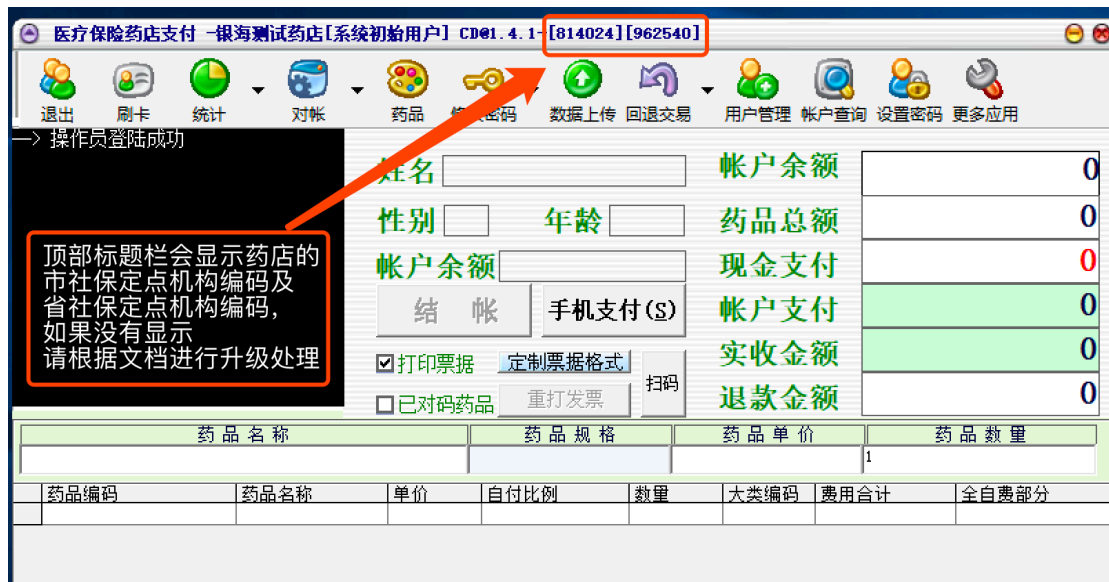


药店常见问题说明

一、关于程序：

1、如何确定药店程序为目前最新版？

如图所示，在程序顶部会显示当前登录药店的市社保定点机构编码和省社保定点机构编码。



如果药店当前程序主界面顶部没有此标识，请参考更新手册进行升级。

2、本次升级药品库问题

如果之前程序未进行过任何升级，那么本次程序更新同时会下载省上要求的统一药品库，这会导致原有药品库被替换。本次更新的药品库包含了异地支付的相关内容。

针对药店自行对码的药品库，在实体刷卡或者移动医保支付时有部分药品缺失的情况。

临时解决方法：药店可以暂时用公司原来的药品库替换 c 盘 ydzf 目录下的 yp.mdb。 (此方法仅针对暂未开通异地支付的药店有效)。如果开通了异地支付试点的药店，则不能进行替换，否则异地无法完成刷卡。

彻底解决办法：随着异地药店逐渐增多及全面放开异地刷卡，如果有自对码的需求，建议公司实际情况，以本次下发的新的药品库为基础制作自对码药品

库。

二、关于统计：

点击“统计”按钮，选择对应的分中心及日期，柜组选择全部。**基本医疗汇总**里包含了实体刷卡+移动医保的金额。如图：

查询统计

查询

清算申请

查询清算申请

清算合单

生成报表

退出

查询统计条件

开始时间

2018-09-01 00:00:00

结束时间

2018-09-30 23:59:59

柜组

全部

收费员

全部

分中心编号

武侯区\$668386

注：基本医疗汇总需要清算合单成功后才生成报表

查询统计类型

☐ 城乡居保明细

☐ 综合保险明细

注：成都市综合保险全市数据大集中，到中心结算时需打印一张报表。统计成都市的综保数据就包括所有的区县的综保数据。

综合保险汇总

基本医疗汇总

费用结算明细

费用项目明细

柜组统计

城乡居保汇总

特殊疾病

费用结算汇总

	人员状态	人次	费用总额	全自费部分	挂钩自费部分	符合范围部分	个人帐户支付
▶	离休	1	6.00	0.00	0.00	6.00	6.00
	退休	28	1151.50	0.00	0.00	1151.50	1151.50
	在职	45	3334.20	0.00	0.00	3334.20	3334.20

图上总金额为 4491.7 元

下图的**柜组统计**里**第一行是实体卡刷卡汇总，第二行是移动医保支付汇总。**
总费用也是 4491.7 元。和上图相等。

查询统计

查询 清算申请 查询清算申请 清算台单 生成报表 退出

查询统计条件
 开始时间 2018-09-01 00:00:00 结束时间 2018-09-30 23:59:59
 柜组 全部 收费员 全部
 分中心编号 武侯区

