

基于互联网O2O模式的区域便民服务平台的设计与探索

产品名称	基于互联网O2O模式的区域便民服务平台的设计与探索
公司名称	东莞市微三云大数据科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	东莞石排瑞和路一号
联系电话	18002820787 18002820787

产品详情

通过建设基于互联网O2O模式的区域性便民服务平台，借助上海医联工程的优势，实现上海申康医联38家市级医院的医疗资源共享，为患者提供可靠优质的便民服务。利用运营商的基础资源、能力及公共服务，融合了“移动互联网”“O2O服务运营”等技术手段和创新模式，以实体医疗机构为依托，以移动支付技术为支撑，构建O2O模式下的便民服务平台。通过基于互联网O2O模式的区域性便民服务平台，使患者获得互联网模式下从咨询、预约、就诊、转诊和随访就医全流程的智慧医疗服务。基于区域便民服务平台的建设成果，引导居民更加关注日常健康管理，同时促进医院就医流程优化，实现医疗资源共享的区域卫生信息体系。

随着互联网技术的快速发展，建立新型医疗服务体系，构建医疗机构的综合预约和转诊体系，实现就诊前、就诊中和就诊后服务的全覆盖，势在必行。

探索以移动应用为载体，上海市申康医疗发展中心依托强大的通讯资源，在前期医联工程的基础上，结合专业可靠的实体医疗机构服务，融合第三方支付的优势资源，建设了多位一体的线上线下O2O模式的专病医疗服务，旨在提高医疗卫生资源的利用率和医疗服务效率，促进医疗公平，优化民众就医流程，改变原有患者的就医模式，转变长期以来以疾病管理为核心的健康和医疗管理思维，促进医院提升和延伸医疗服务能力，实现区域医疗资源共享，让民众“智慧”就医。

建立基于互联网O2O模式下的区域性便民服务平台的意义

医疗资源O2O整合，提供“一站式”医疗服务 目前上海各三级医院纷纷建立自己医院的微信公众号、App提供便民服务。无论是提供的服务数量、质量，还是服务方式都是层次不齐。患者在医院看病需要下载多个App，关注多个医院公众号，给患者带来很大的麻烦。借助上海市医联二期工程的优势，以“O2O服务运营”技术整合实体医院线上线下资源,汇聚上海申康医联38家市级医院为患者就医提供各类服务

，引导各市级医院整体提高便民服务水平，创新服务模式，同时以移动支付技术为支撑，结合自助服务，实现跨院结算的愿景，提高了收费效率、服务质量和服务能力，发挥了基于移动支付的跨院一站式付费服务的规模效益，促进医院就医流程优化，实现了真正面向个人的“一站式”医疗服务体验。

探索互联网+医疗新模式，促进群众满意、社会和谐广泛引入微信、支付宝、互联网、移动应用、医疗社交平台等多种互联网的优质资源为医疗用户服务，倡导“助力医疗，连接生态”的价值理念，强调互联网资源输入医疗，在支付、金融、数据、周边、服务展示、互联网安全保障等方面与医疗服务信息化体系深度融合，充分发挥互联网平台的能力，为用户在就医过程的前、中、后期都能随时随地享受到智能化、便捷化、普及化的医疗信息服务，促进群众满意、社会和谐目标的加快实现。

落地上海“智慧医疗”，带动医疗服务产业链智能化便民医疗服务上海智慧城市在医疗领域的创新应用，通过实现市级医院集约化管理，统筹并合理分配优质医疗资源，提升医院管理水平，提高服务效率，整体提升医疗行业的服务能力，医疗资源均等化，降低医疗卫生服务成本，使民众享受全方面、多位一体的医疗健康服务，转变居民就诊习惯，减少就医时间成本和费用成本，提高人们享有医疗健康服务的便捷性和机会，进一步提升上海医疗机构服务全国患者的能力，推进上海“智慧医疗”落地及创新。通过便民服务平台的建设，实现跨行业的多方优质资源整合，有效示范和推进医疗健康服务产业链的打造和快速拓展，从而推动医疗健康产业对GDP、税收、消费及就业的共同拉动。

便民服务平台架构设计

平台建设以便民服务业务应用、便民服务支撑与管理、便民服务健康呼叫中心、智能化便民服务系统信息资源中心、智能化便民服务数据共享交换平台等核心模块，汇聚上海申康医联38家市级医院为患者就医提供的线上线下各类服务，包括：寻医问药、预约挂号、门诊付费、住院缴费、充值、停车及体检服务等医院特色服务，应用手机App、门户网站为载体，通过银联、支付宝、微信等支付平台实现真正面向个人的“一站式”医疗服务体验。总体设计架构图见图1。

图1 便民服务平台总体架构图

便民服务平台的功能实现

便民服务业务应用从就医流程优化到互联网资源输入，支付能力、数据能力、金融能力、周边能力、展示能力、医院云服务等为医疗服务提供生态整合。通过网站、电话、手机App、第三方预约平台、内部系统等多种方式，实现对医疗机构日常诊疗、检验检查、医技等临床医疗业务的在线预约，从而实现线上线下统一支付模式、创新互动式服务体系。面向市内、市外的就医患者提供便捷、有序、公平的医疗服务资源。

院前便民服务 建立移动医疗移动应用，实现统一的移动医疗信息共享，使得用户可以在一个统一的平台上享受预约挂号、检验报告查询、费用查询、智能导分诊、医院导航、寻医问药、健康资讯、专病知识等便民服务。院前便民服务主要包括全预约、医院导航、预自诊、在线咨询等。

