

张家港市第一人民医院  
张家港市第一人民医院诊后疾病精细化  
管理服务  
采购合同书

张家港市第一人民医院

项目编号：JSZC-320582-SZWT-G2025-0019 号

签订日期：2025 年 11 月 27 日

采购代理：苏州万泰招投标代理有限公司



张家港市政府采购合同

项目名称：张家港市第一人民医院诊后疾病精细化管理服务

项目编号：JSZC-320582-SZWT-G2025-0019

甲方：（买方）张家港市第一人民医院

乙方：（卖方）杭州健海科技有限公司

甲、乙双方根据苏州万泰招投标代理有限公司代理的张家港市第一人民医院诊后疾病精细化管理服务项目公开招标的结果，签署本合同。

一、服务内容

| 项目名称                  | 数量 | 单位 | 综合单价（元） | 备注       |
|-----------------------|----|----|---------|----------|
| 张家港市第一人民医院诊后疾病精细化管理服务 | 1  | 项  | 517.8   | 清单详见附件 1 |

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：壹佰伍拾万元整（¥：1500000 元）人民币。

综合单价应为完成本项目工作所发生的一切费用，包括但不限于人员费用（工资、福利、奖金、培训、社会保险、差旅费等）、服务所用设备工具购置及维修费用、服务所用材料消耗费用、安装调试费、接口费、管理费用、利润、代理服务费、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方保证所提供产品等涉及到的知识产权和所提供的软件、技术资料是合法取得，并享有完整的知识产权，不会因为甲方的使用而被责令停止使用、追偿或要求赔偿损失，如出现此情况，一切经济和法律責任均由乙方承担。

五、履约保证金

5.1 合同签订前，乙方向采购单位交纳人民币 30000 元作为本合同的履约保证金。履约



保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

5.2 甲方付清全部合同金额的同时返还履约保证金。

5.3 乙方不履行与甲方订立的合同的，履约保证金不予退还。

## 六、转包或分包

6.1 本合同范围的服务，应由乙方直接提供，不得转让他人提供；

6.2 如有转包和分包行为，甲方有权给予终止合同。

## 七、服务期限及服务地点

7.1 服务期限：自合同签订之日起一年或实付金额达到合同签订金额（以先达到合同时间或金额截止）；

7.2 服务地点：张家港市第一人民医院。

## 八、支付方式

8.1 结付程序：

乙方按本合同内容合格地履行义务后，凭考核表、发票、合同到甲方办理服务款结算手续。

8.2 结付期限：

（1）合同签订生效后，支付合同金额的 10%的预付款。如在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用上述关于预付款的规定。

（2）按月结算：每月结算金额以实际开单量进行按月结算。甲方根据上一月份实际新增的服务套餐包数量进行结算（须扣除已支付预付款的 1/12），甲方自收到正规发票之日起 30 日内完成付款。

（3）每月结算金额=Σ（各项套餐包每月新增数量\*各项套餐包单项报价）

8.3 结付标准

每月考核结果与乙方服务费用挂钩，根据考核分值核算结算款的发放：对乙方的服务实行月度考核，月得分在 90 分及以上全额支付款项；少于 90 分，每低一分扣除乙方 1%当月结算款，扣款在结算款中直接扣除。乙方应每月召开一次质控会，对考核中存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向甲方反馈整改措施及效果；每年累计有三个月考核得分低于 70 分，视为乙方不符合甲方考核要求，甲方有权依法解除合同。

8.4 乙方收款账户：

开户行：杭州银行科技支行

账 号：3301040160002955410

8.5 甲方合同款支付方式：对公转账（若乙方为中小企业，不得强制其接受非现金支付方式）。



## 九、税

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

## 十、服务要求

10.1 乙方承诺按照法律规定及合同约定组织完成张家港市第一人民医院诊后疾病精细化管理服务，确保项目质量和安全、符合项目有关要求。

10.2 服务成果标准须按招标文件第四章项目需求和乙方在投标文件中承诺的执行。

## 十一、双方权利义务

### 11.1 甲方的权利和义务

(1) 如甲方认为乙方人员的资质或服务质量不能满足服务要求的，乙方应当予以更换。

(2) 甲方有权对乙方人员的服务质量、服务效果进行监督检查。如因乙方故意或重大过失造成甲方重大经济损失或管理严重失误的，甲方有权终止本合同，并追究乙方的经济责任。如因乙方行为而涉及到知识产权等责任由乙方负责，必要时追究法律责任。

(3) 甲方有权要求乙方人员遵照甲方的服务规范和本合同的规定为甲方提供服务。

(4) 甲方不得泄露乙方的商业秘密（包括但不限于乙方客户信息、技术资料、本合同及其附件和合同签订前的各项方案）。

(5) 合同履行期内，当出现相关法律修正或上级行政部门出台相关政策与本合同约定不相符，甲方有权调整合同内容或提前终止本合同，但不承担违约责任。

### 11.2 乙方的权利和义务

(1) 乙方根据有关法律、法规、规章、政策和本项目合同的规定在服务区域内开展工作，不得损害国家、集体及第三人的合法权益，不得获取不当利益。由此所产生的一切法律责任由乙方承担。导致甲方承担法律责任和经济责任的，甲方可依法向乙方追偿。

(2) 乙方负责为乙方人员依法办理劳动用工手续，在乙方人员的聘用、辞退、工资福利、奖惩升降、劳动保护等事项上依法保证乙方人员的合法权益。

(3) 乙方应教育、督促乙方人员在甲方处提供服务期间按甲方的有关规章制度和作息时间安排完成相应服务工作，服从甲方人员与服务相关的管理和安排，接受甲方人员的监督和检查，以保障甲方业务的正常进行。

(4) 本项目是为了辅助甲方的诊后疾病精细化管理特需医疗服务项目能更好地开展而设立的，要求乙方在合同履行时，须遵循甲方的各种规章制度，允且仅允许以甲方诊后疾病管理中心疾病管理师的名义开展工作，不得以任何第三方包括乙方自身的名义开展工作，不得违规诱导患者购买本合同外其他服务，如违约甲方有权要求乙方赔偿所有损失。服务期限内，患者对乙方的管理服务有质疑、需要退费的，乙方应无理由予以退费。



(5) 乙方应教育、督促乙方人员不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的数据，保护甲方业务利益，一经发现，甲方有权追究乙方法律责任和经济赔偿，同时甲方有权终止本合同。

