

# 兰溪市人民医院慢病患者精细化管理服务 合作协议

甲方: 兰溪市人民医院  
乙方: 杭州健海科技有限公司

# 合同目录

第一章 总则.....	3
第二章 服务项目范围和方式.....	4
第三章 合同期限.....	4
第四章 服务费标准和结算方式.....	4
第五章 配套资料.....	5
第六章 权利和义务.....	7
第七章 违约责任.....	9
第八章 合同变更和终止.....	9
第九章 附则.....	10

## 第一章 总则

**第一条** 本着平等互惠、互相支持、共同发展的原则，甲方与乙方经友好协商，双方就甲方委托乙方为对甲方的有意愿患者进行慢病患者精细化管理服务事宜达成一致，共同签署本合同，以资共同遵守。

**第二条** 服务项目定义：甲方根据自身经营需要，委托乙方提供部分业务服务，要求乙方人员到甲方的服务场所，利用甲方的服务场地和软硬件设备来提供甲方规范标准的管理服务。乙方承诺在确保满足甲方要求工作任务的前提下，于本框架协议合作期内，为甲方提供相应的服务，甲方向乙方支付相关的服务费用。

**第三条** 乙方人员：是指乙方派出的在甲方从事本合同规定的范围以内工作的人员。乙方所有工作人员在劳动人事、工资福利、社会保险等各方面均隶属于乙方。乙方有义务在本合同有效期内维持其人员合法的劳动合同关系，乙方有权根据其与乙方人员的劳动关系变化或内部人员调动情况调整乙方人员的组成，但不得因与乙方人员间就劳动法律关系或在其他方面的任何争议或瑕疵影响其履行在本合同下的义务。

**第四条** 除双方另有约定外，甲乙双方之间任何与本合同相关的正式信函以及结算，均使用并且只能使用本合同中甲、乙双方指定的地址和银行开户帐号。

开票信息			
甲方		乙方	
单位名称		单位名称	杭州健海科技有限公司
通讯地址		通讯地址	杭州市滨江区东信大道66号B座A区一楼104室
电话		电话	0571-87807791
传真		传真	0571-28223107
汇款人名称		收款人名称	杭州健海科技有限公司
开户银行		开户银行	杭州银行科技支行
银行帐号		银行帐号	3301040160002955410
纳税人识别号		纳税人识别号：	913301083418904869

**第五条** 甲乙任一方的单位名称、法定地址若有变更，变更一方应至少提前十个工作日书面通知对方，该书面通知须加盖变更方公章；甲乙双

方的开户银行、银行帐号有变更的，变更方应在本合同约定的相关付款期限十个工作日内以加盖财务专用章的书面文件的原件通知对方。变更方未及时履行通知义务的，因此产生的损失由变更方自行承担。

## 第二章 服务项目范围和方式

第六条 甲方与乙方合作开发的项目为：

**【慢病患者精细化管理服务】**相关的服务工作

(一) 服务对象为购买了甲方的**【慢病患者精细化疾病管理服务】**的全部患者。

(二) 服务标准为：根据双方协商确定的各种诊后疾病管理服务，对购买了**【慢病患者精细化疾病管理服务】**的患者提供相应的服务，但不应包括任何应由医院或医生提供的医疗行为。

(三) 服务费用甲方以按件计酬方式支付给乙方。

## 第三章 合同期限

第七条 本合同期限为**【壹】**年（2023年 1月1日至2023年 12月30日）。

服务期满后经采购单位同意后在年度预算能够保障的前提下可按年度续签服务合同，但续签的单个合同期限不得长于原采购的合同期限，且续签次数最多不超过2次。

## 第四章 服务费标准和结算方式

第八条 因甲方医疗业务的特殊性，在项目开展过程中，甲方患者会在甲方医务人员指引（导）下，以自愿为原则，向甲方购买健康管理服务。由甲、乙双方为签订服务协议的患者提供相关服务。**具体项目的服务内容和价格详见附件一**，服务项目适用的科室、病种由双方书面确定。

第九条 乙方每季度第一个月10日之前与甲方就上一个季度的费用（结算价=服务费±考核结果的奖惩金额）情况进行对帐并生成《对帐单》，经双方确认盖章后，甲方收到乙方同等金额增值税专用发票后5个工作日内进行支付。对账过程中，如甲方在收到《对帐单》后5日内未提出以异议的，视为甲方确认该等对账内容，并应向乙方支付该等款项。

