### ACTOR: CUSTOMER:

### ****Use Case: Đăng Nhập và Đăng Ký Tài Khoản Cho Customer****

#### **Diễn Viên (Actor):**

* **Chính:** Khách hàng (Customer)
* **Phụ:** Hệ thống (System)

#### **Mô tả:**

Use case này mô tả quá trình đăng nhập và đăng ký tài khoản cho khách hàng để họ có thể sử dụng các dịch vụ của hệ thống, như đặt lịch hẹn, xem thông tin và nhận các thông báo.

### ****1. Đăng Nhập Tài Khoản:****

#### **Các bước thực hiện:**

1. **Khách hàng truy cập trang đăng nhập:**  
   Khách hàng mở trang đăng nhập của hệ thống (ví dụ: trang chủ hoặc màn hình đăng nhập).
2. **Nhập thông tin đăng nhập:**  
   Khách hàng nhập tên đăng nhập (username) và mật khẩu (password) vào các trường tương ứng.
3. **Xác thực thông tin đăng nhập:**
   * Hệ thống kiểm tra thông tin đăng nhập của khách hàng trong cơ sở dữ liệu.
   * Nếu thông tin hợp lệ, khách hàng sẽ được chuyển hướng tới trang chủ hoặc dashboard của tài khoản.
   * Nếu thông tin không hợp lệ, hệ thống hiển thị thông báo lỗi yêu cầu khách hàng kiểm tra lại tên đăng nhập hoặc mật khẩu.
4. **Khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ:**  
   Sau khi đăng nhập thành công, khách hàng có thể thực hiện các thao tác như đặt lịch hẹn, xem thông tin dịch vụ, v.v.

#### **Các trường hợp ngoại lệ:**

* **Tên đăng nhập hoặc mật khẩu không đúng:**
  + Hệ thống hiển thị thông báo lỗi và yêu cầu khách hàng thử lại.
* **Tài khoản bị khóa:**
  + Nếu tài khoản của khách hàng bị khóa do vi phạm quy định, hệ thống sẽ hiển thị thông báo và không cho phép đăng nhập.

### ****2. Đăng Ký Tài Khoản:****

#### **Các bước thực hiện:**

1. **Khách hàng truy cập trang đăng ký:**  
   Khách hàng chọn "Đăng ký tài khoản" từ trang chủ hoặc màn hình đăng nhập.
2. **Nhập thông tin cá nhân:**  
   Khách hàng điền đầy đủ thông tin cá nhân vào biểu mẫu đăng ký, bao gồm:
   * Họ và tên
   * Địa chỉ email
   * Số điện thoại
   * Tên đăng nhập (username)
   * Mật khẩu (password)
   * Xác nhận mật khẩu (confirm password)
3. **Xác thực thông tin:**  
   Hệ thống kiểm tra các thông tin nhập vào:
   * Kiểm tra tính hợp lệ của email (đảm bảo không trùng lặp và đúng định dạng).
   * Kiểm tra độ mạnh của mật khẩu (nếu có yêu cầu).
   * Kiểm tra tính hợp lệ của tên đăng nhập (đảm bảo không trùng lặp với người khác).
4. **Xác nhận và tạo tài khoản:**
   * Nếu các thông tin hợp lệ, khách hàng nhấn "Đăng ký" để hệ thống tạo tài khoản.
   * Hệ thống gửi một email hoặc tin nhắn SMS xác nhận đăng ký tài khoản cho khách hàng (nếu có yêu cầu xác thực qua email hoặc số điện thoại).
5. **Khách hàng đăng nhập vào tài khoản:**  
   Sau khi hoàn tất đăng ký và nhận xác nhận, khách hàng có thể đăng nhập vào hệ thống bằng tên đăng nhập và mật khẩu đã đăng ký.

#### **Các trường hợp ngoại lệ:**

* **Thông tin bị thiếu hoặc không hợp lệ:**  
  Hệ thống hiển thị thông báo lỗi nếu khách hàng chưa nhập đầy đủ thông tin hoặc nhập sai định dạng (ví dụ: mật khẩu không khớp, email sai định dạng).
* **Tài khoản đã tồn tại:**  
  Nếu tên đăng nhập hoặc email đã được sử dụng, hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi yêu cầu khách hàng chọn tên đăng nhập hoặc email khác.
* **Xác nhận email thất bại:**  
  Nếu hệ thống không thể gửi email xác nhận, khách hàng sẽ được yêu cầu thử lại hoặc liên hệ với hỗ trợ khách hàng.