(6) 乙方有义务向甲方提供乙方人员有关资料，包括健康证明、学历证明等，应当满足相关部门对健康咨询师（管理师）资质、学历、知识等要求。

(7) 乙方对提供给甲方的各类报告的真实性的负责，并承担相应责任。

(8) 乙方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露甲方的商业秘密。

(9) 除为履行本合同之必要外，乙方及其人员不得擅自收集、保存甲方患者的任何信息，不得传播、泄露患者隐私，不得超越职责范围提供咨询服务，不得发表任何与其身份不一致的内容，不得从事任何有损甲方利益、声誉的行为。

(10) 甲方提供本项目所需办公场所、办公桌椅（3人位，具体按现场实际情况定）、虚拟服务器、信息点位、电脑1台，所有权归甲方。除以上甲方提供的设施设备外，乙方需配置本项目正常开展所需的软硬件支撑工具：如疾病精细化管理软件工具、呼叫中心设备、网络交换机、平板电脑等，软硬件设备产权归服务供应商所有。

(11) 乙方在服务过程中，合法权益受到第三人侵害的，乙方应向侵权人追究法律责任，不得向甲方要求补偿或者赔偿。若乙方服务人员因暴力抵抗、意外事件、自身行为等原因受到人身损害的，乙方应当按照劳动和社会保障法律法规及有关政策的规定承担用人单位的经济责任和法律责任，甲方对此不承担任何责任。

(12) 乙方所有工作人员的安全生产管理责任由乙方负责，甲方对此不承担任何责任。

## 十二、违约责任

12.1 在合同生效后，甲方无理由要求终止服务的，应向乙方偿付合同总价款的5%作为违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

12.2 甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之一支付逾期付款违约金。

12.3 甲方违反合同规定，拒绝接受乙方提供服务，应当承担乙方由此造成的损失。

12.4 乙方不能提供服务的，或服务不合格从而影响甲方按期正常使用的，甲方有权终止合同，乙方应向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

12.5 乙方逾期提供服务的，应与甲方协商，甲方仍需求的，乙方应立即提供服务按照逾期服务的每天万分之四支付逾期违约金，同时承担甲方因此遭致的损失费用。

## 十三、不可抗力事件处理

13.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延



长，其延长期与不可抗力影响期相同。

13.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

13.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

#### 十四、诉讼

14.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为张家港市。

#### 十五、合同其他文件

15.1 下列文件为本合同不可分割部分，与本合同具有同等效力。

- (1) 中标通知书；
- (2) 乙方中标的投标书；
- (3) 招标文件；
- (4) 乙方在招投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等。

#### 十六、合同生效及其它

16.1 合同经双方法定代表人（或负责人）或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效，生效后至张家港市政府采购管理中心备案。

16.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》合同编经甲乙双方协商一致可签订补充协议。

16.3 本合同一式 七 份，具有同等法律效力，甲方 四 份，乙方、张家港市政府采购管理中心、采购代理机构各执一份。

（以下无正文）



(本页无正文)

甲方：张家港市第一人民医院

地址：张家港市暨阳西路 68 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

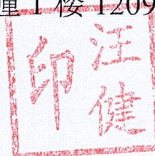


乙方：杭州健海科技有限公司

地址：浙江省杭州市西湖区西斗门路 3 号天堂软件园 A 幢 1 楼 1209 室

法定代表人（或负责人）或授权代表：

联系电话：18814818979



采购代理机构：苏州万泰招投标代理有限公司

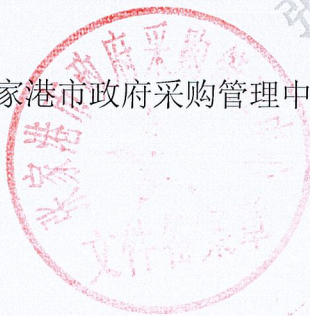
地址：张家港市杨舍镇东方新天地东区 9 幢 2 单元 1305 室

经办人：

联系电话：0512-58695882



备案方：张家港市政府采购管理中心



签订日期：2025 年 11 月 29 日



## 附件2：服务内容

## （一）项目概况

采购人为响应国家“健康中国”号召，拟引进专业的第三方患者诊后疾病精细化管理服务供应商（以下简称“服务供应商”），共同探索并建立医、防一体的具有诊后高度管理价值的患者诊后疾病精细化健康服务创新模式。由服务供应商协助采购人为有需要的患者提供“线上+线下、院内+院外”的全方位、多层次、个性化、连续性的4大类疾病精细化管理服务，包括诊后疾病精细化标准管理服务、生活方式干预管理服务、心理咨询服务和新媒体患者运营服务。服务内容包括但不限于疾病管理、复诊管理、用药指导、居家康复指导、病情症状异常健康干预、心理咨询、院内陪诊、医院公众号健康商城运营等，从而最大限度地提升采购人的医疗服务质量，大幅提升患者对医院的满意度和获得感，通过优质的诊后患者管理服务来大幅提升采购人在本区域内的竞争力。

## （二）服务范围要求

服务供应商应服务的范围包括但不限于以下人群：

1. 采购人中诊断为5个诊后疾病（疾病需属于恶性肿瘤、慢性病、日间手术和重大手术后、妇女和儿童类疾病、减重管理类等）常见病的门诊、住院患者；
2. 采购人中诊断为其他具有诊后疾病精细化管理价值的患者：包括检后高危、危急重症、术后康复等患者。

## （三）服务人员配置要求

为了保障诊后疾病精细化管理服务的规范性和科学性，采购人需与服务供应商共同组建一支专业的诊后疾病精细化管理服务团队。服务供应商需服从采购人的安排，协助采购人开展诊后疾病精细化管理正常工作所需要的相关服务。

1. 采购人安排相关医护人员配合整个项目的日常开展。
2. 服务供应商需为本次项目安排具有医学背景的服务人员。各个团队的具体人员配置要求如下：

| 序号 | 岗位名称   | 岗位人员数量 | 岗位基本要求                                                                        |
|----|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 项目总负责人 | 1人     | （1）具有较为丰富的医学管理经验，能够与临床科主任及以上领导进行有效沟通；<br>（2）具有住院医师及以上证书；<br>（3）具有医学硕士学位及以上证书。 |



