

东软
智能世界的
可靠伙伴

HAIAs 居民 AI 健康助手

以医疗智能体承接居民健康需求，提供更主动、更精准的健康服务。

产品白皮书

2026 年 3 月



目 录

我们的产品

如何提供帮助

产品功能

用户与应用场景

客户案例

关于公司



我们的产品

居民 AI 健康助手围绕健康咨询、健康档案理解、慢病管理、重点人群服务和推荐导流等场景，形成面向居民的对话式医疗智能体服务能力。相较于传统以功能查找和模块跳转为主的服务方式，产品支持围绕用户实际需求提供服务承接，并结合居民健康档案、历史就诊信息和具体场景，提供相应的解答、提醒、引导和服务连接。通过自然语言交互方式，推动健康服务由“按功能获取”向“按需求获得”转变，为用户提供更连续、便捷、贴合个人情况的健康服务支持。



如何提供帮助

提供便捷的健康咨询服务

居民在日常健康服务过程中，常需在多个服务入口之间反复切换，还需自行判断匹配对应功能模块，才能获得相应帮助，导致健康咨询获取路径长、操作门槛高，便民服务体验不佳。居民 AI 健康助手通过对话方式直接承接用户需求，支持围绕具体问题快速发起咨询，并提供相应的解答、提醒和基础建议，使健康咨询服务更加便捷、高效。

提供更个性化的解答与服务

传统健康服务更多基于通用知识进行回答，难以充分结合用户个体情况提供针对性支持，容易出现“能回答问题，但不够贴合本人”的情况。居民 AI 健康助手依托居民健康档案和历史就诊信息，结合用户当前问题和具体场景，提供更贴合个人情况的解答、提醒和引导，提升健康服务的针对性、连续性和实用性。

帮助用户理解健康信息

面对健康档案、历史就诊信息、检查结果等内容，用户普遍存在信息分散、专业术语多、理解难度较高等问题，虽然“看得到”，但往往“看不懂、用不上”。居民 AI 健康助手可结合具体场景，对相关健康信息进行进一步解释和引导，帮助用户更清晰地理解信息内容，提升健康信息的可读性和可用性。

提供连续的健康管理支持

围绕高血压、糖尿病、脑卒中、慢性阻塞性肺疾病等重点慢病，以及儿童、孕产妇、老年人等重点人群，健康服务往往存在单次响应多、连续支持不足的问题，难以形成稳定、长期的服务陪伴。居民 AI 健康助手可提供更加贴合需求的咨询、提醒和引导，增强服务的连续性和针对性，帮助用户获得更稳定的健康管理支持。

提供顺畅的多源健康服务连接能力

在很多健康服务场景中，用户在获得信息或建议后，仍需要再去寻找相关服务入口，导致咨询和服务之间存在断点，影响整体服务体验和服务承接效率。居民 AI 健康助手支持围绕用户当前需求衔接相关服务，通过服务推荐与路径引导，帮助用户从“提出问题”走向“获得服务”，提升健康服务承接效率和整体使用体验。

提升居民需求感知与服务触达能力

对于区域卫健委而言，面向居民提供健康服务，关键不仅在于“有没有服务能力”，更在于能否及时感知居民真实需求，并据此开展后续服务。居民 AI 健康助手可作为面向居民的统一智能服务入口，在承接居民咨询、服务请求和健康问题的过程中，持续沉淀和识别居民真实需求，帮助区域卫健委更准确地把握居民关心什么、需要什么、正在发生什么。基于这些真实需求，区域卫健委可开展有针对性的服务触达、资源配置和个性化服务供给，推动健康服务由被动供给向主动识别、精准服务延伸。

推动区域服务能力落地

在区域健康数据和服务基础逐步完善的背景下，建设重点已不仅是“有没有数据、有没有功能”，更在于这些能力能否真正被居民使用并形成服务价值。居民 AI 健康助手通过连接居民需求与现有服务能力，推动健康服务由信息供给向服务承接延伸，帮助区域卫健委将既有数据基础和服务资源转化为可触达、可使用、可持续的智能健康服务能力。

