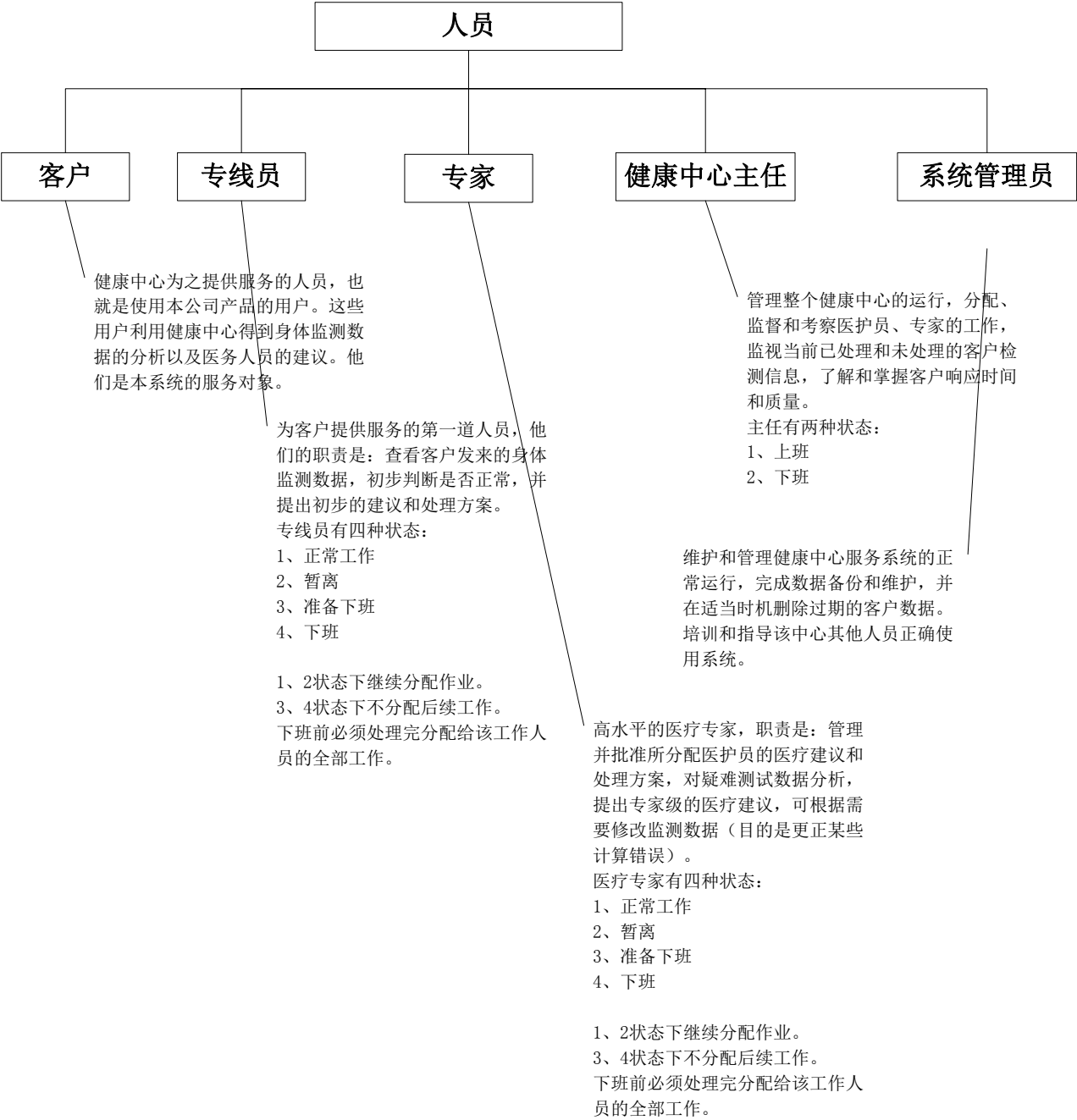


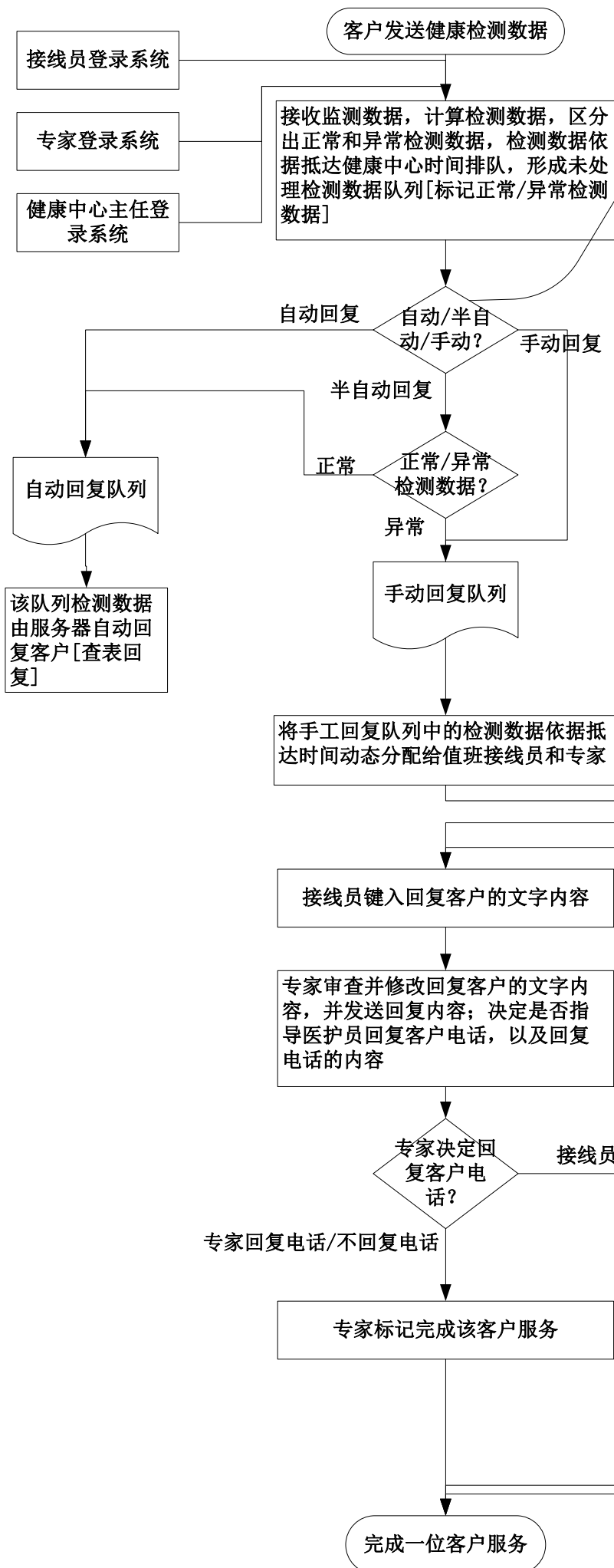
参与健康中心服务的各类人员



备忘录：

- 1、系统应该保证心电图和其他检测项目的一致性，不能出现有其他数据、没有心电图的情况。
- 2、手机端应该判断用户没有贴好电极或其他探测触头的情况，避免发送无效数据。（比如心电图为一条直线等现象）
- 3、

健康中心服务流程



检测数据的健康状态分为三种:

- 1、机器研判的正常状态;
- 2、机器研判的异常状态;
- 3、机器研判正常、人工研判异常的人工异常状态

检测数据的处理状态分为三种:

- 1、未处理状态: 检测数据开始处理之前的状态;
- 2、正在处理状态: 检测数据正被接线员和专家处理的状态;
- 3、已处理状态: 接线员和专家已处理该检测数据的状态。

由健康中心主任/专家设置当前未处理检测数据的处理方式。共分三种:

- 1、自动回复(无人值守自动回复): 所有检测数据都由系统自动回复[查表回复]。这种模式通常在健康中心所有服务人员都下班时使用。也可能在一些应急状态下使用。
- 2、半自动回复: 正常检测数据的案例由系统自动回复, 异常检测数据由人工回复。
- 3、手动回复(有人值守自动回复): 全部检测数据都人工回复。正常检测数据的案例由接线员审看: 接线员认为没有问题时, 单击“回复”按钮将系统自动生成的回复内容回复给客户; 接线员认为该数据存在问题时, 单击“设置为异常”按钮, 将该案里设置为异常检测数据, 进入人工回复。其余部分(异常数据)人工回复。

分配算法为: 1、得到当前值班专家数量ExpertNo;

2、按照值班专家编号, 依次将手工回复队列中的数据分配给各个专家, 每个专家同时最多分配6组(该数据作为参数处理, 要可调整)手工回复数据。[为了平均工作负荷, 每天第一次分配时可随机指定第一个承担任务的专家, 以后依专家编号依次分配]

3、将分配给各专家的手工回复数据依次分配给该专家管辖的、目前值班的接线员。[为了平均工作负荷, 每天第一次分配时可随机指定第一个承担任务的接线员, 以后依接线员编号依次分配]

接线员处理客户检测数据的界面

接线员编号-姓名-回复客户检测数据

接线员姓名

登出

接线员工作状态：

正常工作

暂离

准备下班

下班

☒ 自动刷新页面

自动刷新页面时间间隔：

30

 秒

客户：[张涛](#)

时间：2013年05月12日13:56

电话：13912345678

紧急联系人1：张大鹏 紧急联系人电话1：13987654321 紧急联系人2：张小鹏 紧急联系人电话2：13687654321

不良爱好：无 既往病史：

无

测试项目：外设

健康状态：正常/异常/人工异常，异常时使用高亮/闪烁显示

处理状态：正处理

血压：低压-66 高压-146 心率：68 血氧：98 呼吸：26 体温：36.7 脉率：68

心电图：

更改健康状态

历史数据

下载数据

打印数据



快速回复

单击后在新的页面打开一组选项，选择后回复客户。

回复

预定回复

结果：

专家建议：

说明：

- 1、“更改健康状态”：该按钮将健康状态为正常的检测数据修改为健康状态为“人工异常”，只有在健康状态为正常时该按钮可用。
- 2、“健康状态”：使用三种不同的颜色或方式显示当前的健康状态，异常状态应以醒目方式显示。
- 3、在该条检测数据的条目中，记录处理该数据的接线员编号。
- 4、“预定回复”给出一组针对健康异常情况预先定义的回复内容。接线员单击该按钮后，显示一个弹出框，从中选择一条回复内容，填写到“结果”和“专家建议”中。此后可以继续修改这些内容，最后单击“回复”按钮提交回复结果。[如何屏幕空间允许，将预定回复内容显示在本窗口中，这样可以更直观，也方便操作]