|   |                      |                    |          |                                                                                                                                                       |
|---|----------------------|--------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 运营<br>支撑<br>人员<br>团队 | 医学运营组（项目驻<br>场人员）  | 不少于 3 人  | （1）须具有护士或医师、健康管理师、康复治疗师、心理咨询师或营养师及以上医学背景相关证书；<br>（2）其中具有护士或医师及以上证书的不少于 1 人。                                                                           |
|   |                      | 医学路径梳理组            | 不少于 3 人  | （1）组长 1 人，具有住院医师及以上证书，具有医学学士学位及以上证书；                                                                                                                  |
|   |                      | 医学内容编制组            | 不少于 11 人 | （1）组长 1 人，具有住院医师及以上证书，具有医学学士学位及以上证书；<br>（2）组员中具有健康管理师、康复治疗师、心理咨询师、GCP 医学资格证书的人员配备；<br>（3）组员中具有护士及以上证书的不少于 3 人；<br>（4）组员中有护理、营养、摄影及影片脚本创作等相关工作经验的人员配备。 |
|   |                      | 软件支持组              | 不少于 3 人  | （1）组长 1 人，具有项目管理、系统集成、IT 软件系统架构及开发等相关工作经验。                                                                                                            |
| 3 | 个案<br>管理<br>师团<br>队  | 诊后疾病精细化标准<br>管理服务组 | 不少于 10 人 | （1）组长 1 人，具有主管护师及以上证书；<br>（2）组员中具有初级护师及以上证书的人员不少于 5 人。                                                                                                |
|   |                      | 生活方式干预管理服务组        | 不少于 3 人  | 其中具有营养师相关证书至少 1 人。                                                                                                                                    |
|   |                      | 心理咨询服务组            | 不少于 3 人  | 其中具有心理咨询师相关证书至少 1 人。                                                                                                                                  |
|   |                      | 新媒体患者运营服务组         | 不少于 2 人  | 具备新媒体患者运营服务经验。                                                                                                                                        |

注：服务供应商须按不少于上表要求的人数进行人员配置。

3. 项目配置人员必须为服务供应商的正式员工，并签订劳动合同。

4. 服务供应商对符合缴纳五险的服务人员按政府规定社会保险缴费基数进行缴纳，所有服务人员的工资、社保、奖金、福利均由服务供应商承担。

5. 在服务期内，服务供应商所有服务人员的事由服务供应商自行全权负责，服务供应商应对其员工投保人身意外险。

6. 服务人员工作职责

（1）项目总负责人

负责统筹协调各分团队的工作开展和日常管理，每周输出患者情况医学报告给临床科室主



任及院领导；对VIP患者就医体验进行跟踪和回访，统筹紧急异常病情患者的应急就诊，处理患者投诉等；每月输出一份报告给院方指定的负责人；陪同来访参观人员的接待和解答。

## （2）医学运营组

负责运营管理（包括运营计划、组织、实施和风险控制），制定和执行医学运营策略；负责面向患者进行服务内容现场宣教，协助处理患者投诉，组织患友会，监控服务质量并提出改进建议；对参与本项目的我院医护人员进行培训和疑难解答；协调个案管理师团队与临床医护人员之间的沟通；提供线下非医疗诊断的健康咨询服务。

## （3）医学路径梳理组

组长的工作职责：负责与各临床科室主任医师进行关于疾病管理方面的医学沟通、管理成效汇报、疾病管理临床科研方案探讨、临床科研成效分析、成果论文编写等；负责对疾病精细化管理的医学路径梳理有关工作的综合协调和管理。

其他组员的工作职责：负责与各临床科室的专科医生、专科护士进行医学沟通；负责诊后疾病精细化管理路径的具体医学梳理及编制；负责疾病管理过程中的疑难问题的医学解答等工作；负责对个案管理师团队提供医学支持工作；

## （4）医学内容编制组

组长的工作职责：把控整个医学内容编制团队医学内容编制工作的管理和协调工作。

其他组员的工作职责：负责在医生团队的指导下，根据疾病管理服务医学路径的具体要求，编制面向患者的各个健康宣教、疾病宣教内容，包括居家护理指导、居家心理宣教、用药指导、饮食指导、运动康复指导等相关的医学图文视频编制、拍摄、剪辑等。

## （5）软件支持组

负责根据采购人提出的疾病管理相关的业务需求，对疾病精细化管理软件进行持续迭代完善。

## （6）诊后疾病精细化标准管理服务组

组长的工作职责：负责指导团队其他成员开展业务工作；负责与健康监测异常的患者进行深度沟通并衔接到其原主诊医生；制定患者院后疾病管理方案；处理患者管理过程中的疑难问题及制作个案管理报告等。

其他组员的工作职责：负责根据患者精细化管理方案路径上确定的工作内容，与患者联系落实，包括受理咨询电话、专病随访、用药不良反应指导、异常症状采集、居家护理指导、居家营养指导、患者心理初步疏导等工作。

## （7）生活方式干预管理服务组



负责制定个性化生活方式强化干预方案，包括饮食强化干预、运动强化干预、病情症状采集与干预指导、复诊管理强化干预、异常指标干等；并同时进行跟踪调整。

(8) 心理咨询服务组

负责患者的心理健康评估，运用量表、会谈等方式对与患者的症状进行评估；与患者建立医患联盟关系；与患者建立咨询目标，运用心理咨询技术提供患者情绪疏导、行为健康干预等服务；对咨询效果及目标进行综合分析等。

(9) 新媒体患者运营服务组

制定公域引流策略，制作相关短视频、图文科普等。

(四) 服务内容要求

1. 服务套餐包

服务供应商需以各套餐包形式为我院患者提供连续性的诊后疾病精细化管理服务，服务套餐包包括但不限于以下内容：

| 序号 | 服务项目名称           | 服务工作内容                                                                                                                                                                                                                                                                         | 单位 |
|----|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | 营养干预（专病精细化单次管理）  | 基于患者病情需要和医生及营养师共同确认的专病营养管理路径方案，由医生、护士、营养师等组成的营养管理团队，通过电话、微信、小程序、APP、现场等方式，对购买了此项服务的患者提供营养干预管理服务工作，包括患者营养信息采集，提供 1 次营养评估，1 次复诊提醒（按医嘱要求），1 次远程营养干预管理服务（包含营养原则指导、营养宣教等）；管理期一周为一个疗程。                                                                                               | 疗程 |
| 2  | 营养干预（专病精细化短期管理）  | 基于患者病情需要和医生及营养师共同确认的专病营养短期管理路径方案，由医生、护士、营养师等组成的营养管理团队，通过电话、微信、小程序、APP、现场等方式，对购买了此项服务的患者提供精细化短期营养干预管理服务工作，包括采集患者营养信息、1 次营养评估、1 次营养管理方案制订，1 次营养干预管理，1 次饮食追踪与指导，多次全方位图文及视频营养宣教，1 次复诊提醒（按医嘱要求），1 次阶段性营养管理小结，同时可根据患者需要提供 2 次来电或在线营养咨询服务；管理期两周为一个疗程。                                 | 疗程 |
| 3  | 营养干预（专病精细化短期强管理） | 基于患者病情需要和医生及营养师共同确认的专病营养短期强化管理路径方案，由医生、护士、营养师等组成的营养管理团队，通过电话、微信、小程序、APP、现场等方式，对购买了此项服务的患者提供专病精细化短期营养干预强管理服务工作，包括采集患者营养信息、建立患者营养健康档案、提供 1 次营养干预管理方案制订，1 次营养方案指导，2 次营养评估/干预指导，2 次饮食指导，2 次复诊提醒及 1 次协助预约挂号，多次全方位图文及视频营养宣教，2 次阶段性营养管理小结，同时管理期内可根据患者需要提供 4 次来电或在线营养咨询服务；管理期一个月为一个疗程。 | 疗程 |
| 4  | 营养干预             | 基于患者病情需要和医生及营养师共同确认的专病营养精细化标准                                                                                                                                                                                                                                                  | 疗程 |



