



家庭好医服务平台

产品白皮书

杭州融至兴科技有限公司

二〇二三年五月



目录

【第 1 部分】	概述	1
1.1	背景	1
【第 2 部分】	家庭好医产品介绍	2
2.1	产品介绍	2
2.2	产品定位	2
2.3	产品设计	2
2.3.1	业务架构	2
2.3.2	技术架构	3
2.3.3	网络架构	4
2.4	产品功能	5
2.4.1	家庭好医居民端 (微信小程序)	5
2.4.1.1	移动签约	5
2.4.1.2	家庭成员管理	5
2.4.1.3	健康百科	5
2.4.1.4	在线咨询	6
2.4.1.5	申请服务	6
2.4.1.6	我的消息	6
2.4.2	家庭好医医护端 (微信小程序)	6
2.4.2.1	居民签约	6
2.4.2.2	签约管理	7
2.4.2.3	服务管理	7
2.4.2.4	数据统计	7
2.4.2.5	上门服务提醒	7
2.4.2.6	上门服务打卡	7
2.4.2.7	居民管理	7
2.4.2.8	在线问诊	7
2.4.3	家庭好医 PC 端	8
2.4.3.1	概览页面	8



2.4.3.2	审核中心	8
2.4.3.2.1	签约审核	8
2.4.3.2.2	无法签约审核	8
2.4.3.3	居民管理	8
2.4.3.4	多种签约模式	8
2.4.3.5	团队管理	9
2.4.3.6	宣教中心	9
2.4.3.7	统计中心	9
2.4.3.8	系统管理	10
2.4.3.9	慢性病短信提醒	10
2.5	产品效益	11



【第 1 部分】 概述

1.1 背景

目前我国医药卫生事业面临人口老龄化、城镇化和慢性病高发等诸多挑战，以医院和疾病为中心的医疗卫生服务模式难以满足群众对长期、连续健康照顾的需求。同时，居民看病就医集中到大医院，也不利于改善就医环境、均衡医疗资源、合理控制医疗费用等。国际经验和国内实践证明，在基层推进家庭医生签约服务是新形势下保障和维护群众健康的重要途径。

家庭医生签约服务自 2016 年全面推行以来，取得了阶段性成效。各地基层医疗卫生机构通过提供上门服务、长期处方、延期处方、转诊绿色通道、家庭病床服务及医保报销优惠等举措，让签约居民获得实惠。同时，家庭医生签约服务能进一步密切联系医患关系，方便群众就近医疗，把更多患者留在基层，对助推分级诊疗制度建设，建立合理有序就医秩序发挥重要作用。脱贫攻坚期间，建档立卡慢病贫困人口基本实现家庭医生签约服务“应签尽签”，乡镇卫生院和村卫生室为签约慢病贫困人口提供了规范的慢病管理服务，有效避免因病返贫，巩固了脱贫攻坚成果。当前，疫情防控常态化，作为和居民关系最为密切的医务人员，家庭医生在完成日常诊疗和健康管理服务的同时，还承担了预检分诊、流行病学调查、隔离人员管理、宣传教育、核酸采样和新冠病毒疫苗接种等工作，为城乡社区疫情防控做出积极贡献。

目前，签约服务这项工作正处于发展阶段，仍存在着诸多的困难和问题，一是家庭医生特别是全科医生数量不足，距离 2030 年每万城乡居民 5 名合格的全科医生目标还有一定的差距。二是签约服务质量不高，一些基层医疗卫生机构向居民提供的签约服务针对性不强，以居民健康需求为导向的个性化签约服务不足，部分地区在推进签约服务过程中重数量而不重视质量，“被签约”、“签而不约”现象时有发生，居民获得感不强。三是部分地区家庭医生签约服务支持性政策还不到位，家庭医生团队的激励机制不足，激励作用没有得到充分发挥。四是签约服务的宣传力度还不够，与居民的预期较高存在差距。



【第 2 部分】 家庭好医产品介绍

2.1 产品介绍

家庭医生签约服务是以全科医生为核心，以全科服务团队为依托，以社区为范围、家庭为单位、以全面健康管理为目标，在自由选择的基础上，家庭医生与居民家庭签订协议，通过契约服务的形式为重点人群提供连续、安全、有效且适宜的综合医疗卫生和健康管理服务。