专家姓名

登出

专家工作状态：

正常工作

暂离

准备下班

下班

☒ 自动刷新页面

自动刷新页面时间间隔：

30

秒

当前未分配任务长度：20个

待处理任务

#1-正常-正处理

#2-异常-已处理

#3-人工异常-已处理

#4-人工异常-正处理

#5-正常-正处理

#6-正常-正处理

#7-异常-已处理

#8-人工异常-已处理

#9-人工异常-正处理

#10-正常-正处理

最近已处理的10个任务

#1-正常-已处理

#2-异常-已处理

#3-人工异常-已处理

#4-人工异常-已处理

#5-正常-已处理

#6-正常-已处理

#7-异常-已处理

#8-人工异常-已处理

#9-人工异常-已处理

#10-正常-已处理

说明：

- 1、专家正常工作时观察该页面，它反映当前分配给专家所辖接线员的任务的状态和处理情况，专家和接线员可以同时看到相同的检测数据，有利于专家及时指导接线员对该次检测的回复。
- 2、“自动刷新页面”选项选中时在指定时刻刷新页面，以便反映当前的最新数据。
- 3、刷新页面时，“待处理任务”显示中，新增的任务排在最前面，其他任务依次右移和/或下移。“待处理任务”区域最多可存放10条待处理的任务，该区域存放任务条数的范围为1-10，具体值在配置系统时设置（由专家或管理中心主任完成设置操作）。
- 4、“最近已处理的10个任务”区域显示最近已经完成的10个任务。
- 5、在“待处理任务”区域，专家单击某个任务时，在新的页面（作为选项卡打开，称作“专家核准回复”）显示该任务的详细信息，专家可以修改和回复检测数据。
- 6、在“最近已处理的10个任务”区域中，专家单击某个任务时，在新的页面显示该任务的详细信息，这些信息仅供浏览，不可更改。
- 7、两个区域中，无任务时，显示为空（或给出提示“暂无任务”）。

专家核准回复的界面

专家编号-姓名-核准回复客户检测数据

客户：[张涛](#)

时间：2013年05月12日13:56

电话：13912345678

紧急联系人1：张大鹏

紧急联系人电话1：13987654321

紧急联系人2：张小鹏

紧急联系人电话2：13687654321

不良爱好：无

既往病史：

无

测试设备：外设

健康状态：正常/异常/人工异常，异常时使用高亮/闪烁显示

处理状态：正处理

血压：低压-

66

 高压-

146

心率：

68

血氧：

98

呼吸：

26

体温：

36.7

脉率：

68

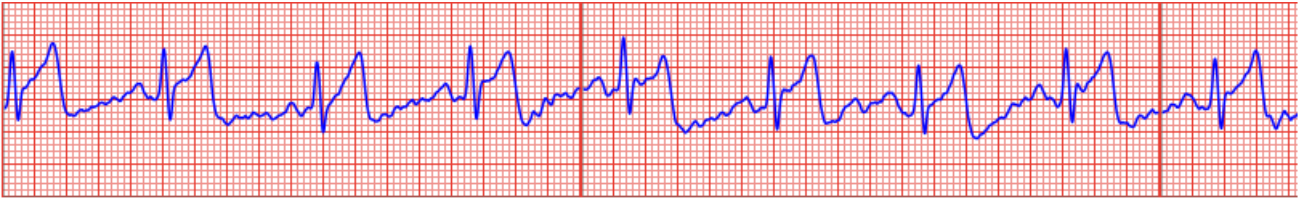
心电图：

更改检测数据

历史数据

下载数据

打印数据



回复

回复

预定回复

结果：

接线员填写内容

专家建议：

接线员填写内容

- 说明：
- 1、按“测试设备”分组测试数据，每一种设备的一次测试生成一组数据。
 - 2、“健康状态”：使用三种不同的颜色或方式显示当前的健康状态，异常状态应以醒目方式显示。
 - 3、数值测试值在编辑框中显示。初始进入该页面时，这些值不可更改；专家单击“更改检测数据”按钮后，这些值变为可编辑状态，专家可以更改这些数据，更改之后的结果回复给客户，并保存到数据库中（覆盖该条检测数据原有的计算值，并对该条数据打上专家更改检测数据标记，在该检测数据的备注栏中，记录更改的详细内容，格式为：心率-68-改为-79，低压-66-改为78）。
 - 4、在该条检测数据的条目中，记录处理该数据的专家编号。
 - 5、在“回复”区域中，显示接线员已经填写的建议回复内容，专家可以修改，也可以直接采用，专家核准后，单击“回复”按钮完成对本次检测的回复。
 - 6、“预定回复”给出一组针对健康异常情况预先定义的回复内容。专家单击该按钮后，显示一个弹出框，从中选择一条回复内容，填写到“结果”和“专家建议”中（原有内容被取代）。此后可以继续修改这些内容，最后单击“回复”按钮回复客户。[如何屏幕空间允许，将预定回复内容显示在本窗口中，这样可以更直观，也方便操作]

