# 电话医生服务

**服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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** | |

**2、特别说明**

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. 医疗健康信息咨询服务，将通过完善的问诊系统进行。远盟医生通过该系统问诊，确保咨询过程的标准和完整，保证咨询质量；
4. 医疗健康咨询服务仅限会员本人使用。

**3、服务区域**

电话咨询、不限区域和次数。

**4、服务方式**

拨打指定的服务热线。

**服务流程图**

1. 会员拨打指定服务热线提出咨询需求
2. 协调员核实会员身份
3. 协调员确认会员身份及需求，初步分诊
4. 电话转接至对应科室医生
5. 医生解答会员疑问
6. 服务结束