

# 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):
- 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】;





<	绍兴第二医	院医护	上门
		L. Tr	
基础护	理		
PICC	自费-PICC ¥241	PICC	医保PICC ¥197
##	自费-造口 ¥ 241	##	<b>医保-造口</b> ¥197
Ð	自费-胃管 ¥353	٩	医保胃管 ¥197
Ş	自费导尿 ¥ 223.75	Ş	医保导尿 ¥197
43	自费-压疮 ¥225	43	医保-压疮 ¥197

(图 2.1--预约专人)

### (图 2.2--派单模式)

98%

(+关注)

详情>

更多>

医护服务



(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

下午2:00

确认预约

@ 1 56%

0/100

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 3.4-阅读协议/条款)

■中国移动 4G	下午2:10	
<	保险详情	
微脉上	门服务医护保障计	tls
		R10
医师责任保险	护理人员意外伤害保障	患者意外伤害保障
保障内容		
医护人员执业责任)	及除被护理人员以外的其	他第三者责任
医护人员执业责任》 预计获赔金额	及除被护理人员以外的其 限额 5万	他第三者责任 [ <b>(财产损失限额2万)</b>
医护人员执业责任】 预计获赔金额 保费	及除被护理人员以外的其 限额 5万	他第三者责任 ( <b>财产损失限额2万)</b> 平台赠送
医护人员执业责任J 预计获赔金额 保费 保障期限 自被保险人网上订1 特约扩展责任:如医保存好医扩服务过机	Q除被护理人员以外的其 限额 5万 单服务时间起,至开始服 护未准时投预约指定时间 呈影像资料以便作为有效	他第三者责任 ((财产损失限额2万) 平台赠送 务后24小时止 」提供上门服务,请 鉴定理赔依据
医护人员执业责任3 预计获赔金额 保费 保障期限 自被保险人网上订1 特约扩展责任:如医保存好医扩服务过利 投保说明	Q除被护理人员以外的其 限额 5万 单服务时间起,至开始服 护未准时投预约指定时间 呈影像资料以便作为有效	他第三者责任 ((财产损失限额2万) 平台赠送 务后24小时止 [提供上门服务,请 鉴定理赔依据 >
医护人员执业责任J 预计获赔金额 保费 保障期限 自被保险人网上订1 特约扩展责任:如医 保存好医护服务过利 投保说明 理赔服务	Q除被护理人员以外的其 限额 5万 单服务时间起,至开始服 护未准时投预约指定时间 呈影像资料以便作为有效	他第三者责任 ((财产损失限额2万) 平台赠送 务后24小时止  提供上门服务,请 鉴定理赔依据 > >

(图 3.2--服务地址/病情资料)

(图 3.5--保险详情)



(图 3.3--服务保障信息)

·III中国移动	4G	下午2:	10	
<	医热	户上门服务员	用户协议书	ş
	医护	上门服务	用户协议	书
微脉联合 联网+护 专业便打 务条款打	合本地公 "理服务 速医疗服 并确认:	公立医疗机械 "相关政策 服务,请在则	勾,严格按 文件要求, 勾买服务前	照国家"互 为用户提供 仔细阅读服
1.使用规	心贝儿			
·用户可 理服务, 及微脉 <sup>፯</sup> 性及专	根据自 微脉 <sup>室</sup> 平台审机 业性。	身需求选择 平台上所有排 该资质后上约	不同职级排 户师均由本 线,充分确	<sup>户师提供护</sup> 地医疗机构 保服务安全
·用户可 时通讯, 动关闭,	通过咨 咨询) 如需约	・询入口与护 へ口将在上  迷续咨询可i	师建立关系 了服务结束 选择再次购	系,保持及 2小时内自 买。
·用户若 通,达师 务后,订	需更改 成一致原 清配合拍	;时间,需提 后可进行调整 户理人员完月	前3小时与 鉴,在护师 龙服务核销	护师进行沟 上门提供服 及服务评价
·本服务 服务费用 耗材需知 不包含组 检查	费用包 用和普通 另外付割 成下就 四 書等	含上门护理 通医用耗材费 费)用户无需 医产生的费用 产生的就医需	费用、护士 费用, (如 唇自行准备 用, 如挂号 费用请另行	上线上咨询 需使用特殊 医用耗材; 费、手术费 支付。

(图 3.6--服务协议)

#### 4



- 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。



服务保障	
微脉平台为患者提供保险服务,保	、障您的生命财产安全。
《保险保障条款》 《居民知情协	iX》
<b>服务对象</b> (服务开始后生效)	中国平安
张晓风	保險山、
22010*******2228	1444
服务保险在服务预约时间点生效,请尽 门服务,以保证服务全程在保障中	量在服务预约的时间接受上
就医资料	
Andrew Constant and Andrew	
And	
留言:留言内容什么什么已支付成 态,同时推送给护士	动订单转成待抢约状

