

Kế hoạch chức năng hệ thống “Dự án Chữa lành”

Nền tảng chăm sóc sức khỏe tâm thần trực tuyến thường tích hợp chức năng trò chuyện (text/âm thanh/video) với chuyên gia và diễn đàn cộng đồng ẩn danh để người dùng chia sẻ tâm sự một cách tự do. Ví dụ, các ứng dụng như Safe and Sound cho phép người dùng trò chuyện trực tiếp với chuyên gia qua chat hoặc video ¹. Đồng thời, tính năng diễn đàn ẩn danh giúp kết nối các cá nhân gặp khó khăn tương tự, cho phép “thảo luận mở mà không tiết lộ danh tính” ². Hệ thống cũng cần tích hợp thanh toán nội địa (chuyển khoản ngân hàng, ví điện tử) để người dùng trả phí tư vấn chuyên gia và tặng tip cho người lắng nghe, như nhiều nền tảng y tế điện tử yêu cầu hỗ trợ “đa dạng phương thức thanh toán” (chuyển khoản, thẻ, ví điện tử, v.v.) ³. Bảng sau đây tóm tắt các chức năng chính của dự án:

Chức năng	Phân vai trò	Mô tả chi tiết
Đăng ký/Đăng nhập (kèm ẩn danh)	Người dùng, Chuyên gia	Cho phép tạo tài khoản và đăng nhập. Hỗ trợ đăng ký ẩn danh (tên giả, nickname) để bảo mật danh tính ² . Người dùng và chuyên gia có thể thiết lập thông tin cá nhân, hồ sơ nghề nghiệp (chuyên gia) hoặc hồ sơ tâm lý (người lắng nghe). Các tài khoản phải được bảo mật (mật khẩu, xác thực đa yếu tố).
Phân quyền (Role)	Tất cả	Phân biệt rõ giữa “Người lắng nghe” (tình nguyện viên hỗ trợ người khác), “Người dùng” (khách hàng cần hỗ trợ) và “Chuyên gia tâm lý” (phí trả). Mỗi nhóm có quyền truy cập khác nhau: chuyên gia hiển thị lịch biểu, nhận yêu cầu, người lắng nghe nhận yêu cầu chat phi chính thức.
Tìm kiếm & Thuê chuyên gia	Người dùng	Cho phép người dùng duyệt hồ sơ chuyên gia, xem chuyên môn, đánh giá. Tính năng đặt lịch hoặc yêu cầu tư vấn với chuyên gia (qua chat/video) có trả phí. Lịch trực tuyến hiển thị khung giờ trống của chuyên gia. (Ví dụ ScienceSoft: “chức năng đặt lịch hẹn, giao tiếp bệnh nhân-chuyên gia, thanh toán trong app” ⁴ .)
Hỗ trợ tâm lý qua Người lắng nghe	Người dùng, Người lắng nghe	Kết nối người dùng với người lắng nghe (đã được phỏng vấn, đào tạo sơ bộ). Cho phép chat 1-1 (text) hoặc nhóm với người lắng nghe để tâm sự. Sau phiên hỗ trợ, người dùng có thể tặng tip cho người lắng nghe thể hiện lòng biết ơn. (7 Cups ví dụ cung cấp chat-room cộng đồng miễn phí và tình nguyện viên; ta bổ sung tính năng tặng tip trả phí.)
Chat/Nhắn tin trực tiếp	Tất cả	Hệ thống tin nhắn thời gian thực: cho phép người dùng trao đổi văn bản với chuyên gia hoặc người lắng nghe. Tích hợp chat một-một và chat nhóm (ví dụ nhóm hỗ trợ chủ đề tinh thần). Theo tài liệu, cần hỗ trợ “chat văn bản, âm thanh, video” để người dùng lựa chọn phương thức giao tiếp phù hợp ¹ .

