

联信医院客户关系管理系统

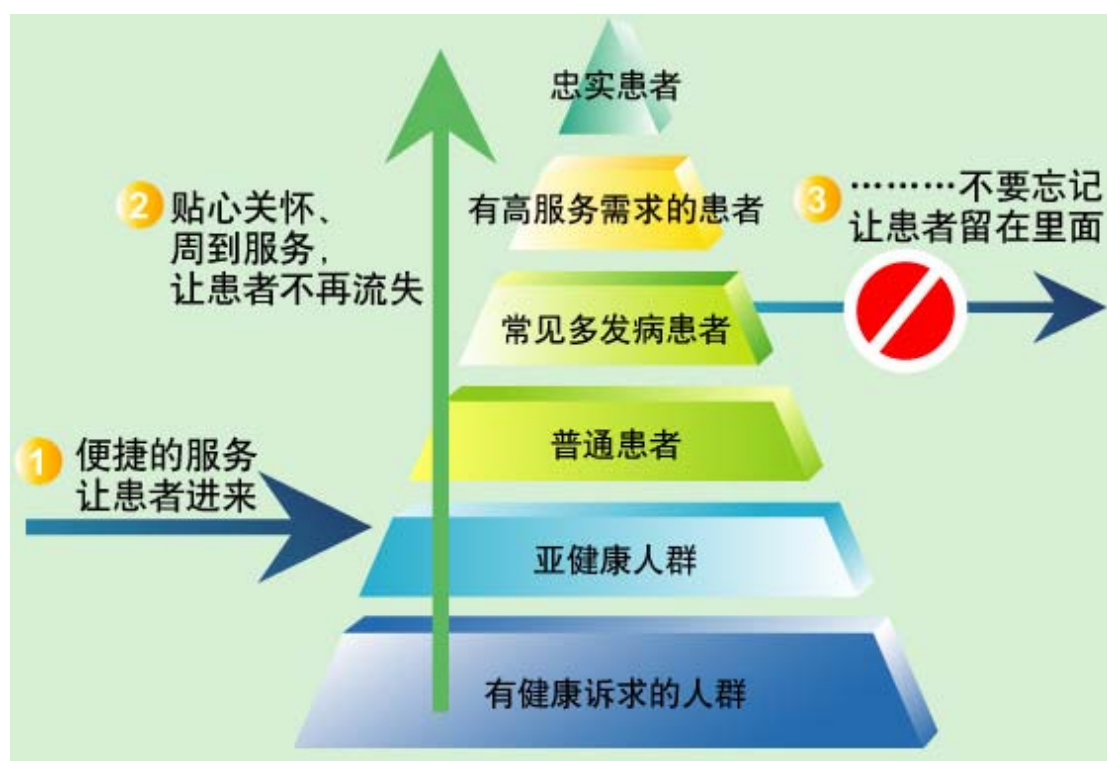
SureKAM-HCRM

一、系统概述

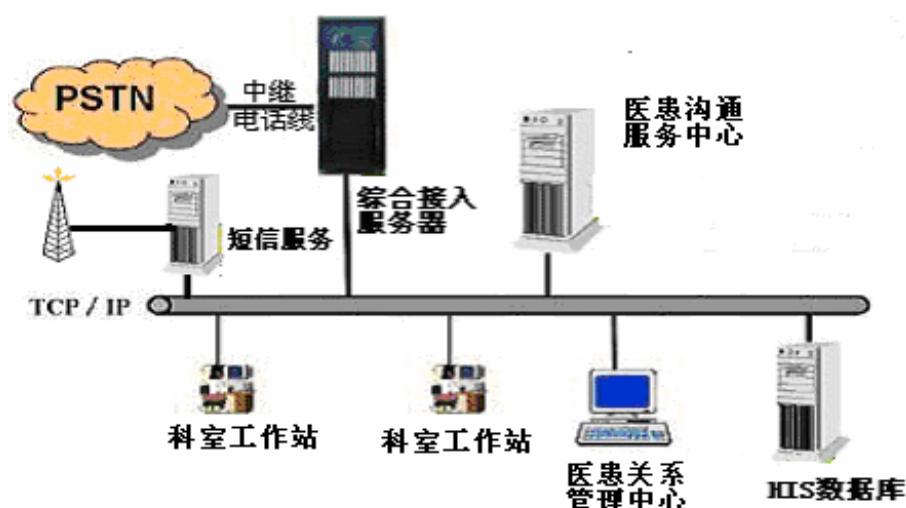
随着医疗体制改革进程的不断深化，医疗市场环境发生了巨大的变化，几十年来以福利事业为基础，四平八稳的医疗格局被打破，代之而起的是“三资”医院，营利性医院和非营利性医院的同台竞争。患者是医院最主要的收入来源，也是医院生存发展最重要的因素，患者服务将成为医院在今后市场竞争中的重要因素，外部竞争环境的加剧将导致医院一个关键转变——从注重成本的控制发展为注重提升医院的服务水准、提高患者的满意度，从而吸引更多的患者。

联信医院客户关系管理系统是由北京联信永益科技股份有限公司和北京中卫凯畅医学研究中心共同组织开发的一种旨在改善医院与患者之间关系的新型服务管理系统。系统的最终目标归结为“完善患者服务，提高患者满意度和忠诚度，降低患者流失率，提高医院核心竞争力”，从而在整体健康营销理念的基础上，获得并保持患者，树立医院的良好形象，提高医院的经济效益和社会效益。

二、系统架构图



SureKAM-HCRM 的核心理念



SureKAM-HCRM 网络拓扑图

三、功能介绍

1、患者随访管理系统

系统根据医生的不同随访目的，生成不同的随访问卷，通过客户服务中心，完成对患者的随访。系统自动提醒病人的主管医生和随访中心工作人员，对病人进行不同随访目的的设置和随访，让病人对医院产生归属感。

系统可以存储和自定义近万种疾病的随访问卷。