(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。

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 3. 击

患者的服务地址可通过导航地图查看服务地址。

・ 完善个人願介与擅长、让思書更容易找到您    去完善      ・ 公    ・ 日日      ・ 日日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日      ・ 日    ・ 日 </th <th>工作台</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>医拍上门</th> <th>20.445</th>	工作台				医拍上门	20.445
会会    日日      此の患者    通知名片      ●    ●      ●    ●      風文咨询    ●      取空咨询    ●      夏文咨询    ●      夏文咨询    ●      夏文咨询    ●      夏公咨询    ●      夏公咨询    ●      夏公?    ●      夏夏    ●	● 完善个人简介与打	擅长,让患者更容易找到您	去完善		L 1 #3	160%
公式    日日      近め患者    二成码名片      近の患者    二成码名片      愛方海    洗り直播    ご      夏文咨询    洗り直播    ご      夏文咨询    洗り直播    ご      夏文咨询    洗り直播    ご      夏方湾    ご    ご      夏方湾    ご    ご      夏方湾    ご    ご      夏方湾    ご    ご      夏方    ご    ご      夏う    ご    ご <td></td> <td></td> <td></td> <td>待接单</td> <td>待服务(4)</td> <td>已完成</td>				待接单	待服务(4)	已完成
	我的患者	口口 口!:  二维码名.	<b>今</b> 原 た 服	<b>花荞机构</b> 次 8务对象: 5	<b>7数限制地区 ¥0.10</b> 则司琪	接单
●      ●		· · ·	B	最多时间: 2	2020-05-08 16:00	
使用    通販      使用    通販      内容群发    重表管理      医素管理	图文咨询 我的	回      回        的直播      医聊圈	① 服	服务地址: 注	浙江省杭州市余杭区 海华家 多你的家	电维修好多好
专病服务    団队咨询    現在      内容群发    量表管理      医生活溶算    一次の合いたいのでは、      プロパ光収入    打逆个人品牌      プロパ光収入    打逆个人品牌      プロパパ化収入    打逆(1)      プロパパ化収入    打逆(1)      プロパパ化収入    新聞      プロパパイト    新聞      新聞    第二      プロパパイト    第二      プロパパイト    新聞      プロパパイト    新聞      プロパパイト    第二      プロパイト    第二      プロパイト    第二      プロパイト    第二      プロパイト    第二	<b>E</b> 2			0	》导航 复制	
内容群发    量表管理      医生活名募    通販用比較人力進介人品牌      (数等你来 >)    ()      ()	专病服务 团队	队咨询	发	支布 10分钟内		电话
医生招募    近面田光收入打造个人品牌      「滋腐你来>    「「「」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」      「「」」」」」」」」」」」    「「」」」」」」」」」」」」」」」」」      「「」」」」」」」」」」    「「」」」」」」」」」」」」」」」」」」      「「」」」」」」」」    「「」」」」」」」」」」」」」」」」」      「」」」」」」」」」」」    「「」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」	内容群发量表	5管理	<u>विव्य</u> र	。 花荞机构》	R数限制地区 ¥0.10	接单
法子行告号			J. III	服务对象: 5	则司琪	
			E B	服务时间: 2	2020-05-08 18:30	
前医生义/2      の 号航 互利        第1日日      第1日日      第1日日      第1日日        第2      画      一      ●      ●        工作台      消息      資助中院      報約	培加阳元收入 打造 就等你来 >		H.	服务地址: >	浙江省杭州市余杭区 海华家 多你的家	电维修好多好
			<b>.</b>	(	》导航 复制	
①      三      ②        工作台      消息      面ി時学院      報約	撤脉医生 公益激稹 ●▲●7₩ →		*	定布 10分钟内		电话
<b>工作台</b> 消息 微脉学院 我的	<b>(</b>	D E	0			
	工作台 阴	育息 微脉学院	我的			

(图 1--工作台入口)

(图 2.1--待接单)

电话

电话

(.)



(图 2.2--待接单)

让医疗健康服务不再难

(图 3--已接单)

回复患者线上咨询: 4

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
- 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; 1.
- 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;
- 滴滴出行: 3.
- 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; 1)
- 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 2)
  - 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;

▶ 代文月永 让医疗健康服务不再难 http://www.myweimai.com/

- 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;
- 5. 一键报警:如遇突发情况,点击可进入报警界面,呼叫110、120。

<	一键报警	功能说明
	通到危机,请向警方求助 课报警情将依法承担法律责任!	1
服务信息		
服务类型	医护上门	
护士信息	张晓芬 主任护师	
服务机构	金华市中心医院	
服务时间	2019-02-12 周六 21:30	
服务地址	浙江省金华市 文一西路234号 金 单元801	检棕榈小区2
点击下方打 提供给警7	8警按钮后,会尝试将服务信息根 5	据警方要求
	呼叫 110 报警	
	呼叫 120 急救	



(图 4--核销/服务小结)



(图 2--录音)



(图 4--服务后咨询)