Use Case: **Đặt lịch khám**

#### Mô tả:

Người dùng đặt lịch khám với một bác sĩ cụ thể cho một dịch vụ y tế nhất định.

#### Các bước:

1. **Chọn dịch vụ**: Người dùng chọn dịch vụ khám bệnh từ danh sách các dịch vụ có sẵn.
2. **Chọn bác sĩ**:
   * Hệ thống hiển thị danh sách các bác sĩ có thể thực hiện dịch vụ đã chọn.
   * Cung cấp thông tin chi tiết về chuyên môn, kinh nghiệm, lịch làm việc, và đánh giá.
   * Người dùng chọn một bác sĩ.
3. **Chọn khung giờ**:
   * Hệ thống hiển thị lịch làm việc của bác sĩ.
   * Người dùng chọn một khung giờ phù hợp.
4. **Xác nhận lịch hẹn**:
   * Hệ thống hiển thị thông tin tổng quan (bác sĩ, dịch vụ, ngày giờ, phí khám).
   * Người dùng xác nhận.
5. **Thanh toán** (nếu có):
   * Hệ thống chuyển hướng người dùng đến cổng thanh toán.
6. **Xác nhận**:
   * Sau khi thanh toán thành công, hệ thống gửi email/SMS xác nhận lịch hẹn.
7. **Cập nhật lịch**:
   * Hệ thống cập nhật lịch làm việc của bác sĩ.
   * Thêm lịch hẹn mới vào cơ sở dữ liệu.

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. **Dịch vụ không khả dụng**: Thông báo cho người dùng rằng dịch vụ không khả dụng.
2. **Bác sĩ không có lịch khám**: Gợi ý các bác sĩ khác hoặc khung giờ khác.
3. **Khung giờ đã được đặt**: Gợi ý các khung giờ khác.
4. **Lỗi thanh toán**: Thông báo lỗi và yêu cầu thực hiện lại giao dịch.

### Use Case: ****Hủy lịch khám****

#### Mô tả:

Người dùng hủy một lịch hẹn đã đặt trước đó.

#### Các bước:

1. Người dùng đăng nhập và truy cập mục "Lịch hẹn của tôi".
2. Hệ thống hiển thị danh sách các lịch hẹn đã đặt.
3. Người dùng chọn lịch hẹn muốn hủy.
4. Hệ thống xác nhận việc hủy lịch với người dùng.
5. Nếu người dùng xác nhận:
   * Hệ thống hủy lịch hẹn.
   * Cập nhật lịch làm việc của bác sĩ.
6. Hệ thống gửi email/SMS thông báo về việc hủy lịch.

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. **Không tìm thấy lịch hẹn muốn hủy**.
2. **Hạn chót hủy lịch đã qua**: Thông báo cho người dùng rằng không thể hủy lịch.

### Use Case: ****Tư vấn trực tuyến****

#### Mô tả:

Người dùng kết nối với bác sĩ để được tư vấn trực tuyến.

#### Các bước:

1. Người dùng chọn dịch vụ tư vấn trực tuyến và bác sĩ.
2. Hệ thống kết nối người dùng với bác sĩ thông qua nền tảng video call hoặc chat.
3. Bác sĩ và người dùng trao đổi thông tin.
4. Cuộc tư vấn kết thúc.
5. Hệ thống lưu trữ lại nội dung cuộc tư vấn.

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. **Lỗi kết nối**: Thông báo cho người dùng.
2. **Bác sĩ không có mặt để tư vấn**: Gợi ý các bác sĩ khác.

### Use Case: ****Đánh giá dịch vụ****

#### Mô tả:

Người dùng đánh giá chất lượng dịch vụ sau khi sử dụng.

#### Các bước:

1. Người dùng nhận email hoặc thông báo mời đánh giá sau khi sử dụng dịch vụ.
2. Người dùng truy cập hệ thống và đánh giá dịch vụ (thang điểm hoặc trả lời câu hỏi).
3. Hệ thống lưu lại đánh giá.

