



宜昌云医院用户端使用手册

版本号	V2.2
责任部门	宜昌市卫生健康委



前言

关于本手册

《宜昌云医院客户端使用手册》，是为宜昌市民介绍宜昌云医院 app 的使用手册。方便快速掌握 app 操作过程并能使用，从而为市民提供便捷的网上问诊服务。

通过阅读本手册，您可以快速掌握掌上宜昌云医院 app 操作。



目 录

前言	II
1 概述	1
2 APP 安装	2
2.1 二维码	2
2.2 官网下载	2
2.3 应用商店下载	2
3 APP 操作指南	3
3.1 注册	3
3.2 身份认证	4
3.3 网络问诊	5
3.4 门诊慢性病购药	7
3.5 查询问诊和购药信息	10
4 注意事项	11
5 常见问题	12



1 概述

本文档规范“宜昌云医院”APP 客户端的使用，可供所有用户端用户参考使用。阅读中有任何不理解的地方可咨询客服，咨询电话：4008-590-590。





2 APP 安装

2.1 二维码



扫描上面二维码进行安装 APP（选择用户端）

2.2 官网下载

PC&手机下载地址：http://app.xikang.cn/cloud_hosp_mobile/index.html

2.3 应用商店下载

苹果系统手机打开 App Store，搜索“掌上云医院”，搜索结果点击“获取”-“安装”

