

医护上门服务流程

用户操作流程

一、下单购买

1. 购买入口：下载【微脉用户版】，登陆后选择左上方对应城市，点击【医护上门】，选择医院；



2. 购买方式（视不同医院情况而定）：

- 1) 预约专人：预约指定护士的服务，先选择护理上门服务类目，找到对应项目下的护士点击【预约】，也可搜索护士名字后（**注意：护士需前开通“图文咨询”功能**），进入“医护服务”栏目，在护士主页点击【立即购买】；
- 2) 派单模式：需要快速响应接单，无需指定护士，点击【立即预约】；



(图 2.1--预约专人)



(图 2.2--派单模式)



(图 2.3--搜索)



(图 2.4--主页)



(图 2.5--医护上门服务去购买)

3. 完善购买信息：

完善服务时间、服务人员、服务地址（超出服务范围不能选择），上传相关病情资料（**必须上传，未上传无法完成预约**），可进行附言留言。信息完善后点击确认预约，阅读服务保障、保险、服务协议。



（图 3.1-服务时间/服务人）



（图 3.2--服务地址/病情资料）



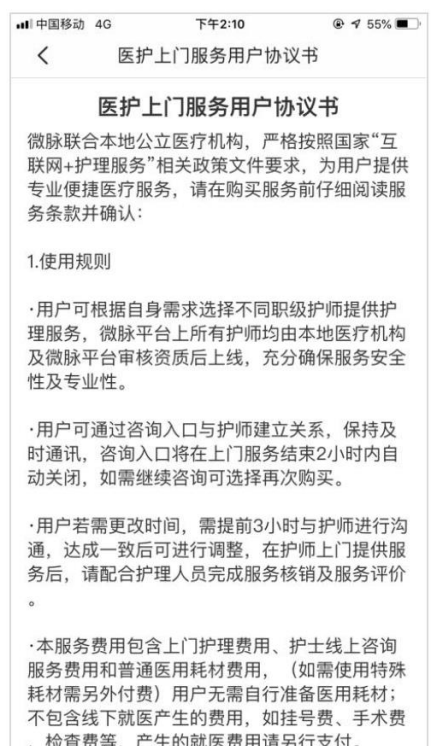
（图 3.3--服务保障信息）



（图 3.4-阅读协议/条款）



（图 3.5--保险详情）



（图 3.6--服务协议）

二、权益履行：

1. 核销二维码：服务完成后，请配合医护人员扫码核销码完成服务核销

注意：核销结束后两小时内，患者有后续问题可线上发起咨询，两小时后服务订单结束，无法再次发起咨询。

2. 其他权益：可在订单里进行“一键报警”、“联系客服”、“咨询”等权益。



(图 1--核销码)



(图 2--其他权益)

医护服务流程

一、接单操作方法

1. 进入工作台：打开“工作台”页面，点击【医护上门】；
2. 服务接单：点击【待接单】栏，可看到患者发起的服务需求，点击服务内容后可查看患者就医资料（图 2.2-导航；接单），点击接单后开始服务；

注意：点击接单前务必先查看患者资料，并电话联系患者确认具体病情和服务内容。

3. 查看已接订单：点击【待服务】可看到患者名字、服务项目、服务时间，点击“咨询”可与患者进行线上沟通，点击

患者的服务地址可通过导航地图查看服务地址。



(图 1--工作台入口)



(图 2.1--待接单)



(图 2.2--待接单)



(图 3--已接单)

4. 回复患者线上咨询：

时效：3 小时内回复用户

常规标准：首次回复含你好等问候语，解答内容清晰，指令明确，不提及非问诊相关敏感话题；患者表达感谢
结束对话后，礼貌回复不客气；

二、服务履约流程

1. 预约服务时间：接单后，与患者预约上门服务时间、服务地址详情，依据患者实际情况需求带上医疗专业设备；
2. 服务全程录音：从到达患者约定地点开始，开启执法记录仪或使用微脉 app 自带录音功能（微脉 app 录音功能完成后务必点击保存），为协助后续服务追踪和记录，服务全程务必录音；
3. 滴滴出行：
 - 1) 叫车：下载滴滴企业版-使用手机号登录-选择加班用车-输入患者地址-等待接驾；
 - 2) 支付确认：到达目的地后请选择企业支付（微脉直接代为支付，无需额外付款，到达目的地后务必点击确认支付，否则无法进行下一次叫车）；
 - 3) 完成服务后同理使用滴滴企业版再次叫车返回医院；

- 服务核销：服务完成后，填写服务小结，并务必记得向用户索取核销码完成服务核销，并提醒用户核销结束后两小时内，患者有后续问题还可线上发起咨询，两小时后服务订单结束，无法再次发起咨询；
- 一键报警：如遇突发情况，点击可进入报警界面，呼叫 110、120。



(图 5--键报警)



(图 2--录音)



(图 4--核销/服务小结)



(图 4--服务后咨询)