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. **Người dùng đã đánh giá dịch vụ**: Thông báo rằng chỉ có thể đánh giá một lần.

### Use Case: ****Tích hợp thanh toán qua VNPAY (Payment & Customer)****

#### Mô tả:

Khách hàng thực hiện thanh toán thông qua cổng VNPAY.

#### Các bước:

1. Khách hàng chọn "Thanh toán" trong quá trình đặt lịch.
2. Hệ thống chuyển hướng đến cổng VNPAY.
3. Khách hàng thực hiện thanh toán.
4. Hệ thống nhận thông báo từ VNPAY về trạng thái giao dịch.
5. Hiển thị thông báo thành công/thất bại.

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. **Lỗi kết nối với VNPAY**: Hiển thị lỗi và yêu cầu thử lại.
2. **Thanh toán không thành công**: Ghi log và thông báo khách hàng.

**Use Case: Tìm kiếm và lọc bác sĩ (Guest/Customer)**

**Mô tả:**  
Khách hàng có thể tìm kiếm và lọc bác sĩ theo chuyên môn, đánh giá, hoặc kinh nghiệm.  
**Các bước:**

1. Người dùng truy cập mục "Danh sách bác sĩ".
2. Sử dụng công cụ tìm kiếm hoặc bộ lọc (chuyên môn, đánh giá, giá dịch vụ).
3. Hệ thống hiển thị danh sách phù hợp.  
   **Trường hợp ngoại lệ:**
4. Không tìm thấy bác sĩ phù hợp: Hiển thị thông báo và gợi ý thay đổi bộ lọc.

**ACTOR ADMIN**

**Use Case: Xác minh thông tin khách hàng**

**Mô tả:**  
Nhân viên xác minh thông tin khách hàng khi cần (ví dụ: trước khi thực hiện dịch vụ hoặc trong trường hợp tài khoản có dấu hiệu bất thường).  
**Các bước:**

1. Staff đăng nhập.
2. Truy cập mục "Xác minh thông tin".
3. Tìm kiếm và xem thông tin khách hàng.
4. Xác minh thông qua các tài liệu hoặc liên hệ trực tiếp.  
   **Trường hợp ngoại lệ:**
5. Thông tin không đầy đủ: Yêu cầu khách hàng cập nhật.

#### **Quản lý chatbot AI (Admin)**

* **Mô tả**: Admin cấu hình và cập nhật thông tin liên quan đến chatbot AI.
* **Các bước**:
  1. Admin đăng nhập vào hệ thống.
  2. Truy cập mục "Quản lý Chatbot AI".
  3. Thêm/sửa/xóa câu hỏi và câu trả lời mẫu.
  4. Cập nhật thuật toán hoặc tích hợp thêm API.
  5. Hệ thống lưu lại các thay đổi.
* **Trường hợp ngoại lệ**:
  1. Câu hỏi trùng lặp: Hiển thị thông báo lỗi.

Lỗi kết nối AI: Ghi log và hiển thị thông báo.

#### **Quản lý thông tin chuyên môn (Doctor/Expert)**

* **Mô tả**: Bác sĩ/Chuyên gia cập nhật thông tin về chuyên môn, kinh nghiệm.
* **Các bước**:
  1. Bác sĩ đăng nhập vào hệ thống.
  2. Truy cập mục "Hồ sơ chuyên môn".
  3. Chỉnh sửa thông tin chuyên môn, thêm tài liệu (bằng cấp, chứng chỉ).
  4. Hệ thống kiểm tra và lưu thông tin.
* **Trường hợp ngoại lệ**:
  1. Tài liệu không hợp lệ: Hiển thị lỗi và yêu cầu nhập lại.

#### **Thống kê và phân tích dịch vụ (Admin)**

* **Mô tả**: Quản trị viên xem báo cáo thống kê về dịch vụ, khách hàng, và bác sĩ.
* **Các bước**:
  1. Admin đăng nhập vào hệ thống.
  2. Truy cập mục "Thống kê".
  3. Chọn loại thống kê: Doanh thu, lượt sử dụng dịch vụ, đánh giá khách hàng, thời gian chờ.
  4. Xem báo cáo và xuất file (PDF, Excel).
* **Trường hợp ngoại lệ**:
  1. Không có dữ liệu phù hợp: Hiển thị thông báo và gợi ý thay đổi bộ lọc.