安卓系统手机一般都自带应用商店，启动搜索”掌上云医院”进行下载安装。



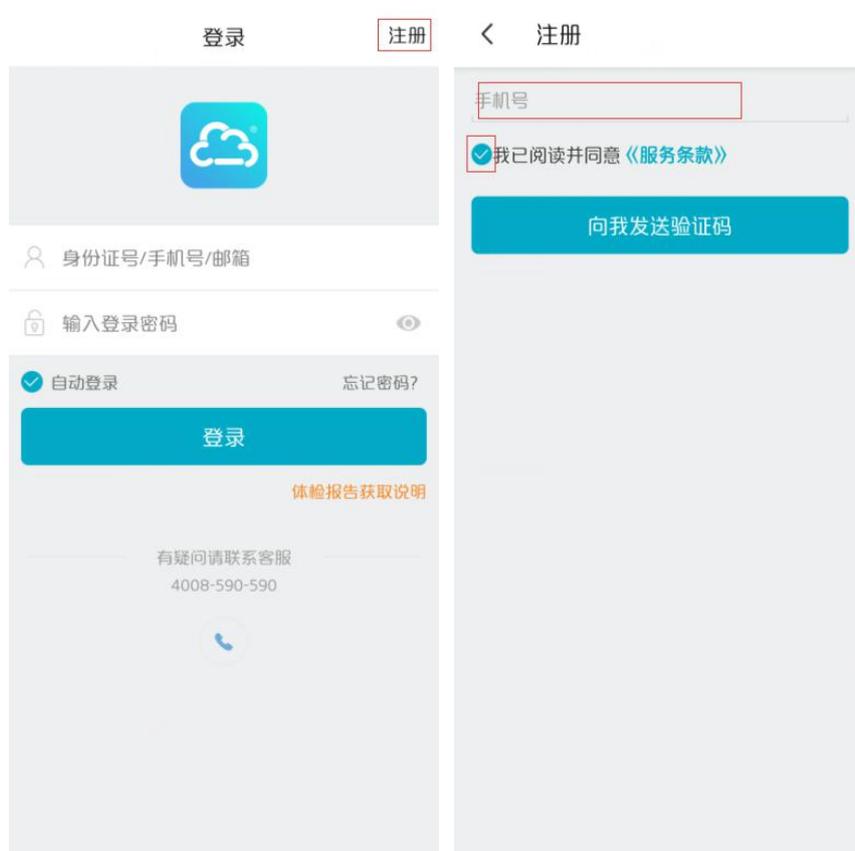
3 APP 操作指南

为了保证“宜昌云医院”客户端正常顺利的注册，确认注册号码未停机，且手机信号正常。否则收不到短信验证码，将无法成功注册。

3.1 注册

注册流程：

- 1、登录页点击右上角注册按钮
- 2、填写手机号
- 3、填写验证码
- 4、设置密码
- 5、完成

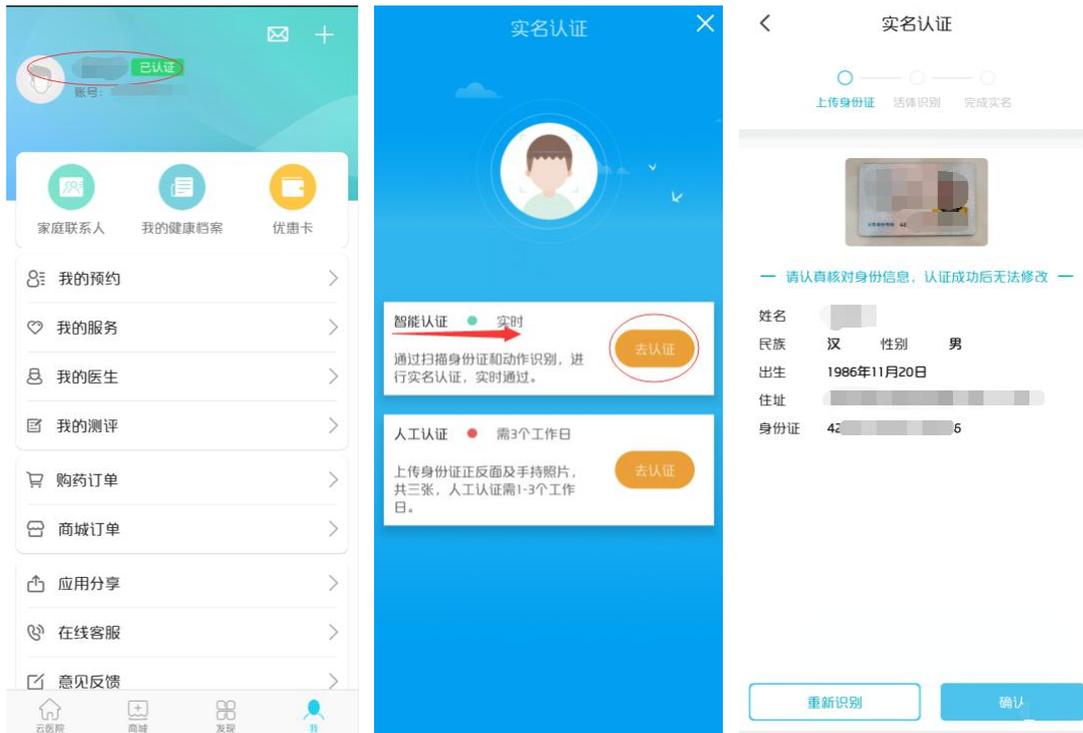




3.2 身份认证

流程：

- 1、登录点击左上角按钮进入实名认证，推荐使用智能认证（实时认证）