随访中心的设置是整个医患管理系统的核心部分，中心承担对外和对内的各种联系。中心通过软硬件系统以及通讯手段的设定，将患者和医生紧密联系起来，从而延伸了医疗服务的范围和半径，进而从最基本的环节入手，缓解了医患矛盾。从患者角度讲，可以使患者感受到医院的一种增殖服务，促进了医疗服务价值最大化。

针对科研随访，系统可以提供不同随访表的自定义功能。同时，对于不同的随访结果，系统采用灵活的报表管理工具，使同样的随访数据应用于不同的科研目的。

本系统包括：随访管理端和随访医生端。不同的权限可以浏览不同的随访结果。

2、VIP 健康管理系统

对于医院，这个群体就是体检中心的高端人群。

本系统针对亚健康体检人群的不同分类，制订合理的服务组合计划。定期为健康体检VIP 客户提供不同类型、不同内容的个性化服务，达到长期服务，终生关怀的目的。

系统服务的主要内容是及时的健康提醒和健康教育的发送。但是必须具有针对性和权威性。

3、满意度调查管理系统：

系统针对医院内外部满意度调查，以追踪的方式开展不同的满意度调研。定期进行满意度调研及统计，结合日常投诉统计、日常随访统计等数据，进行综合分析，对外不断提高患者满意度和忠诚度；对内不断提高医疗服务质量，加强了协作科室的服务水平。

满意度调查是对医院内外工作的阶段性成果回顾，通过量化的满意度调研和不同目的表格的设置，达到对这种医疗服务方面细节的了解，进而提出改进措施。所以医院满意度调研其实雷同于企业的市场调研，因此也不仅仅局限于医德医风的调查，而是从医院的整体出发，制订一系列的动态指标体系。