|   |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|---|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   | (专病精细化标准管理)         | 管理路径方案, 由医生、护士、营养师等组成的营养管理团队, 通过电话、微信、小程序、APP、现场等方式, 对购买了此项服务的患者提供专病精细化标准营养干预管理工作, 包括采集患者营养信息、建立患者营养健康档案, 提供 1 次营养干预管理方案制订、1 次营养方案指导, 4 次营养评估/干预, 4 次饮食评估/指导, 3 次饮食跟进及 28 天营养食谱 (按患者病情需求), 4 次复诊提醒及 2 次协助预约挂号 (按医嘱要求), 多次全方位图文及视频营养宣教, 4 次阶段性营养管理点评, 同时管理期内可根据患者需要提供 6 次来电或在线营养咨询服务; 管理期三个月为一个疗程。                                                                                                                 |    |
| 5 | 营养干预<br>(专病精细化强化管理) | 基于患者病情需要和医生及营养师共同确认的专病营养精细化强化管理路径方案, 由医生、护士、营养师等组成的营养管理团队, 通过电话、微信、小程序、APP、现场等方式, 对购买了此项服务的患者提供专病精细化营养干预强化管理工作, 包括采集患者营养信息、建立患者营养健康档案, 提供 1 次营养干预管理方案制订、1 次营养方案指导, 4 次营养评估/干预, 4 次饮食评估/指导, 3 次饮食跟进及 84 天营养食谱 (按患者病情需求), 4 次复诊提醒及 2 次协助预约挂号 (按医嘱要求), 多次全方位图文及视频营养宣教, 4 次阶段性营养管理点评, 同时管理期内可根据患者需要提供 8 次来电或在线营养咨询服务; 管理期三个月为一个疗程。                                                                                    | 疗程 |
| 6 | 营养干预<br>(专病精细化动态管理) | 基于患者病情需要和医生及营养师共同确认的专病动态营养干预管理路径方案, 由医生、护士、营养师等组成的营养管理团队, 通过电话、微信、小程序、APP、现场等方式, 对购买了此项服务的患者提供专病精细化动态营养干预管理工作, 包括为患者建立动态营养健康档案、提供 2 次营养信息收集及评估、人体成分分析及报告解读, 2 次人体测量, 1 次营养评估, 1 次营养方案制定, 1 次营养方案解读指导, 1 次饮食建议指导, 28 天食谱方案, 每周饮食点评, 1 次运动评估, 1 次运动方案制定, 1 次运动指导, 每周运动点评, 1 次复诊提醒, 多次全方位图文及视频营养宣教, 1 次阶段性营养管理点评, 同时管理期内可根据患者需要提供在线的社群营养咨询服务, 按需提供远程营养健康指标异常跟踪服务; 管理期一个月为一个疗程。                                       | 疗程 |
| 7 | 营养干预<br>(专病强干预综合管理) | 基于患者病情需要和医生及营养师共同确认的专病动态营养干预管理路径方案, 由医生、护士、营养师、运动康复师等组成的营养管理团队, 通过电话、微信、小程序、APP、现场等方式, 对购买了此项服务的患者提供专病强干预综合营养管理工作, 包括采集患者营养信息、为患者建立个性化动态健康档案, 结合诊断结果评估患者营养状况, 制定个性化营养干预方案, 对相关患者提供营养与生活方式综合管理工作; 提供 2 次人体成分分析报告解读, 2 次人体测量, 1 次营养评估, 1 次营养方案制定, 1 次营养指导, 1 个月内每日饮食点评, 1 次运动评估, 1 次运动方案制定, 1 次运动指导, 1 个月内运动点评, 1 次复诊提醒, 1 次阶段性营养管理点评, 多次全方位图文及视频营养宣教, 同时管理期内可根据患者需要提供在线的社群营养咨询服务, 按需提供远程营养健康指标异常跟踪服务; 管理期一个月为一个疗程。 | 疗程 |



|   |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |
|---|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 8 | 营养干预<br>(多学科<br>生活方式<br>联合干预) | 基于患者病情需要和医生及营养师共同确认的该专病多学科生活方式联合干预管理路径，由医生、护士、健康管理师、药师、营养师、运动康复师等组成的营养干预管理团队成员，通过电话、微信、小程序、APP、现场、面访等方式，对购买了此项服务的患者提供专病多学科生活方式联合营养干预管理服务，包括建立患者营养动态档案、结合诊断结果评估患者营养状况，对专病患者制定个性化强化营养干预方案及营养食谱，提供至少2次的人体成分分析和报告解读，至少2次人体测量，至少2次营养动态评估、至少2次营养管理方案制定、至少2次营养方案指导、3个月内营养点评，至少2次运动评估、至少2次运动方案制订、至少2次运动指导、3个月内运动点评，3次复诊强化提醒，至少2次阶段性营养管理点评，同时管理期内可根据患者需要提供在线的社群营养咨询服务，按需提供远程营养指标异常跟踪服务，促进患者健康。管理期3个月为一个疗程。                                    | 疗程 |
| 9 | 营养干预<br>(多学科<br>生活方式<br>强化干预) | 基于患者病情需要和医生及营养师共同确认的该专病多学科生活方式强化干预管理路径，由医生、护士、健康管理师、药师、营养师、运动康复师、心理咨询师等组成的营养干预管理团队成员，通过电话、微信、小程序、APP、现场、面访等方式，对购买了此项服务的患者提供专病多学科生活方式强化营养干预管理服务，为患者建立营养干预管理档案、依据营养状况评估结果，制定相应个性化营养干预方案，对相关患者提供多学科生活方式联合干预服务工作：至少2次的人体成分分析和报告解读，至少2次人体测量，至少2次营养评估、至少2次营养管理方案制定、至少2次营养方案指导、1个月内营养点评，至少2次运动评估、至少2次运动方案制订、至少2次运动指导、1个月内运动点评，3次复诊强化提醒，提供配套硬件设备、跟踪和监测相关数据指标，结合人工智能技术为患者提供营养方案执行情况分析评估，至少2次阶段性营养管理点评，同时管理期内可根据患者需要提供在线的社群营养咨询服务；管理期1个月为一个疗程。 | 疗程 |