家庭好医服务平台为通过“签约中心”、“宣教中心”、“统计中心”、“管理中心”快速部署符合辖区特色的家庭好医服务平台，该系统以家庭医生开展日常工作为主线，围绕家庭医生给居民开展基本医疗和基本公共卫生服务，提供签约、履约随访、任务提醒、健康档案开放、数据汇总分析等功能，可惠及全市老、幼、妇、孕、残以及脱贫人口等重点人群，提升基层基本医疗和基本公共卫生服务项目的质量和效率。

2.2 产品定位

- 1) 家庭好医服务平台核心业务流程包括签约服务及互动服务，签约服务链接基层医疗机构、基层医生及辖区居民，可由居民主动选择医生进行签约，或由责任医生发起签约，通过信息化手段实现医患互动、健康宣教、患者管理等能力，进一步加强家庭医生履约能力；
- 2) 适用对象：主要应用于卫健局、卫生院等医疗机构。

2.3 产品设计

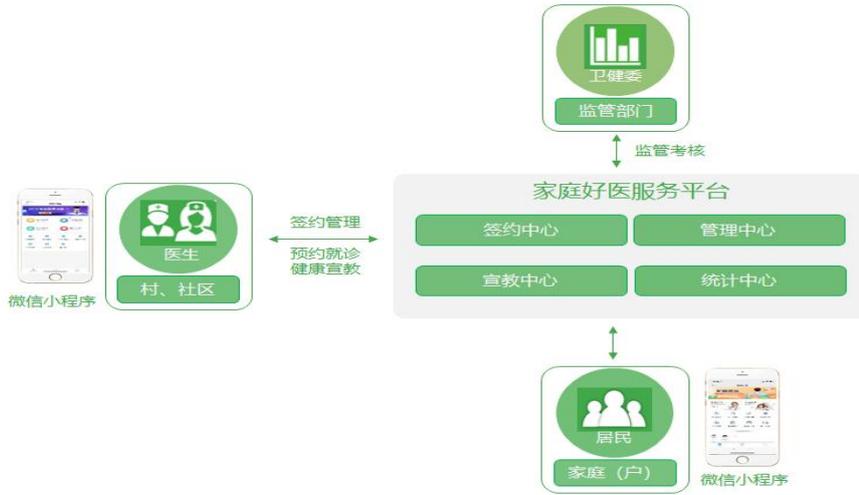
2.3.1 业务架构

平台总体架构从系统管理和服务角度对业务覆盖范围内的过程、环节抽象和建模，强调以业务驱动为前提，以统一应用为目的，以集中管理为目标，设计满足监管部门、上级医院及专科医生、社区及全科医生和居民的统一应用要求及业务发展需求相融合的家庭好医服务平台。

家庭好医服务平台由 PC 端的签约、管理、宣教、统计四大中心及家庭好医



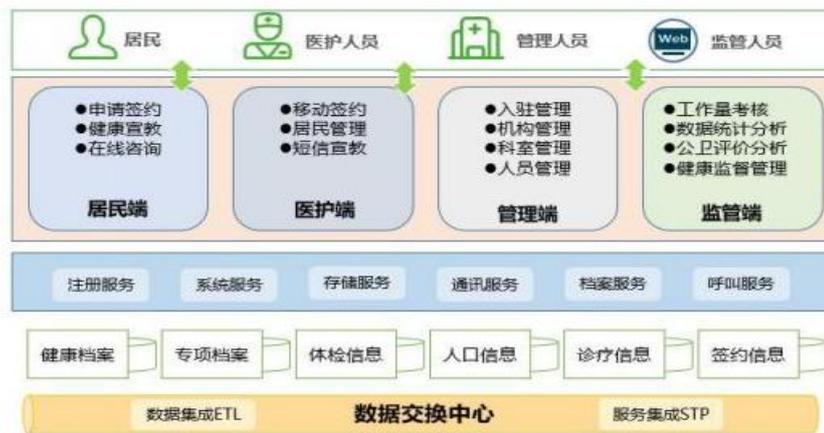
医护端小程序，居民版小程序组成，如图所示：



家庭好医服务平台通过连接卫健委、卫生院、医生及居民，打造家庭医生“签约+监管服务+公共卫生服务+健康管理服务”的全闭环服务模式。帮助社区不止是停留在家庭医生的签约层面，而是深入服务居民的核心，提高基层社区签约后的医疗服务质量，提高医患友好，引导用户到社区就医的好习惯。