**Use Case: Lưu trữ hồ sơ tư vấn (System)**

**Mô tả:**  
Hệ thống tự động lưu trữ nội dung các buổi tư vấn để hỗ trợ tra cứu sau này.  
**Các bước:**

1. Cuộc tư vấn bắt đầu và kết thúc trên hệ thống.
2. Hệ thống tự động ghi lại nội dung (chat/video).
3. Lưu trữ dữ liệu trong cơ sở dữ liệu với thông tin liên quan (bệnh nhân, bác sĩ, thời gian).  
   **Trường hợp ngoại lệ:**

### Use Case: ****Quản lý Các dịch vụ (Admin)****

#### Mô tả:

Quản trị viên có thể thêm, sửa, hoặc xóa chính sách giảm giá cho các dịch vụ.

#### Các bước:

1. Admin đăng nhập vào hệ thống.
2. Truy cập mục "Chính sách giảm giá".
3. Thực hiện các thao tác:
   * Thêm chính sách giảm giá: Nhập thông tin (mức giảm giá, dịch vụ áp dụng, thời gian áp dụng).
   * Sửa chính sách giảm giá: Chỉnh sửa thông tin chi tiết.
   * Xóa chính sách giảm giá: Xóa chính sách không còn hiệu lực.
4. Hệ thống lưu lại các thay đổi và cập nhật.

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. **Dịch vụ không tồn tại**: Hiển thị thông báo lỗi.
2. **Thời gian áp dụng không hợp lệ**: Yêu cầu nhập lại thông tin.

### Use Case: ****Theo dõi thời gian thực (Admin)****

#### Mô tả:

Quản trị viên giám sát chất lượng dịch vụ tư vấn và các hoạt động của hệ thống.

#### Các bước:

1. Admin đăng nhập vào hệ thống.
2. Truy cập trang "Theo dõi thời gian thực".
3. Hệ thống hiển thị các thông tin:
   * Danh sách các cuộc tư vấn đang diễn ra.
   * Chất lượng kết nối (độ trễ, trạng thái).
   * Số lượng khách hàng đang hoạt động.
4. Admin giám sát và xử lý sự cố (nếu có).

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. **Lỗi kết nối hệ thống**: Hiển thị thông báo lỗi và ghi log.

### Use Case: ****Quản lý lịch sử thanh toán (Payment & Admin)****

#### Mô tả:

Admin xem và xác minh lịch sử thanh toán của khách hàng.

#### Các bước:

1. Admin đăng nhập vào hệ thống.
2. Truy cập mục "Lịch sử thanh toán".
3. Hệ thống hiển thị danh sách giao dịch:
   * Thời gian giao dịch.
   * Số tiền.
   * Trạng thái thanh toán.
4. Admin xác minh thông tin giao dịch và xử lý các giao dịch lỗi.

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. **Thông tin thanh toán không khớp**: Hiển thị cảnh báo cho Admin.

### ****Use Case: Cập nhật thông tin cá nhân (Customer, Doctor/Expert, Staff, Admin)****

#### Mô tả:

Người dùng (khách hàng, bác sĩ, nhân viên, quản trị viên) cập nhật thông tin cá nhân như email, số điện thoại, địa chỉ.

#### Các bước:

1. Người dùng đăng nhập vào hệ thống.
2. Truy cập mục "Thông tin cá nhân".
3. Chỉnh sửa các thông tin cần cập nhật.
4. Nhấn "Lưu thay đổi".
5. Hệ thống kiểm tra và lưu thông tin.

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. Email không hợp lệ.
2. Số điện thoại không đúng định dạng.

**ACTOR: DOCTOR/EXPERT**

### Use Case: ****Quản lý lịch sử bệnh án (Doctor/Expert)****

#### Mô tả:

Bác sĩ/Chuyên gia xem và cập nhật thông tin bệnh án của khách hàng.

#### Các bước:

1. Bác sĩ đăng nhập vào hệ thống.
2. Truy cập mục "Bệnh án khách hàng".
3. Thực hiện các thao tác:
   * Xem lịch sử khám chữa bệnh.
   * Thêm chẩn đoán và ghi chú mới.
   * Cập nhật thông tin bệnh án.
4. Hệ thống lưu trữ lại thông tin.