查询统计类型
☐ 城乡居保明细 ☐ 综合保险明细
 注：成都市综合保险全市数据大集中，到中心结算时需打印一张报表。统计成都市的综保数据就包括所有的区县的综保数据。

综合保险汇总 基本医疗保险汇总 费用结算明细 费用项目明细 柜组统计 城乡居保汇总 特殊疾病

柜组收入统计

操作员	费用总额	总人次	个人帐户支付金额	个人现金支付金额
系统初始用户	4455.700	73	4455.70	0.00
系统初始用户	36.000	1	36.00	0.00

如果要查看每笔支付的单笔明细，可以通过“统计”下的“费用结算明细”可以查询，如下图所示，可以根据时间段筛选和查看相关信息。

查询统计

查询 清算申请 查询清算申请 清算台单 生成报表 退出

查询统计条件
 开始时间 2018-09-01 00:00:00 结束时间 2018-09-30 23:59:59
 柜组 全部 收费员 全部
 分中心编号 武侯区

查询统计类型
☐ 城乡居保明细 ☐ 综合保险明细
 注：成都市综合保险全市数据大集中，到中心结算时需打印一张报表。统计成都市的综保数据就包括所有的区县的综保数据。

综合保险汇总 基本医疗保险汇总 费用结算明细 费用项目明细 柜组统计 城乡居保汇总 特殊疾病

费用结算明细

就诊序号	个人医保号	单位编码	姓名	性别	人员状态	费用总额	全自费部分	挂钩			
YD18090	58	01	78	03	02	娟	女	退休	70.50	0.00	
YD18090	24	09	30	70	57	胡	俊	女	退休	13.00	0.00
YD18090	73	02	37	54	99	群	女	在职	3.00	0.00	
YD18090	40	05	38	52	91	罗	蓉	女	退休	69.80	0.00
YD18090	30	01	40	00	77	刘	华	男	退休	19.80	0.00
YD18090	88	05	38	52	91	罗	蓉	女	退休	83.00	0.00
YD18090	76	01	34	00	74	尹	玉	女	退休	25.20	0.00
YD18090	21	07	01	54	47	仪	女	在职	39.00	0.00	
YD18090	48	01	11	13	09	杰	男	在职	19.80	0.00	
YD18090	49	01	38	54	99	张	迈	男	在职	66.00	0.00
MP18090	74	01	32		99	超	男	退休	36.00	0.00	
YD18090	18	02	94	74	30	薛	功	男	在职	49.50	0.00
YD18090	82	01	18	00	02	阎	松	男	退休	65.00	0.00
YD18090	97	01	26	01	11	唐	秀	女	退休	41.40	0.00
YD18090	91	01	72	01	11	蒋	英	女	退休	25.00	0.00
YD18090	56	01	18	00	02	阎	松	男	退休	60.50	0.00

上图中，就诊序列号 YP 开头代表刷实体卡的记录，MP 开头代表移动支付的记录（包含移动医保及移动现金支付）。

如果仅仅查看移动支付的单笔明细，可以通过“手机支付”→“退单”按钮，

选择对应的时间段后点击查看。

手机支付主界面

手机支付 退单

退单

☐ 社保编码: ☐ 交易号:

☒ 开始时间: 2017-03-01 14:41:03 ☒ 结束时间: 2017-05-25 14:41:03

回退交易数据

就诊编号	姓名	帐户支付	现金支付	统筹支付	费用总额	支付时间
MP1703221000269	韩昆	12	0	0	12	2017-03-22 15:49:47
MP1703221000269	韩昆	12	0	0	12	2017-03-22 15:49:47

费用明细

药品编码	药品名称	数量	价格	总额	收费时间	交易号
YP00011308	手工分浓缩血小板 (	1	1	1	2017-03-22 15:47:44	MP17032210002