2.3.2 技术架构

技术架构从技术层面分层描述，对于关键技术的方案进行描述。整体技术架构分为：接入层、交换层、服务层与资源层、应用层。如下图所示：



应用层：应用层面向不同的系统用户，主要包括监管端、管理端、医护端、居民端应用。通过统一的平台访问，可实现签约、预约、调查、健康宣教、建议、投诉，各服务应用可配置；通过统计分析模块提供的功能实现签约情况等



的监管。

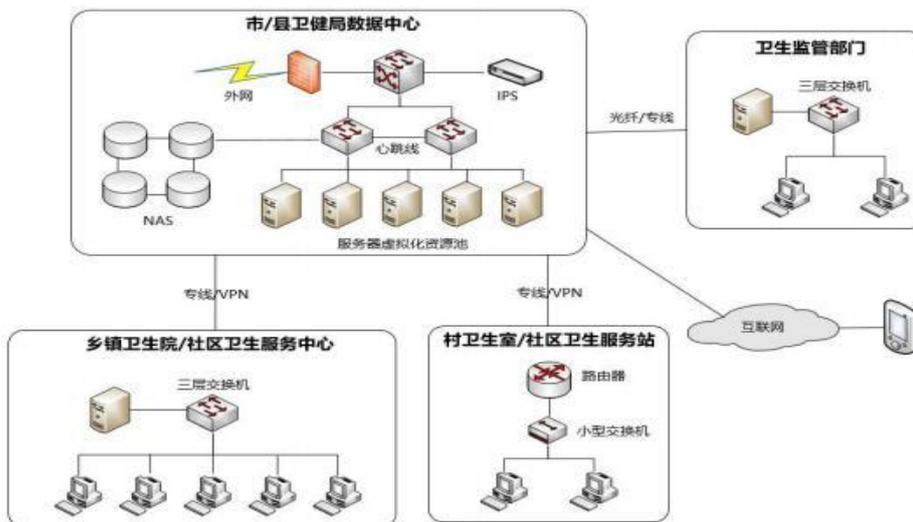
服务层：服务层所提供的服务包括注册服务、系统服务、存储服务、通讯服务、档案服务，用于通过数据传输对象与业务逻辑层直接进行交互，集中了系统的业务逻辑的处理。服务间的消息交换和消息传输贯穿各个服务层，服务间的消息交换需要基于通用的交换标准和行业的交换标准。

资源层：资源层所提供资源包括结构化数据和非结构化数据，为平台构建资源中心，内容包括健康档案、专项档案、体检信息、人口信息及签约信息，主要用于支撑区域医疗工作开展。

交换层：包括数据集成 ETL、服务集成 STP，信息交换层根据业务流程，通过数据接口或消息传递与其他信息系统进行数据交换，实现信息共享、数据上报等功能。

2.3.3 网络架构

家庭好医服务平台以 InternetVPN 为技术灵活组网，主要线路可采用光纤连接，构建市/县区域卫生信息网络。平台支持本地化或云模式部署，网络架构图如下：



卫生监督部门可根据实际情况选择光纤/专线接入，基层医疗机构与数据中心的连接可采用专线/VPN 形式，使得数据传输安全且高效。考虑到未来业务的扩展性及数据传输高效性，可相应选用三层交换机，到终端设备采用千兆网线



连接。数据中心需将相关服务映射到外网，允许移动端用户利用互联网访问平台。

2.4 产品功能

2.4.1 家庭好医居民端 (微信小程序)

家庭好医居民端是为居民量身定制的服务入口，方便居民签约、预约、在线咨询，通过居民手机和家庭医生便捷互动，让家庭签约、健康咨询、预约工作及时高效，大幅提高居民对社区服务的满意度。

以微信小程序形式为居民提供统一的家庭好医主界面，集合在线签约、家庭管理、健康百科、在线咨询等服务。

2.4.1.1 移动签约

居民可以通过移动终端在线申请签约和管理签约本户家庭成员，帮助家人进行签约。签约过程支持选择及查看医疗机构家庭医生。并提供取消申请及续约操作。提供家庭成员管理，支持手动输入或扫描识别身份证信息完善成员基本资料。