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. **Bệnh án không tồn tại**: Hiển thị thông báo lỗi.

### Use Case: ****Gửi kết quả khám (Doctor/Expert)****

#### Mô tả:

Bác sĩ/Chuyên gia gửi kết quả khám và tài liệu hướng dẫn khám chữa bệnh tới hệ thống. Hệ thống sau đó tự động gửi thông tin này đến email của khách hàng.

#### Các bước:

1. Bác sĩ đăng nhập vào hệ thống.
2. Truy cập mục "Bệnh án của khách hàng".
3. Chọn bệnh án cần gửi kết quả.
4. Nhấn "Gửi kết quả khám".
5. Nhập nội dung kèm hướng dẫn, đính kèm tài liệu (nếu có).
6. Hệ thống kiểm tra email của khách hàng:
   * Nếu hợp lệ, gửi email kèm tài liệu.
   * Nếu không hợp lệ, hiển thị thông báo lỗi (trường hợp ngoại lệ).
7. Hệ thống ghi log lại việc gửi kết quả.

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. **Email khách hàng không hợp lệ**: Hiển thị thông báo lỗi và yêu cầu kiểm tra lại email.
2. **Tài liệu đính kèm không đúng định dạng hoặc vượt dung lượng tối đa**: Thông báo lỗi và yêu cầu chỉnh sửa.
3. **Lỗi hệ thống gửi email**: Ghi log lỗi và thông báo cho bác sĩ để thử lại sau.

#### **Quản lý thông tin chuyên môn (Doctor/Expert)**

* **Mô tả**: Bác sĩ/Chuyên gia cập nhật thông tin về chuyên môn, kinh nghiệm.
* **Các bước**:
  1. Bác sĩ đăng nhập vào hệ thống.
  2. Truy cập mục "Hồ sơ chuyên môn".
  3. Chỉnh sửa thông tin chuyên môn, thêm tài liệu (bằng cấp, chứng chỉ).
  4. Hệ thống kiểm tra và lưu thông tin.
* **Trường hợp ngoại lệ**:
  1. Tài liệu không hợp lệ: Hiển thị lỗi và yêu cầu nhập lại.

**ACTOR: STAFF**

### Use Case: ****Xem đánh giá và phản hồi (Customer)****

#### Mô tả:

Khách truy cập/khách hàng xem đánh giá về dịch vụ và gửi phản hồi.

#### Các bước:

1. Người dùng truy cập danh mục "Đánh giá".
2. Xem các đánh giá từ khách hàng khác.
3. Đối với khách hàng đã sử dụng dịch vụ:
   * Nhấn "Gửi đánh giá".
   * Nhập nội dung và đánh giá (thang điểm, nhận xét).
   * Gửi đánh giá.
4. Hệ thống lưu trữ đánh giá và hiển thị công khai (nếu phù hợp).

#### Các trường hợp ngoại lệ:

1. **Đánh giá không hợp lệ**: Hiển thị lỗi và yêu cầu nhập lại.

### ****Use Case: Quản Lý Lịch Làm Việc của Doctor/Expert****

#### **Diễn Viên (Actor):**

* **Chính:** Nhân viên (Staff)

#### **Mô tả:**

Use case này mô tả quá trình nhân viên quản lý lịch làm việc của các bác sĩ/chuyên gia, bao gồm việc thay đổi, điều chỉnh lịch làm việc của họ để đảm bảo lịch trình phù hợp với nhu cầu và khả năng của bác sĩ/chuyên gia.