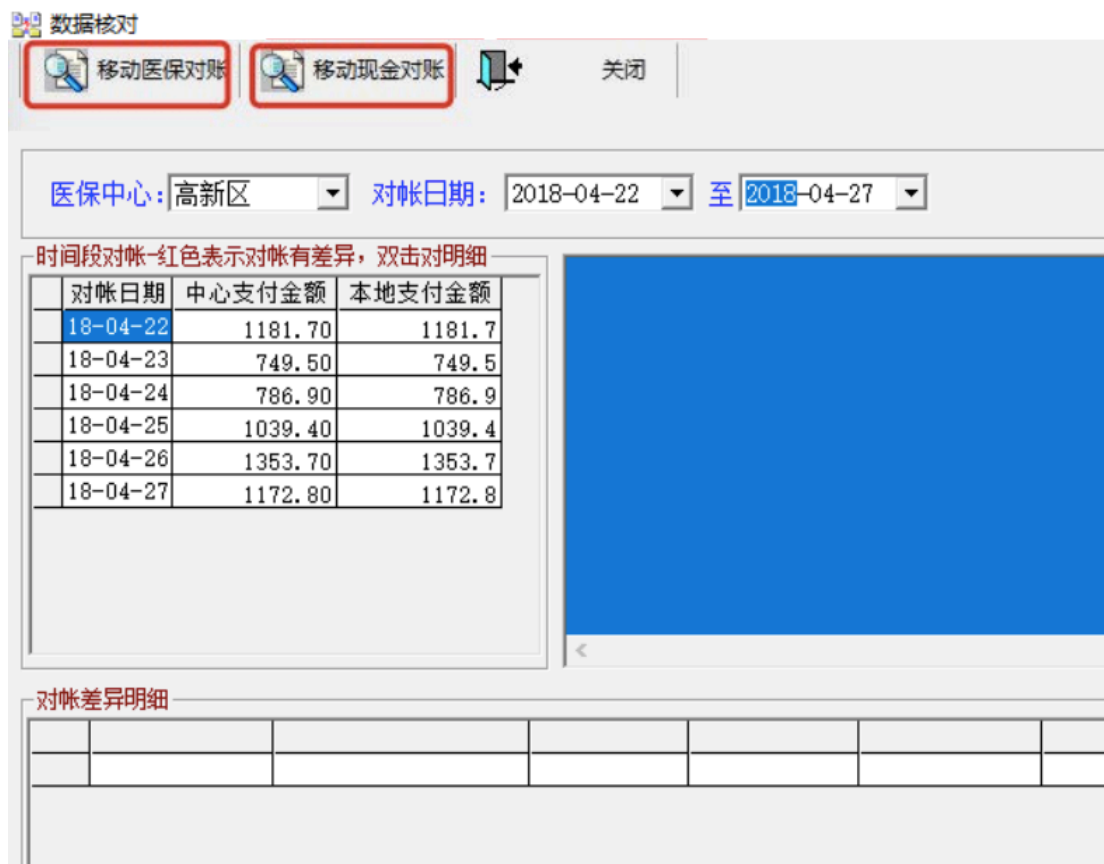
三、关于对账

“对账”指刷社保实体卡的对账；

“异地对账”指刷异地卡的对账；

“移动对账”指通过“手机支付”按钮进行扫描二维码支付的对账，其中又包括了“移动医保对账”（指扫描二维码后，电子社保卡支付的）和“移动现金对账”（用户未绑电子社保卡，或者卡余额不足本次消费，或药品不符合医保支付范畴，系统会自动转为自费完成支付，请注意：**程序不支持混合支付 !!! 要么全部医保支付，要么全部自费支付**）。

选择了所属医保中心，并筛选了起止日期后，如果对账下面“中心支付金额”和“本地支付金额”一样，说明所选时间数据正常。如果某一天数据为红色，中心和本地数据不一致的话，请拨打公司 4006702777 电话进行处理。



四、关于误报：

部分药店刷卡程序电脑安装了“360”、“毒霸”“QQ 管家”之类的防护工具，可能会对程序进行误报病毒，或者误操作删除程序部分功能，导致程序不能正常使用。建议在刷卡程序电脑卸载此类工具，加强员工规范使用此台电脑。

五、关于支付：

在进行支付宝支付时，只需出示支付宝首页的二维码。在付款二维码界面处，无论选择什么付款方式，对医保支付无影响，电子社保卡在开通了医保移动支付的药店优先级最高。如下图：



