统需要定制化升级服务，服务不能间断。医院前期已经通过三甲评审，且三甲医院每四年复审一次，所以需按三甲医院评审的要求与标准，一点一滴的完善并改进，顺利通过三甲复审。

### 建设目标

本项目通过主动运维的服务模式，降低软件系统的故障率，并提升资源利用率，保障医院的核心应用系统的高效、稳定运行，达到以下目标：

1、加强信息系统运行维护管理，维护系统正常运行、记录系统的运行情况。保障骨干业务系统7\*24小时不间断地运行，如系统出现故障，排除或减缓故障，使系统恢复正常运行。

2、根据医院年计划目标，对部分业务系统流程进行调整及系统功能进行完善，适应实际的工作开展。本项目今年计划目标是根据政策和院内管理要求进行系统完善；此外，还应配合医院审计及管理的需要，提供数据核对服务；配合医

院决策、审计和统计需要，统计各类数据；配合院方需要，实现医院平台数据的采集。

3、建立一套规范、先进、安全、稳定的运维体系，最终达到提高服务满意度并降低成本的目的。

## 建设内容

本项目服务内容主要包括两个方面，一是对海南医学院附属第二医院现有 HIS 系统进行定制化升级服务，完成全年的建设计划及每天由信息科审核后的完善性或新建设的需求；二是对现有的院内医疗软件信息系统进行运行维护服务，保证医院信息系统安全、持续稳定的运行。

### HIS 定制化升级服务

HIS 定制化升级服务主要围绕加强院内医疗质量管理、国家政策要求、医院审计与管理、医院决策及医院平台等内容进行升级改造建设。

#### 3.1.1.1、院内流程优化：

(1) 病区检查化验流程优化：医技科室要能查询所有临床提交的申请单，并能筛选打印。

(2) 会诊流程改造：增加住院会诊审核流程，申请会诊科室需要主任审核，会诊科室才能对会诊患者进行会诊，并且在会诊列表中增加申请会诊科室、会诊医生和会诊状态以及会诊和申请科室都能打印会诊记录单，同时由原先的 48 小时后消失改成出院后消失。

(3) 优化门诊药房发药流程：原先是按单据发药，病人开了多少张单就发药多少次。要求能按病人发药，选择了病人后，直接可以把这个病人的所有处方一键发药，或者选择部分发药。

(4) 门诊退药流程优化：患者需要退药时，由药师在系统中发起申请，药房主管审核后，通知医生修改处方或者删除处方。

(5) 住院预约流程改造：门诊医生在处置患者时，如果达到住院条件，门诊医生可在系统中直接预约住院，打印出入院通知单，患者凭通知单在客服处预约调入、分配床位办理入院登记，病区再确认住院。

#### 3.1.1.2、配合院内加强绩效管理改造：

(1) “一号通”登录改造：按照医院要求，HIS 系统要统一使用员工的 OA 账号和密码登录，接口方式是 webservice，可灵活启用，启用后原 HIS 账号停用。