产品功能

居民 AI 健康助手面向居民健康服务场景，形成了以对话交互为核心，融合多科医生分身、医疗资源协同、个性化服务和动态记忆能力的医疗智能体体系。在承接居民健康需求的同时，可提供更贴合个人情况的解答、引导和服务支持。



HAIAs 居民 AI 健康助手产品功能

对话式多模态医疗智能体

以对话方式承接居民健康需求，支持围绕健康咨询、健康信息理解、服务请求和就医问题开展交互。除文本交互外，还可结合图片等多模态信息开展服务支撑，增强健康服务的表达能力和实际适用性。相较于传统依赖功能查找和模块跳转的服务方式，对话交互更加直接，也更符合居民实际使用习惯。

多科医生分身体系

围绕基层常见病服务需求，基于 67 种基层常见疾病系统梳理指南、教材和相关文献资料，构建了面向多学科场景的知识库体系，并在此基础上形成多科医生分身能力。不同医生分身可围绕相应场景提供健康咨询、个性化服务和风险提示，使服务不再停留于单一角色的统一回答，而是具备更贴近实际医疗服务逻辑的专业化服务形态。

“我的医生”私人医生式服务能力

“我的医生”是面向居民侧的核心服务形态，更接近私人医生式的健康服务分身。围绕居民日常健康服务需求，可提供健康咨询、个性化服务、慢病管理、重点人群关怀、服务推荐、风险提示和就医建议等支持。在整体服务体系中，“我的医生”更强调连续服务、长期陪伴和综合承接，是连接居民个人健康需求与后续服务动作的重要智能体形态。

医疗资源与健康数据协同能力

服务支撑并不局限于用户主动填写的信息，而是能够结合实际对接的健康档案、历史就诊信息及相关医疗资源开展协同服务。依托真实健康数据和医疗资源协同，可在理解用户问题的同时，更好结合其既往健康情况和已有诊疗信息，提供更具针对性的解答与服务引导，也是区别于通用型健康智能体的重要基础之一。

动态记忆与用户画像能力

在持续服务过程中，具备记忆系统，可围绕用户交互中的重要信息、关键事件和个性化特征进行归纳与沉淀，并实时更新用户画像。通过按需保留重要记忆点和服务相关事件，能够逐步增强对用户的理解能力，使后续解答与服务支持更加贴合个人情况，形成“越用越准、越来越懂用户”的持续服务体验。

用户与应用场景

面向居民的日常健康服务场景

面向居民日常健康服务需求，可承接健康咨询、健康信息理解、日常提醒和服务引导等场景。用户可围绕自身关心的健康问题直接发起交互，更便捷地获取解答、提示和相关服务支持，从而提升日常健康服务的可获得性和使用便利性。

面向慢病管理场景

面向高血压、糖尿病、脑卒中、慢性阻塞性肺疾病等重点慢病管理需求，可围绕日常咨询、健康提醒、管理引导等内容提供持续支持。通过更加连续的服务方式，增强慢病管理过程中的服务触达和用户参与，提升长期健康管理的稳定性和可持续性。

面向重点人群服务场景

面向儿童、孕产妇、老年人等重点人群，可结合不同对象的实际需求提供更加有针对性的服务支持。围绕重点人群常见的健康咨询、服务提醒和引导需求，提升健康服务的匹配度和精细化水平，增强重点人群服务的可及性和服务质量。

面向区域健康服务入口建设场景

面向区域健康服务建设需求，可作为统一的智能服务入口，承接居民侧高频健康服务需求，并与现有健康服务能力形成衔接。通过更加自然的交互方式，提升居民服务触达能力和服务承接效率，推动区域健康服务由分散供给向统一承接延伸。

面向区域服务能力落地场景

面向区域卫健委推动服务能力落地的实际需求，可依托既有健康数据基础和服务资源，将原有能力进一步转化为居民可感知、可使用的服务内容。通过连接居民需求与现有服务体系，增强服务资源的实际利用效果，推动区域健康服务能力更好落地。

