

**Trường Đại học Kinh tế - Đại học Đà Nẵng**

**Khoa Thống kê – Tin học**

## **PRODUCT BACKLOG**

Version 1.0

Date: 31/01/2026

# **CLINICARE – HỆ THỐNG ĐẶT LỊCH KHÁM TRỰC TUYẾN TÍCH HỢP CHATBOT AI HỖ TRỢ TƯ VẤN**

Team members:

Phan Xuân Phương Ngân  
Nguyễn Thị Mỹ Nhi  
Hà Gia Bảo Ngọc  
Dương Thị Anh Thư  
Hoàng Thị Ngọc Ánh  
Phan Thị Hiền Trang  
Trương Huỳnh Thảo Ngân

**Approved by**

Name

Signature

Date

Cao Thị Nhâm



PROJECT INFORMATION			
Project Acronym	CLINICARE		
Project Title	Hệ thống đặt lịch khám trực tuyến tích hợp Chatbot AI hỗ trợ tư vấn		
Project Web URL	N/A		
Start Date	02/03/2026		
End Date:	19/04/2026		
Project Owner	Nguyễn Thị Mỹ Nhi	mynhidn05@gmail.com	0772400604
Scrum Master	Phan Xuân Phương Ngân	ngan03305@gmail.com	0702707764
Team Members	Dương Thị Anh Thư	dthianhthu2005@gmail.com	0917429010
	Phan Thị Hiền Trang	phanthihientrang15032005@gmail.com	0788653558
	Hoàng Thị Ngọc Ánh	hngocanhtl@gmail.com	0835634685
	Hà Gia Bảo Ngọc	baongoc020102005@gmail.com	0902607890
	Trương Huỳnh Thảo Ngân	truonghuynhthaon63@gmail.com	0388282971

DOCUMENT INFORMATION	
Document Title	Product Backlog
Author(s)	Nguyễn Thị Mỹ Nhi

<b>Date</b>	31/01/2026	File name	49K211.02_Product backlog
-------------	------------	-----------	---------------------------

## REVISION HISTORY

Version	Person(s)	Date	Description	Approval
1.0	Phan Xuân Phương Ngân	24/01/2026	Khởi tạo Backlog ban đầu	PO
1.0	Nguyễn Thị Mỹ Nhi	31/01/2026	Hoàn thiện Backlog	PO

## TABLE OF CONTENTS

REVISION HISTORY .....	4
TABLE OF CONTENTS .....	5
1. INTRODUCTION .....	6
1.1. PURPOSE .....	6
1.2. SCOPE .....	6
1.3. DEFINITIONS, ACRONYMS AND ABBREVIATIONS .....	6
2. PRODUCT BACKLOG.....	7
2.1. USER STORIES .....	7
2.2. FEATURE DESCRIPTION.....	9

## 1. INTRODUCTION

### 1.1. PURPOSE

Tài liệu Product Backlog được xây dựng nhằm xác định, mô tả và quản lý toàn bộ các yêu cầu chức năng của dự án CLINICARE – Website đặt lịch khám trực tuyến tích hợp Chatbot AI hỗ trợ tư vấn theo mô hình Scrum. Product Backlog là cơ sở để Product Owner và Development Team lập kế hoạch Sprint, phân bổ công việc và theo dõi tiến độ phát triển hệ thống trong suốt thời gian thực hiện dự án.

### 1.2. SCOPE

Phạm vi của Product Backlog bao gồm các chức năng chính của hệ thống như: đặt lịch khám trực tuyến, quản lý thông tin lịch hẹn và chatbot AI hỗ trợ tư vấn thông tin bệnh viện cũng như gợi ý khoa khám phù hợp dựa trên mô tả triệu chứng ban đầu của người bệnh. Product Backlog không bao gồm các chức năng liên quan đến chẩn đoán y khoa chuyên sâu, quản lý hồ sơ bệnh án, quản lý bệnh nhân hoặc xử lý dữ liệu y tế phức tạp.

