## 微信微服务系统功能参数

### 医疗业务

#### 挂号

1. 可提前预约专家号，也可挂当天的普通号。
2. 可预约专家号，缓解“一号难求”现象。
3. 支持专家号中查看专家详细介绍。
4. 在线支付挂号费用，病人不需排队缴费，也可减少随意预约占用号源的情况。
5. 超时未支付自动解除号源锁定，避免号源占用。
6. 实名制挂号，有效遏制“号贩子”抢号屯号的行为。
7. 提供代家人挂号，解决老年人和小孩使用手机不熟练的问题，体现对家人的关怀。
8. 就诊前一天短信提醒，避免用户错过就诊时间。
9. 支持挂号成功后，在窗口补打发票。

#### 缴费

1. 就诊过程中可在线支付药品、诊疗费用，病人不需排队缴费。
2. 多张单据一次缴费，简化病人操作，增强用户体验。
3. 缴费明细查询，掌握消费详情。
4. 支持医保补充结算，医保报销金额直接退回原支付帐户。

#### 预交款缴款

1. 支持显示病人当前在院的基本信息、住院费用信息和预交款缴款记录。
2. 支持查看目前的住院预交余额，并进行预交款缴款。
3. 支持在院病人住院预交低于设定的警戒值时，向用户发送推送消息，提醒用户预交款余额不足，需要及时缴款。

#### 智能分诊

1. 支持选择不同人群、部位、症状进行分诊，并智能给出最终的诊断参考和处理措施。
2. 支持根据自身症状或行为点击“是”或“否”进行诊断，经过症状选择，得出可能的诊断结果。
3. 支持根据诊断推荐科室，可直接点击该科室进入该科室的挂号页面。

#### 住院结帐

1. 对出院未结费用进行结帐
2. 仅支持对退回支付宝支付预交款或病人还需补缴费用的结算

#### 体检预约

1. 选择体检套餐，并查看套餐包含的体检项目
2. 在线支付体检费用
3. 更改体检预约时间
4. 体检完成后查看体检报告

### 医疗查询

#### 就诊引导

1. 可查询历次就诊的记录
2. 就诊详情可引导病人下一步做的操作和要去的地方
3. 费用产生时自动推送消息，提示病人缴费

#### 交易查询

1. 查询挂号、缴费交易记录，掌握就诊信息及交易状态。
2. 病人可主动发起退号、退费申请，退费成功后金额即时返回原支付帐户。

#### 医技报告查询

1. 查看当天或历史检查、检验报告清单，以及当前报告状态。
2. 报告生成后即时提醒，第一时间查看报告结果。
3. 检验报告提供指标解读，让检验报告不再是天书。

#### 门诊信息查询

1. 支持查看历次门诊就诊记录。
2. 支持查看门诊就诊概况，显示处方、检验报告、检查报告和门诊费用。
3. 支持查看详细费用记录。

#### 住院信息查询

1. 支持查看历史住院信息，包括在院和出院记录。
2. 支持查看门诊就诊概况，住院概况中显示患者基本信息、费用信息、诊断信息、手术信息和缴费记录。
3. 支持灵活的费用信息查看方式，按总费用或按日清单查看。
4. 支持每天定时向用户发送日清单消息。用户可以直接查看前一天的住院日清单。

#### 体检报告查询

1. 可对个人的体检报告进行查询
2. 可分别查看总检报告及各科室的报告
3. 保护病人隐私，非授权用户不能查看报告
4. 支持向患者发送体检报告完成通知，并提供体检报告查看的提取码。
5. 支持向用户发送短信获取查看体检报告的提取码。

#### 住院查询

1. 查询历次住院的基本信息、费用信息
2. 费用信息支持总费用查询、一日清单查询

#### 收费项目查询

1. 可对医院收费项目及价格进行查询
2. 支持按名称、简码模糊查找
3. 支持按收费类别进行查询

### 医院信息

#### 医院导航

1. 提供医院平面图、楼层科室分布、楼层平面图，为病人就诊提供引导。
2. 支持查看医院科室分布情况，同时在查看医生信息时，也直接提供挂号功能。

#### 科室介绍

科室介绍，让病人了解医院科室诊治范围、人员配置、特色优势等信息，便于病人对就诊科室的选择。

#### 医生介绍

1. 医生介绍，让病人了解医生的经历经验、擅长病症、排班时间等信息，让病人可以自行选择医生进行就诊。
2. 支持提供专家号挂号的操作。

#### 院外导航

支持向病人提供医院定位，并可根据自己当前位置进行路线导航，引导病人去医院。

### 消息服务

#### 就诊评价

1. 支持向就诊病人推送一条就诊评价信息。
2. 支持在有效期内病人对本次就诊服务进行评价。

#### 问卷调查

支持向患者推送问卷调查服务，问卷调查由医院选用第三方调查网站进行，医院公众服务号仅推送消息。

#### 关怀服务

支持向患者推送各种关怀服务，健康资讯、提醒慢病患者随访、提醒注意饮食习惯等。

### 个人中心

1. 病人实名制身份绑定，保障病人信息安全。
2. 可绑定家人信息，让家人享受便捷就诊服务。
3. 控制信息随意变更，避免“黄牛”行为。
4. 保护病人隐私，绑定他人帐号需授权后才能查看医嘱、报告等信息。