2.4.1.2 家庭成员管理

展示家庭成员签约情况，支持添加、修改及删除成员信息，通过关联账号管理家庭成员健康情况，包含未签约及已签约的家庭成员。

2.4.1.3 健康百科

权威健康知识随到随查，包括疾病库、药物库、急救库等。

疾病库：疾病库支持详细的疾病讲解，支持常见疾病查询、按身体部位查询疾病、按字母查询疾病、按科室查询疾病；

药物库：作为详细的药物说明书，药物库包括常见药物信息、药物分类信息、用药须知、抢救药物信息等；

急救库：包括九大类别急救流程，例如疾病急救、运动急救、日常急救、



中毒急救、野外急救、灾难急救、外伤止血、心肺复苏、急救医学基础知识等。

2.4.1.4 在线咨询

居民随时随地通过在线咨询功能，将症状及时发送给家庭医生，与家庭医生实时沟通，提高居民签约获得感

2.4.1.5 申请服务

居民签约后可以申请服务，并能够查看本人的所有服务记录，了解服务周期及服务内容的执行情况。

2.4.1.6 我的消息

我的消息主要用于问诊类消息，居民可查看当前问诊列表及历史问诊记录。在当前问诊列表中能够与家庭医生进行沟通互动。

2.4.2 家庭好医医护端（微信小程序）

家庭好医医护版是为家庭医生量身定制的医生端微信小程序。当家庭医生出诊、外出时，可接收续约提醒、给居民推送健康宣教活动和内容、移动随访、随时查询团队通讯录等，提升工作效率，全面减轻家庭医生工作负担，助力社区全面推进分级诊疗政策。

以移动微信小程序形式为家庭医生提供统一的服务主界面，集合移动签约、居民管理、医生各类消息提醒、签约居民消息群发、数据统计等多项服务。首页内容能够通过后台进行配置，系统根据不同角色提供个性化的登录设置。

2.4.2.1 居民签约

家庭医生可以通过移动端对居民的签约申请进行审核同意或拒绝操作，支持查看患者申请签约的信息，能够更改续约期限。

1. 数据录入方式签约：当家庭医生下社区或上门服务时，能够通过移动端直接输入居民信息进行签约。其中默认续约方式为自动续约，最新签约期限可为3年，同居民在签约有效期内不可重复签约。
2. 选择居民方式签约：平台事先导入全辖的居民信息，当家庭医生下社区或村时，通过与居民沟通后，在移动终端上选择镇、村、户、居民，直接打勾签



约。

2.4.2.2 签约管理

家庭医生可以查看所有签约记录及签约进度。

2.4.2.3 服务管理

家庭医生可在上门服务的同时为签约居民添加服务履约记录，同时，系统支持历史服务记录、监测记录、随访记录及患者基本资料的查看。

2.4.2.4 数据统计

当全科医生进入微信小程序后，在首页上直观展示本人的签约率、未签约数量、已签约数量、待处理服务量等数据信息。便于医生日常工作重点。

2.4.2.5 上门服务提醒

当全科医生进入微信小程序后，在首页上直观展示本人近期需要上门服务的重点人群信息，便于医生日常工作重点安排。

2.4.2.6 上门服务打卡

当全科医生对上门服务时，通过平台进行定点位置打卡，确保服务数据的真实性，打卡数据记录至服务记录中。同时需要上传现场照片的，系统对照片进行打日期水印，保证数据的真实性，图片数据记录至居民服务记录中。

2.4.2.7 居民管理

系统根据居民签约状态分类为已签约居民、未签约居民、待续签居民、拒绝签约居民、无法签约居民；可以给已签约居民打标签，分类管理居民，通过标签化管理模式能够提高家庭医生服务效率。

2.4.2.8 在线问诊

家庭医生可以和签约居民方便的交流，包括信息咨询、互动交流、患者反馈、健康管理，回复患者提出的问题。支持医生查看问诊列表，结束问诊咨询。



2.4.3 家庭好医 PC 端

家庭好医 PC 端包含审核中心、居民管理、团队管理、宣教中心、统计中心、系统管理等模块，利用信息化支撑，加强绩效考核，有效监管保障高质量服务，提升服务的吸引力，促进签约，提升签约病人满意度。

2.4.3.1 概览页面

在概览页面以图形界面的形式展示本人的未签约居民信息情况，本人的签约率情况，近期重点服务人群工作，实现未签约提醒功能等。管理人员签到后，展示权限范围内的签约数据，包括签约率、签约统计，通过鼠标停留、点选我们可以灵活的切换区域，查看详细统计数据。

2.4.3.2 审核中心

2.4.3.2.1 签约审核

签约审核用于对居民自主发起的签约申请，由医生进行审核操作，系统支持按条件分类查看签约审核列表，包括“已通过”、“被拒绝”的签约申请。支持按身份证或姓名条件过滤查询签约申请。