#### **Các bước thực hiện:**

1. **Nhân viên đăng nhập vào hệ thống:**  
   Nhân viên truy cập hệ thống quản lý và đăng nhập vào tài khoản của mình.
2. **Truy cập vào mục "Lịch làm việc của Doctor/Expert":**  
   Nhân viên chọn mục "Lịch làm việc" từ bảng điều khiển quản lý để truy cập vào danh sách lịch làm việc của các bác sĩ/chuyên gia.
3. **Chọn bác sĩ/chuyên gia cần điều chỉnh lịch làm việc:**  
   Nhân viên tìm kiếm và chọn bác sĩ/chuyên gia có lịch làm việc cần được thay đổi.
4. **Thực hiện điều chỉnh lịch làm việc:**
   * **Thêm lịch làm việc mới:** Nhân viên có thể thêm lịch làm việc mới cho bác sĩ/chuyên gia, bao gồm thời gian, ngày giờ và các chi tiết liên quan.
   * **Sửa đổi lịch làm việc hiện tại:** Nhân viên có thể thay đổi lịch làm việc hiện tại của bác sĩ/chuyên gia, bao gồm việc thay đổi thời gian, lịch hẹn hoặc thêm sự kiện đặc biệt.
   * **Xóa lịch làm việc:** Nếu cần, nhân viên có thể xóa các buổi làm việc hoặc sự kiện không còn cần thiết.
5. **Lưu các thay đổi:**  
   Sau khi thực hiện điều chỉnh, nhân viên lưu lại các thay đổi và hệ thống cập nhật lịch làm việc mới cho bác sĩ/chuyên gia.
6. **Thông báo cho bác sĩ/chuyên gia:**  
   Hệ thống tự động gửi thông báo đến bác sĩ/chuyên gia về các thay đổi trong lịch làm việc của họ, đảm bảo họ nhận được thông tin cập nhật.
7. **Hệ thống cập nhật lịch làm việc:**  
   Hệ thống cập nhật lại lịch làm việc của bác sĩ/chuyên gia, đảm bảo lịch trình được phản ánh chính xác trong hệ thống và không có sự xung đột với các cuộc hẹn khác.

#### **Các trường hợp ngoại lệ:**

1. **Không thể thay đổi lịch do xung đột thời gian:**  
   Nếu việc thay đổi lịch làm việc gây ra xung đột với các cuộc hẹn đã lên trước, hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi và yêu cầu nhân viên chọn thời gian khác.
2. **Lịch làm việc không thể xóa:**  
   Nếu có cuộc hẹn đã được xác nhận cho ngày giờ đó, hệ thống có thể không cho phép xóa lịch làm việc và sẽ yêu cầu nhân viên xác nhận lại với bác sĩ/chuyên gia.

### ****Use Case: Tiếp Nhận Order Của Khách Hàng và Thông Báo Đến Doctor/Expert Phù Hợp****

#### **Diễn Viên (Actor):**

* **Chính:** Nhân viên (Staff)
* **Phụ:** Khách hàng (Customer), Bác sĩ/Chuyên gia (Doctor/Expert)

#### **Mô tả:**

Use case này mô tả quá trình tiếp nhận yêu cầu đặt lịch từ khách hàng, phân công bác sĩ/chuyên gia phù hợp với yêu cầu, và nếu không có bác sĩ/chuyên gia phù hợp, thông báo cho khách hàng và đề xuất các giải pháp khác.

