### 一、产品介绍

用户在微信服务号中关注梅州市人民医院服务号，通过绑定本人或他人卡，可以享受预约挂号、今日挂号、门诊缴费、住院押金补交（暂时不上线）、住院费清单查询、排队候诊、挂号记录、缴费记录、报告查询、服务评价以及医院信息介绍等服务。



### 二、产品规则

|  |  |
| --- | --- |
| **场景** | **预约挂号：**   1. 患者明天去看病，但是今天又没时间去医院挂号。明天直接去看病又担心号源被挂走了。 2. 患者关注医院微信服务号后，查看明天的出诊医生 3. 患者发现XX医生明天上午10点还有剩余号源，立即进行预约 4. 患者使用微信进行预约，到指定时间患者到医院收费窗口缴费取号，取号成功即可到医生处就诊。   **门诊缴费：**   1. 患者在就诊完成之后，医生开出各种检查、治疗、用药等医嘱。 2. 此时患者产生一笔代缴费，患者点击“门诊缴费”，查看缴费项目并使用微信支付此代缴费，支付完成患者收到门诊缴费成功通知   **住院押金补缴：**   1. 根据患者检查结果，医生发觉患者须入院治疗。 2. 缴纳5000元住院预交金，住院第一天，患者花费6000元。 3. 第二天患者欠费1000元，于是使用微信缴纳了所欠的1000元。   **住院费清单：**   1. 患者想查看住院期间，都产生了哪些费用。 2. 患者选择需要查询对象，点击“确认”看到了产生费用的名称、价格、明细。   **排队候诊：**   1. 患者在就诊期间查看候诊信息。 2. 患者点击“排队候诊”选择查看对象之后，即可看到候诊信息。   **挂号记录：**   1. 患者在就诊当天，忘记昨天挂了什么号源。 2. 患者“点击”挂号记录，选择就诊人，查看到了所挂号的详细记录，于是到达相应的科室找到医生就诊。   **缴费记录：**   1. 患者在就诊完成之后，对自己缴纳哪些费用想看个总结。 2. 患者点击“缴费记录”，看到了产生费用的项目以及明细。 |
| **支持用户要求** | 支持自费病人 |
| **添加就诊人** | 1、支持已在医院建档病人； 2、支持绑定本人、支持绑定他人,可绑定3张他人卡； 3、同一身份信息最多可以绑定1张卡；  4、若用户直接点击了挂号但未绑卡的，会跳到新页面提醒用户先绑定医院的就诊卡；  5、支持解绑； |
| **挂号** | 1、支持医生类型：普通医生、专家医生；预约挂号+就诊当天线下取号，今日挂号+支付；  2、今日挂号下单后，15分钟内需要付费，否则收回号源；预约挂号下单后，预约成功，就诊当天到医院窗口缴费取号，逾期取消号源； |
| **交费（门诊交费+住院押金补缴）** | 1. 暂无诊间待缴费消息提醒，只能病人手动查询：“缴费---门诊交费”，选中某条记录后完成诊间支付； 2. 支持患者选择缴纳哪一笔门诊费用，挂号费与门诊费必须缴纳。 3. 线下挂号并支付，支持在诊间转到线上支付； 4. 支持住院病人预交金补入；（暂不开放此功能） 5. 支持住院病人当前费用的查看及某日明细费用的查看； |
| **挂号记录、缴费记录、个人档案** | 1. 支持查看病人的挂号记录及预约挂号记录； 2. 查看当前账户绑定的医院的门诊号信息，可以解绑或绑定新卡； 3. 支持查看门诊交费记录及住院交费记录； |
| **精医名院** | 1. 支持查询医院介绍等基本信息； 2. 支持查询医生个人介绍； 3. 支持查询科室介绍 4. 支持查询科室分布 |
| **退费** | 1、诊间支付的费用，如需要退费，先到看诊医生申请退费，医生签字之后到急诊收费处补打发票并进行退费  2、当天挂号支付的费用，退费需要前往医院挂号窗口申请，现金退回，退费需要先补打发票。 |
| **发票、清单** | 如需要打印发票或清单，请到急诊收费处打印； |