### 1.3. DEFINITIONS, ACRONYMS AND ABBREVIATIONS

Thuật ngữ	Giải thích
AI	Trí tuệ nhân tạo
API	Giao diện lập trình ứng dụng
Product Backlog	Danh sách các yêu cầu của sản phẩm
Scrum	Mô hình phát triển phần mềm linh hoạt
Sprint	Chu kỳ phát triển ngắn trong Scrum
User Story	Mô tả yêu cầu từ góc nhìn người dùng

## 2. PRODUCT BACKLOG

### 2.1. USER STORIES

ID	As a/an	I want to ...	so that ...	Priority
US-01	Bệnh nhân	nhập/mô tả triệu chứng ban đầu cho Chatbot AI	nhận tư vấn ban đầu và nhận gợi ý khoa khám phù hợp	Cao
US-02	Bệnh nhân	nhận gợi ý khoa khám từ Chatbot AI	giảm sai sót khi đăng ký nhầm khoa	Cao
US-03	Bệnh nhân	đặt lịch khám trực tuyến theo ngày và khung giờ	chủ động sắp xếp thời gian khám	Cao
US-04	Bệnh nhân	tra cứu thông tin bác sĩ và khoa khám	lựa chọn đúng dịch vụ khám	Cao
US-05	Bệnh nhân	chỉnh sửa hoặc hủy lịch khám (trong thời gian cho phép)	linh hoạt khi thay đổi kế hoạch	Cao
US-06	Admin	quản lý khung giờ khám của từng bác sĩ (time slots)	bệnh nhân chỉ có thể đặt lịch vào các khung giờ hợp lệ và còn trống	Cao
US-07	Admin	quản lý danh sách lịch hẹn khám	theo dõi và điều phối lịch khám	Cao
US-08	Admin	quản lý thông tin khoa khám và thông tin bác sĩ	hệ thống cung cấp thông tin chính xác	Cao
US-09	Bệnh nhân	xem lại lịch khám đã đặt	quản lý lịch hẹn cá nhân	Trung bình

US-10	Bệnh nhân	hỏi Chatbot AI thông tin chung về bệnh viện	tiết kiệm thời gian tìm kiếm	Trung bình
US-11	Admin	cập nhật hoặc hủy lịch khám của bệnh nhân sau khi đã có sự xác nhận từ bệnh nhân	đảm bảo thông tin lịch khám được điều chỉnh minh bạch, chính xác và hạn chế nhầm lẫn trong quá trình khám chữa bệnh	Trung bình
US-12	Admin	quản lý nội dung & dữ liệu huấn luyện Chatbot AI	chatbot tư vấn đúng thực tế	Trung bình
US-13	Bệnh nhân	đăng ký tài khoản	sử dụng hệ thống	Thấp
US-14	Bệnh nhân	đăng nhập vào hệ thống	truy cập chức năng	Thấp
US-15	Bệnh nhân	đăng xuất khỏi hệ thống	bảo mật thông tin	Thấp
US-16	Admin	đăng nhập vào hệ thống quản trị	quản lý toàn bộ hoạt động website an toàn	Thấp
US-17	Admin	đăng xuất ra hệ thống	đảm bảo an toàn	Thấp
US-18	Admin	quản lý phân quyền người dùng (Admin và Bệnh nhân)	đảm bảo truy cập đúng vai trò	Thấp
US-19	Admin	giám sát hoạt động hệ thống và Chatbot AI	phát hiện lỗi và cải thiện dịch vụ	Thấp