当药品不符合医保支付范围或者个人医保账户余额不足,该订单会转为支付宝自费支付（消费者支付宝余额、信用卡、花呗等等）。

如果以上问题都不存在，仍然扣了自费的话，可以解绑电子社保卡重新绑卡后进行测试支付。

六、关于清算：

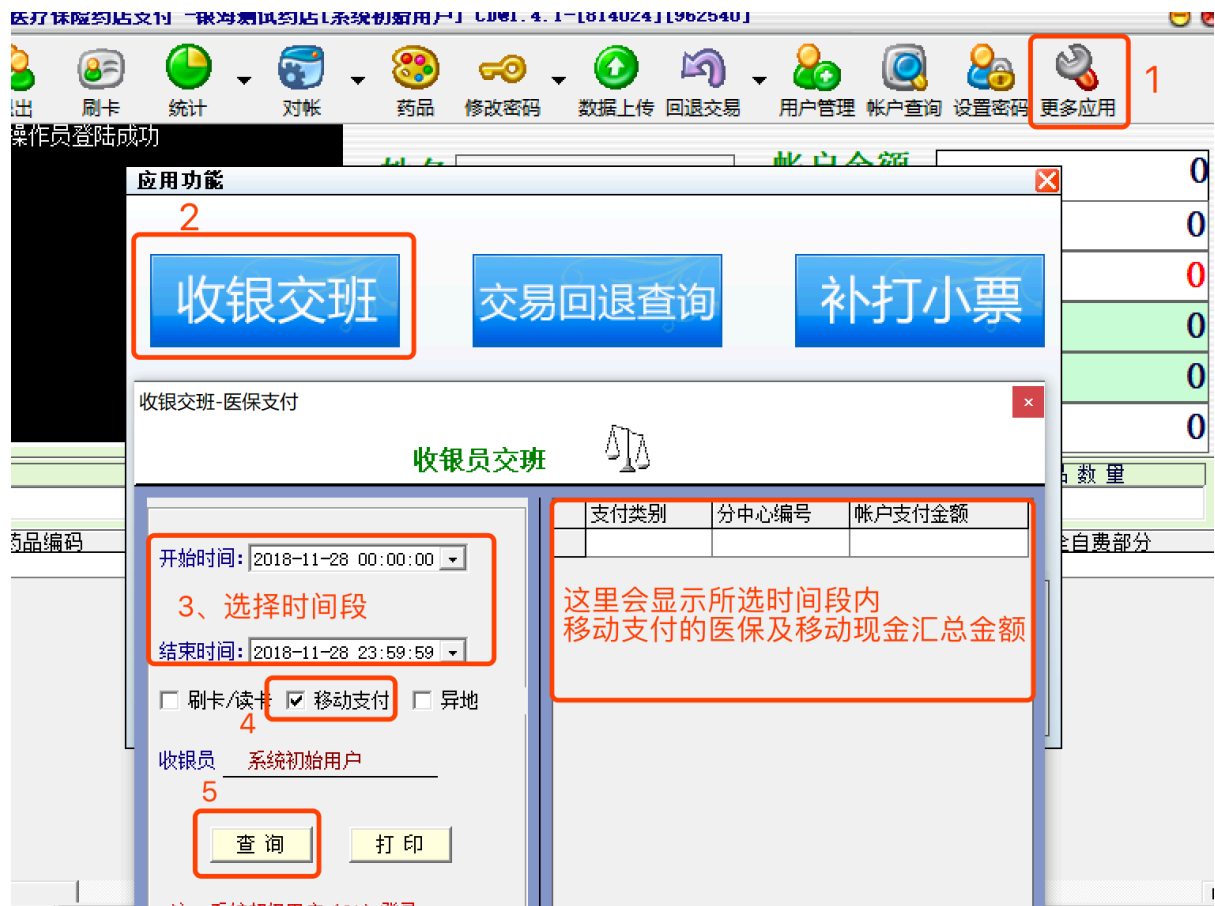
用户无论是否绑卡，都可以通过刷卡程序“手机支付”进行扫码支付。

1. 顾客在支付宝绑定了社保卡且个人账户余额充足，药品符合医保支付范围，优先调用医保卡支付。这部分医保支付的金额，和实体卡刷卡一起由社保局进行统一清算，无任何手续费。

2. 顾客未绑卡，或卡上余额不足等其他情况，属于支付宝自费支付(包括余

额、银行卡、花呗等等)，这部分金额在对账里为“移动现金对账”。移动现金的结算由支付宝扣除对应手续费后，第2天结算到药店提供的银行账户。

药店可以在“更多应用”→“收银交班”里查询所选时间段内刷卡及移动支付的汇总情况。



七、关于扫码枪：

如果点击了“扫码结算”，刷卡程序上没有任何反应，需要检查扫码枪是否支持扫描二维码，可以用如下方法测试：在桌面新建个文本文档，然后打开这个空白文本文档，鼠标在闪动时用扫码枪扫支付宝付款二维码，如果文档中显示出一串数字，说明扫码枪支持二维码。反之，则说明扫码枪不支持二维码或者有其他问题。

