## 医疗健康信息咨询服务（健康咨询）

**1、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。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**

## 健康档案

1. **服务内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **项目说明** |
| **健康档案** | 1. 会员通过微平台建立专属的电子健康档案，并可根据自身不同阶段的身体情况实时更新。 2. 服务商依据会员的病情需求，结合健康档案的信息支持，为会员提供更有针对性的建议指导。 |

1. **特别说明**

健康档案可作为健康保健、诊疗、救助时提供的重要参考依据，请确保信息的完整和准确。档案生成后，可便于会员随时调阅。

1. **服务区域**

互联网使用，不限范围。

1. **服务方式**

会员登录移动端微平台，获取服务。

1. **服务流程图**

## 健康问卷评测

1. **服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **项目说明** |
| **健康评测：**根据用户提交的健康评测问卷，系统自动生成包含人际关系、压力管理、成就、能力、人格特质、神经症、职业、趣味人格、婚姻家庭、中医体质、身心健康、情绪和生活方式共13类，70余个常见问题的评测结果，并提供针对结果的全面解读、数据统计分析与改善知识。 | | |
| **（1）** | **生活方式评估与指导** | |
| 1） | 评估 | 对会员的各项健康状况进行评估；  解读各项健康状况的含义；  展示会员健康评估结果的人群分布。 |
| 2） | 科普 | 基于健康评估结果，详细指导预防保健措施，以防为主，保持身心健康。 |
| **（2）** | **健康管理评估产品说明及操作手册** | |
| 1） | 产品手册 | 具体参见 |

1. **特别说明**
2. 本服务生成的报告和建议不应作为诊断或治疗依据，用户的任何医疗行为应遵从医嘱。
3. 本服务适用人群为18周岁以上成年人。
4. 用户有权选择是否遵从本服务提供的疾病诊断建议及后续方案，远盟并不应为用户的该等选择造成的相关后果承担责任。
5. **服务区域**

互联网使用，不限区域。

1. **服务方式**

会员登录移动互联端微平台，获取服务。

1. **服务流程图**

## 自助挂号服务

**1、服务内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **项目说明** |
| 自助挂号 （不限次） | 会员通过微信平台注册会员，登录到指定页面进行挂号服务。   1. 会员需预先注册微平台会员方可享受此项服务。 2. 本服务对应的挂号渠道为公共渠道，仅负责提供挂号平台，不保证成功率。 3. 本服务仅开放给水滴的有效会员进行注册并使用，不单独提供给非会员。 |

**2、特别说明**

1. 医院挂号费用及诊疗费用由会员自行承担。
2. 部分医院预约时需要提供就诊卡卡号等资料，请会员提前自行办理就诊卡。

**3、服务区域：**

自助挂号服务范围以挂号平台页面显示为准，或点击查看。

**4、服务方式**

会员自行登录并注册微平台获取服务。

**5、服务流程**

## VIP预约挂号服务

**服务内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **项目说明** |
| VIP预约挂号服务 | 服务商根据会员需求和病情，在7个工作日内为其预约指定医院、科室的号源就诊 |
| 提供诊前分诊和诊后健康指导服务。 |
| 本服务每人每年只可享受一次（成功计为一次），过期无效。 |

**2、服务说明**

1. 本服务仅限会员本人使用，服务费不包含挂号费，挂号费及任何相关医疗费用需由会员自行承担。
2. 本服务的疾病范围以保险公司规定的范围为准，如无特别规定，则服务的观察期默认为30天；
3. 服务商提供预约副主任及其以上级别医生的门诊号源，不承诺门诊类型（口腔类专科只保证普通门诊的预约）。不承诺点名预约。
4. 不提供传染类疾病及精神类疾病的门诊预约，不支持产科建档服务。
5. 安排时限7个工作日指从接到会员号源安排所需材料开始算起。
6. vip预约挂号服务可以根据会员的实际情况，为其预约合适的科室和医生的号源，若因会员指名专家（不承诺成功）而产生额外费用，需由会员自行承担。
7. 在服务落实前取得会员确认。会员接受预约挂号服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成。
8. 服务仅限会员本人在使用，会员年龄需≤60周岁或以保司指定保险产品规定为准。
   1. **服务区域**

点击查看。（服务范围将随业务发展不断更新）

* 1. **服务方式**

拨打水滴指定的服务热线。

* 1. **服务流程**

## 重疾住院安排服务

**1、服务内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **项目说明** |
| 重疾住院安排服务 | 会员于保单生效过等待期后不幸首次罹患保险条款约定的重大疾病，可为客户在指定网络医院清单内安排一次住院安排服务 |

**2、特殊说明**

1. 重疾住院安排服务所产生任何相关医疗费用需由会员自行承担。
2. 本服务若与重疾保险绑定，则重大疾病以保险公司指定的重大疾病标准为准， 首年的观察期与保险产品一致；续服则无观察期限定。本服务若未与重疾保险绑定，则重大疾病以中国保险行业定义的疾病标准为准，服务的观察期默认为90天。
3. 会员需首次罹患规定的重大疾病后方可使用本服务，既往病史及转移癌不在本服务范围内。
4. 服务商将在服务落实前取得会员确认，会员接受服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成。
5. 重疾住院安排服务指定医院、科室，不可指定医生；如会员已自行获取相关医院出具的入院书面证明（如住院单），视为指定医生，将以个案形式提供新的评估及服务。
6. 由于医院方或非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，服务商会进一步为会员协调其他时间就诊。
7. 服务仅限会员本人在使用，会员年龄需≤60周岁或以保司指定保险产品规定为准。

**3、重大疾病范围及介绍**

点击查看。

**4、服务区域**

点击查看。（服务范围将随业务发展不断更新）

**5、服务方式**

会员致电水滴指定的服务热线并提出服务申请，将在10个工作日内为会员完成重疾住院安排服务。

**6、服务流程**

## （七）重疾国内二次诊疗意见服务

**1、服务内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **项目说明** |
| 重疾第二诊疗意见  （一次） | 服务商可通过收集会员必要的医疗资料（如诊断证明、结果报告等），由医生专家针对会员的病情描述和医疗资料给出书面《第二诊疗意见报告书》：   1. 会员应尽可能完整的提供与病情相关的医疗资料。若通过邮寄形式，需提前做好备份防止材料遗失；若通过电子形式，应保证影像清晰。 2. 服务商提供的第二诊疗意见以会员提供的医疗资料作为参考依据。 3. 服务商将在接到会员需求及完整医疗资料后的5个工作日内出具《第二诊疗意见报告书》。 |

1. **特殊说明**
2. 涉及材料邮递费用需客户自理。
3. 本服务若与重疾保险绑定，则重大疾病以保险公司指定的重大疾病标准为准， 首年的观察期与保险产品一致；续服则无观察期限定。本服务若未与重疾保险绑定，则重大疾病以中国保险行业定义的疾病标准为准，服务的观察期默认为90天。

**3、服务区域**

拨打水滴指定服务专线提出服务需求，不限区域。

**4、服务流程**