

掌医患者版及自助支付相关问题的简要使用说明

一、以移动平台为主的几种预约方式

1. 移动平台。使用前先做好绑定就诊卡（上海医保卡或自费医联卡，必须曾经在本院就诊过）。需提供患儿身份证号码或家属身份证绑定，每个用户限绑定2人。每月解绑次数不得大于2次。
 - 1) 关注微信公众号“复旦大学附属儿科医院”；个人中心>家庭成员>添加就诊人；就医助手>预约·挂号；
 - 2) 下载官方 APP “复旦儿科”；注册登录；我的>就诊人>添加就诊人>；预约挂号。
 - 3) 手机支付宝 APP，“生活号”关注“复旦大学附属儿科医院”，个人中心>家庭成员>添加就诊人；就医助手>预约·挂号；

注意事项：①自费卡、医保卡均可在网上进行预约，支持预约7天以内号源；②30天内预约 ≥ 6 次或30天内取消预约 ≥ 3 次，不可继续网上预约，但可以由医生进行诊间预约；③取消预约，需在预约就诊日0点前取消，就诊当日无法取消预约（微信、APP及生活号在预约界面有预约须知/挂号须知）。

2. 自助预约：持就诊卡在门诊大厅及各楼层分布的自助一体机上完成。需要提供患者或家属身份证现场绑定，一张身份证仅限绑定两名患者。
3. 现场预约：门诊便民服务中心，需携带身份证件及患儿户口本有效证件。
4. 诊间预约：门诊医生工作站，由医生操作。
5. 出院预约：住院部医生工作站，由医生操作。
6. 电话预约：95169；
7. 申康医联预约平台 <http://yuyue.shdc.org.cn>，注册账号进行预约，就诊时根据预约号进行窗口挂号或自助挂号；未注册个人信息者，就诊前到收费窗口或便民中心将预约信息录入就诊卡后进行挂号。（具体预约说明参见申康医联网站或公众号）。

注意事项：①自助设备支持预约一周以内号源；②30天内预约 ≥ 6 次者，或者30天内取消预约 ≥ 3 次者，但可以由医生进行诊间预约。爽约 ≥ 3 次，180天内不能自助预约；③超过预约时间就诊者记录爽约一次，但允许当日挂号，不给予优先就诊。

二、 挂号方式

1. 自助机挂号。自助机“挂号”模块。如有预约号，可以直接刷卡挂号，如无预约，查阅当日号源选择尚有余号的科室进行挂号；
2. 移动平台，网上挂号。①微信公众号“复旦儿科”进入个人中心>家庭成员>添加就诊人>就医助手>预约挂号；②“复旦儿科”APP患者版，下载官方“复旦儿科”APP>就诊人>添加就诊人>预约挂号；③支付宝生活号“复旦大学附属儿科医院”，添加支付宝生活号“复旦大学附属儿科医院”个人中心>家庭成员>添加就诊人>就医助手>预约挂号；
3. 窗口挂号。当日可直接在窗口进行挂号业务，非当日号源需提前进行预约（参见“预约方式”）。

注意事项：①自费卡患者支持网上预约、挂号；②医保卡仅支持网上预约，暂未开通网上挂号，可至窗口或自助机进行挂号；③网上挂号时间：爽约 ≥ 3 次，180内不能自助预约，从最后一次爽约日期开始计算。

三、 支付方式

1. 现金支付

➤ 挂号、收费业务均在窗口办理；

支持就诊卡类型：自费卡、医保卡（磁条/芯片）；

注意事项：如需发票，前去窗口打印。

2. POS 支付

➤ 挂号、收费业务均在窗口办理；

支持就诊卡类型：自费卡、医保卡（磁条/芯片）；

注意事项：如需发票，前去窗口打印。

3. 银医通账户

➤ 首次来院办理就诊卡，医保患者持医保卡即可→自助开户，绑定就诊卡→自助机充值→自助机选择银医通进行支付；

➤ 开通银医通账户，患者持就诊卡在自助机或窗口进行诊间支付；

支持就诊卡类型：自费卡、医保卡（磁条/芯片）；

注意事项：

1) 开户充值时使用家长的身份证绑定患儿就诊卡；

2) 开户时，将身份证件置于自助机读卡器上进行实名制身份验

证绑定；

- 3) 若不慎遗失就诊卡，需用首次开户的身份证重新绑定新的就诊卡，原卡中余额将自动转入新卡。

4. 网上支付

- 1) 关注“复旦儿科”公众号。进入“个人中心”添加家庭成员，绑定就诊卡。就诊后将推送缴费提醒，点击详情进行支付；或进入就医助手“门诊缴费”（3天内有效）未结算中进行支付。（暂不支持医保结算）
- 2) 下载“复旦儿科”手机 APP。进入我的“就诊人”添加家庭成员，绑定就诊卡。就诊后将推送缴费提醒，在“我的消息”中查看详情进行支付；或在 APP 首页“门诊缴费”（3天内有效）未结算中进行支付。（暂不支持医保结算）
- 3) 添加“复旦大学附属儿科医院”支付宝生活号。进入“个人中心”添加家庭成员，绑定就诊卡。就诊后将推送缴费提醒，点击详情进行支付；或进入就医助手“门诊缴费”（3天内有效）未结算中进行支付。（暂不支持医保结算）

5. 自助机支付

- 1) 银医通支付
- 2) 支付宝扫码支付
- 3) 微信扫码支付

注意事项：①交费成功后，注意取走自助机打印的小票，留意预约、挂号、缴费、排队序号及取药窗口等信息；②自助机操作过程中如不能顺利办理业务，请检查系统异常、机器设备、手机网络、患者个人信息、就诊卡是否损坏等情况；③如需打印发票，至人工收费窗口进行发票打印。

四、其他信息查询

1. 微信公众号：关注“复旦儿科”公众号，提供科室介绍、专家介绍、门诊缴费、费用查询、报告查询、排队候诊、新闻公告、志愿者活动、微信矩阵等查询服务；
2. APP 患者版：下载官方“复旦儿科”APP，提供门诊缴费、费用查询、报告查询、排队候诊、新闻公告、就诊指南等查询服务；
3. 支付宝生活号：添加“复旦大学附属儿科医院”支付宝生活号，提供门诊缴费、费用查询、报告查询、排队候诊等查询服务；

五、常见问题处理

1. 微信、APP 及生活号，添加就诊人时无法成功绑定就诊卡？

答：绑卡信息需与医院就诊卡内预留的信息保持一致，个人信息不符将无法绑定。可引导患者去窗口或便民中心核对个人信息，如需修改电话号码，可至窗口修改信息。

2. 在线支付时如何确认是否已成功缴费？

答：完成就诊或待诊时收到缴费提醒信息，点击详情进入缴费信息页面，完成支付；进入门诊缴费功能，查看已结算/未结算，如有遗留项目在未结算中进行选择支付。

3. 自费卡患者可以在线退号吗？

答：可以在线退号。如不能按时前来就诊，可原路径“个人中心-我的挂号-退号”进行网上退号，需在当天 21:00 前完成在线退号。同一张就诊卡，在不同平台都进行了绑定，就诊信息形成互通，支持多途径网上退号操作。（自助机挂号办理退号需到窗口办理）