请购买或更换支持扫描二维码的扫码枪。

八、关于使用及更新：

具体使用及更新方法请参考“升级指南”。

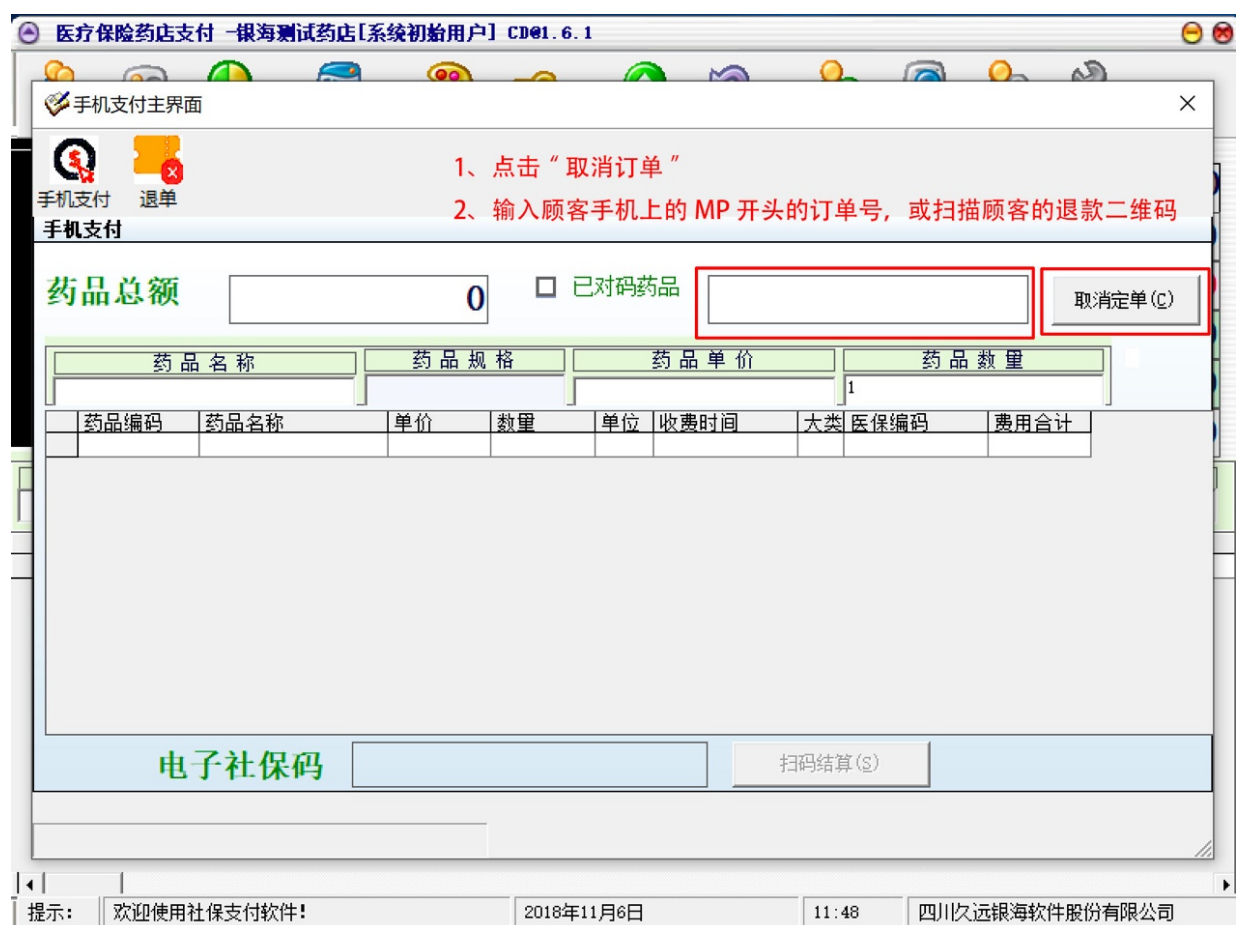
九、关于顾客付款后，药店端没收到账单但需要进行退款的处理：

有时由于网络原因，顾客手机端显示支付成功，但在退单或对账界面均查询不到该笔订单。

这时有两种方法可以立刻退款，(退款后可重新扫码支付)：

一是在手机支付界面右上方，先点击“取消订单”，然后输入顾客手机上MP开头的订单编号，如：MP1810301139575，即可立刻退款；

二是点击“取消订单”后，扫描顾客手机该笔订单的退款条形码(该条形码同样是MP开头的一个编码)，实现退款。



退

微信支付退款成功通知

+0.01

退款成功

退款方式

医保卡(7153)

商品说明

退款-药店购药 >

账单分类

消费-健康 >

关联记录

查看 >

创建时间

2018-11-29 16:07

订单号

商家订单号

商家可扫码退款或查询交易



MP1811291173642

标签和备注

添加 >