(3) 诊疗小组分组改造：应医院绩效考核需要，全部工作量要核算到医疗小组。针对分组全部业务进行了改造。

(4) 绩效接口：按医疗小组提供门诊、住院、手术等绩效数据统计。

(5) 病区工作量自动确认：床位费、材料费等开单即执行，自动确认工作量。

(6) 药房工作量自动确认：药房在门诊发药、门诊退药、住院医嘱发药、出院带药、病区退药等都都要自动确认工作量。

(7) 经管科要求能自动匹配手术费用的手术等级，并能够体现在手术费用工作量统计中，方便核算。

#### **3.1.1.3、配合加强院内医疗质量管理：**

(1) 临床化验检查开单要和医嘱相关联：开好申请单后自动生成医嘱。

#### **3.1.1.4、配合院方加强药品管理：**

(1) 跨药房药品库存查询 药房可查看某药物在其他药房当前的库存情况，方便药房间的互相调拨。

(2) 药房药品申领：引入药品信息时，要求能把申领数量一并引出。

(3) 药库计划编制：要求按照药品分类汇总药品计划采购金额。

(4) 药品发药跟踪：要求已关闭的药品信息也要能显示出来。

(5) 发药低储预警：药师在发药时，如果系统监测到药品剩余库存触发了低储线，直接系统闪动提示药房主管备药。

#### **3.1.1.5、配合院方开展新业务：**

(1) 核三医保、新农合接口：门诊医生开单选择自费单据时，医保按自费流程走。

(2) 门诊药师挂号上门诊：增加药师咨询门诊，匹配相应的收费项目，并要求能在门诊医生站中开具电子药历。

(3) 心血管外科成立一个新的手术室：定义心血管外科手术室，手术费用和用药收入全部归属到心血管外科。

#### **3.1.1.6、配合院方财务监管：**

(1) 财务提出需求，要求增加收费员一栏动态表，能实时监控当前时间各个收费员有无结账、缴款等。

#### **3.1.1.7、其他：**

(1) 抗肿瘤网上报：恶性肿瘤患者基本信息、病案首页住院信息、诊断信息、手术记录、入院记录、病程记录、出院记录、住院医嘱信息、住院费用明细、门诊挂号记录、门诊诊断记录、门诊处方信息、门诊费用明细、临床检查记录、实验室检验记录、病理检查记录，抗肿瘤药物采购清单、使用清单等，以.csv 文件上传上报。

(2) 京颐二期接口：原先的物品扫码计费，要求能根据条码类型区分是一包一码，还是一物一码，如是一包一码，要求按包内的次序出库记账。

(3) 动态心电图接口：提供患者信息、计费接口。

## 软件日常维护内容

本项目维护服务对创业医院信息管理系统软件 V4.0 软件（具体维护模块见附件）提供维护服务，保证系统安全、持续稳定的运行。主要包括以下内容：

- 1)、软件程序出错或因操作失误造成数据混乱；
- 2)、对于医院合理的需求，配合医院完成程序的修改；
- 3)、统计报表的数据核对，针对报表数据与实际不符或与其他报表不对应的情况，需在三天内完成进行查对并讲解说明；
- 4)、指导甲方完成上级部门要求的不涉及程序修改的药品、医疗收费项目等基本信息的维护；
- 5)、指导甲方查明信息系统突发故障的原因，并对程序范围内的问题给予解决（硬件问题除外）；
- 6)、负责处理病人在就诊过程中出现的数据及报表问题；
- 7)、在医院服务器使用及性能方面给予合理化的优化建议；
- 8)、对医院在工作中产生的需求，按需求填报、需求处理、需求反馈的过程来处理，需求在经过信息科确认后项目组负责修改和完善；
- 9)、对于维护期间新增模块验收后纳入维保范围，维保金额在质保期满后另行商议；
- 10)、新增的政策性非盈利接口如社保、新农合接口等，免费为医院开发；

## 软件日常维护清单

软件日常维护模块清单详见下表：

序号	模块	序号	模块
1	门诊挂号系统	2	门诊收费系统
3	门诊新农合系统接口	4	门诊医保结算接口
5	药库管理系统	6	药房管理系统
7	门诊电子病历系统	8	门诊医生站系统
9	输液室管理系统	10	手术麻醉管理系统

11	多媒体导医系统	12	管理员维护信息系统
13	医技管理系统	14	应急管理系统
15	入院登记系统	16	住院结算系统
17	住院医生站系统	18	住院电子病历系统
19	住院病历质控控制系统	20	病区护士站系统
21	护理电子病历系统	22	住院新农合接口
23	住院医保结算接口	24	移动医生站
25	临床路径系统 ( 医生 )	26	临床路径系统 ( 护理 )
27	数字认证接口	28	HQMS 数据上报系统
29	体检管理系统	30	报表管理系统
31	急诊留观系统	32	美康合理用药系统
33	病案评分系统	34	美康实时审方干预系统
35	物品押金管理系统	/	/

