**中药房取药排队叫号系统的需求**

一、 **背景与目的**

我院中药房日常处方量大，取药患者众多。目前采用的传统人工排队模式存在等待时间长、秩序维护难、药师工作压力大、患者体验不佳等问题。为提升中药房服务效率与管理水平，优化患者取药流程，改善患者就医体验，现计划引入一套智能化、信息化的取药排队叫号系统。

二、 **核心需求概述**

现中药房需要的是一套集取票、排队、叫号、显示、管理于一体的完整系统。系统应稳定可靠、操作简便、提示清晰，能有效分流患者，减少拥挤和等待焦虑。

三、 详细功能需求

1. **发号端（患者取票）**：

①多种发号方式：支持患者通过触摸屏自助取号机自行取票，同时药房工作人员也可通过电脑软件手动发号，以应对特殊人群（如老年人）。

②信息显示：号票上需清晰显示排队号码、当前等待人数、预计等待时间等关键信息。

③系统联动：理想情况下，系统可与医院HIS系统对接，患者凭就诊卡或缴费单上的二维码即可直接取号，自动获取患者信息。

2. **叫号端（药师操作）**：

①软件操作界面：药师工作电脑上需安装简洁明了的叫号软件客户端或者直接与医院HIS系统连接，通过HIS系统进行叫号相关操作。

②叫号操作：支持“顺呼”、“选呼”、“重呼”、“过号”等基本操作。

③信息显示：叫号时，软件界面应能显示当前呼叫号码及下一个等待号码。

④语音播报：支持清晰、响亮的语音播报（如“请A001号到1号窗口取药”），语音应可调节音量和语速。

3. **显示端（信息呈现）**：

①综合信息显示屏：在中药房候药区悬挂大尺寸液晶显示屏（LED屏或液晶电视），实时动态显示当前正在处理的号码、多个等待号码、以及指向哪个窗口取药。

②显示内容：屏幕显示应醒目、直观，支持中英文显示（根据需要）。

4. **系统管理端**：

①数据统计与分析：系统后台应能自动统计每日、每月、每年的业务量（发号数、叫号数）、峰值时间段、平均等待时长等数据，并生成报表，便于中药房管理优化。

②参数设置：可灵活设置系统参数，如排队队列名称（如“中药”）、工作时间、语音内容等。

③远程维护：支持供应商远程查看系统状态并进行维护。

四、 **硬件配置需求**

①**自助取号机**：2台（含触摸屏、打印机、读卡/扫码器）。

②**综合主显示屏**：2套（尺寸根据中药房候药区面积确定）。

③**叫号音箱/语音控制器**：2套，确保候药区能清晰听到播报。

④**服务器/控制主机**：2套，用于安装系统软件核心及数据库。

⑤**药师操作电脑**：已有，只需安装客户端软件或者与医院HIS系统连接。

注意：因我院渝中院区和两江院区均有中药房，两院区需各配置一套完整的取药排队叫号系统。

五、 对供应商的服务要求

1. 系统安装与调试：供应商需负责所有硬件设备的安装、布线以及整个系统的联调测试。

2. 人员培训：需对中药房负责人及发药药师进行全面的系统操作和维护培训。

3. 售后服务：提供长期免费保修，出现故障时能提供快速响应（如1小时内电话响应，8小时内上门维修）。

4. 扩展性与兼容性：系统应具备良好的扩展性，以适应未来药房业务的发展（如增加窗口），并尽可能提供与现有HIS系统对接的技术方案和接口说明。