

24 小时电话医生卡服务手册

尊敬的先生/女士：

您好！感谢您对国华人寿保险股份有限公司（以下简称“我司”）的认可，我们将为您送上 24 小时电话医生卡服务，我们尽心为您的美好生活保驾护航！

一、服务内容

1. 电话医生

服务内容：通过电话沟通的方式为客户解答各类健康咨询，包括：常见急症处理建议、日常疾病预防和治疗建议、症状体征答疑、季节病的预防与治疗建议、康复建议、体检方案建议及体检报告解读、就医住院指导等。

序号	项目	项目说明
(1)	会员本人的日常伤、病和医疗疑问的解答与建议	
1)	常见急症处理建议	常见急性伤、病处理的咨询
2)	日常疾病预防和治疗建议	常见疾病预防和治疗的咨询（不含中医咨询、医疗美容咨询、心理咨询等服务）
3)	症状、体征答疑	根据会员自述症状、体征，分析身体健康状况及解决方式的建议
4)	季节病的预防与治疗建议	针对在不同季节容易高发的疾病，提供预防和治疗方面的建议
5)	康复建议	提供常见疾病、术后康复建议
6)	体检方案建议及体检报告解读	为会员量身设计体检方案，并为会员解读报告，及提出进一步保健、治疗建议
7)	各种医疗报告的解读	根据会员提供医疗报告，分析并解释病情
(2)	会员本人遇到的各类就医疑问的解答	

1)	推介医院	在远盟健康的网络医院范围内根据会员需求推介优质医院、特色科室及医学专家
2)	就医指导	根据会员病情协助会员选择科室，解决就医困惑
3)	住院指导	住院相关手续办理注意事项咨询
(3)	特定会员人群医疗问题咨询	
1)	婴幼儿	婴幼儿常见病及日常护理、疫苗接种等咨询
2)	女性	妇科常见病及孕期护理常识，孕产期随检计划咨询
3)	老年人	常见老年疾病的预防和治疗、心脑血管疾病的预防和治疗、日常保健等咨询
4)	差旅人员	差旅地多发病、高发病相关医疗问题咨询
(4)	突发流行性疾病和传染病的医学知识普及与指导	

服务有效期：1年

服务时效：7*24小时。

服务流程：客户拨打400-818-5050提出答疑咨询需求，核实客户身份后初步分诊，转接至科室医生解答疑问。

服务对象：客户本人。

服务次数：服务有效期内不限制使用次数。

2. 在线图文问诊

服务内容：为客户提供以图片和文字形式的实时在线交流的服务。

服务有效期：1年

服务时效：9:00-21:00

服务流程：客户通过国华悠健康平台（进入平台请扫描电话医生卡所附二维码）按关键信息提示描述自身健康问题，医生会在10分钟内响应并根据客户的具体情况提供一对一专业健康和医学指导。

服务对象：客户本人。

服务次数：服务有效期内不限制使用次数。

注意事项：

1. 医疗健康信息咨询内容仅供会员参考，不作为诊断治疗依据；
2. 医疗健康信息咨询服务不是电话诊疗，也不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行；
3. 医疗信息咨询服务，将通过由第三方服务商提供的完整的健康咨询系统进行。电话医生通过该系统答复咨询并给出建议，以确保咨询过程的标准和完整，保证咨询质量。

二、 附则

1. 电话医生服务需在有效期内激活后使用，逾期失效；激活方式在国华悠健康平台激活；
2. 电话医生服务由我司合作的第三方服务商提供。本服务手册解释权归我司所有。
3. 如您的服务产生问题时可拨打 95549 进行反馈。