

就诊卡沉淀余额多渠道可退●追踪

# 福医二院门诊预交金这样轻松退



扫码了解更详细的预交金退款指南



福医二院在鲤城和东海两个院区均开设多个窗口办理门诊预交金退款

早报讯(融媒体记者林志安 通讯员陈玲玲 赵雅泳 文/图)近段时间以来,门诊预交金余额清退是泉州市各医疗机构的重要工作(详见东南早报8月25日A03版报道),退款事宜关系到广大群众的切身利益,在实际操作中出现了不少问题。

挂在你名下的门诊预交金都清退了吗?据读者张先生反映,8月,他收到了来自福建医科大学附属第二医院(简称“福医二院”)的多条短信,显示其本人和妻子以及父母、岳父等的多张门诊卡的余额可退,他通过在线申请退款和线下窗口办理退了1000多元,在窗口办理退款时被告知还有一张其亲戚门诊卡里的余额可退,他才想起来自己曾于多年前带着亲戚到医院就诊,办就诊卡时留的是他的手机号码。

记者从福医二院了解到,为积极响应国家卫健委号召,切实为群众办实事,该院全面开启门诊预交金余额清退工作。就群众普遍关心的退款问题,院方整理了一份详细的指南一一解答,以帮助群众轻松、顺利退款。

问:如何办理门诊预交金退款?

答:目前,医院提供手机在线申请退款、医院主动原路退款以及收费窗口办理退款三种退款渠道。

手机在线申请退款,请在微信中搜索“福建医科大学附属第二医院”服务号,在“掌上医院”菜单中依次点击“预交金退款”“退银行卡”“申请退款”,然后根据提示填写本人办理退款和代亲友办理退款的相关信息,并拍摄上传有效身份证明,审核通过后余额将退回您登记的银行卡内。如您的门诊卡余额是通过微信交款,且交款时间在1年以内,可选择“原路退”,余款将原路退回原交款微信账户。

收费窗口办理退款需携带就诊人身份证原件或复印件(未成年人可提供户口簿页、出生证明,过世亲人可用户口簿注销页、火化证明、死亡证明或村/居委会证明代替身份证明);如由他人代办,需同时提供代办人身份证原件或复印件;退款金额超过1000元时,需办理转账退款,请携带就诊人或代办人银行卡或预先记录银行卡号。

近期充值的预交金是通过微信支付或支付宝支付,且14天内未使用的,余额将原路退回交款账户。特别提醒,切勿借用陌生人微信、支付宝付款,以免余

额被原路退至陌生人账户。

问:收到通知退款的短信,为什么退款小程序却显示“没有可以转账退费的卡”?

答:如果您收到通知退款的短信,退款小程序却提示“没有可以转账退费的卡”,原因可能是:

1. 医院数据库中有您未登记身份证号的门诊卡,您可在退款申请页面只输入姓名,不要输入身份证号,点击“选择就诊卡”“确定”,页面将跳转至身份证信息补录界面,就诊人完成人脸识别验证,验证成功后可重新操作退款流程。

2. 其他患者手机号码登记错误,导致短信误发送到您的手机上。

问:线上提交退款申请后,发现信息填错了怎么办?

答:您可在退款小程序上点击“预交金退款”“退银行卡”“申请记录”“编辑收款信息”,修改信息后重新提交。

问:退款申请被驳回,重新申请为什么显示可退余额为“0”?

答:因为您的申请已在退款流程

中,没有其他余额可退,所以再次申请显示可退余额为“0”。您只需在我院退款小程序上点击“预交金退款”“退银行卡”“申请记录”,查看驳回原因,点击“重新申请”,根据驳回原因修改信息,然后重新提交即可。

问:退款申请审核已通过,为什么没收到退款?

答:审核通过后我们将在3—5个工作日内退款到您登记的银行账号上,如未收到退款,可能是由于您登记的收款信息有误(如户名与卡号不符、卡号错误、银行卡被停用等)导致转账失败。

请点击“预交金退款”“退银行卡”“申请记录”查看流程状态,如状态为“审核驳回”,请查看驳回原因,点击“编辑收款信息”进行修改,然后重新提交。

问:小孩、老人未办理银行卡,怎么申请线上退款?