## 2.2. FEATURE DESCRIPTION

- **BỆNH NHÂN**

ID	Feature Name	Description	Priority
F01	Chọn khoa khám	Cho phép bệnh nhân lựa chọn khoa khám phù hợp với nhu cầu khám chữa bệnh trong quá trình đặt lịch.	Cao
F02	Chọn bác sĩ	Cho phép bệnh nhân lựa chọn bác sĩ thuộc khoa đã chọn dựa trên thông tin chuyên môn và lịch làm việc.	Cao
F03	Chọn ngày khám	Cho phép bệnh nhân lựa chọn ngày khám mong muốn dựa trên lịch làm việc của bác sĩ.	Cao
F04	Chọn khung giờ khám	Cho phép bệnh nhân lựa chọn khung giờ khám còn trống, tránh trùng lịch và quá tải.	Cao
F05	Xác nhận đặt lịch khám	Hiển thị thông tin chi tiết lịch khám để bệnh nhân kiểm tra và xác nhận trước khi hoàn tất.	Cao
F06	Cập nhật / hủy lịch khám (Bệnh nhân)	Cho phép bệnh nhân chỉnh sửa hoặc hủy lịch khám trong thời gian cho phép.	Cao
F07	Nhập triệu chứng ban đầu	Cho phép bệnh nhân nhập hoặc mô tả triệu chứng sức khỏe ban đầu cho Chatbot AI.	Cao
F08	Chatbot AI tư vấn ban đầu	Chatbot AI phân tích triệu chứng và đưa ra tư vấn sơ bộ cho bệnh nhân.	Cao
F09	Chatbot AI gợi ý khoa khám	Chatbot AI đề xuất khoa khám phù hợp dựa trên triệu chứng mô tả.	Cao
F10	Xem lịch khám cá nhân	Cho phép bệnh nhân xem lại danh sách các lịch khám đã đặt.	Trung bình

F11	Tra cứu khoa khám	Cho phép bệnh nhân tra cứu danh sách và thông tin chi tiết các khoa khám.	Trung bình
F12	Tra cứu thông tin bác sĩ	Cho phép bệnh nhân tra cứu thông tin bác sĩ như chuyên môn, khoa công tác, lịch làm việc.	Trung bình
F13	Chatbot hỏi đáp thông tin bệnh viện	Chatbot AI trả lời các câu hỏi chung về bệnh viện và quy trình khám chữa bệnh.	Trung bình
F14	Đăng ký tài khoản bệnh nhân	Cho phép bệnh nhân đăng ký tài khoản để sử dụng các chức năng của hệ thống.	Thấp
F15	Đăng nhập bệnh nhân	Cho phép bệnh nhân đăng nhập hệ thống để sử dụng các chức năng được cấp quyền.	Thấp
F16	Đăng xuất bệnh nhân	Cho phép bệnh nhân đăng xuất khỏi hệ thống để bảo mật tài khoản.	Thấp
F17	Đổi mật khẩu bệnh nhân	Cho phép bệnh nhân thay đổi mật khẩu để tăng cường bảo mật tài khoản cá nhân.	Thấp

- **ADMIN**

ID	Feature Name	Description	Priority
F18	Quản lý khung giờ khám	Cho phép Admin thiết lập, cập nhật và quản lý khung giờ khám của từng bác sĩ.	Cao
F19	Quản lý lịch hẹn khám	Cho phép Admin theo dõi, cập nhật và điều phối danh sách lịch hẹn khám.	Cao
F20	Quản lý khoa khám	Cho phép Admin quản lý và cập nhật thông tin các khoa khám trong bệnh viện.	Cao
F21	Quản lý bác sĩ	Cho phép Admin thêm mới, cập nhật hoặc ẩn bác sĩ trong hệ thống.	Cao

F22	Cập nhật / hủy lịch khám (Admin)	Cho phép Admin cập nhật hoặc hủy lịch khám của bệnh nhân khi cần thiết.	Trung bình
F23	Quản lý nội dung Chatbot AI	Cho phép Admin quản lý và cập nhật dữ liệu huấn luyện cho Chatbot AI.	Trung bình
F24	Giám sát hoạt động Chatbot AI	Cho phép Admin theo dõi hiệu quả và phát hiện lỗi trong hoạt động của Chatbot AI.	Trung bình
F25	Đăng nhập Admin	Cho phép Admin đăng nhập vào hệ thống quản trị để quản lý hoạt động hệ thống.	Thấp
F26	Đăng xuất Admin	Cho phép Admin đăng xuất khỏi hệ thống quản trị sau khi sử dụng.	Thấp
F27	Đổi mật khẩu Admin	Cho phép Admin thay đổi mật khẩu tài khoản quản trị nhằm đảm bảo an toàn hệ thống.	Thấp
F28	Phân quyền người dùng	Phân quyền rõ ràng giữa Bệnh nhân và Admin theo vai trò sử dụng.	Thấp