#### **Các bước thực hiện:**

1. **Khách hàng đặt lịch (Order):**  
   Khách hàng truy cập hệ thống và yêu cầu một cuộc hẹn với bác sĩ/chuyên gia. Họ cung cấp thông tin yêu cầu, bao gồm loại dịch vụ, ngày giờ và các yêu cầu đặc biệt (nếu có).
2. **Nhân viên tiếp nhận đơn hàng (Order):**  
   Nhân viên nhận thông tin đặt lịch từ khách hàng và ghi nhận yêu cầu trong hệ thống.
3. **Xác định bác sĩ/chuyên gia phù hợp:**
   * Hệ thống sẽ tự động tìm kiếm bác sĩ/chuyên gia phù hợp với yêu cầu của khách hàng, bao gồm các yếu tố như chuyên môn, lịch làm việc, và khả năng tiếp nhận bệnh nhân.
   * Nếu có bác sĩ/chuyên gia phù hợp, hệ thống sẽ thông báo cho nhân viên biết về lịch trình và tình trạng hiện tại của bác sĩ/chuyên gia.
4. **Thông báo đến bác sĩ/chuyên gia:**
   * Hệ thống thông báo cho bác sĩ/chuyên gia về yêu cầu đặt lịch của khách hàng, bao gồm thông tin chi tiết về yêu cầu dịch vụ, thời gian và các yêu cầu đặc biệt.
   * Bác sĩ/chuyên gia xác nhận hoặc từ chối yêu cầu (nếu có sự xung đột hoặc không thể đáp ứng yêu cầu).
5. **Trường hợp không có bác sĩ/chuyên gia phù hợp:**
   * Nếu hệ thống không tìm thấy bác sĩ/chuyên gia phù hợp với yêu cầu, hệ thống sẽ hiển thị thông báo cho nhân viên và khách hàng rằng không có bác sĩ/chuyên gia nào có thể tiếp nhận yêu cầu vào thời gian đó.
   * Nhân viên sẽ liên hệ với khách hàng để đề xuất các bác sĩ/chuyên gia khác có thể đáp ứng yêu cầu, hoặc thay đổi thời gian đặt lịch nếu cần.
6. **Đề xuất bác sĩ/chuyên gia khác (nếu cần):**  
   Nhân viên có thể thay đổi lựa chọn bác sĩ/chuyên gia cho khách hàng dựa trên khả năng của các bác sĩ/chuyên gia khác có sẵn trong hệ thống.
7. **Khách hàng xác nhận hoặc thay đổi yêu cầu:**  
   Sau khi được đề xuất bác sĩ/chuyên gia mới, khách hàng có thể xác nhận lại yêu cầu hoặc thay đổi yêu cầu của mình (nếu cần).
8. **Cập nhật hệ thống và thông báo:**
   * Sau khi khách hàng xác nhận bác sĩ/chuyên gia mới hoặc thay đổi yêu cầu, hệ thống sẽ cập nhật lại thông tin cuộc hẹn và gửi thông báo cho bác sĩ/chuyên gia về sự thay đổi.
   * Hệ thống cũng thông báo đến khách hàng về việc xác nhận cuộc hẹn thành công hoặc yêu cầu điều chỉnh.

#### **Các trường hợp ngoại lệ:**

1. **Bác sĩ/chuyên gia không xác nhận yêu cầu:**  
   Nếu bác sĩ/chuyên gia từ chối yêu cầu do xung đột lịch làm việc hoặc không thể tiếp nhận bệnh nhân, nhân viên sẽ phải tìm bác sĩ/chuyên gia thay thế cho khách hàng và thông báo lại.
2. **Khách hàng không đồng ý với bác sĩ/chuyên gia thay thế:**  
   Nếu khách hàng không đồng ý với bác sĩ/chuyên gia được đề xuất, nhân viên sẽ tiếp tục tìm kiếm và đề xuất các bác sĩ/chuyên gia khác, hoặc thay đổi lịch hẹn theo yêu cầu của khách hàng.
3. **Không có bác sĩ/chuyên gia phù hợp:**  
   Nếu không có bác sĩ/chuyên gia phù hợp với yêu cầu của khách hàng, hệ thống sẽ yêu cầu nhân viên thông báo cho khách hàng và đưa ra giải pháp thay thế như thay đổi thời gian, dịch vụ khác hoặc thông báo không thể đáp ứng yêu cầu.

**ACTOR GUEST:**

**Use Case: Dùng thử dịch vụ (Guest)**

**Mô tả:**  
Khách chưa đăng nhập có thể dùng thử một số tính năng tư vấn miễn phí để trải nghiệm dịch vụ.  
**Các bước:**

1. Khách truy cập vào hệ thống.
2. Chọn tính năng "Dùng thử dịch vụ".
3. Hệ thống cung cấp giao diện tư vấn miễn phí với nội dung giới hạn.
4. Sau khi dùng thử, hệ thống mời khách hàng đăng ký tài khoản để trải nghiệm đầy đủ.

**Use Case: Tìm kiếm và lọc bác sĩ (Guest/Customer)**

**Mô tả:**  
Khách hàng có thể tìm kiếm và lọc bác sĩ theo chuyên môn, đánh giá, hoặc kinh nghiệm.  
**Các bước:**

1. Người dùng truy cập mục "Danh sách bác sĩ".
2. Sử dụng công cụ tìm kiếm hoặc bộ lọc (chuyên môn, đánh giá, giá dịch vụ).
3. Hệ thống hiển thị danh sách phù hợp.  
   **Trường hợp ngoại lệ:**
4. Không tìm thấy bác sĩ phù hợp: Hiển thị thông báo và gợi ý thay đổi bộ lọc.