### 三、操作流程（页面截图仅作参考）

#### 1.关注

* 在微信搜索框搜索“梅州市人民医院”，或者扫二维码关注。
* 在关注界面点击“关注”。



#### 2.绑卡

* 患者填入姓名、身份证号、手机号码、诊疗卡号，家庭住址输入完毕点击“立即绑定。
* 点击“立即绑定”之后，若患者所填信息与在医院建档信息一致则绑定成功。

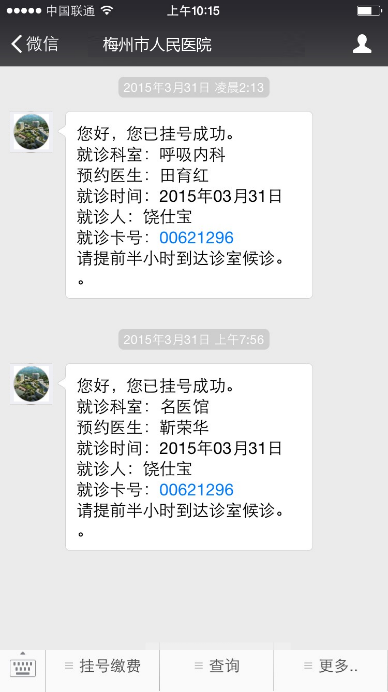


#### 2.挂号

* 患者可以直接选择科室，然后选择医生进行挂号，医生列表页面患者可以查看医生的科室、职称、号源数量，并可以选择任意日期挂号。



* 患者选择挂号时间之后需要患者选择挂号对象，点击“确认挂号”患者需确认挂号信息，通过微信支付完挂号费，系统会推送挂号成功通知，患者凭借此消息就诊。



#### 3.门诊缴费

* 选择缴费对象。
* 选择缴费项目。

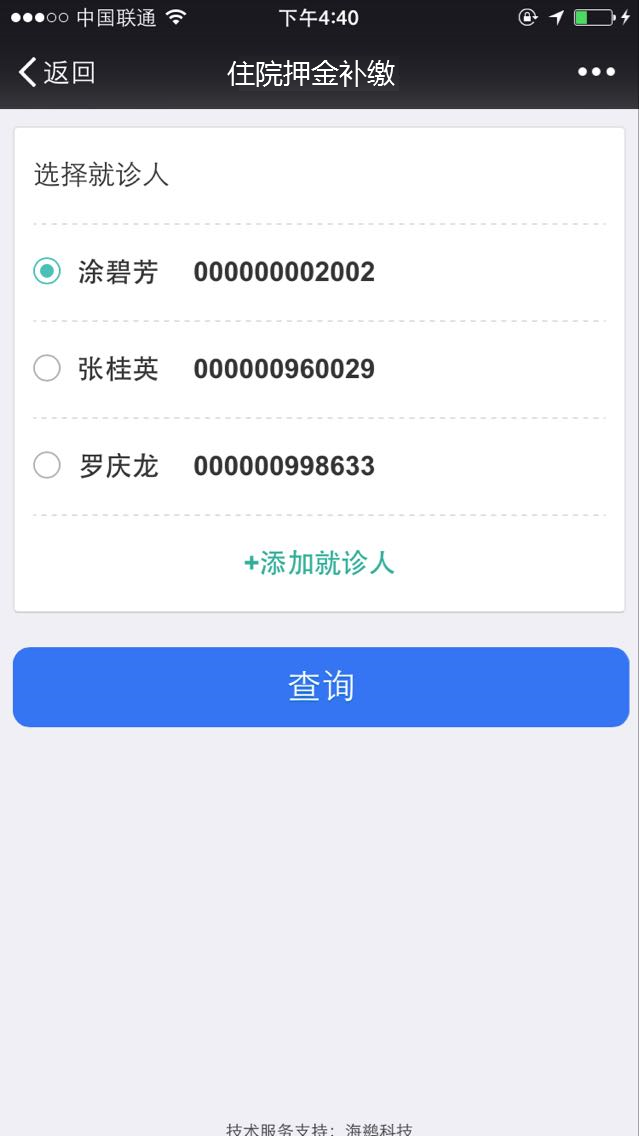


* 查看门诊费用明细。
* 使用微信支付成功后，推送缴费成功通知，患者凭此取药，做检验检查。

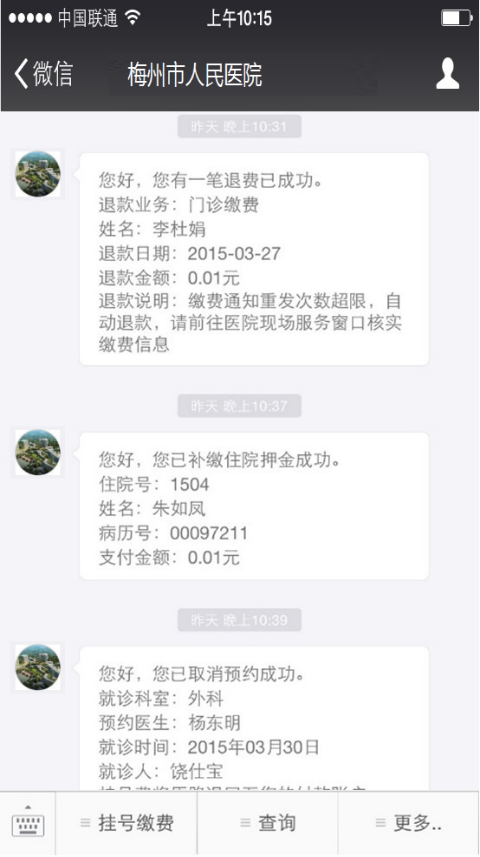


#### 4.住院押金补交

* 选择住院押金补缴对象。
* 查询出住院病人信息。

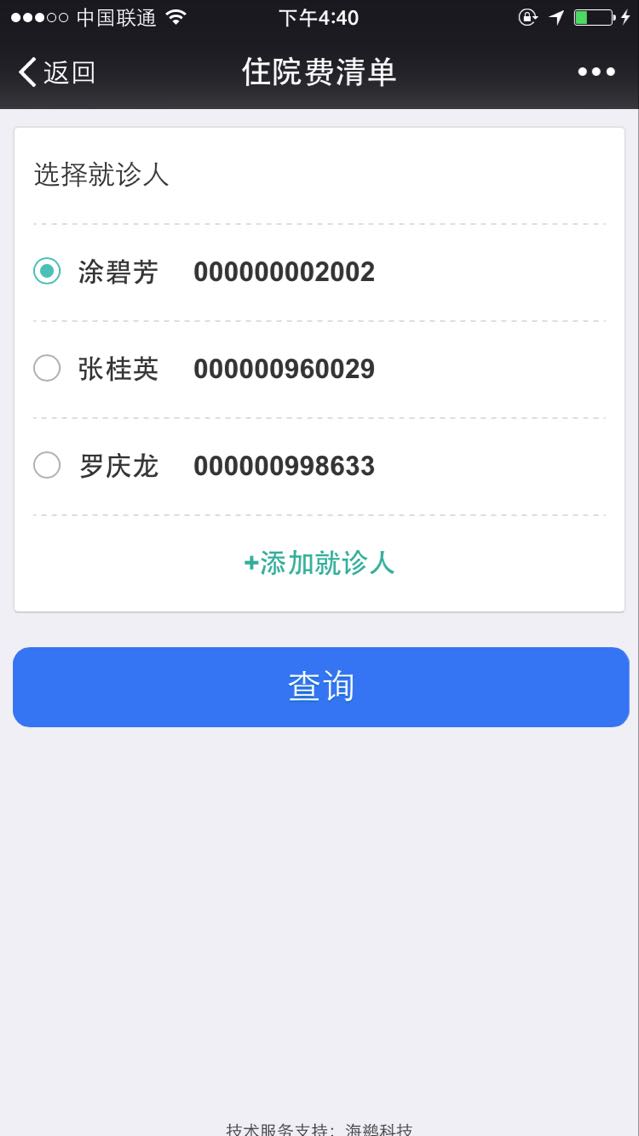


* 输入补缴金额。
* 使用微信缴纳补缴金额成功之后，系统推送住院押金补缴成功通知。



#### 5.住院费清单查询

* 选择住院清单查询对象。
* 查询出患者住院费清单。