- 2、点击去认证，然后用相机扫描个人身份证有头像的那面，系统进行后台认证

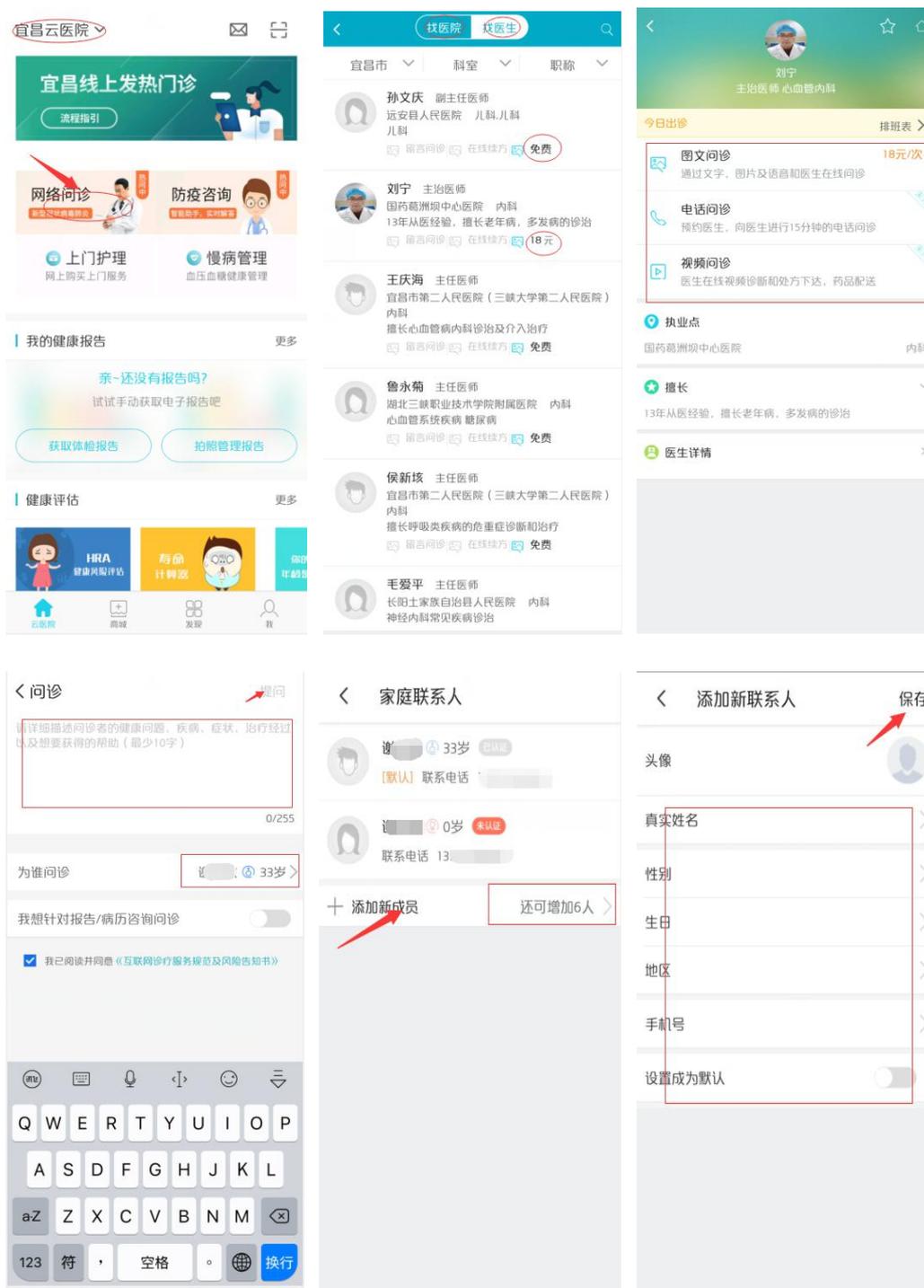




3.3 网络问诊

流程：

- 1、登录网络问诊按钮进入问诊界面，可以选择按医生或者按医院查询专科医生
- 2、选择医生后可以选择图文问诊等三种方式，然后填写需问诊的内容并提交
- 3、可选择为自己问诊，也可选择为家庭成员提交问诊





- 4、医生在线接诊后与患者在线沟通并最终确定诊断处方（含开药信息），患者点击“诊断处方”后进入订单详情，可以选择在线支付或者货到付款方式购药。
- 5、用户完善用户信息和快递地址等信息后点击“确认下单”完成问诊流程。

