3秒医生(24小时视频医生)海外使用Q&A

**1**、**Q:3**秒医生主要服务有哪些**?**

A:(1)【家庭医生服务】:7\*24小时全科医生视频服务,一键视频实现部分常见

病、慢性病的咨询服务。

(2)【专家咨询服务】:用户在希望获得专家给出指导建议时,最快24小时内即可安排专家与用户进行视频咨询,给出指导建议。

(3)【电子病历服务】:在家庭医生的协助下,将所有就诊资料录入到电子病历中形成连续的健康档案,便于后续就诊时能够获得全面的既往病历。

**2**、**Q:3**秒医生所在医疗机构

A:北京新德恒门诊部是一家拥有全科牌照的综合门诊部,于2004年成立。已

有15年的服务时间。

**3**、**Q:3**秒医生服务系统是什么**?**

A:手机微信小程序

**4**、**Q:3**秒医生服务时间段是多少

A:7\*24小时服务,无需预约,全年无休。

**5**、**Q:3**秒医生每次呼叫医生的服务时间是多久**?**

A:不限时长

**6**、**Q:3**秒医生问诊次数有限制吗**?**

A:会员服务期内不限次。

**7**、**Q:3**秒医生服务对象有哪些

A:注册会员及家属均可使用

秒医生会员有两种:

(1)年度会员/3人

(2)3年会员/6人

不限次视频咨询医生,并帮助建立家庭健康档案。每位家庭成员均可建立自己的独立病历,来保持各自咨询的连续性。

**8**、**Q:3**秒医生都能看哪些常见病呢**?**

A:226种疾病全覆盖

**9**、**Q:3**秒医生后台有多少位医生在线呢**?**

A:每天不低于300名全科医生在线,所有医师均具备《医师资格证》《执业医

师许可证》双证上岗,均曾就职于公立医院,主治及以上级别,4年以上临床从业经验。

**10**、**Q:3**秒医生后台有哪些三甲医院支持**?**

A:覆盖多达50个临床科室,目前签约1000+名以北京协和医院为主的全国知名

三甲医院副高级别以上专家。

**11**、**Q:3**秒医生都有服务资质吗**?**

A:所有在线视频沟通的医生均需具备国家认证的医师资格

**12**、**Q:3**秒医生家庭医生资质怎么查看**?**

A:用户可在视频中随时查看医师资格证。

**13**、**Q:3**秒医生统一上班吗**?**

A:为保证视觉体验以及服务质量,医生服务统一在专业的视频呼叫中心

**14**、**Q:3**秒医生真的是**24**小时吗**?**

A:是的。为确保用户任何时间可以获得医生指导,医生7\*24小时视频服务,夜

间也可以随时呼叫。

**15**、**Q:3**秒医生一般多久接听响应**?**会不会占线呢**?**

A:10秒内视频接通。占线情况很少,我们会实时监控流量,增加医生服务岗位。

**16**、**Q:3**秒医生可回拨用户吗**?**

A:如视频咨询意外中断时,3秒医生可回拔用户

**17**、**Q:3**秒医生可转接其他医生吗**?**

A:可以,为保证咨询专业性,医生可通过呼叫转接将视频转接给用户上次咨询

的医生或更适合用户病情的医生。

**18**、**Q:3**秒医生咨询后我记不住怎么办**?**

A:为保证用户视频后能清晰掌握自身病情和医生建议,视频完毕后,医生会为

用户发送本次病情总结以及指导建议。

**19**、**Q:3**秒医生能做哪些家庭健康管理**?**

A:为用户提供营养科学、养生方法、合理健身、疲劳缓解等方面的指导,促进

用户维持健康体质。

**20**、**Q:3**秒医生能做体检报告解读吗**?**

A:是的,可以帮助用户解读体检报告,如有异常,讲解分析可能原因,并指导

选择适合的专家科室就医。

**21**、**Q:3**秒医生能做哪些常见疾病指导**?**

A:针对发热、咳嗽、咽痛、腹泻、腹痛、尿频、尿急、尿痛、呕吐、头痛、头

晕、皮疹、过敏等症状,以及医院就医后存在的疑问。

**22**、**Q:3**秒医生能做哪些慢性疾病指导**?**

A:可针对高血压、糖尿病、高血脂等慢性疾病给岀日常监测要求、根据监测指

标调药指导,帮助延缓病情进展。

**23**、**Q:3**秒医生能做线上绿通咨询服务吗**?**

A:根据用户的病情,全科医生会判断是否需要启用线上绿通,联系三甲专家(线

上或线下会诊),给会员权威保障。

**24**、**Q:3**秒医生专家咨询服务是什么**?**

A:在用户遭遇重大疾病时(含保险公司约定的重大疾病,以及需要手术治疗的任

何疾病)。

**25**、**Q:3**秒医生可以预约哪些专家呢**?**如何收费**?**

A:以北京协和医院为主的北京各大三甲医院副高及正高以上专家。

收费标准

副高专家1980元/次/30分钟;正高专家2980元/次/30分钟。

**26**、**Q:3**秒医生专家咨询方式是**?**

A:可以线上视频咨询,也可到北京德恒门诊部线下看诊。

**27**、**Q:3**秒医生专家多久可以约到呢**?**

A:1天~3天,最快24小时内。

**28**、**Q:3**秒医生专家咨询能做重症诊断咨询吗**?**

A:是的,针对重大疾病(需住院、手术治疗的疾病)的初步判断咨询,给出建议,

减少误诊。

**29**、**Q:3**秒医生专家咨询能做重症检查咨询吗

A:针对重大疾病(需住院、手术治疗的疾病)的必要检查手段、CT/核磁/造影

病理等大型检验的结果、给出咨询建议,减少误诊。

**30**、**Q:3**秒医生专家咨询能给予重症治疗方案咨询吗**?**

A:针对重大疾病(需住院、手术治疗的疾病)的治疗方案、治疗后并发症可能性

给出咨询建议,减少误治。

**31**、**Q:3**秒医生能给予重症预后咨询吗**?**

A:是的,针对重大疾病(需住院、手术治疗的疾病)的疾病预后、康复方案、复

查方案进行评估,给出咨询建议。

**32**、**Q:3**秒医生专家咨询如何做线下绿通衔接**?**

A:我方医生或专家判断是否需要到科室现场就医/住院,如需要继续启动线下绿

通,专家将明确告知就医时必须的注意事项,包括但不限于必要的前期检査,身体的注意事项,就医前的生活禁忌等。

**33**、**Q:3**秒医生电子病历服务是什么**?**

A:为保证服务质量,如到医院就医一样,3秒医生会为会员建立线上终身免费

电子病例。

**34**、**Q:3**秒医生可以为全家家庭成员建立吗**?**

A:为满足家庭多人易用性体验,用户可在一个手机端为每个家庭成员建立独立

的电子病历。

**35**、**Q:3**秒医生电子病历自建病例包含哪些**?**

A:用户可自行上传文字、图片到病历中。

**36**、**Q:**我的病例资料是影像**(X**射线、**CT**、核磁共振、超声等**),**可

以建立吗**?**

A:可以,影像是就医的关键资料,用户可自行上传数字影像到病历中,数字影

像为 DICOM格式。

上传方式

(1)电脑打开http://e.hh-medic.com,用个人手机及验证码登陆;2)点击档案后面+号选择影像压缩文件并上传

(3)上传成功后,30分钟内系统会自动关联您的健康档案

**37**、**Q:**病理切片可以建立吗**?**

A:可以,您可以将病理切片包装好并快递到我司。我司完成切片扫描

**38**、**Q:**登陆**3**秒医生的方法**?**

A:三种方法:

(1)微信小程序中搜索“3秒医生”,点击关注。

(2)微信扫“3秒医生”小程序码即可关注

(3)关注“德恒医疗”公众号,在“服务项目”中点击“3秒医生”

**39**、**Q:3**秒医生可以开处方药吗**?**（仅回国期间可用）

A:可以,3秒医生具有线上处方权,可以为患者开具处方药

**40**、**Q:3**秒医生如何送药上门**?**（仅回国期间可用）

A:购药后,3秒医生可链接第三方送药公司送药上门(如京东、叮当快药、饿了

吗等渠道)。

**41**、**Q:3**秒医生可以申请发票吗**?**

A:可以,您购买后可以在小程序点击“申请发票”,发票可以为您邮寄到家。

**42**、**Q:3**秒医生的地址管理有什么用**?**（仅回国期间可用）

A: 您完善家庭地址后可以便于邮寄发票和快递送药。

**43**、**Q:3**秒医生如何激活服务呢**?**

A:(1)在3秒医生小程序中点击立即续费,开通会员。

(2)通过3秒医生合作伙伴购买会员邀请码,在小程序中“邀请码激活”内输入即可激活会员服务。



**44**、**Q:3**秒医生可以三方视频吗**?**我希望陪父母一起听取医生建议。

A:可以,家庭主账号会员可点击小程序右下角的“+”号,点击陪同咨询,选择

名家庭成员,即可发起三方视频。

**45**、**Q:3**秒医生应用哪些行业最多**?**

A:医养地产:买房子送健康,签约24小时家庭医生;

体检中心:检后解读报告+健康管理养老机构:打造24小时养老病房月子中心:1-3岁宝妈照护神器

**46**、**Q:3**秒医生如何保证服务质量**?**

A:为保证服务,3秒医生三重质控,三重保障

(1)招聘质控 (2)上岗质控 (3)进阶质控

(4)专家学术把关;(5)用户主动回访;(6)医生相互评价;