注：本项目不仅限于上表的服务套餐，可根据各临床科室的实际需要在本项目合同协议原则下协商一致后新增。

## 2. 服务路径的梳理要求

本服务项目中，有很大一块任务是要根据临床科室的患者疾病管理要求进行具体的诊后疾病管理路径规范梳理，要求服务供应商基于自身的疾病精细化管理路径知识储备和梳理经验，配合采购人临床医生梳理出适用的疾病和适用的诊后疾病管理路径或方案。服务供应商需负责与各临床科室主任医师进行关于疾病管理方面的医学沟通、管理成效汇报、疾病管理临床科研方案探讨、临床科研成效分析、成果论文编写等，负责对疾病精细化管理的医学路径梳理有关工作的综合协调和管理。另一方面，服务供应商还需负责与各临床科室的专科医生、专科护士进行医学沟通，负责诊后疾病精细化管理路径的具体医学梳理及编制，负责疾病管理过程中的



疑难问题的医学解答等工作；负责对个案管理师团队提供医学支持工作。

服务供应商提供不少于 5 个诊后疾病（恶性肿瘤类疾病、慢性病类疾病、日间手术和重大手术后类疾病、妇女和儿童类疾病、减重管理类疾病）管理路径规范，路径规范中需详细列明每个管理阶段的具体管理内容和考核规范等，具体管理内容至少应包括上述疾病出现相关并发症、药物不良反应时的病情识别及其应对措施，相应的运动、饮食、关键指标干预等内容及具体病情随访表单内容、随访时间计划、方式方法、宣教视频等内容。

### 3. 医学内容的编制要求

服务供应商还需在采购人的配合下，管理和协调整个项目的医学内容编制工作。根据疾病管理服务医学路径的具体要求，编制面向患者的各个健康宣教、疾病宣教内容，包括居家护理指导、居家心理宣教、用药指导、饮食指导、运动康复指导等相关的医学图文视频编制、拍摄、剪辑等。

### 4. 线上线下结合的健康管理要求

本项目为患者提供线上和线下的诊后疾病健康管理服务（需包含诊后疾病精细化标准管理服务、生活方式干预管理服务和心理咨询服务），以循证医学和专家共识为基础，围绕离院诊断的疾病重点，通过与临床专家医生共创设计诊后疾病管理路径，通过互联网、AI 技术设计出静态和动态、线下和线上结合的患者管理服务路径，以处方化的形式提供给患者。

线下服务包括但不限于：负责运营管理（包括运营计划、组织、实施和风险控制），制定和执行医学运营策略；负责面向患者进行服务内容现场宣教，协助处理患者投诉，组织患友会，监控服务质量并提出改进建议；对参与本项目的我院医护人员进行培训和疑难解答；协调个案管理师团队与临床医护人员之间的沟通；提供线下非医疗诊断的健康咨询服务。

线上服务包括但不限于：负责与健康监测异常的患者进行深度沟通并衔接到其原主诊医生；审核患者院后疾病管理方案；处理患者管理过程中的疑难问题及制作个案管理报告等。负责根据诊后疾病管理路径上确定的工作内容，与患者联系落实，包括受理咨询电话、专病随访、用药不良反应指导、异常症状采集、居家护理指导、居家营养指导、患者心理初步疏导等服务工作。

### 5. 新媒体患者运营服务要求

私域管理：针对已关注我院企业微信的用户，进行 1 次疾病风险评估，并根据风险进行个性化宣教，引导至对应科室就诊或互联网医院咨询。

### 6. 支撑工具的运维服务要求

为了保障本项目的顺利落地，服务供应商需配套相应的软硬件支撑工具，并进行常态化的



运维服务，运维服务要求：

(1) 合同期内，为采购人提供 7\*24 小时软硬件支撑工具售后服务支持。

(2) 向采购人提供每月 1 次的定期巡查维护服务，定期维护服务内容包括：检查系统软件、后台服务、数据库运行状况等。

(3) 对软硬件支撑工具故障进行即时处理，要求响应时间不超过半小时。

(4) 对软硬件支撑工具存在的潜在性错误进行修改，以版本升级形式完成。

#### (五) 服务管理体系建设要求

服务供应商应负责整个项目的服务管理体系建设，服务管理体系包括服务的具体工作流程、服务规范、服务规章制度等内容，服务管理需明确每个岗位的具体工作职责及分工界面，需详细阐述患者管理过程中的风险控制、质量控制、办公场地 6S 标准管理规范等相关内容。并提供诊后疾病精细化管理服务工作质量的考核标准及相应的绩效考核方案。

#### (六) 患者隐私保护要求

1. 在患者管理过程中，应严格按照确定的工作表单的内容进行随访及采集，严禁夹带任何额外的内容，特别是软广告信息；

2. 需有呼叫中心系统，疾病管理团队外拨给患者的联系电话，均须采用采购人统一提供的电话线路和电话号码；

3. 所有与患者的沟通电话均须有电话录音（要求保存一年及以上），如果采用微信、app 等方式随访的，均应保存原始记录备查；

4. 服务供应商应与所有有可能接触到本项目相关工作内容的服务人员签署保密协议并备案一份给采购人留档；

#### (七) 服务进度要求

1. 合同签订后 1 个月内完成相关准备工作，包括疾病精细化管理系统软件的安装部署、接口数据对接并通过功能测试等事宜；

2. 合同签订后 2 个月内完成第一批出院人数最多的前 50 个病种的疾病管理路径医学梳理及医学内容编辑并完善到疾病精细化管理系统中；

3. 合同签订后 6 个月内完成全院所有病区具有诊后疾病管理价值的病种（不少于 400 个病种）医学梳理及医学内容编辑并完善到疾病管理软件中。

#### (八) 其他要求

1. 采购人提供本项目所需办公场所、办公桌椅（3 人位，具体按现场实际情况定）、虚拟服务器、信息点位、电脑 1 台，所有权归采购人。



2. 服务供应商需配置本项目正常开展所需的软硬件支撑工具：如疾病精细化管理软件工具、呼叫中心设备、网络交换机、平板电脑等，软硬件设备产权归服务供应商所有。

3. 服务供应商需具备在 APP 或微信小程序上推送宣教视频的相关资质和能力。（根据疾病的特点，通过 APP 或微信小程序定期向患者精准推送图片、文本、视频等形式的健康宣教知识。）。