**第十条** 超出本期采购合同总额时，在10%的合同范围内可追加；超出不再计入本期合同范围，双方另行协商。在合同总额范围内，各服务项目的服务人次数可以进行据实调整。

慢病患者精细化疾病管理服务项目结算单价：

序号	项目名称	计价单位	数量	单价 (服务包成本价)	备注
1	专科随访	疗程	1000	3.18	以两周为一个疗程
2	短期精细化管理	疗程	1500	26.5	以1个月为一个疗程
3	慢病健康管理	疗程	14000	98.05	以6个月为一个疗程
4	专病短期强化管理	疗程	800	52.47	以1个月为一个疗程
5	专病短期精细化强化管理	疗程	200	98.58	以1个月为一个疗程
6	专病精细化标准管理	疗程	4000	156.35	以3个月为一个疗程
7	专病精细化强化管理	疗程	300	209.35	以3个月为一个疗程
8	专病精细化全程管理	疗程	200	421.35	以3个月为一个疗程
9	专病强干预管理	疗程	100	1264.05	以3个月为一个疗程

## 第五章 配套资料

名称	数量/规格	内容	提供方	备注
线下人员	不少于3人	从事本项目服务工作的线下人员	乙方	工资由【乙方】进行支付；【甲方】方可协助参与管理。
线上人员	12	从事本项目服务工作的线上人员	乙方	

线下办公 场地/办公 用房	至少 30平 方	从事本项目服务工作的办公场地/办公用 房	甲方	在人流最密集 区域,提供至少 30平方的办公 用房/场地
线下办场 地设计装 修		设计装修	乙方	【甲】方可协助 参与
线下办公 用品(劳保 用品类)	若干	白大褂、工牌等	甲方	【甲】方可协助 参与
线下办公 用品(家俱 类)	若干	办公桌椅、储物柜、白大褂等	乙方	
线下办公 用品(数码 类)	若干	电脑、打印机、电话机、pad等	乙方	【甲】方可协 助参与
线下上墙 宣传资料	若干	本项目服务工作宣传资料	乙方	【甲】方可协助 参与
线下展示 物品	若干	血糖、血压、血氧、体重称、膳食宝塔等 智能设备	乙方	【甲】方可协助 参与
语音网关	1台		乙方	
服务器	需满 足业 务要 求	本项目乙方部署在甲方院端系统中的软 件	乙方	如虚拟机或服 务器等
网络、电话 线路	若干	线下生产工作所需的网络设备	甲方	负责提供 AI 系 统电话呼叫相 关的电话线路 (16路开通了 反极性号功能 的普通电话线 路或一条 30路 的数字中继线 路或 16路 sip 中继线路)
网费、话	按实	线下生产工作产生的费用	双方	电话费、短信服

费、水电费	际产生支付			务费按比例支付
物价	按照 招标 要求 审批			甲方 完成物价(参照附件一服务项目内容指导价格)申报工作,并确认甲方院端 His 系统可依据物价开单。如果医院落地价格与服务包指导价格不一致的,附件中服务包指导价格依据实际落地价格计算,结算金额参照附件中现行结算模式。在实际业务操作过程中如需新增服务项目,由双方书面协商确定。
		<b>套餐包单价</b>	<b>疗程</b>	
		6 元的套餐包	以两周为一个疗程	
		50 元的套餐包	以 1 个月为一个疗程	
		185 元的套餐包	以 6 个月为一个疗程	
		99 元套餐包	以 1 个月为一个疗程	
		186 元的套餐包	以 1 个月为一个疗程	
		295 元的套餐包	以 3 个月为一个疗程	
		395 元的套餐包	以 3 个月为一个疗程	
		795 元的套餐包	以 3 个月为一个疗程	
		2385 元的套餐包	以 3 个月为一个疗程	
接口费		本项目乙方部署在甲方院端系统中的软件对接第三方厂商而产生的费用	乙方	产生的接口费用由乙方予以协调解决或由此产生的费用由乙方承担
临床医务人员绩效		由甲方方内部决定		

## 第六章 权利和义务

### 第十一条 甲方的权利:

(一) 如甲方认为乙方人员的资质或服务不能满足服务要求的,乙方应当予以更换。

(二) 甲方有权对乙方人员的服务质量、服务效果进行监督检查。(按每季度满意度考核,满意率90%合格,未达标,每降低1%扣除支付费用的0.1%。)如因乙方故意或重大过失造成甲方重大经济损失或管理严重失误的,甲方有权终止本合同,并追究乙方的经济责任。如因乙方行为而涉及到知识产权等责任由乙方负责,必要时追究法律责任。

(三) 甲方有权要求乙方人员遵照甲方的服务规范和本合同的规定为甲方提供服务。

(四) 在提供项目服务过程中产生的或主要利用甲方的物质条件或资料开发出的任何成果归双方共同所有,具体所有比例依照双方的贡献程度划分。

## **第十二条 甲方的义务**

(一) 在服务实施过程中,甲方应为乙方提供必要的软硬件支持与工作指导,同时,甲方负责由其提供而设备、软件及系统等软硬件的信息安全及网络安全,如涉及需对乙方软硬件具体操作的,应由乙方负责,甲方不得擅自操作。