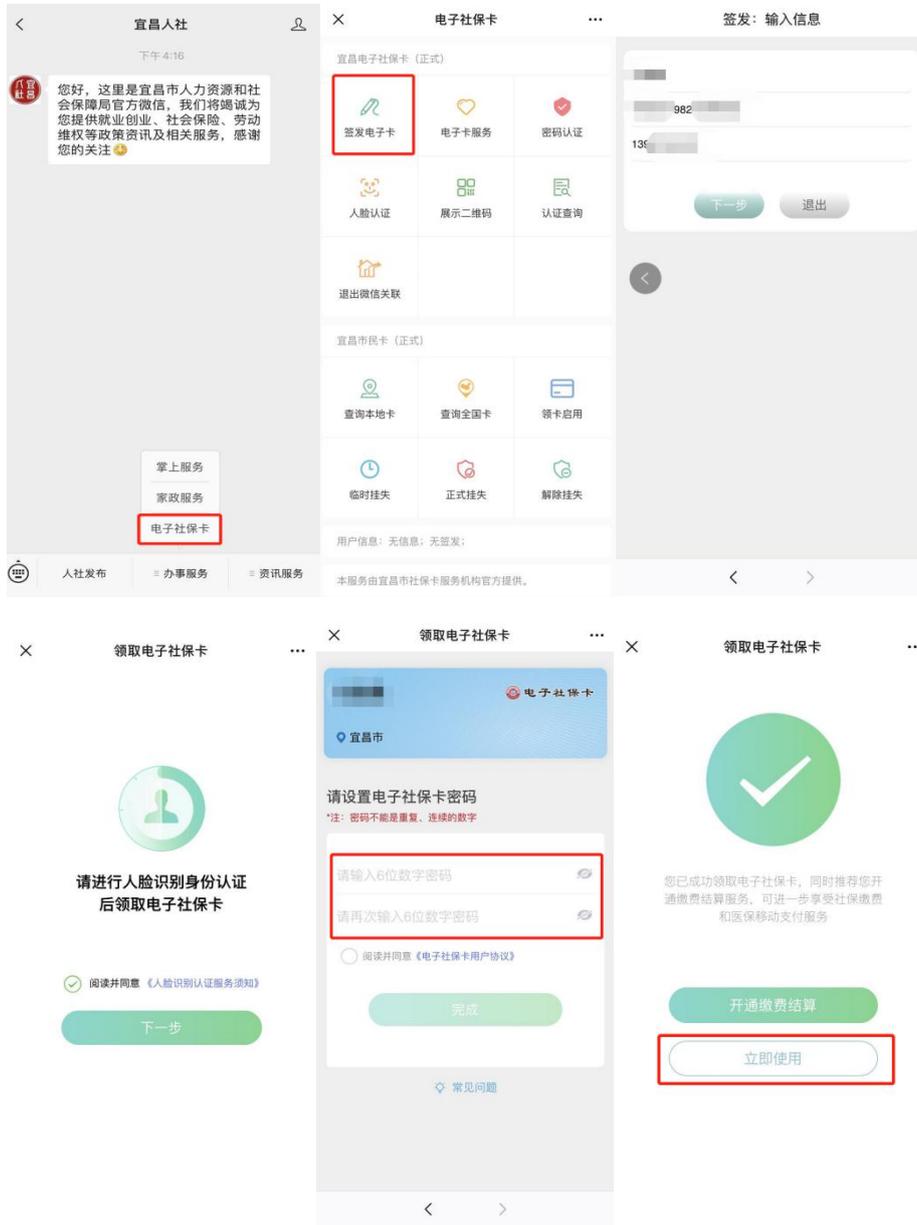




3.4 门诊特殊慢性病购药

流程：

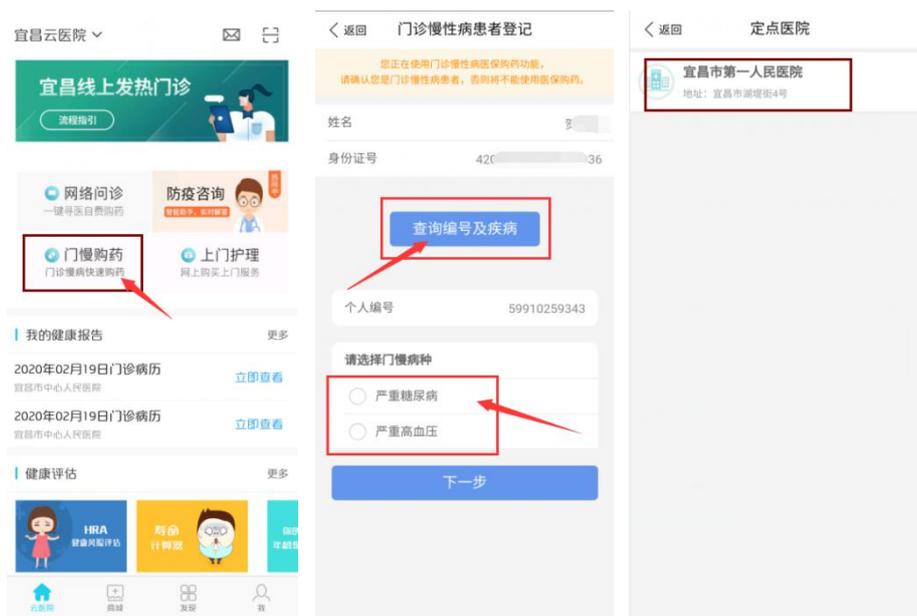
- 1、微信搜索微信公众号“宜昌人社”签发电子社保卡。





2、点击“门慢购药”进入界面后点击“查询编号及疾病”，然后选择定点医院开始问诊。目前仅支持宜昌市第一人民医院进行门诊特殊慢性病（慢门）患者问诊和开处方。

注意：慢门患者医保购药需全额使用医保账户费用支付，如余额不足则无法使用医保账户购药。





2、慢门处方获取：点击“购药订单” - “医保订单” - “我的处方”后选择药房填写相关个人信息后支付由快递将药送到家





3.5 查询问诊和购药信息

流程：

- 1、点击“我”界面，再点击“我的服务”可以进入查询问诊订单，点击“购药订单”可以查询购药定单
- 2、在我的服务里面可以查询当前服务、我的医生、历史服务
- 3、在购药订单里面可以查询“自费订单”和“医保订单”以及状态，还可以查询快递信息





4 注意事项

- 1、患者应提供真实、全面的个人问诊信息，医生诊断将以此为依据。
- 2、为保证诊疗服务质量，问诊全过程音视频都会被全程记录存档。
- 3、云医院药品配送试点区域：西陵区、伍家岗区、点军区、猇亭区、宜昌高新区等中心城区范围。
- 4、云医院购药慢门范围：慢性病、常见病。
- 5、药品配送时间：当日 15 点前的订单，当日 22 点前配送到收货地址；15 点后的订单，次日 22 点前配送到收货地址。请务必提供准确地址，保持手机通畅。