## 运维服务方式

### (1) 现场服务

提供三名维护工程师常驻海口提供驻场服务,提供 5\*8 小时+1\*4 小时的现场服务(按照医院正常上班时间与信息科同步上班),7\*24 小时电话值班服务,同时加强系统的监控、巡检及管理。对所有问题的记录、分派、跟踪和管理、分析和报告。

非工作时间遇到紧急情况,在 30 分钟内到达现场处理问题。

### (2) 7\*24 不间断热线电话

提供 7\*24 不间断电话服务,值班工程师可以实时对医院请求进行处理。

对于系统故障,医院可以直接拨打服务方提供的报修电话或 7\*24 小时报修热线手机要求工程师进行紧急故障处理。

### (3) 远程服务

通过专线电话、网上报修、电子邮件、远程协助等得到工程师技术服务。值班工程师可以实时对医院请求进行处理。包括服务请求、远程故障诊断、技术咨询等服务。

### (4) 在线服务

医院可通过 QQ、微信等与服务人员交流,或通过查询相关解决方案,由服务方指定技术人员负责解决事件,并反馈信息。

## 主要技术参数和技术要求

序号	名称	技术参数要求
(1)	服务人员	要求提供维护工程师常驻海口提供驻场服务。
(2)	响应支持	1、提供 5*8 小时+1*4 小时的现场服务（按照医院正常上班时间与信息科同步上班），7*24 小时不间断电话值班服务，远程服务及在线服务。 2、非工作时间遇到紧急情况，服务工程师应在 30 分钟内到达现场处理问题。
(3)	项目进度管理	1、项目周期：合同签订之日起 1 年。 2、投标人应根据本项目 HIS 定制化升级服务内容，提供项目阶段目标与任务指标及详细的项目实施进度计划。
(4)	项目风险管理	投标人应根据本项目建设内容，提供项目风险管理方案。
(5)	项目文档管理	投标人应根据项目阶段提供相应的技术资料：操作使用手册、常见故障及排除方法、服务维修手册、需求修改单、培训签单表等。
(6)	培训服务	投标人需为用户方人员提供针对本项目 HIS 定制化升级的技术培训，使参训人员了解本项目升级产品的结构、功能和工作原理等，掌握基本的使用和维护操作。培训方式为现场培训，即在项目所在地（海口市）进行培训。投标人需派出经验丰富的工程师担任本项目的培训讲师，并提供培训所需的中文教程。技术培训产生的费用由投标人承担。

## 行为规范

- 1、遵守建设的各项规章制度，严格按照用户相应的规章制度办事；
- 2、与用户运行维护体系的其他部门和环节协同工作，密切配合，共同展开技术支持工作；
- 3、出现疑难技术、业务问题和重大紧急情况时，及时向项目经理和建设单位相关负责人报告；

- 4、驻场技术人员要精神饱满，谈吐文明，举止端庄。接电话时要文明礼貌，语言清晰明了，语气和善；
- 5、遵守保密原则，对被支持单位的网络、主机、应用软件等的密码、核心参数、业务数据等负有保密责任，不得随意复制和传播。

### 其他要求

1、工期：合同签订之日起1年。

2、投标人必须根据所投产品的技术参数、资质资料编写投标文件。在中标结果公示期间，采购人有权对中标候选人所投产品的资质证书等进行核查，如发现与其投标文件中的描述不一，代理机构将报政府采购主管部门严肃处理。

3、评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，将要求其在评标现场接到通知后20分钟内提供书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会将其作为无效投标处理。

信息管理系统 (HIS) 定制化升级服务和运维项目 (第二次) —2019-12-26 17:33:47  
b3e0ec093c4e9bb7—7.6.1005.264