## 流程再造

医院公众服务号为优化门诊就诊流程、减少病人就诊过程中的排队环节提供了工具，同时，医院在对相关流程的管理上，也需要进行优化。

### 指引单

一些医嘱在病人缴费后会打印一张指引单给病人，指导病人后续的就诊流程，也作为执行科室执行的依据。使用医院公众服务号后，由于不到收费室缴费，也就没有打印指引单。

医院公众服务号中的就诊详情可以指导病人后续该到哪里去进行检查、治疗、取药，可以代替指引单的指引功能，但各执行科室由于没有指引单，不能确定病人是否已经进行了缴费，特别是一些没有电脑的科室。同时，对于没有电脑的科室，在执行后不能进行执行登记，病人可能会在医院公众服务号中进行退费操作，给医院造成损失。

对于有电脑的执行行科室，可以在HIS中通过刷就诊卡，或扫描医院公众服务号中提供的病人条码，直接提取病人在本科室执行的项目，HIS会显示是否缴费，未缴费的不能执行。如果通过扫描条码的方式，医院需给执行科室配备扫描设备。

对于没有电脑的执行科室，我们专门提供了一个APP，可以扫描病人条码，提取病人在本科室执行的项目，可以查看缴费情况，也可以及时对项目进行执行登记。采用该方案，这些科室需要配备PDA和扫描设备，同时医院必须有内部的无线网络，且保证无线信号可以覆盖这些科室。

### 缴费凭据

在现有就诊流程下，医生或各执行科室会根据挂号或缴费的纸质收据来判断病人是否挂号或缴费。但在移动支付方面，以纸质单据来作为治疗凭证的方式，会大大降低用户体验。当病人通过在线方式支付费用后，就没有挂号或缴费的纸质收据，如果各科室还要收取纸质收据，那么病人仍然需要排队打印收据，就没有达到减少排队的目的。针对这种情况，提出以下建议：

1. 全院已经推行院内就诊卡模式。将就诊卡号作为执行环节的唯一标示，如治疗，取药等（医院公众服务号可以绑定就诊卡），在执行环节刷就诊卡即可判断病人是否已经缴费。

同时，可以设立收据补打窗口，对于需要收据的病人，可以进行补打收据。或在自助机上完成。

优点：1、与医院现有使用就诊卡的流程相同，不需要大范围调整。

2、医院设备投入小，只视情况增加自助打印设备

缺点：1、如果未使用就诊卡，无法完成就诊。

1. 医院未实行就诊卡模式。比如平挂号单上的条码执行。这种模式下，由于预约挂号可能没有来打发票，后续的执行环节可能会无法走通。在这种情况下，需要对现有流程做一定的改进，在挂号分诊台，增加打印病人身份的条形码帖子，以进行身份标识。而在以后的执行环节，均已该条形码贴纸进行确认。发票打印同上。

优点：1、过渡解决方案的临时处理办法，影响相对较小

缺点：1、医院需要增加设备投入，如打印机，条码贴纸，及部分科室的扫描器等

2、如果没有唯一身份标识，将无法完成就诊。

### 退费流程

对在线支付费用进行退费操作时，采用两种方式进行退款处理：

1）电子退费。对于未执行的手机端交易的费用，如挂号，检查费，药费等，因为不涉及到退实物等环节，可以有手机端直接发起退费。

2）窗口退费。以下情况的手机交易需要到指定窗口进行退费：

A、由于需要退回实物才能进行的退费，如药品；

B、或将某笔单据的部分项目进行退费，如将一个检查申请单中的2个项目中的一个进行退费；

C、已经过了手机退费的允许时效期。如手机交易只能退当天的费用；而要退以前的费用，只能去指定窗口办理。

以上退费，由于病人手机交易实际上电子交易的现金，所以窗口退费时，医院可以选择可以直接退现金给病人或返回原交易卡。

### 门诊医保二次结算

为了让每个病人都能享受到便捷的就诊服务，HIS端增加了医保补充结算功能，让医保病人也能通过医院公众服务号进行支付，在就诊完成后将所有通过微信支付的单据统一进行一次医保结算，并将医保报销费用返还到原支付帐户中。

1、医院需要指定窗口办理医保门诊医保二次结算业务（新的业务模块）

2、只有手机端支付的交易可以进行医保二次结算

3、已经打印发票的手机交易将不能进行医保二次结算

4、超过医院允许的结算时效的将不能结算。比如只限当天

5、门诊医保二次结算后，只打印一张汇总发票供病人使用。而传统的业务模式是多次缴费，分执行科室打印多张发票。

## 8、支付宝服务窗系统功能参数

## 挂号

1. 支持预约挂号，支持预约专家号，也支持挂当天的普通号。
2. 支持在线支付挂号费用，病人不需排队缴费。
3. 支持超时未支付，自动解除号源锁定，避免号源占用。
4. 支持超时时限自定义设置。
5. 必须实名制挂号，有效遏制“号贩子”抢号、屯号的行为。
6. 支持代家人挂号，解决老年人和小孩使用手机不熟练的问题，体现对家人的关怀。
7. 支持就诊前一天短信提醒，避免用户错过就诊时间。