4. 服务供应商须严格按照合同要求为本项目提供同质化的疾病精细化健康管理服务。

（1）要求服务供应商配套同质化的软件支撑工具（即疾病精细化管理系统），须承诺与现有使用的系统无缝对接，为保证服务质量，本项目配置的疾病精细化管理系统还应与 HIS/LIS/PACS/预约挂号等系统等互联互通。（涉及到的第三方软件接口费均须包含在报价中）。

（2）服务供应商提供的软件支撑工具应满足项目开展的需要，并能按照临床要求进行迭代。软件支撑工具功能需不少于以下配置：

| 使用对象          | 功能模块   | 功能点    | 功能说明                                |
|---------------|--------|--------|-------------------------------------|
| 1. 线下健管师 PC 端 | 工作台    | 待办任务   | 汇总当前健管师的各项任务待办集合，包括了宣讲任务、异常待办       |
|               | 患者管理   | 患者详情   | 查看所有在管患者院内档案、维护档案基础信息等              |
|               | 服务管理   | 随访详情   | 查看线上履约过程中随访的关键记录                    |
|               | 工单管理   | 宣讲任务   | 包含当前医院处于各状态的宣讲工单，供查询、处理             |
|               |        | 投诉表扬   | 线下环节节点的处理，在服务管理过程中发现的投诉表扬事件需要逐级上报处理 |
|               |        | 异常上报   | 线下环节节点的处理，在服务管理过程中发现的异常事件需要逐级上报处理   |
|               |        | 服务退费   | 查看患者退费情况                            |
|               | 互动渠道   | 短信记录   | 查看所有线上服务的短信记录汇总                     |
|               |        | 通话记录   | 查看所有线上服务的电话记录汇总                     |
|               | 运营数据分析 | 数据统计   | 医院维度的服务数据驾驶舱                        |
|               |        | 开单数据汇总 | 汇总各类情况的开单明细                         |
|               |        | 复诊情况分析 | 医院/科室维度复诊详情                         |
|               |        | 住院转化分析 | 医院维度潜在患者数据分析及科室转化情况                 |
|               |        | 拓单转化分析 | 医院维度的科室服务转化情况数据                     |
|               | 运营质控   | 质量分析   | 可查看每个线下宣讲任务的完成情况、知情同意书的签署情况等        |
|               | 图表分析   | 报告管理   | 汇总管理数据，可用于快速生成汇报 ppt                |
|               |        | 全院视角   | 全院范围内的个案转化情况、管理质量等数据                |
|               |        | 科室视角   | 科室情况范围内的个案转化情况、服务质量及管理成效分析          |
| 2. 线下健        | 医院患者   | 住院患者   | 可查看当前科室/病区的患者列表及相关的诊疗记              |



|                       |      |        |                                                      |
|-----------------------|------|--------|------------------------------------------------------|
| 管师 PC 端及 PAD 端均须具备的功能 |      |        | 录，可进行患者信息备注及标记                                       |
|                       |      | 门诊患者   | 可查看当前科室/病区的患者列表及相关的诊疗记录，可进行患者信息备注及标记                 |
|                       |      | 出院患者   | 可查看近期的出院的患者列表及相关的诊疗记录                                |
|                       |      | 待处理    | 包含了标记为待转化患者，用于作为线下健管师的工作清单                           |
|                       |      | 已处理    | 包含了全部已处理的先宣讲后开单流程的患者                                 |
|                       | 宣讲签约 | 未宣讲    | 包含了所有待处理宣讲任务，进入详情后按照标准流程进行宣讲并记录信息                    |
|                       |      | 已暂存    | 暂时无法提交的宣讲任务，可供后续处理                                   |
|                       |      | 已宣讲    | 已经完成宣讲的任务，可以查看详情及播放录音                                |
|                       |      | 宣讲知识库  | 内置各病种的宣讲知识库，可以快速查看该病种的院外居家康复注意事项及要点                  |
|                       | 订单管理 | 订单详情   | 供查询各个状态下的订单明细                                        |
| 3. 线上个案管理的 PC 端       | 工作台  | 今日任务   | 根据路径拆解的时间节点进行电话随访，并支持对应内容的条件查询                       |
|                       |      | 跟踪待办   | 跟踪个案管理师在管理过程中设置的跟踪待办任务，并支持对应内容的条件查询                  |
|                       |      | 患者咨询   | 个案管理师回复患者在小程序提问的内容，并支持对应内容的条件查询                      |
|                       |      | 异常受理   | 展示需要个案管理师处理的 AI 异常任务，发起的各种异常事件，投诉，表扬等事项，并支持对应内容的条件查询 |
|                       |      | 评估任务   | 根据医学配置的任务设置触发需要个案管理师处理的评估任务                          |
|                       |      | 复诊异常处理 | 根据指定的复诊任务产生的跟踪任务，并支持对应内容的条件查询                        |
|                       |      | 未挂号提醒  | 对于服务过程中设置的未挂号提醒功能                                    |
|                       |      | 方案制定   | 对线下流转到账线上的患者进行方案制定并分配管理人员开始管理；                       |
|                       |      | 服务到期结案 | 根据服务期限到期进行结案处理                                       |
|                       |      | 运动点评   | 运动康复师根据患者的运动记录进行点评                                   |
|                       |      | 运动回复   | 运动康复师根据患者查看点评记录后的回复进行针对性的沟通和解释                       |
|                       |      | 饮食点评   | 营养师根据患者的营养记录进行点评                                     |
|                       |      | 饮食回复   | 营养师根据患者查看点评记录后的回复进行针对性的沟通和解释                         |
|                       |      | 干预追踪   | 管理人员针对异常的指标监测或者依从性预警进行干预                             |
|                       | 工单管理 | 评估任务   | 根据医学配置的任务设置触发需要个案管理师处理的评估任务，包括已处理和未处理                |
|                       |      | 患者收案   | 对线下流转到账线上的患者进行方案制定并分配管理人员开始管理，包括已处理和未处理              |



