

医院智慧服务信息化方案

1. 互联网服务

1.1. 预约服务

1.2. 医技预约

1. 医技预约

支持用户通过移动端在线预约医技（含检验、检查），包括门诊与住院项目。并且系统能够提醒检查相关注意事项、检查地点。到院后可直接前往检查科室进行检查，无需二次排队。

2. 体检预约

平台可以对接体检预约系统，支持用户通过互联网医院进行体检套餐、项目的预约、支付以及体检注意事项的提醒。待体检报告出具后，也能够对用户进行提醒，支持用户支持对报告结果进行查询。

1.3. 住院预约

1. 住院预约

医生开出电子住院单后，平台支持用户通过移动端应用进行住院预约，包含住院日期、床位，住院基本信息确认登记，入院准备中心工作人员审核确认后，反馈给用户预约结果。

2. 住院电子通行证

针对特殊时期住院患者陪护人员和探视人员的信息化管理。主要实现如下功能：

住院患者家属可在线申请住院患者陪护证，查询审核结果。审核通过后，陪护人可凭借陪护证进出医院。

住院患者家属可在线申请住院患者探视证预约指定日期的探视，查询审核结果。审核通过后，可至病区核销探视证，进入病区探视。管理后台可设置每日探视人数预约上限，单次探视时长等。

3. 每日清单

针对住院用户，可以通过移动端应用对住院费用清单进行查询，了解自己当日所花费用的明细情况。

4. 住院宣教

基于健康宣教插件，门诊患者和住院患者可查看系统推送给患者的健康宣教内容，支持文字、音频和视频模式。

5. 出院带药

支持患者出院后，在移动端应用上查看历次出院带药的处方信息、药品服用方式等信息。

6. 病历复印

支持患者出院后，在移动端办理出院病案复印申请、预约自提、快递邮寄、状态查询等业务，在家就能获得所需的病历资料，解决了患者来回跑的困扰，进一步改善了就医体验。

1) 自我健康助手

用药提醒功能实现用户通过移动端应用对自我或者家人的用药情况进行提醒。

通过移动端应用对接获取用户处方信息，由用户录入提醒时间，生成用药提醒计划。或者由用户手动设置用药计划，定期定时对用药用户进行提醒。

2) 满意度调查

在诊后根据医院管理要求向患者发起满意度调查，包含门诊满意度调查和住院满意

度调查。能够向患者推送满意度调查表，邀请患者填写满意度调查问卷，收集患者满意度情况。

3) 手术查询

支持患者家属在移动端实时查询手术进展情况。手术状态变化时，推送消息提醒家属，方便家属了解患者的手术情况。

4) 出院结算

支持住院患者在线查询住院期间的结算信息，并支持自费患者在移动端进行出院前的费用结算。

5) 出院带药

支持患者出院后，在移动端应用上查看历次出院带药的处方信息、药品服用方式等信息。

6) 病历复印

支持患者出院后，在移动端办理出院病案复印申请、预约自提、快递邮寄、状态查询等业务，在家就能获得所需的病历资料。

1.4. 签到排队

1. 签到取号

已进行过挂号预约的用户当天到医院以后，在医院方圆 1000 米以内，就可以通过手机进行签到取号，无需到自助机或窗口排队取号。取号之后，即可通过诊间支付手段对挂号费用进行支付，还可以对电子挂号单进行查询。

2. 排队叫号

签到取号完成后，进入科室排队叫号队列。

用户可以通过候诊队列信息查询功能，实时展示用户当前候诊队列信息，帮助用户

对候诊时间进行大致估算。当临近就诊时间前，系统推送消息提醒用户到诊室候诊准备就诊。并且支持查询全院科室的排队信息。

1.5. 费用结算

1.5.1. 挂号缴费

1. 门诊便捷就医

针对特殊时期，患者可通过填写流行病学调查表。

场景一：居民在预约挂号成功后，收到短信填写流调表通知后，前往此功能模块下填写流调表。

场景二：居民在预约挂号时，由于后台设置强制填写流调表方可挂号成功，则在提交预约时校验就诊人一段时间内是否已填写，未填写的弹窗提示跳转至填写页面，填写完成后跳转至预约挂号提交确定页。