(二) 甲方应建立、健全劳动安全卫生制度,严格执行国家劳动安全卫生规程和标准,对乙方人员进行劳动安全卫生教育,防止劳动事故,减少职业危害。同时为乙方人员提供符合国家规定的工作条件、劳动安全卫生条件和必要的劳动防护用品,对服务岗位的设施、设备定期进行维护和安全检查,保证设施设备的安全运转。因甲方原因造成乙方或乙方人员损失的,应由甲方承担赔偿责任。

(三) 甲方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露,不得泄露乙方的商业秘密(包括但不限于乙方客户信息、技术资料、本合同及其附件和合同签订前的各项方案)。

(四) 甲方应负责引导患者签署相关的服务协议,并明确患者授权甲方及乙方在服务协议项下使用患者的个人信息和敏感个人信息(包括但不限于生物识别、医疗健康等信息)。

## **第十三条 乙方的权利**

根据法律、法规和本合同有关规定,乙方有权要求甲方依据本合同规定保障乙方及乙方人员的合法权益,若发现甲方有侵害乙方及乙方人员合法权益的行为,乙方可以提出书面意见和要求。甲方应在收到乙方的书面意见后10个工作日内以书面形式回复乙方。

## **第十四条 乙方的义务**

(一) 乙方及乙方人员必须严格遵守国家有关法律法规和行业规章制度及甲方有关规定,规范履行职责,并接受甲方的定期考核。

(二) 乙方负责为乙方人员依法办理劳动用工手续,在乙方人员的聘用、辞退、工资福利、奖惩升降、劳动保护等事项上依法保证乙方人员的合法权益。

(三) 乙方应教育、督促乙方人员在甲方处提供服务期间按甲方的有关规章制度和作息时间完成相应服务工作，服从甲方人员与服务相关的管理和安排，接受甲方人员的监督和检查，以保障甲方业务的正常进行。

(四) 乙方应教育、督促乙方人员不得以任何形式向他人提供或泄露甲方的数据，保护甲方业务利益。

(五) 乙方人员如有从甲方领取的工作工具、设备和其他物品，由甲方负责登记管理，在乙方人员离职时，由乙方负责协助收回交还甲方。

(六) 乙方有义务向甲方提供乙方人员有关资料，包括健康证明、学历证明等，应当满足相关部门对健康咨询师（管理师）资质、学历、知识等要求。

(七) 乙方不得将本合同的内容向甲乙双方以外的、与签订和履行本合同无关的任何第三方透露，不得泄露乙方的商业秘密。

(八) 除为履行本合同之必要外，乙方及其人员不得擅自收集、保存甲方患者的任何信息，不得传播、泄露患者隐私，不得超越职责范围提供咨询服务，不得发表任何与其身份不一致的内容，不得从事任何有损甲方利益、声誉的行为，乙方人员不得声称是甲方医务人员。

## 第七章 违约责任

**第十五条** 任何一方违反或擅自变更本合同的约定，应当承担由此给对方造成的经济损失和相关责任。

**第十六条** 甲乙任何一方按照本合同规定索取违约金或赔偿金时，应书面通知违约方并说明违约金或赔偿金额；违约方应在收到对方发出的书面索赔通知的十个工作日内按索赔要求支付违约金或经济赔偿；如违约方对违约金或赔偿金额有异议，应在收到通知后七个工作日内通知对方，双方应在收到对方的通知或答复后尽快协商明确违约责任。

**第十七条** 甲方迟延向乙方结算支付服务费的，每逾期一天，应按照未结算服务费的万分之五支付惩罚性违约金，因此造成乙方损失（包括但不限于经济损失、律师费、诉讼或仲裁费、财产保全及担保费等）的，甲方应予以赔偿。在甲方逾期支付服务费的情况下，乙方除有权要求甲方支付违约金外，还有权通过停止服务、关闭系统等方式维护自身权益。