答:可由持有银行卡的亲友代办代收退款。

问:小孩未办理身份证,线上申请退款应上传什么身份证明?

答:可上传孩子的户口簿页、出生证明等作为身份证明。

问:很多年前办理的就诊卡,已经找不到卡了,可以退款吗?

答:可以,线上线下均可无卡办理退款。

问:线上申请退款被驳回的原因是什么?

答:1. 收款信息异常/卡号错误:您登记的银行卡无法转入款项,请核实收款人姓名、银行卡号,并确保该银行卡可正常收款。

2. 身份证照片缺失:您上传的不是就诊人及代办人的身份证照片,请重新拍照上传。



## ■锦美街 井盖已经更换

周先生来电:鲤城区锦美街锦美工业楼前方水泥路面上有一个圆形井盖破损,车辆经过时不仅发出响声,而且会陷下去,存在交通安全隐患,希望有关部门尽快处理。

泉州市城市管理综合考评中心接到96339来电后回复:我们会转给责任单位处理。

96339回访时,周先生回复:破损的井盖已更换。

## ■青莲街 违停车不在了

吴先生来电:丰泽区城东街道青莲街靠近东星路路口,有一辆小车上经常违停在机动车道上,占用一个车道,有时候白天还没开走,十分影响通行,存在交通隐患。

丰泽交警五中队接到96339来电后回复:我们已联系该车车主,告知他以后不能占道违停。

96339回访时,吴先生回复:没看到这辆违停车了。

## ■灵石路 路灯恢复照明

何先生来电:晋江市永和镇灵石路英墩村路段有多盏路灯不亮。

永和镇政府接到96339来电后回复:我们会转给责任人员处理。

96339回访时,何先生回复:路灯恢复照明了。

## ■北峰供销社宿舍 污水不再外溢

刘女士来电:丰泽区清源街道城北路北峰供销社宿舍一楼,放电动车的地方污水管道破裂,导致污水横流。

泉州市城市管理综合考评中心接到96339来电后回复:我们转给相关部门处理。

96339回访时,刘女士回复:污水管道修好了,污水不再外溢。

(柯丽娟 张小玲 刘燕婷 吴奕云 整理)

## ■失地保障金未收到 官桥镇政府: 因未收到申请材料

许先生来电反映:我是安溪官桥镇官桥村的村民。我们村里60周岁以上的失地人员每个月可以领失地保障金,我老婆已经68岁了,却一直没有收到这笔钱。

官桥镇政府回复:当时统一办理相关手续时,许先生的妻子户籍不在我们辖区,她的户籍是后面才迁入的。我们有通知该村民提交相关材料,但一直未收到材料。我们会再联系该村民做好解释工作。

## ■创意大道路灯坏了 泉州市南翼集团: 配件到位后即维修

吴先生来电反映:南安市创意大道的路灯坏了大半个月,影响车辆夜间的行驶视线,存在交通隐患,希望部门及时维修。

泉州市南翼集团有限公司回复:经初步排查,该路段变压器频繁跳闸,导致路灯配件损坏而不亮。因该路段是2014年建的项目,路灯原配件采购比较困难,我们已经在抓紧采购,等配件到位后会立即维修。

## ■化粪池堵塞污水外溢 油园村村委会: 正在申请维修资金

郑女士来电反映:惠安县紫山镇油园村翁后街144号附近一店铺门前的化粪池已堵塞二十余天,污水一直外溢到路面上,恶臭难忍,严重影响周边住户的生活。

油园村村委会回复:此前,我们已接到多名村民反映,并多次安排工作人员与周边几户涉及排水的业主进行协商,但由于维修化粪池所需费用较高,业主们之间未能达成一致意见。目前,我们已向上级部门申请维修资金,需等待审批后方可开展相关修复工作。

(刘燕婷 张小玲 张圆圆 整理)