场景三：支持基于互联网医院平台提供特定传染病病毒核酸检测服务：

自主开单：患者可通过医院官方 APP 微信公众号、支付宝生活号自助为自己或家庭成员完成核酸检测申请单开立。无需挂号、无需去往门诊候诊。

在线预约：患者可在申请单开立后，于有效期内在线完成费用结算并选择采样日期，并指定日期前往院内采样，减少患者在院内的流动。

全程脱卡：可通过上述渠道完成在线建档，预约、结算、取号、采样（线下增设扫码设备）和报告查询，实现新患者全程脱卡。

灵活配置：医院可依据管理需求，个性化配置核酸检测的开放号源、申请条件、申请单有效时间、患者预约频次和取消次数等等。

2. 智能导诊

智能导诊功能针对患者盲目就诊或者不知道如何就诊的情况，通过专业分诊规则知

识库实现患者通过移动端应用获取自我健康筛查及相关导诊服务。

系统能够支持患者根据自己不适部位及相关症状进行选择,系统进行初步诊断并展现患者可能的患病概率,用户可以查看疾病详细说明和针对疾病推荐挂号科室,直接点击进行预约挂号,减少了患者挂错科室,浪费时间及医院挂号资源的情况出现。

3. 预约挂号

预约挂号实现用户通过移动端应用随时随地便捷预约挂号功能。基于医院的挂号资源进行开发,可以结合分时段预约系统实现对应时间段的全号源预约服务。

用户在了解自己需要挂号的科室信息后,通过平台可以搜索相关科室的详细信息,如当天排班的所有医生信息、专家医生的数量、剩余号源信息等,并进行预约挂号,提供更简约更高效的寻医就诊方式。

4. 掌上充值

掌上充值功能适用于已开设储值账户的医院。患者可通过微信、支付宝等途径对账户进行充值并可对账户余额、充值记录进行实时的查询,账户额度可用于就诊费用的快捷支付。

5. 诊间支付

支持用户对门诊待支付项目进行查询,方便用户选择待支付项目进行诊间支付,支持支付宝、微信、银联等第三方支付与掌上储值账户支付。同时支持对已支付项目进行查询,便于用户掌握自己的支付历史情况。

在医保开通线上脱卡支付相关政策后,能够完成结合医保的线上支付。

6. 扫码执行

已支付的项目在移动端应用生成业务信息条码,并引导用户到相应窗口执行下一步操作,包括检查取药在内的流程,都可以通过扫码对信息进行识别。医护人员扫描条形

码完成业务操作的核对及记录。实现从付费到离院的半自助就医体验，减少或缓解付费排长队情况。

7. 住院预缴金

实现用户通过移动端应用在线充值住院预缴金，也支持对历史充值明细信息、预缴金余额信息进行查询。

1.5.2.住院缴费结算

支持住院患者在线查询住院期间的结算信息，并支持自费患者在移动端进行出院前的费用结算。

1.6. 查询服务

1.6.1.费用查询

1. 门诊费用查询

针对门诊用户，平台实现用户通过移动端应用对门诊过程中产生的相关费用明细情况进行查询的功能，让用户能够明确了解自己每一笔门诊费用支出情况。

2. 价格公示

支持在移动端对医院药品和检查治疗等项目的价格进行公示，用户可以通过中文名或拼音首字母查询的形式定位到相应项目。

1.6.2.报告查询

1. 门诊报告查询

支持门诊报告的在线查询服务。用户在医院做完检查检验项目，出具报告后，能够通过移动端应用收到完成的通知，并对检查、检验报告的详细内容进行查询，方便用户继续完成就诊或复诊。

需要打印报告的用户可以持手机到服务台或自助机扫描二维码打印报告。

2. 住院报告查询

支持住院报告的在线查询服务。用户在医院做完检查检验项目，出具报告后，能够通过移动端应用收到完成的通知，并对检查、检验报告的详细内容进行查询，方便用户继续完成就诊或复诊。