最近已处理的10个任务-内容查看的界面

专家编号-姓名-查看已回复客户检测数据

客户：[张涛](#)

时间：2013年05月12日13:56

电话：13912345678

紧急联系人1：张大鹏

紧急联系人电话1：13987654321

紧急联系人2：张小鹏

紧急联系人电话2：13687654321

不良爱好：无

既往病史：

无

测试设备：外设

健康状态：正常/异常/人工异常，异常时使用高亮/闪烁显示

处理状态：正处理

血压：低压-

66

 高压-

146

心率：

68

血氧：

98

呼吸：

26

体温：

36.7

脉率：

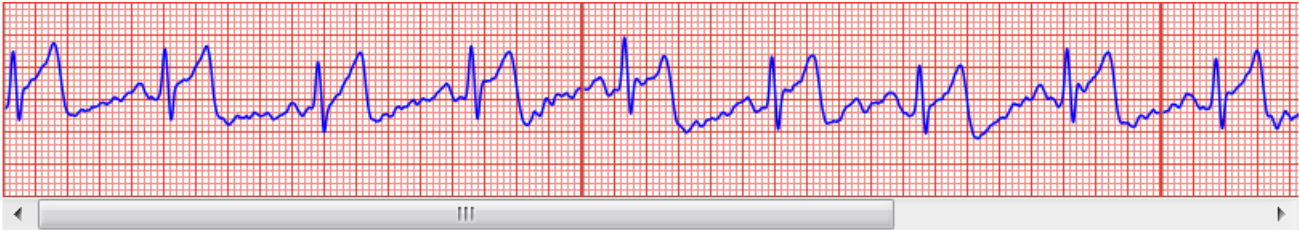
68

心电图：

历史数据

下载数据

打印数据



回复

结果：

专家建议：

说明：
1、所有区域都不能编辑，仅供浏览。

健康管理中心主任-当前任务状态查看界面

健康管理中心主任-当前任务状态

登出

主任工作状态：

正常工作

暂离

准备下班

下班

☒ 自动刷新页面

自动刷新页面时间间隔：

30

秒

任务总览

今日专家人数：10人

在位专家人数：9人

暂离专家人数：1人

准备下班专家人数：0人

今日接线员人数：60人

在位接线员人数：58人

暂离接线员人数：2人

准备下班接线员人数：0人

最长等待处理任务个数：本年40个

本季40个

本月30个

本周40个

本日15个

任务最长等待处理时间：本年300秒

本季300秒

本月260秒

本周180秒

本日180秒

当前等待处理任务个数：12个[醒目显示]

今日已处理任务个数：2300个[醒目显示]