|  |        |          |                                                             |
|--|--------|----------|-------------------------------------------------------------|
|  |        | 随访任务     | 根据路径拆解的时间节点进行电话随访，包括已处理、未处理，已过期，已结案和全部                      |
|  |        | 服务到期结案   | 根据服务期限到期进行结案处理，包括已处理，未处理                                    |
|  |        | 复诊任务     | 根据指定的复诊任务产生的跟踪任务，包括异常，正常，待处理，全部                             |
|  |        | 投诉表扬     | 在服务管理过程中发现的投诉表扬事件需要逐级上报处理，包括待处理，流程中，已结束等                    |
|  |        | 异常上报     | 在服务管理过程中发现的异常事件需要逐级上报处理，包括待处理，流程中，已结束等                      |
|  |        | 服务整改     | 医院监管老师会抽查服务质量产生的相关任务，包括各类任务状态                               |
|  |        | 患友咨询     | 个案管理师回复患者在小程序提问的内容，包括已处理未处理                                 |
|  | 患者管理   | 入组患者列表展示 | 支持已入组患者的列表查看                                                |
|  |        | 患者分组     | 提供基于管理路径 管理人员，疾病类型等参数的患者分组                                  |
|  |        | 患者列表条件查询 | 提供基于患者状态（管理中，未开启，已结案），患者年龄，管理时长等参数的条件筛选，帮助个案管理师快速定位找到对应的患者； |
|  |        | 患者医疗档案   | 提供患者院内门诊、在院就诊、检查检验记录的查看，帮助个案管理师了解患者基础情况；                    |
|  |        | 基本信息     | 提供患者性别，年龄，身高体重，教育程度，宗教信仰，腰围等基本信息的维护                         |
|  |        | 专病档案     | 提供不同病种的专病档案的填写与维护，是提供服务内容的基础                                |
|  |        | 干预方案     | 查看患者的饮食，运动，监测等管理方案                                          |
|  |        | 干预追踪     | 提供干预过程中时间维度下的饮食、宣教、问卷、血糖等记录与数据展示                            |
|  |        | 管理记录     | 个案管理师在服务过程中产生的管理记录的汇总，可以直观快速了解服务管理的情况                       |
|  | 预约挂号   | 预约挂号     | 与医院预约挂号平台接口对接；当患者有需求时，可以帮助患者进行预约挂号。                         |
|  | 呼叫中心   | 电话互动     | 一键电话呼叫、来电受理、来电语音导航、三方通话、电话通话录音汇总等                           |
|  |        | 短信记录     | 所有线上服务的短信记录汇总                                               |
|  |        | 预约挂号记录   | 所有线上服务的预约挂号记录                                               |
|  | 服务质量评价 | 服务质量评价   | 抽查服务管理情况，并进行评分；对服务质量存在问题的地方可进行整改                            |
|  |        | 服务质量统计   | 根据质量检查结果汇总评分结果，做到结果可量化，确保服务质量监控与提升；                         |
|  | 常用模板   | 短信模版     | 支持新增短信模版，模版列表查询，短信模版内容                                      |



|          |        |         |                                                                                                                                                    |
|----------|--------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. 院内医护端 | 库      |         | 编辑                                                                                                                                                 |
|          |        | 短信发送列表  | 支持短信待发送列表的查看，条件查询，发送条件的设置；                                                                                                                         |
|          |        | 短信记录列表  | 已发送短信记录列表查询，发送失败短信的重发；                                                                                                                             |
|          | 统计中心   | 工作量统计   | 所有线上个案管理师的工作量统计                                                                                                                                    |
|          |        | 复诊情况分析  | 可以查询不同医院的复诊情况，包括复诊采集率，复诊及时率等                                                                                                                       |
|          |        | AI 推送统计 | 个案管理师推送 AI 场景的次数统计                                                                                                                                 |
|          | 系统管理   | 权限管理    | 机构管理：<br>1、医院组织信息如科室设置、科室编码、职称编码、排班信息、医院组织机构代码、机构索引等<br>2、支持多中心的组织架构<br>3、用户管理 统一用户认证、单点登录、权限控制、数字证书签名<br>4、角色管理（医院领导、临床医生、患者、健康管理师、个案管理师、服务质量监督员） |
|          |        |         | 基础食物库：食材库、食物库、食物营养成分库、食物与禁忌症库、食物常见问题库                                                                                                              |
|          |        |         | 基础药品知识库（药品字典编码库、药品推荐用法库、药品适应症库、药品禁忌症库、药品互斥库、药品常见问题库）                                                                                               |
|          |        |         | 基础宣教库                                                                                                                                              |
|          |        | 知识库管理   | 疾病基础知识库                                                                                                                                            |
|          |        |         | 急救指导知识库                                                                                                                                            |
|          |        |         | 手术操作分类代码库                                                                                                                                          |
|          |        |         | 疾病分类与代码库                                                                                                                                           |
|          |        |         | 疾病管理路径库                                                                                                                                            |
|          | 工作台    | 跟踪待办    | 所关联的任务管理的待办                                                                                                                                        |
|          | 患者管理   | 患者管理    | 包含所属医院的所有患者分组和详情页面                                                                                                                                 |
|          |        | 服务管理记录  | 所有个案管理师产生的管理记录汇总，便于医生查询抽查使用                                                                                                                        |
|          | 服务统计   | 质控点评    | 对患者进行抽样后质检服务管理情况汇总                                                                                                                                 |
|          |        | 服务评价统计  | 对患者服务质量抽检的结果统计                                                                                                                                     |
|          | 工单管理   | 投诉表扬    | 在服务管理过程中发现的投诉表扬事件需要逐级上报处理                                                                                                                          |
|          |        | 异常上报    | 在服务管理过程中发现的异常事件需要逐级上报处理                                                                                                                            |
|          | 服务质量检查 | 服务抽样评价  | 对患者进行抽样后质检服务管理情况                                                                                                                                   |
|          |        | 服务评价统计  | 对患者服务质量抽检的结果统计                                                                                                                                     |
|          |        | 服务整改    | 服务质量监管人员抽查服务质量产生的相关任务，包括各类任务状态汇总、督办等                                                                                                               |
|          | 统计     | 开单数据汇总  | 所有医院的开单数据汇总                                                                                                                                        |
|          |        | 拓单转化分析  | 不同医院科室的转化率分析                                                                                                                                       |