#### 6.挂号记录



#### 7.缴费记录

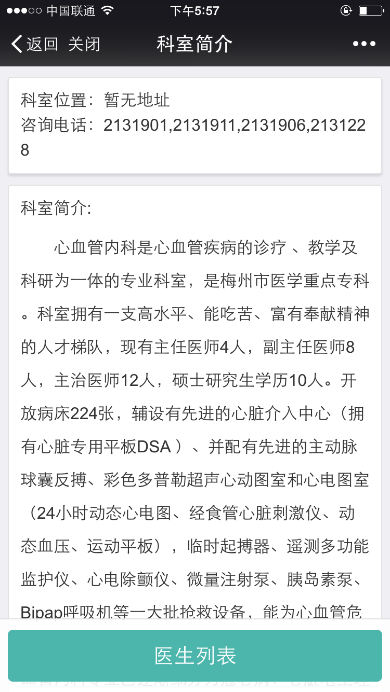
* 门诊缴费记录



* 住院缴费记录



#### 8.精医名院



#### 9.排队候诊

* 选择候诊对象
* 查看候诊信息



### 四、常见问题

**医院FAQ：**

Q：支持医保病人挂号和缴费吗？

A：一期暂不支持医保，患者只能自费；

Q：我没有医院的医院的门诊号能否在线注册账号，在线挂号？

A：不可以，需要医院办理就诊卡。

Q：医院原来发放的医院的就诊卡能否绑定？

A：可以绑。

Q：挂号支持的业务类型是什么？

A：支持预约挂号及支付、当天挂号及支付，分为两个菜单：预约挂号、今日挂号；

Q：我可以绑定几张医院的门诊号?

A : 可绑定四张就诊卡。

Q：预约挂号，有提醒吗？

A：预约挂号成功后的前一天会推送消息给用户做提醒（例如：周一预约周五预约挂号成功，周四会推送消息给用户提醒）。

Q：预约挂号最多能提前几天 ？

A：可提前3天。

Q：如果我挂号成功，但不想看了，可以退款吗？

A : 可以，用户在”挂号记录”找到那条预约记录，点击取消预约。退号都需要人工窗口排队退号，现金退回相应费用。

Q：预约挂号、当天挂号，没有完成支付，交易多长时间会关闭？

A : 当天挂号下单后，15分钟内需要付费，否则收回号源；预约挂号下单后，来院取号时缴费。

Q : 如果不是微信挂号，门诊医生开具的检查、治疗、药品处方是否可以通过微信支付？

A：可以，微信上会有待缴费提示，需要用户点击服务窗“门诊交费”，选中某条记录，输入相应支付密码，即可完成支付。

Q :在线支付挂号费用和诊间费用，去哪里打印发票？

A：到医院急诊收费窗口。