专家当日处理任务概览

#1-已处理50个-正处理6个

#2-已处理49个-正处理6个

#3-已处理51个-正处理6个

#4-已处理48个-正处理6个

#5-已处理51个-正处理6个

#6-已处理56个-正处理6个

#7-已处理51个-正处理6个

#8-已处理48个-正处理6个

#9-已处理51个-正处理6个

#10-已处理48个-正处理6个

接线员当日处理任务概览

#1-已处理20个-快速回复16个

#2-已处理21个-快速回复15个

#3-已处理20个-快速回复16个

#4-已处理21个-快速回复15个

#5-已处理20个-快速回复16个

#6-已处理21个-快速回复15个

#7-已处理20个-快速回复16个

#8-已处理21个-快速回复15个

#59-已处理20个-快速回复16个

#60-已处理21个-快速回复15个

说明：

1、专家和接线员任务概览中的编号（#1）是一条链接，单击链接后显示该工作人员目前正在工作的界面。

2、专家个数和接线员的个数是动态变化的数值。

健康管理中心主任-专家/接线员分配

健康管理中心主任-专家/接线员分配

已分配状况

选择	专家	分配的接线员					
<input type="radio"/>	#1-万杰	#1-何浩娟	#2-曾晴娜	#3-宋美爱	#4-黄娟	#5-李丽	#6-陈美春
<input type="radio"/>	#2-林德强	#11-叶萍	#12-孙淑香	#13-吴真真	#14-黄丽虹	#15-李秀华	#16-张慧贞
<input type="radio"/>	#3-陈松	#21-叶萍	#22-孙淑香	#23-吴真真			
<input type="radio"/>	#4-苏春华						
<input type="radio"/>	#5-于杨	#31-邹丽卿	#32-颜丽白	#33-徐臻	#34-杜文娟		
<input type="radio"/>	#6-张崇晖	#41-蔡丽凤	#42-刘晗毓	#43-方采斌			

操作

专家：#1-万杰

解除分配

分配

☒ #1-何浩娟

☒ #2-曾晴娜

☒ #3-宋美爱

☒ #4-黄娟

☒ #5-李丽

☒ #6-陈美春

高艺玲

沈春梅

高艺玲

陈燕芬

选中一个或多个接线员，单击“解除”按钮后将这些接线员设置为未分配状态，等待下次分配。默认时不选中任何接线员。更新“已分配状况”和列表框内容

使用下拉列表列出所有未分配接线员，他们将会被某个专家，分配之后将不在该列表中显示他们。操作方法为：从列表中选择要分配的接线员，其名字显示在列表首行，单击“分配”按钮后将该接线员分配给当前专家。在“已分配状况”中显示更新分配结果，更新列表框的内容。

说明：

- “已分配状况”区域列出所有专家已分配的接线员，包括尚未分配接线员的专家。
- 专家和接线员的个人信息在创建用户时创建，这里仅仅使用这些信息进行人员分配。

这个页面的操作步骤为：

- 1、从“已分配状况”区域选择要分配接线员的专家，“操作”区域显示该专家的接线员已分配状况以及可能的操作；
- 2、要删除为该专家已分配的某个接线员，那么在“操作”区域中选中该接线员（可多选），单击“解除”按钮，解除这些接线员与当前专家的分配关系，这些接线员被设置为未分配状态，等待下次分配。
- 3、要为专家添加接线员，那么从列表框中选择某个接线员，单击“分配”按钮，将该接线员分配给这个专家，分配之后，更新“已分配状况”区域的显示，更新列表框的内容，确保一个接线员同时只能分配给一个专家。一家专家可分配接线员的数量在1-10之间。

预定回复

预定回复

检测信息

客户：[张涛](#)时间：2013年05月12日13:56

测试项目：外设健康状态：正常/异常/人工异常，异常时使用高亮/闪烁显示

血压：低压-66 高压-146 心率：68 血氧：98 呼吸：26 体温：36.7 脉率：68

选择预定回复

选择	心率范围	结果	内容
<input checked="" type="radio"/>	0 - 30	异常心律	异常心率
<input type="radio"/>	46 - 59	心动过缓	心动过缓，多数为生理性的，无需处理。有时也可能是病理性变化或药物性变化，建议平时不定期监测心率并发送至AINIA健康管理中心, 专家会给您发出提醒，必要时结合临床, 提出健康指导意见。
<input type="radio"/>	60 - 90	心律不齐	心律不齐，一般无需处理，请定期检测心律，建议清淡饮食，营养均衡，多吃新鲜蔬菜、水果，保持平和心态。
<input type="radio"/>	101 - 200	心动过速	窦性心动过速，心率超过100次/分以上，200次/分以下时，建议用户自测心率并发送数据至AINIA健康服务中心，听取专家建议或者按自己的实际身体状况，是否建议去医院检查治疗。

确定

关闭

- 说明：
- 1、从“选择预定回复”区域中选中某个回复，单击确定后将“结果”和“内容”列的值填写到打开该弹出窗口的窗口的对应区域中，并关闭本弹出窗口。
 - 2、“关闭”按钮关闭本弹出窗口。