**第十八条** 因执行本合同发生的一切争议，双方应首先友好协商解决。经协商不能解决，应向甲方所在地人民法院提起诉讼。在诉讼期间，除必须在诉讼过程中进行解决的问题外，合同其余部分应继续履行。

## 第八章 合同变更和终止

**第十九条** 甲、乙双方有一方有正当理由要求变更本合同，须提前15天内以书面形式通知对方并协商解决，双方协商一致的，应签署变更合同。

**第二十条** 本合同期满双方不再续约或者因一方严重违约导致本合同无法履行，则本合同终止。但合同的终止不得损害第三方的利益，双方应为此做出合理的交接安排。

## **第九章 附则**

**第二十一条** 未经对方同意，甲乙任何一方不得将本合同部分或全部权利和义务转让给第三方。

**第二十二条** 本合同有关附件及补充合同是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同未尽事宜，双方另行协商并签署补充合同，作为本合同的附件，具有同等法律效力。

**第二十三条** 本合同共计【 】页，一式肆份，甲乙双方各执贰份，经双方加盖单位公章之日起生效，至合同终止之日失效。

（以下无正文，为双方签署页）

甲方：（盖章）

乙方：（盖章）杭州健海科技有限公司

法定代表人：

法定代表人：

或授权签约人签字：

或授权签约人签字：

单位地址：

单位地址：

项目负责人：

项目负责人：

签订时间：202 年 月 日

签订时间：202 年 月 日

## 附件一：服务内容和价格

序号	项目名称	计价单位	数量	单价 (服务 包成本 价)	备注
1	专科随访	疗程	1000	3.18	以两周为一个疗程
2	短期精细化管理	疗程	1500	26.5	以1个月为一个疗程
3	慢病健康管理	疗程	14000	98.05	以6个月为一个疗程
4	专病短期强化管理	疗程	800	52.47	以1个月为一个疗程
5	专病短期精细化强化管理	疗程	200	98.58	以1个月为一个疗程
6	专病精细化标准管理	疗程	4000	156.35	以3个月为一个疗程
7	专病精细化强化管理	疗程	300	209.35	以3个月为一个疗程
8	专病精细化全程管理	疗程	200	421.35	以3个月为一个疗程
9	专病强干预管理	疗程	100	1264.05	以3个月为一个疗程

## 附件二

# 兰溪市人民医院院后健康管理中心考核办法

院后健康管理中心：

为进一步贯彻落实《健康中国行动（2019—2030年）》精神，推进我院健康管理工作，规范健康管理，优化服务流程，提升医疗服务水平，更大程度的调动各科室工作积极性，使健康管理工作规范化、制度化、精细化，提升医院慢性病管理能力，提升病人满意度，促进医院可持续发展，现结合医院实际，制定本方案。

### 一、劳动纪律考核：

扣分依据：

1、遵守国家的法律法规，遵守医院的各项规章制度，认真履行岗位说明书职责。做不到按有关规定执行。

2、严格执行请销假制度，认真做好排班、交接班，一人一次或一项做不到扣 0.2 分。

3、无佩戴胸卡，发现佩戴首饰、涂指甲、留长指甲等，一项一人次扣 0.2 分。

4、工作衣、帽、裤、鞋不整齐，头发过肩、长发不戴发网、头发散乱，穿拖鞋，一项一人次扣 0.2 分。

5、值班期间玩电脑游戏，一人次扣 0.5 分。

6、值班期间睡觉、脱岗、酗酒、仪表仪容及着装不整，影响医院形象的，一项一人次扣 1 分。

7、不服从医院安排、调配，一人次扣 1~2 分。

8、值班期间在工作场合吃零食，一次扣 0.2 分。

9、工作场合干私事，一次扣 0.5 分。

10、发现工作场所存放自行车、电动车、摩托车、三轮车等交通工具，一辆车扣 1 分。

考核方式：每月至少抽查 1 次。由主管领导、事业部、办公室、医务科、护理部分别进行抽查。

考核部门：主管领导、事业部、办公室、医务科、护理部；

考核结果应用：扣满 5 分则当月扣款 1000 元；

## 二、院后精细化管理患者满意度考核

每月 5 号前乙方提交上一个的工作统计报表给甲方，由甲方对口负责管理院后健康管理中心的领导安排专人根据下文的《院后患者精细化管理工作满意度问卷表》的考核要求进行抽查、质检；每月抽查的人次数不少于 50 人；根据最终的满意度情况进行核算；

# 院后患者精细化管理工作满意度问卷 表

亲爱的朋友：您好！

感谢您对我院院后管理中心工作的信任以及支持，为了解我们医疗服务质量，使我们的工作不断改进，更好的为您服务，请您真实表达您在院后管理中心管理期间的经历及体验，并在对应的选项上打√，谢谢您的合作！

**院后健康管理患者满意度问卷表**

序号	问题	满意	一般	不满意	备注
1	您对院后健康管理中心的服务态度是否满意？				
2	您对健康管理师随访时间是否满意？				
3	通过管理，您对自己生活方式的改变是否满意？				
4	通过管理您对自己疾病知识掌握的程度是否满意？				
5	您对健康管理师解答疑问时的及时性是否感到满意？				
6	您对管理中心主动提供过帮助是否感到满意？				
7	通过管理中心的服务您目前疾病控制是否满意？				
8	您对管理中心提供的便民服务是否满意？				
9	您对管理中心诊疗服务感觉最满意的医生？	_____			
10	您希望在哪个时间段接收到电话随访调查？	<input type="radio"/> 09:00-11:00 <input type="radio"/> 14:00-16:00 <input type="radio"/> 16:00-18:00			

最后,如果您对医院服务还有其他相关意见或对提升医院服务满意度有任何建议,敬请告诉我们,谢谢!