## 缴费

1. 支持就诊过程中可在线支付药品、诊疗费用，病人不需排队缴费。
2. 支持缴费信息实时推送到病人手机。
3. 支持多张单据一次缴费，简化病人操作，增强用户体验。
4. 支持缴费明细查询，掌握消费详情。
5. 支持医保补充结算，医保报销金额直接转入支付宝帐户。

## 预交款缴款

1. 支持手机实时住院预交金缴纳。
2. 支持显示病人当前在院的基本信息、住院费用信息和预交款缴款记录。
3. 支持查看目前的住院预交余额，并进行预交款缴款。
4. 支持在院病人住院预交低于设定的警戒值时，向用户发送推送消息，提醒用户预交款余额不足，需要及时缴款。

## 智能分诊

1. 支持选择不同人群、部位、症状进行分诊，并智能给出最终的诊断参考和处理措施。
2. 支持根据自身症状或行为点击“是”或“否”进行诊断，经过症状选择，得出可能的诊断结果。
3. 支持根据诊断推荐科室，可直接点击该科室进入该科室的挂号页面。

## 就诊引导

1. 支持历次就诊的记录查询。
2. 支持查看就诊详情。
3. 支持手机引导病人下一步做的操作和要去的地方。
4. 支持费用产生时自动推送消息，提示病人缴费。

## 交易查询

1. 支持挂号、缴费交易记录等信息查询，掌握就诊信息及交易状态。
2. 支持病人从手机主动发起退号、退费申请，退费成功后金额即时返回其支付帐户。

## 报告查询

1. 支持当天或历史检查、检验报告清单，以及当前报告状态查询。
2. 支持报告生成后即时提醒，通知病人第一时间查看报告结果。
3. 支持检验报告指标解读，让检验报告不再是天书。
4. 支持检验、检查报告手机查看。

## 门诊信息查询

1. 支持查看历次门诊就诊记录。
2. 支持查看门诊就诊概况，显示处方、检验报告、检查报告和门诊费用。
3. 支持查看详细费用记录。

## 住院信息查询

1. 支持查看历史住院信息，包括在院和出院记录。
2. 支持查看门诊就诊概况，住院概况中显示患者基本信息、费用信息、诊断信息、手术信息和缴费记录。
3. 支持灵活的费用信息查看方式，按总费用或按日清单查看。
4. 支持每天定时向用户发送日清单消息。用户可以直接查看前一天的住院日清单。
5. 支持手机端对现金病人出院结账。

## 医院信息查询

1. 支持医院平面图、楼层科室分布、楼层平面图展示，为病人就诊提供引导。
2. 支持科室介绍查询，让病人了解医院科室诊治范围、人员配置、特色优势等信息，便于病人对就诊科室的选择。
3. 支持医生介绍查询，让病人了解医生的经历经验、擅长病症、排班时间等信息，让病人可以自行选择医生进行就诊。
4. 支持医院公告、优惠政策等资讯推送，增加与病人之间的互动。
5. 支持院外导航，向病人提供医院定位，并可根据自己当前位置进行路线导航，引导病人去医院。

## 个人中心管理

1. 支持病人实名制身份绑定，保障病人信息安全。
2. 支持家人信息绑定，让家人享受便捷就诊服务。
3. 支持信息随意变更的控制，避免“黄牛”行为。
4. 支持病人隐私保护，绑定他人帐号需授权后才能查看医嘱、报告等信息。

## 数据统计分析

1. 支持日挂号分布统计分析。
2. 支持移动支付金额统计分析。
3. 支持移动支付次数统计分析。
4. 支持自定义内容的统计分析。

## **5、检验信息系统**

检验信息系统

检验信息系统的主要任务是协助检验师对检验申请单及标本进行预处理，检验数据的自动采集或直接录入，检验数据处理、检验报告的审核，检验报告的查询、打印等。系统应包括检验仪器、检验项目维护等功能。检验信息系统可减轻检验人员的工作强度，提高工作效率，并使检验信息存储和管理更加简捷、完善。完全支持IOS15189认证要求；检验标本的TAT全流程管理；标准化、自动化的质控管理；特有的检验报告职能核准功能；全面的、精细化的主任管理；支持危急值管理、传染病漏报筛查；支持流水线和单、双向检验设备连接。

系统应应支持条形码管理，具有医嘱和检验仪器双向自动传输功能。检验仪器应通过终端服务器的方式直接接入HIS系统的主干网络。

补充：

软件内包含所有配套硬件，包括但不限于服务器，前置机等。

后期我院实行电子医保卡需免费支持电子医保卡衍生的一系列服务

所有接口需要原有软件商自行对接，我院不另外支付任何费用。