需要打印报告的用户可以持手机到服务台或自助机扫描二维码打印报告。

1.6.3.手术查询

患者家属能够在移动端实时查询手术进展情况；手术状态变化时，推送消息提醒家属，方便家属了解患者的手术情况。

1.6.4.就诊记录

1. 预约记录

支持用户查看通过移动端预约的门诊预约挂号记录，并对预约详情进行查询，若用户日程有变化，可以通过预约记录，取消本次预约。

2. 病历查询

支持用户在移动端查询历史的门诊就诊记录、住院记录、云门诊记录、复诊配药记录，以及相应的就诊病历信息，包含门诊病历、处方、处置、检查检验报告、出院小结等。

1.7. 诊疗服务

1.7.1.互联网诊疗

医疗机构利用在本机构注册的医师，通过互联网等信息技术开展部分常见病、慢性病复诊以及健康咨询。居民可以通过移动端应用与医生进行互动，享受互联网诊疗服务。

1.7.2.处方基础服务

患者历史就诊记录、自述病情资料等信息作为医生为患者进行疾病诊治的辅助依据，在明确病情后，医生可酌情在线为复诊患者开具电子处方以对症治疗，也可在线审批慢病患者的长处方续方申请，电子处方经 CA 电子签名后方可生效，从而有效保障电子处方的安全。

1.8. 管理后台

互联网医院管理后台，针对 APP 云诊室等前端应用，提供后台运营维护管理界面，根据后台的管理对前端应用的呈现界面、管理机制进行修改和配置，方便平台运营管理人员和业务咨询管理人员对前端用户维护、机构管理、药品管理、咨询管理、业务管理、支付管理等功能的使用。

2. 智慧支付

系统应包括以下功能：

2.1. 自助查账

2.1.1.交易查账总览

管理人员可以实时查看当日支付宝、微信的成交笔数及金额。

2.1.2.交易管理

☐ 交易记录查询

可实时查询当前医院下所有的交易订单信息，包括订单日期、业务单号、金额、退款金额、支付状态、支付渠道、类型、方式、渠道流水号及门店号关联账户简称信息。

☐ 退款记录查询

可实时查询当前医院下所有的退款订单信息，包括交易时间、业务单号、金额、处理状态、原业务单号、原付款人、支付渠道（微信/支付宝）、方式（线上/线下）、门店号。

☐ 自助异常退款

医院在此模块中可手动发起退款操作,输入原业务订单号、退款业务单号、原渠道、付款时间、付款人、订单总额、本次退款金额以及特权密码（即医院退款密码），确认后点击提交。

2.1.3统计分析

☐ 日交易情况统计表

查看当前登录医院每日支付宝、微信交易金额、交易量数据统计图表。

☐ 月交易情况统计表

查看当前登录医院每月支付宝、微信交易金额、交易量数据统计图表。

☐ 季交易情况统计表

查看当前登录医院每个季度支付宝、微信交易金额、交易量数据统计图表。

☐ 总交易情况统计表

查看当前登录医院所有通过支付宝、微信进行交易的交易金额、交易量统计数据及数据分布图。

☐ 统一对账（日交易清单）

可按交易时间段查询医院与第三方支付平台日交易数据汇总明细,支持查询结果的导出。

交易管理总览

管理人员可以实时查看昨日交易金额总数、昨日交易笔数总数以及单笔均价，可查看医院统计数据以及交易金额排名。

2) 医院管理

回调地址配置

通过此模块可配置线上应用接口的回调地址，用于通知支付完成信息。可进行增删改查。

☐ 应用厂商管理

应用厂商信息的新增、删除、编辑和查询。

☐ 入网参数设置

按医院号、医院名称、分中心（区域）及签约类型查询各医院的服务商、支付渠道、签约类型信息。

☐ 医院入网登记

使用统一支付的医院都需先在管理端平台上进行医院信息的设立，添加完医院后，选中该医院，可进行添加签约、选择对账参数、入网的登记、签约、添加入网参数、添加 HIS 开发者 ID 以及关联开发者 ID 的操作。