客户案例

常州市卫生健康委员会应用实践

常州市持续推进“一人一码一档”建设，已形成覆盖多机构数据整合、居民全生命周期健康档案沉淀以及扫码授权服务等在内的区域健康服务基础，为居民健康服务的持续拓展和智能化升级奠定了良好基础。在此基础上，常州市进一步面向居民健康咨询、慢病管理、重点人群服务和引导等场景，引入居民 AI 健康助手，推动健康服务能力与智能化应用深度融合。

依托“一人一码一档”数据基础和既有健康服务体系，面向居民构建统一的智能健康服务入口，围绕健康咨询、慢病管理、重点人群关怀和服务推荐导流等核心需求，提供更加连续化、个性化、智能化的健康服务支持，进一步增强健康服务的触达能力、服务承接能力和居民使用体验。

常州市卫生健康委员会的实践表明，居民健康服务在完成数据整合和档案沉淀之后，还需要叠加可复制、可持续运营的智能化应用能力，才能真正将“数据资产”转化为“服务能力”。居民 AI 健康助手的落地应用，为居民健康服务智能化升级提供了示范样板，也为后续相关场景拓展和能力复制奠定了基础。

关于公司

沈阳东软智能医疗科技研究院有限公司（简称“研究院”）是东软集团全资投资的具有独立法人资格的新型研发实体。研究院依托东软集团在医疗健康领域的综合优势，建立以医疗行业数智化转型重大问题为导向、以人工智能技术突破为核心、以医疗数据价值化为方向、以开放共享和领域交叉为特色的“产学研医”协同创新平台，通过医学与科技的融合，开展临床实践的数字化、临床方法的工程化与平台化，用数字化技术支持新临床方法的探索与研究，为个性化、精准、高效的医疗服务，医院的学科发展、医学创新、卓越运行，以及医疗体系改革提供创新的方法，服务于人类健康与医疗事业发展。

研究院围绕临床诊疗辅助决策支持、医疗影像智能辅助诊疗、多模态医疗数据驱动的医疗科研等场景开展关键技术的研究，凝练共性技术平台产品，推出医疗数据价值化解决方案，包括洞察医学数据智能平台、飞标医学影像标注平台和探索多模态医学人工智能平台以及启悟医疗知识服务平台。针对多源异构多模态医学数据进行结构化、标准化和归一化治理以及特征提取、精准分析和高级可视化，支撑医院与城市医疗数据空间的建设；对医学知识进行工程化与服务化，加速“人工智能+医疗卫生”应用的实现，目前已经有 110 多家医院在使用。

研究院已经与 20 多家医疗机构建立了医工协同创新关系，并与复旦版《2023 年度中国医院综合排行榜》Top60 医院中的 23 家医院，建立了共同承担国家重大战略科技任务的合作关系，在心脑血管、呼吸与肿瘤等疾病智能辅助诊断领域开展深度合作研究，并与产业合作伙伴一起进行成果转化。

面向“人工智能+医疗卫生”应用，推出 HAIAs 健康医疗智能体产品，构建医疗大模型以及临床专病专科垂直大模型，提供临床诊疗智能辅助决策、基层诊疗智能辅助、智能门诊分诊、智能预问诊、智能陪诊、用药智能辅助、智能病历辅助生成、病例分析、智能医疗文书质控辅助、医保智能审核、医疗行为监管、医保付费监管等智能体，以及城市居民 AI 健康助手；在医学影像智能辅助诊断应用方面，先后推出主动脉夹层危急值预警与辅助分诊、主动脉高级可视化智能分析、通用血流分析、颅内、头颈、冠脉、主动脉、下肢及全身血管影像智能评估、心电智能辅助分析与预警、虚拟内窥镜、膝骨关节炎智能辅助评估等产品；在临床专病辅助诊疗应用方面，提供专病全病程智能管理平台以及专病智能体；在医学检验智能辅助应用方面，推出药物检验干扰预警与决策支持、血清蛋白电泳智能辅助审核等智能体。支撑医疗、服务、管理“三位一体”智慧医院建设，赋能医院高质量发展。

网站: <http://carevault.neusoft.com>

邮箱: nriht@neusoft.com

微信公众号: 东软智能医疗科技研究院