Chức năng	Phân vai trò	Mô tả chi tiết
Video Call/ Tư vấn qua video	Người dùng, Chuyên gia	Tính năng gọi video riêng tư giữa người dùng và chuyên gia, đảm bảo mã hóa đầu cuối. Giao tiếp video giúp tăng tính thân thiện, người dùng và chuyên gia nhìn thấy biểu cảm nhau ⁵ . Cần tích hợp nền tảng hội nghị (ví dụ WebRTC).
Diễn đàn cộng đồng (bài đăng)	Tất cả	Mục cộng đồng cho phép tạo bài viết, bình luận, like, share nội dung chia sẻ tâm sự. Hệ thống hỗ trợ đăng bài, comment, like, chia sẻ (như Facebook). Nội dung có thể ẩn danh hoặc hiện tên tùy người dùng. Theo gợi ý của ScienceSoft, cần diễn đàn/forum điều hướng “chia sẻ và thành tựu qua bài đăng” ⁶ .
Quản lý nội dung & Giám sát	Quản trị viên	Hệ thống có công cụ quản trị nội dung: duyệt bài, xóa nội dung không phù hợp. Theo Healthline, “moderators giúp lọc và loại bỏ nội dung không phù hợp” trong diễn đàn ⁷ . Người quản trị có thể khóa tài khoản vi phạm, giải quyết báo cáo lạm dụng.
Thanh toán và Ví (Wallet)	Người dùng, Chuyên gia	Tích hợp cổng thanh toán nội địa: chuyển khoản ngân hàng, ví điện tử, thẻ tín dụng. Cho phép người dùng thanh toán phí phiên tư vấn và nạp tiền vào ví nội bộ. Chuyên gia/Người lắng nghe có thể liên kết tài khoản nhận thanh toán. Hỗ trợ nhiều phương thức thanh toán đa dạng ³ .
Tặng tip/ Cảm ơn	Người dùng	Người dùng có thể tặng tiền (tip) cho người lắng nghe sau khi được hỗ trợ. Đây là hình thức cảm ơn tình nguyện viên. Hệ thống ghi nhận tip và cộng vào số dư người lắng nghe (rút về tài khoản ngân hàng/ví điện tử). Chức năng này là bổ sung từ mô hình tương tự (7 Cups đã thử nghiệm tặng tip cho người nghe).
Bảo mật & An toàn dữ liệu	Tất cả	Mã hóa dữ liệu (ví dụ HTTPS, end-to-end cho chat/video), tuân thủ chính sách bảo mật. Minh bạch chính sách quyền riêng tư (dữ liệu cá nhân được lưu trữ thế nào). Cho phép người dùng ẩn danh trong cộng đồng ² . Theo MindBrowser, các ứng dụng cần “mã hóa thông tin nhạy cảm” và thiết lập “chính sách riêng tư rõ ràng” ⁸ .
Nền tảng Web & Mobile	Tất cả	Ứng dụng có giao diện web (browser) và mobile (iOS/Android). Thiết kế UI thân thiện, dễ dùng, màu sắc dịu nhẹ. Tất cả chức năng trên đều có thể truy cập trên cả hai nền tảng, đồng bộ dữ liệu qua Cloud. Kinh nghiệm cho thấy phát triển đa nền tảng (React Native, Flutter, Web) là cần thiết.

Lộ trình phát triển (2 tháng): Với hạn chót 2 tháng để ra mắt MVP, đội dự án cần tập trung vào chức năng cốt lõi. Theo Techvify, một MVP y tế thường mất **3-6 tháng** phát triển ⁹, trong khi ScienceSoft đã ra mắt MVP app tâm lý iOS chỉ sau 4 tháng với chức năng đặt lịch hẹn, chat và thanh toán ⁴. Do đó, trong 2 tháng cần triển khai khẩn trương như sau:

- Tuần 1-2:** Phân tích yêu cầu, thiết kế cơ sở dữ liệu và xác định phân quyền. Xây dựng chức năng **Đăng ký/Đăng nhập (ẩn danh)** và hồ sơ người dùng.
- Tuần 3-4:** Hoàn thiện **Tìm kiếm chuyên gia & đặt lịch** và **Chat văn bản** cơ bản cho người dùng – chuyên gia. Đồng thời tích hợp thanh toán cho chức năng thuê chuyên gia.
- Tuần 5-6:** Triển khai **Video call tư vấn**, thiết lập ví điện tử/ngân hàng, cùng chức năng **tặng tip**. Xây dựng khung **Diễn đàn cộng đồng** (đăng bài, comment, like, share) với module giám sát nội dung.

4. **Tuần 7-8:** Hoàn thiện giao diện UI/UX, kiểm thử bảo mật, xử lý lỗi. Đào tạo quản trị viên vận hành (giám sát nội dung, quản lý báo cáo). Ra mắt bản public MVP.

Trong hai tháng gần gũi, tập trung vào các tính năng then chốt (giao tiếp người dùng – chuyên gia, cộng đồng, thanh toán) sẽ tạo nền tảng ban đầu cho dự án ⁴ ⁹ .

Nguồn tham khảo: Các chức năng trên được tổng hợp dựa trên tài liệu chuyên ngành về ứng dụng tâm lý trực tuyến. Ví dụ, các bài viết về phát triển ứng dụng sức khỏe tâm thần nhấn mạnh tính năng hội thoại trực tuyến (text/âm thanh/video) với chuyên gia ¹ , diễn đàn ẩn danh hỗ trợ cộng đồng ² , và tích hợp thanh toán đa phương thức (ngân hàng, ví điện tử) ³ . Thời gian phát triển dự án tham khảo các khảo sát phát triển MVP trong lĩnh vực y tế ⁹ ⁴ .

¹ ² ⁵ ⁸ Top 12 Mental Health App Features That You Should Have
<https://www.mindbrowser.com/top-features-for-your-mental-health-app/>

³ ⁴ ⁶ Mental Health App Development: Steps, Stack, and Costs
<https://www.scnsoft.com/healthcare/mobile/mental-health-apps>

⁷ 7 Cups Review: Features, Benefits, and More
<https://www.healthline.com/health/mental-health/7-cups>

⁹ MVP In Healthcare: Key Steps To Create Patient-Centered Solutions - Techvify
<https://techvify.com/mvp-in-healthcare/>