- 6、慢门线上购药时间：早上 8:00 至晚上 20:00
- 7、使用个人医保账户购药，必须在宜昌人社微信公众号“办事服务”栏实名注册领取个人电子社保卡后方可线上支付购药。
- 8、以下药品不纳入电子处方流转范围：
 - (1)麻醉、精神、医疗用毒性和放射性药品
 - (2)注射剂（糖尿病患者自用胰岛素除外）
 - (3)有特殊管理要求的药品，如：含麻黄碱类复方制剂，复方地芬诺酯片、复方甘草片、含麻醉药品和曲马多口服复方制剂，胰岛素以外的蛋白同化制剂、肽类激素等。
 - (4)咳嗽、发热、感冒等疫情防控期间禁止出售的药品。
- 9、药物销售行为和销售价格由市场监督管理部门负责监管，投诉电话：12315
- 10、市民可通过用户手册和小视频学习操作步骤。



5 常见问题

- 1、申请成功后，医生什么时候开始与我视频问诊？
申请成功后，请查看你的问诊信息，医生会按顺序发起视频。
- 2、怎么查看医生开出的电子病历？
登录系统后打开“我”“我的健康档案”-“就诊病历”，可以查询所有的病历信息、处方、检验检查等相关信息。
- 3、医生给我开了药品处方，我该如何处理？
目前仅支持快递配送，通过快递将药品配送至家中，您需要网上问诊时在线支付药品费，并填写配送地址即可在家收货。
- 4、如何查询快递信息？
打开“我”-“购药订单”-“订单详情”，可查询快递物流信息。
- 5、为何无法完成医保在线购药支付？
必须领取个人电子社保卡后方可在线使用个人医保帐户支付。