4、投诉管理

分投诉受理、投诉处理、投诉分类、投诉分级统计分析、危机预警，投诉受理方式为电话方式，便于投诉的人性化受理与解决。

系统主要针对目前高发的医疗危机，辨别不同问题，识别不同对象，建立科学合理的指标体系和评价体系，防患于未然。提高医院处理和应对危机的能力

5、温馨服务系统

包括健康提醒，亲情关怀，双向联谊通知，健康知识发送，检查、检验、体检结果短信通知等。

6、公共关系管理系统

系统集成的双向交互通讯技术，实现医院与分院、合作医院、政府机构、供应商、社区诊疗信息的互动管理，达到面对激烈的医疗市场竞争实现双赢的目的。

机构客户包括：直接机构客户和间接机构客户。

直接机构客户包括：诊所、社区、乡镇卫生院、其他协作医疗机构，这部分资源也是医院病员的主要输入地。

间接机构客户包括：各种供应商、政府、银行、保险公司、医保中心

通过构建双向转诊系统和公共客户管理系统，使不同的机构客户得到了有效管理，从而提高了医院在机构中的品牌价值。

7、语音服务平台

系统可以与语音管理工具集成，应用于系统不同的管理模块，可以提供：自动或手动语音服务。内容涉及：预约、查询、咨询、通知、教育、提醒等业务单元。

8、服务咨询管理

接受患者/亚健康人群的咨询，提供现场、电话及网站三种咨询方式，系统设置国内或地区知名专家坐席，通过不同的沟通手段，为患者提供健康/疾病/就医等不同服务，进一步改善医患关系。同时提供不同的健康评价指标体系，及时为亚健康人群提供健康指导。

9、服务预约管理

对患者就诊/亚健康/健康体检者远程电话预约、网上预约医院挂号、体检、住院等服务进行点对点服务，提高就医/体检的前期工作效率，节约就医/体检时间，方便了就医/体检管理。

10、查询业务

用户发送短信或拨打固定电话查询相关的医疗信息：用户希望通过短信或固话了解医院相关的专科、专家信息、了解何时能够预约挂号、也希望能够了解药品用药信息及医院检查项目等信息。发送的短信指令根据医院提供的短信服务说明书上的说明，即 HCRM 系统中的一些设定；拨打固定电话则依照语音提示完成查询，系统可自动返回查询内容，也可转接护士接听；

11、预定业务

用户可选择特定的病类及健康类别订阅相关的医疗信息。

- 病类信息预定：包月提供高血压、高血脂、肾病、糖尿病、心脏病、骨质疏松、胃炎、肝炎等预定服务
- 健康保健预定：包月提供新生儿健康、老年人健康、儿童健康、男性健康、女性健

康等预定服务

- 家庭健康预定

系统根据用户预定的业务，自动完成相关医疗信息的传递，实现用户不论在何时何地都能及时的了解相关信息的服务。

四、系统特点

体现”一切以病人为中心”的思想

HCRM 是依据”一切以病人为中心”的思想开发的服务于医院患者的管理平台。医院以一对一的沟通方式（短信、电话、互联网.....）为特定的病人提供特定的服务，并可以不限时、大批量、高效率的完成患者服务，使病人及时了解到自己所预定的信息及医疗相关的其它最新信息，同时提高了医院的服务质量及病人满意度。

系统的易用性

如果 HCRM 与医院各信息系统集成，则大部分信息传递都是系统自动进行的。医院客服中心人员无需人工进行太多的操作，只需前期设置好所有的服务项目等信息即可。

高度的集成性

HCRM 提供了一套标准的应用程序接口，可方便快捷地与其它 HIS 及 LIS 等系统进行数据连接。

维护的方便性

系统采用三层架构设计开发，业务逻辑都放于中间层，系统的维护将主要在中间层，客户端的维护工作量很少，使整体系统的维护工作量减至最轻。

强大的业务扩展能力

系统采用面向对象的 OO 技术设计开发，可随时根据医院业务需求进行二次开发，以满足医院不同时期的不同需求。

五、应用案例

- 北京大学人民医院
- 东南大学附属中大医院
- 黑龙江绥化市第一医院