院中便民服务 院中便民服务主要包括全程院内导航、智能导诊、候诊查询、提醒服务（排队提醒、缴费提醒、新检验检查报告提醒、配伍禁忌提醒、急诊救护病人家属提醒）、查询服务、挂号服务、线上线下统一支付服务等功能。减少排队挂号支付时间，避免往返寻找就诊地点。

院后便民服务 院后便民服务为患者转院及出院后提供在线便捷的在线随访服务、在线健康宣教。通过为患者提供医院互动与交流App，复诊App提醒服务、诊后在线随访服务。其中诊后在线随访服务包括互联网随访、问卷调查表、科室延伸服务（单病种随访）、自我监测服务和在线健康宣教，打破医院的围墙，将医疗服务从医院延伸到家庭，使患者能够得到全程专业的健康管理和监护。

个性化服务（个人中心） 通过院前院中院后的便民服务，为每个患者进行按需提供个性化的健康服务，结合每个人的不同需求及专病特性，提供个性化的健康提醒。可通过短信、微信平台、支付宝平台或移动App，经常性地为患者推送个性化的健康知识、服药提醒、复诊提醒等。

智能化健康便民服务支撑与管理 智能化健康便民服务支撑体系为院前院中院后就医服务、个人中心提供支撑服务，主要包括便民服务资源管理，健康干预、评估和评价，咨询与交流互动平台，支付订单及清算平台，智能化便民服务信息发布、在线预约管理，知识库、便民服务综合管理等。

便民服务健康呼叫中心

分类语音健康知识、公众服务信息 用户可以通过统一健康呼叫中心查询医疗资源，如医院介绍、科室介绍、专家介绍、药品说明与价格等信息。通过获取的医疗资源信息，可以协助居民进行预约相关的医疗资源，如挂号、药品。系统受理用户的预约申请后，自动生成就诊号码和密码，由用户进行记录，或者由系统以短信的形式自动发送到用户的手机上面。居民按时到达医院后出示就诊号码和密码即可就诊。

通过预约服务，用户免去了排队、等待的过程，节省了就诊时间；同时，对于医院，也简化了服务流程，减少了候诊患者数量，使整个就诊过程更加方便、快捷。

分级人工在线咨询 通过分级人工在线咨询，可以高效处理居民的咨询需求。通过设置一线坐席、二线专家，满足不同居民的不同层次的咨询需求。常见的健康知识咨询、慢病专病咨询、传染病预防等问题，一线坐席可以通过知识库进行统一答复。当一线坐席无法解答居民所提的问题时，一线坐席可以呼入医院专家，通过专家来解答居民的疑问，有效提升居民的满意度。

患者回访与关怀 随着医院的服务质量的提高，为患者提供的服务种类也需要进一步的丰富，不仅仅需要在医院为居民提供服务，还需要提供全天候的、更细致入微的服务。

患者回访，为了加强医患之间的沟通，构建和谐医患关系，为患者提供全程全方位跟踪医疗服务，通过健康呼叫中心进行患者回访，由患者住院期间的主管医生针对患者述说的情况进行病情解释、饮食、日常生活和休息指导。进一步强化了医生的责任感，强化了医生的服务意识，密切了医患关系。

家庭医生和居民可以通过健康呼叫中心提出家庭医生服务申请，医疗服务机构受理家庭医生的服务请求

。受理通过后，就可以为居民提供上门诊疗服务。

个性化健康提示、提醒可以通过健康呼叫中心定制个性化的增值服务，为居民提供更加便利的医疗服务，提升居民满意度。

挂号提示，居民完成预约挂号后，健康呼叫中心会及时发出短信提示信息，知会居民预约挂号的结果及详细信息。

候诊提示，当医院处于就诊高峰期的时候，健康呼叫中心会对该用户的手机进行呼叫，并以自动语音的方式提醒居民尽快返回候诊室，同样，也可以电话或者短信的方式，将诊断或者化验结果通知用户，这样，居民节省了时间，使得服务也更加人性化。

智能化便民服务系统信息资源中心为整个平台提供数据资源支撑，主要需包含如下数据库：居民基本信息库、医疗资源信息库、便捷就医信息库、数据字典库、GIS地理信息库、统计分析信息库、诊疗档案、知识库、对外信息发布库和对外数据交换库、院前院中院后服务信息库。

智能化便民服务数据共享交换平台实现上层医疗健康业务开发的基础组件库，不仅有“数据持久化、系统安全、工作流、任务调度、消息推送、规则引擎、全文检索”等基础服务，还具有“报表、数据多维分析和数据挖掘”能力，借助于中间件可以降低业务层开发的难度，可以在降低实施风险的条件下快速完成业务层功能的开发。主要包括数据采集与交换、服务管理与发布、服务流程引擎、后台系统管理、日志管理与系统监控、系统接口组件。

成效与展望

平台上线3个月间，访问量达28.5万，注册人数达2.1万，检验检查报告查询14000余次，影像云胶片调阅5000余次，药品查询量每周增长约31.52%，疾病查询每周增长约7.68%，院内导航使用人次每周增长约19.28%（数据统计截至2019年9月底）。

基于上海申康医联工程建设的便民服务平台的建设，汇聚上海申康医联38家市级医院的医疗服务在一个平台，避免单家医院低效率以及重复投资建设。利用政府权威平台为患者提供相关的信息参考，融合多方优势资源，使患者获得互联网模式下从咨询、预约、就诊和随访就医全流程的智慧医疗服务，让居民获得更加优质、高效、便捷的健康管理服务。*终实现上海申康医联38家市级医院标准统一、资源共享、互联互通、功能完备、系统安全的区域卫生信息体系。