☐ 回调信息查询

可按开发者 ID、功能码（接口标识）、订单号查询接口回调信息。

3) 基础设置

☐ 字典管理

字典管理：用户可在此模块中对系统字典维护及配置。

用户可在此模块中对系统菜单进行维护及配置。

☐ 分中心管理

用户可在此模块中添加及维护分中心信息

系统管理

☐ 用户管理

对平台用户进行维护及管理。

☐ 自助查账系统用户管理

可查看医院端的用户账号信息列表,选中任一用户信息可进行密码重置及授权密码的重置。

5) 交易管理

☐ 交易流水查询

查看所有的交易订单信息,包括订单信息、交易渠道、交易状态、付款信息、交易金额、交易日期、订单标题及渠道流水号。

☐ 退款流水查询

查看所有的退款订单信息,包括订单信息、交易渠道、交易状态、原支付业务单号、交易金额、交易日期、订单标题及渠道流水号。

6) 对账管理

☐ 对账结果查询

查询平台与第三方支付平台每日系统自动对账结果。点击“重新对账”,选择需要重新对账的日期进行重新对账。

☐ 对账日报查询

对账差错查询

查询对账差错明细信息。

☐ 对账模版设置

对对账模版进行新增、配置及维护。

统计分析

☐ 医院交易情况统计表

查看医院通过支付宝及微信进行交易的汇总数据，可按医院号、医院名称及交易日期查询医院交易数据明细，并支持导出功能。

☐ 医院每日交易信息汇总

查看医院不同支付渠道的每日交易汇总数据，可按医院号、医院名称及日期查询各医院每日交易汇总数据，并支持导出功能。

☐ 医院交易类型情况表

查看医院档期及累计的线上和线下交易汇总金额，可按医院号、医院名称及交易日期查询，并支持导出功能。

☐ 普通收款报表

即当日医院净收入报表。可查看医院总净额、支付宝净额及微信净额汇总数据，可按医院号、交易日期进行查询。

8) 决策分析

☐ 平台交易统计表

看平台交易数据统计日报、周报、月报、季报及年报。

☐ 平台交易分析表

分布、渠道季分布、渠道年分布统计分析表。

医院交易统计表

查看医院交易数据统计日报、周报、月报、季报及年报。

☐ 医院交易分析表

查看图表形式医院日交易、月交易、季交易、年度交易、月支付方式统计分析表。

~~e~~-CNY 聚合服务

e-CNY聚合服务是集成央行数字人民币运营机构通道，为统一支付平台提供数字人民币支付功能。

☐ 对公钱包管理

运营机构管理：查看已接入央行数字人民币运营机构。

医院管理：查看已接入统一支付平台医院信息。

对公钱包配置：医院在不同运营机构开立的对公钱包进行配置关联。

对公钱包在线申请（待银行开通）：在线提供资质证照，向运营机构申请开立对公钱包。

☐ 交易管理

查看所有的数字人民币交易订单信息，包括订单信息、交易渠道、交易状态、付款信息、交易金额、交易日期、订单标题及渠道流水号、运营机构、对公钱包号。

☐ 账务管理

运营机构对账单查询。

数字人民币对账结果查询。

数字人民币对账差错查询。

统计分析

对公钱包交易情况统计：查看医院通过数字人民币交易的汇总数据，可按医院、交易日期、对公钱包编号、运营机构名称，查询医院交易数据明细，并支持导出功能。

☐ 日志记录

可查看日志记录，监视系统中发生的事件，通过它来检查错误发生的原因，或者寻找受到攻击时攻击者留下的痕迹。

统一对账

统一支付平台提供商家（医院），可登录自助查账平台。

统一支付平台提供商家（医院），支付宝/微信支付对账结果，即医院日交易清单。

统一支付平台提供支付宝/微信的对账单，由下载对账文件，通过比对交易数据，实现 HIS 与平台交易对账。

当产生单边账的情况下，统一支付平台管理员介入和协同查询问题，如确认产生单边账，那么平台管理员可进行退款，也可提供退款授权码给医院财务自行退款操作。

注：单边账，是当 C 端用户已付款，统一支付平台通过支付宝/微信渠道已确认支付完成，这时 HIS 系统无该笔订单交易记录，即单边账。

2.4. 退款及授权

☐ 微信当面付退款原路返回授权流程

微信退款 API 授权是进行微信支付病人退费时，原路返回退款授权。

☐ 支付宝原路返回授权流程

1) 医院的支付宝医院由医院自行开通支付宝【退款 API 授权】功能。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/627013145151010011>