|                    |      |        |                                                       |
|--------------------|------|--------|-------------------------------------------------------|
|                    |      | 复诊情况分析 | 可以查询不同医院的复诊情况，包括复诊采集率，复诊及时率等                          |
| 5. 患者端<br>(微信小程序端) | 首页   | 绑定就诊人  | 支持绑定不同的就诊人，查看相应的管理内容                                  |
|                    |      | 健康宣教   | 根据服务路径，患者可在小程序内收到与疾病相关的宣教内容，后续可以持续跟进                  |
|                    |      | 随访表单   | 针对疾病类型，在对应的时间周期内会向患者下发表单，患者可根据自己的实际情况进行答题，并反馈到个案管理师后台 |
|                    |      | 监测工具   | 个案管理师可制定对应的监测方案给到患者，患者按需对健康指标进行记录，后台可看到相应的内容，并对异常进行处理 |
|                    |      | 健康专题   | 根据不同病种配置相应的专题内容，患者可按需查看                               |
|                    |      | 复诊提醒   | 给患者设定的复诊时间在患者离院后，自动进行复诊提醒                             |
|                    |      | 健康课程   | 针对疾病类型提供对应健康课程，患者可根据对应需求进行课程查看                        |
|                    |      | 历史数据   | 按时间轴查看整体管理过程中的历史数据                                    |
|                    | 健康锦囊 | 健康锦囊   | 根据疾病类型配置对应的健康锦囊库                                      |
|                    | 个人中心 | 基本档案   | 患者可维护自己的基本信息档案，健康教练在管理过程中可进行查看                        |
|                    |      | 个性化方案  | 根据患者提交的信息生成对应的饮食、运动、监测等方案，用户可实时查看                     |
|                    |      | 我的收藏   | 历史宣教内容患者可按需收藏，实时查看                                    |
|                    |      | 健康反馈   | 患者可通过文字、图片的形式向健管师提交反馈                                 |
|                    |      | 就诊人管理  | 患者可手动添加对应的亲属信息，查看相应的管理记录                              |
|                    |      | 我的服务   | 患者可查看曾经接收过的服务内容                                       |
|                    |      | 专项评估   | 根据不同的病种和患者信息发送个性化的评估方案，并制定相应的管理方案                     |
|                    |      | 阶段性报告  | 管理过程中生成的周报、月报，及管理结束后生成结案小结                            |
|                    |      | 用药提醒   | 患者可自主设置相关的用药提醒，在对应的时间时，通过微信公众号模板消息发送给患者提醒用药           |
|                    |      | 电话咨询   | 患者可以直接电话给个案管理师，进行相应的咨询                                |
|                    |      | 在线图文咨询 | 支持通过图片+文字的形式在线咨询问题                                    |



附件 3:

考核办法及标准

1. 考核办法

张家港市第一人民医院诊后疾病精细化管理服务项目的质控考核主要包括五个方面疾病管理路径达标率、患者诊后疾病管理满意度、患者诊后疾病管理复诊及时率，根据考核内容综合给予考核分值（原始总分、考核满分均为 100 分），根据考核分值核算结算款的发放：对服务商的服务实行月度考核，月得分在 90 分及以上全额支付款项，少于 90 分，每低一分扣除服务商 1%当月结算款，扣款在结算款中直接扣除。服务商应每月召开一次质控会，对考核中存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向我院反馈整改措施及效果；每年累计有三个月考核得分低于 70 分，视为服务商不符合我院考核要求，我院有权依法解除合同。

2. 考核标准

| 序号 | 考核项目          | 评分标准                                                                                                                                                                                           | 分值 | 得分 |
|----|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| 1  | 患者疾病管理路径达标率   | (1) 根据疾病管理路径要求按 10%比例随机抽查当月结束管理的患者管理情况；<br>(2) 患者疾病管理路径达标率为：抽查到的本月保质完成的患者数除以被抽查到的患者数的比值；<br>(3) 患者疾病管理路径达标率 90%及以上不扣分，低于 90%的，每低 1%扣考核分 0.5 分，扣完为止；                                            | 30 |    |
| 2  | 患者诊后疾病管理满意度   | (1) 患者满意度为：考核月份在管理期内未退费的患者数除以当月在管患者总数的比值（即：所有的入组患者出院后又申请退费的，均视为对服务质量实质性不满意）<br>(2) 患者满意度 95%及以上不扣分，低于 95%的，每低 1%扣考核分 0.5 分，扣完为止。                                                               | 40 |    |
| 3  | 患者诊后疾病管理复诊及时率 | (1) 根据疾病管理路径要求生成复诊提醒任务，对纳入管理的患者进行复诊管理（含检查检验的复诊、互联网医院通道的复诊、医共体成员单位间的复诊等）；<br>(2) 复诊及时率为：管理周期内完成复诊的患者数除以有复诊提醒任务的患者数（短信/微信/小程序/电话/线下）的比值；<br>(3) 复诊及时率提升至 60%及以上不扣分，低于 60%的，每低 1%扣考核分 0.5 分，扣完为止。 | 30 |    |
| 4  | 加分项           | (1) 当月收到患者对诊后疾病管理服务的表扬信或锦旗的，加 1 分/患者；<br>(2) 当月管理中发现患者重大疾病异常并及时有效干预获得医生及患者的充分肯定的，加 1 分/患者；                                                                                                     |    |    |



|      |          |      |
|------|----------|------|
| 考核结果 | 考核人（签名）： | 总得分： |
|------|----------|------|

医疗卫生机构医药产品廉洁购销合同

甲方（医疗卫生机构）：张家港市第一人民医院

乙方（医药生产经营企业及其代理人）：杭州健海科技有限公司

为进一步加强医疗卫生行风建设，规范医疗卫生机构医药购销行为，有效防范商业贿赂行为，营造公平交易、诚实守信的购销环境，经甲、乙双方协商，同意签订本合同，并共同遵守：

- 一、甲乙双方按照《中华人民共和国民法典》及医药产品购销合同约定购销药品、医用设备、医用耗材等医药产品（服务）。
- 二、甲方应当严格执行医药产品购销合同验收、入库制度，对采购医药产品及发票进行查验，不得违反有关规定合同外采购、违价采购或从非规定渠道采购。
- 三、甲方工作人员不得以暗示或任何形式索要回扣、提成、有价证券、现金、信用卡、购物卡等，乙方应予拒绝，并有责任如实向甲方有关部门反映情况。
- 四、乙方不得暗中给予甲方回扣，不得以提成和赠送有价证券、现金、信用卡、购物卡、宴请、娱乐及国内或境外学术活动中提供旅游、超标准支付食宿费用等手段影响甲方医生的用药、器械、耗材选择权。
- 五、乙方指定 曾恺 作为销售代表洽谈业务。销售代表必须在工作时间到甲方指定地点联系商谈，不得到住院部、门诊部、医技科室等推销医药产品，不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处费。
- 六、乙方如违反本合同，一经发现，甲方有权终止购销合同，并向有关卫生计生行政部门报告。如乙方被列入商业贿赂不良记录，则严格按照《国家卫生计生委关于建立医药购销领域商业贿赂不良记录的规定》（国卫法制发〔2013〕50号）相关规定处理。
- 七、本合同作为医药产品购销合同的重要组成部分，与购销合同一并执行，具有同等的法律效力。
- 八、本合同一式三份，甲方执二份、乙方执一份，并从签订之日起生效。

甲方（盖章）：  
法定代表人（负责人）：  
经办人签名：  
2015年 11 月 29 日

乙方（盖章）：杭州健海科技有限公司  
法定代表人（负责人）：  
经办人签名：  
年 月 日