远盟普惠

安享百万院后照护服务

需求规格说明书

Version 1.0 拟制

作者：<刘博阳>

<珊瑚平台>

<20210426>

目录

[1. 概述 1](#_Toc70345019)

[1.1 目标 1](#_Toc70345020)

[1.2 预期读者及阅读建议 1](#_Toc70345021)

[2. 系统功能 1](#_Toc70345022)

[2.1 背景说明 1](#_Toc70345023)

[2.2 服务发起方式 1](#_Toc70345024)

[2.2.1 预约接口 1](#_Toc70345025)

[2.2.2 垫付工单 1](#_Toc70345026)

[2.3 院后照护工单调整 2](#_Toc70345027)

[2.3.1 字段调整 2](#_Toc70345028)

[2.3.2 实施记录页面 2](#_Toc70345029)

[2.3.3 自动关闭工单 3](#_Toc70345030)

[2.4 数据回传 3](#_Toc70345031)

[2.4.1 亿客平台接口 3](#_Toc70345032)

[2.4.2 成长平台报文体 3](#_Toc70345033)

版本历史记录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **日期** | **变更说明** | **版本** |
| 刘博阳 | 20210426 | 初始版本 | V1.0 |
| 刘博阳 | 20210428 | 完善细节 | V1.1 |
|  |  |  |  |

# 概述

## 目标

与太保平台的安享百万项目对接院后照护服务。

## 预期读者及阅读建议

此文档读者为：需求提出者、开发人员。

# 系统功能

## 背景说明

院后照护服务启动条件：1、垫付服务判责通过后由客户电话联系主动发起，此时预约信息来自于垫付工单中的信息；2、客户从安享平台发起，此时预约信息来自安享通过预约接口提交的预约请求。

本次与安享对接的院后照护服务，为每个客户提供的院后照护服务具体包含：出院护送、环境指导、照护指导、远程指导四项小服务，下文会将院后照护称呼为“大服务”，4项具体服务称呼为“小服务”。

## 服务发起方式

### 预约接口

采用对接安享百万住院垫付时提供的服务预约接口，请求字段完全一样，远盟接口收到信息后先将该会员信息进行备案，然后在预约工单池中创建其他健康流程的预约单，预约单和院后照护工单中需要将预约接口传来的信息展示给坐席用于判责，当【预约类型】传值为“院后照护”时，从预约单创建工单时，自动选择【院后照护服务】分类。

### 垫付工单

对于渠道来源为“安享百万”的快捷垫付工单，从【制定方案】到【关单】节点之前，除去撤单流程以外的每个节点中都保留一个按钮【实施院后照护】，点击按钮时按照垫付工单中的客户信息创建其他健康流程的院后照护工单。

工单创建位置：其他健康流程—院后照护服务

判断逻辑：点击【实施院后照护】按钮时：判断此用户信息是否有未关闭的照护工单，如果有则提示【有未关闭的照护工单】，不允许建单。

## 院后照护工单调整

### 字段调整

将安享预约接口传来的字段在照护工单中展示，与垫付工单字段相同。

### 实施记录页面

原型：<https://www.xiaopiu.com/web/byId?type=project&id=60583b97d1e1801bced8de99>

页面：院后照护服务实施记录页

只对于来源渠道为“安享百万”的院后照护工单，在【启动服务】节点增加按钮【实施记录】，记录页面中包含4项小服务名称，4项小服务按照从上到下有顺序逻辑，只有前一个小服务完成后才能启动下一个小服务，任何小服务进行取消操作后，服务流程中断不能再次启动，后续其他小服务状态也视为“已取消”。

只有最后一个小服务完成或任一小服务取消后，照护工单才能从【启动服务】节点点击提交流转到【服务完成】节点。如果有小服务没有完成，点击【提交】时提示【请先完善服务实施细节】。

页面中共有3种操作按钮【实施】、【取消】、【完成】，点击【实施】、【完成】按钮前要选择日期，点击【取消】按钮前需要先填写取消原因，点击按钮时要进行弹窗确认，确认后将选择的日期更新到对应日期字段下：

1. 点击【实施】按钮时更新服务时间，同时服务状态变为【服务中】，剩余次数减1，操作按钮变为【完成】和【取消】。
2. 点击【完成】按钮更新完成时间，将服务状态变为【已完成】，下一项服务的操作按钮为【实施】。
3. 点击【取消】按钮更新取消时间，取消时间为点击按钮的时间，后续服务中断。

远程照护服务的按钮功能不同于上面的三个服务：

1. 当“照护指导”完成后，“远程照护”的操作按钮变为【实施】和【取消】，实施时间可选范围：T至T+30，T为“照护指导”服务完成时间。
2. 选择好实施时间后点击【实施】按钮，将实施时间更新到服务时间里，剩余次数减1，操作按钮变为【完成】和【取消】。
3. 点击【完成】更新完成时间，之后可以申请第二次服务实施。第二次实施时将第二次服务时间更新到第一次服务时间下方。
4. 若点击【取消】按钮则更新取消时间并中断后续服务。

剩余次数初始值：

|  |  |
| --- | --- |
| 服务名称 | 剩余次数 |
| 出院护送 | 1 |
| 环境指导 | 1 |
| 照护指导 | 1 |
| 远程指导 | 2 |

### 服务自动关闭

从“照护指导”变为完成状态时开始计算，如果30天内 “远程指导”服务状态不是“已完成”，则根据使剩余次数修改服务状态并回传数据。且“实施记录页面”不可再更新内容，工单不受影响正常流转：

1. 若剩余次数为2：将“远程指导”服务状态改为“已取消”，
2. 若剩余次数为1：将“远程指导”服务状态改为“已完成”。

例：在4月1号完成了“照护指导”服务，直到5月1号都没有使用“远程指导”，则5月2号可以自动关闭。

## 数据回传

服务状态回传方式与垫付服务一样，由亿客提供接口和成长提供的报文体组合。

### 亿客平台接口

暂未提供

### 成长平台报文体

字段只需关注文档中“4、亿客推送垫付/照护状态实时接口”的请求参数。



回传时间点：每当 “实施记录”页面的小服务进行操作，或者工单建单/撤单时，通过接口更新服务状态。

文档中包含“大服务状态”和“小服务状态”，小服务状态与“实施记录页面”中的服务状态一致，大服务状态与小服务状态对应关系见下面表格。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **小服务状态** | **解释** | **大服务状态** |
| 4个均为“待服务” | 创建工单 | 已受理 |
| 任意服务状态变为“服务中” | 服务开始 | 服务中 |
| 4项服务状态都为“已完成”或任一服务状态为“已完成”，后续服务状态为“已取消” | 服务正常完成，或中途取消 | 已完成 |
| 4个均为“已取消” | 未提供服务前工单撤单 | 已取消 |