2.4.3.2.2 无法签约审核

当居民处于服刑、死亡、外迁等状态，无法进行签约，医生录入无法签约原因后，由上级机构领导进行审核。

2.4.3.3 居民管理

系统支持根据乡镇区域显示所有居民信息列表，可根据身份证号，签约状态等信息进行筛选，支持进行签约、续签、编辑标签、修改个人信息等操作。

2.4.3.4 多种签约模式

系统支持叁种签约形式，数据导入、手工录入和居民选择：

1. 数据导入模式：通过事先定义的模板格式，系统支持导入 EXECL 签约数据，导入后自动归属至全科医生用户名下，实时更新本人的未签



约居民情况及签约率等信息。

2. 数据录入模式：系统支持全科医生手工输入居民的个人信息方式签约（与医护移动版的手工录入方式类似），签约时自动填写标准服务包、服务年限等信息，对于特殊人群、重点人群、慢性病人群等，打上个性化标签。
3. 选择居民信息签约模式：系统通过事先导入全辖居民全量数据，医生通过选择区县、镇居委会、村社区、户、居民，进行打勾方式的签约，签约时自动填写标准服务包、服务年限等信息，对于特殊人群、重点人群、慢性病人群等，打上个性化标签。

2.4.3.5 团队管理

建立由家庭医生、家庭助理等相关人员组成的签约团队，团队信息包括所属医院、团队名称、联系方式、服务特色、团队成员、组长等信息。支持查看团队详细信息，修改团队成员。提供调整记录，如调整了团队长和团队成员，就会产生一条调整历史记录。

2.4.3.6 宣教中心

为家医移动版首页提供新闻资讯和健康百科管理功能，支持查看、新增、编辑、删除、启用/关闭操作。

2.4.3.7 统计中心

家庭好医服务平台辅助实现家庭医生的考核。对于签约居民数量和构成比例，平台可统计并随时查看到签约居民人数、签约人口构成比例等多种统计数据，这些数据将成为考核签约家庭医生签约服务团队的工作效率的有力凭证。

1. 居民基础信息统计：系统支持新增初始统计数据，能够按照年份，新增辖区人群、重点人群、老年人人群、糖尿病人群、高血压人群等基础数据。
2. 签约数据统计：系统支持按医生团队、区域、时间等统计的签约率、服务量等数据信息。



2.4.3.8 系统管理

管理中心主要做基础数据管理，智能化关键字居民检索，家庭医生团队管理，维护团队成员等，后期还可用于团队签约数据的整合统计等。

1. 多维度关键字检索：系统提供多维度关键字的签约居民检索功能。可通过姓名、身份证号码、手机号码、家庭地址等。
2. 不雅词、敏感词管理：系统建立不雅词、敏感词汇管理机制，由系统监督管理人员进行录入设置，当系统内的用户有涉及输入此词汇后，系统进行预警提醒，信息可追溯查询。
3. 操作行为审计：系统建立用户操作行为的审计功能，此权限分配给监督管理部门用户，监督管理部门可以查询追溯某用户历史的系统操作行为、操作流程，便于事后审计。
4. 标签管理：可设置不同的标签，方便系统建立特殊人群管理模式，给需要的签约居民打标签。

2.4.3.9 慢性病短信提醒

系统能够按照疾病分类、人群分类、沟通方式分类等为指定群体推送短信服务。



2.5 产品效益

1. 规范签约业务，推动签约服务，提供各类签约服务方式

制定签约服务标准和签约服务协议，规范签约服务内容，以统一的服务模式向辖区居民提供家庭医生签约服务。借助信息化平台优势，以电子化形式满足居民多渠道的签约需求，以丰富的服务内容、畅通的服务通道、良好的互动机制，推动居民签约意愿及医务人员履约能力。

2. 引入信息安全机制，打造标准服务规范

记录全平台全科医生业务操作审计日志，管理部门事后可进行信息追溯查询；平台通过定义关键字、不雅词汇，可进行监督预警。全科医生服务签约居民的过程中，通过定位打卡、水印照片，确保签约服务的真实性。

3. 统一数据口径，助力绩效管理

以全面的数据支撑能力为根本，落实辖区家庭医生签约服务绩效考核目标，通过平台统一采集业务数据，以一致的数据口径，对辖区签约情况进行分析展示，助力卫生监管部门监督管理与决策。同时，畅通公众监督渠道，使家庭医生团队的服务质量和水平能够得到居民的及时反馈和评价，加强签约服务质量管理。