医保控费系统维护用户需求

1. **项目背景**

广东医科大学附属医院遂溪医院在医保控费系统建设方面，主要以《国家DIP技术规范》、《医疗保障基金结算清单填写规范》为指导，以国家、省市医保局出台的相关文件为依据，结合医院的实际情况，完成了医保字典管理、病种事前测算、事中入组提醒、病种分值付费分析、智能审核功能的建设。

本项目是在医院前期建设的基础上，通过购买专业的软件运维服务，保障医院医保控费系统的正常运行，通过信息化手段提升DIP的精准管控、智能提醒；另一方面，引导临床回归医疗本质，合理诊疗、合理控费，加强成本管控，做到同病同价同质，保障医保患利益。

1. **运维目标**

广东医科大学附属医院遂溪医院医保控费系统项目通过建立数据仓库，把分析数据与业务数据分开，减轻数据库的负担，同时提高数据统计分析的效率。同时基于构建的医保费用监测与分析系统数据仓库，通过联机在线分析技术，实时、准确、方便地掌握医院医保情况及影响因素，实现医院医保费用监测与分析，提高医院做医疗市场的竞争力骑到积极作用。

为保障医院核心业务系统运行有序，对医保控费系统项目达到以下绩效目标：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **具体内容** | **效果指标** | **指标要求** |
| 故障率=故障次数/总运行时间 | 故障率 | <0.1 |
| 处理时间=故障恢复时间-故障发生时间处理时间 | 处理时间 | 响应时间<2小时 |
| 可用性=正常运行时间/总运行时间 | 可用性 | ≈1 |
| 系统安全漏洞 | 安全性 | 及时处理 |
| 用户反馈+用户调查（满意度高于） | 用户满意度 | >90% |

1. **运维需求**
2. 运维期限要求

运维期限：自合同签订之日起一年内。

1. 工作内容要求
2. **应用系统运维要求**

应用系统清单如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能模块 | 功能明细 |
| 1 | 医保字典管理 | 诊断码ICD10映射维护 |
| 诊断码ICD9映射维护 |
| 2 | 病种事前测算 | 病种分值库 |
| 病种入组测算 |
| 病种测算费用差异分析 |
| 病种测算科室重点病种分析 |
| 3 | 事中入组提醒 | 事中入组提醒 |
| 提示页面自主可配置 |
| 在院患者费用监测 |
| 在院患者入组监控 |
| 4 | 病种分值付费分析 | 病种CMI分析 |
| 病种入组情况分析 |
| 病种偏差分析 |
| 病种盈亏分析 |
| 病种费用结构分析 |
| 医保编码与病案编码对比分析 |
| 病种病案首页入组分析 |
| 病种病案费用结构分析 |
| 5 | 智能审核 | 规则知识库 |
| 自定义规则 |
| 智能审核提醒 |
| 审核监测 |

应用系统运维要求：

* 1. 定期对核心业务系统软硬件系统进行巡检、巡查，及时发现系统运行过程中存在的各种隐患，巡检、巡查平均每季度不少于1 次。
  2. 需要对系统相关软件进行升级、数据更新时，及时派技术人员到现场给予支持配合。
  3. 当数据库需要升级更新时，技术人员到现场给予支持配合。
  4. 详细记录巡检、巡查及日常检查情况，定期提供系统维护及运行情况报告。

1. **数据库运维要求**

对核心数据库进行定时日志审计、数据库存储容量检查、数据库定时备份等服务。快速发现、诊断和解决性能问题，在出现问题时，及时找出性能瓶颈，解决数据库性能问题，维护高效的应用系统。

运行维护需求:

1. 定期对核心数据库系统进行巡检、巡查，及时发现系统运行过程中存在的各种隐患，巡检、巡查平均每季度不少于1次。
2. 当系统需要升级更新时，项目承担单位技术人员到现场给予支持配合。
3. 详细记录巡检、巡查及日常检查情况，定期提供系统维护及运行情况报告。
4. 检查数据库空间的使用情况，协助进行数据库空间的规划管理，检查数据库备份的完整性，监控数据库性能，确认系统的资源需求，优化数据库Server的表现，通过改善系统环境的稳定性来降低潜在的系统宕机时间。
5. **操作系统运维要求**

对医保控费系统服务器操作系统维护、补丁升级、定时巡检、现场故障诊断、问题管理、日志审计系统优化等服务。

运行维护基本需求:

1. 定期对服务器操作系统进行巡检、巡查、及时发现操作系统内部问题，对出现问题的操作系统及时响应修复。
2. 当操作系统需要升级更新时，技术人员到现场给予支持配合。
3. 详细记录巡检、巡查及日常检查情况，定期提供系统维护及运行情况报告。
4. 人员要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **人员角色** | **数量** | **能力要求** |
| 运维人员 | 1 | 1. 至少具有医疗信息化领域的实施经验2年； 2. 了解医保控费系统产品功能； |

1. 运维工作方式要求
2. **热线电话及邮件技术支持服务**

成立有专人负责的运维服务小组，并开设了运维7×24服务热线，由专人负责运维服务工作以免出现拖延现象。热线服务使用户可通过电话、传真及电子邮件等方式向公司的有关人员咨询技术问题，使用户的设备和系统软件的故障能够得到及时解决。

1. **远程诊断服务**

根据用户的系统接入状况提供远程支持服务。一旦接到用户的服务请求，运维工程师将立即开始提供服务。在任何必要的现场服务之前，工程师首先将利用用户提供的远程接入服务进行远程诊断以明确问题所在。远程的联接在得到同意后方可实施,它可帮助用户提早发现一些潜在问题，降低系统的故障率。

1. **现场支持服务**

如果问题不能通过电话解决，需派出经验丰富的现场工程师到现场为用户解决问题。时间要求如下：

* 响应时间不高于2小时；
* 到达现场时间不高于24小时；
* 解决故障时间不高于24小时。

1. **巡检服务**

产品定期巡检是指运维公司安排工程师对已在网上运行的设备或应用系统实施例行检查，及时发现设备运行中存在的隐患，并制定解决措施排除隐患，减少设备或系统发生故障的概率，保证设备或系统的稳定运行。