

# 健康服务说明函

## 《线上医疗管家 I 》

### 一、图文问诊服务

#### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内 12 次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】填写症状描述，发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

### 二、视频问诊服务

#### 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内 12 次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；

- 2) 本服务的咨询内容仅供参考, 不可作为医疗诊断的依据, 当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时, 应以临床医生建议为主。

### 三、问诊开药服务

#### 1. 服务内容

全科医生根据被保险人的问诊情况, 依据合理且必需的原则为被保险人提供用药建议及合理开药, 经药师在线审核, 被保险人可在线购药。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

配送时效: 15 个中心城市 (北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州) 支持下单后最快 28 分钟送达, 其他城市 1-3 天送达。

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序, 登录授权进入服务页面, 全科医生会在被保险人问诊后根据病情开具处方或非处方药品, 送药到家。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅为问诊开药服务, 不包括药品费用, 具体药品费用需由购药人自行承担;
- 2) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款: 除药品质量原因外, 药品一经售出, 不得退换;
- 3) 根据国家法规规定, 线上购药需进行实名验证; 开具互联网医院处方 (处方药) 需提供复诊证明 (首诊医院的处方或首诊医院的病历); 不支持首诊疾病的开药和送药;
- 4) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射针剂类药品;
- 5) 根据《互联网医院管理条例》规定, 考虑儿童用药的安全性, 7 岁以下儿童不支持线上开具处方药;
- 6) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时, 被保险人应及时线下就诊, 并采取必要的治疗措施。

## 《线上医疗管家 II》

### 一、图文问诊服务

#### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式, 为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解, 帮助被保险人获得健康和医疗信息。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务时间: 7\*24 小时
- 2) 服务次数: 服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】填写症状描述，发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 二、问诊开药服务

#### 1. 服务内容

全科医生根据被保险人的问诊情况，依据合理且必需的原则为被保险人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，被保险人可在线购药，

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在被保险人问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅为问诊开药服务，不包括药品费用，具体药品费用需由购药人自行承担；
- 2) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 3) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名验证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 4) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射剂类药物；
- 5) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 6) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，被保险人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

## 《线上医疗管家III》

### 一、图文问诊服务

#### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】填写症状描述，发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

# 二、视频问诊服务

## 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

# 三、问诊开药服务

## 1. 服务内容

全科医生根据被保险人的问诊情况，依据合理且必需的原则为被保险人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，被保险人可在线购药。

## 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在被保险人问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅为问诊开药服务，不包括药品费用，具体药品费用需由购药人自行承担；
- 2) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 3) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名验证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 4) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射针剂类药品；
- 5) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 6) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，被保险人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

## 《线上医疗管家IV》

### 一、图文问诊服务

#### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】填写症状描述，发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 二、语音问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过语音交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【语音问诊】发起线上语音咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当语音问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 三、视频问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 四、问诊开药服务

### 1. 服务内容

全科医生根据被保险人的问诊情况，依据合理且必需的原则为被保险人提供用药建议及合理

开药，经药师在线审核，被保险人可在线购药。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在被保险人问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务仅为问诊开药服务，不包括药品费用，具体药品费用需由购药人自行承担；
- 2) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 3) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名认证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 4) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射剂类药品；
- 5) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 6) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，被保险人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

# 《线上医疗管家 A》

## 一、图文问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】填写症状描述，发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 二、语音问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过语音交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【语音问诊】发起线上语音咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当语音问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 三、视频问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 四、问诊开药服务

### 1. 服务内容

全科医生根据被保险人的问诊情况，依据合理且必需的原则为被保险人提供用药建议及合理



开药，经药师在线审核，被保险人可在线购药。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在被保险人问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务仅为问诊开药服务，不包括药品费用，具体药品费用需由购药人自行承担；
- 2) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 3) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名认证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 4) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射针剂类药品；
- 5) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 6) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，被保险人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

# 五、健康档案服务

## 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，被保险人使用问诊咨询等健康服务后，我们会为被保险人建立专属个人健康档案并长期动态更新维护，方便被保险人了解自己的医疗及健康信息。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

服务次数：服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【健康档案】可查看被保险人的健康档案信息。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为医疗及健康信息记录，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

# 六、报告解读服务

## 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，被保险人可享受体检报告解读或其他医学检查报告解读服务，深度

分析和解读异常指标，全科医生会结合被保险人的健康档案资料，给出合理的医疗和保养建议。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【报告解读】可呼叫全科医生为被保险人解读体检及其他医学检查报告。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为健康咨询服务，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

# 《线上医疗管家 C》

## 一、图文问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】填写症状描述，发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 二、语音问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过语音交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【语音问诊】发起线上语音咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当语音问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

# 三、视频问诊服务

## 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

# 四、问诊开药服务

## 1. 服务内容

全科医生根据被保险人的问诊情况，依据合理且必需的原则为被保险人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，被保险人可在线购药。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在被保险人问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅为问诊开药服务，不包括药品费用，具体药品费用需由购药人自行承担；
- 2) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 3) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名验证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 4) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射针剂类药品；
- 5) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 6) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，被保险人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

### 五、慢病管理服务

#### 1. 服务内容

我们会对被保险人进行慢性非传染性疾病及其风险因素检测。针对有高血压、糖尿病、高血脂、高尿酸的四高慢病人群，我们会提供慢病管理服务，主要包括指标监控与动态管理、个性化改善建议、用药建议和生活方式指导等，帮助改善被保险人的主要健康指标。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

服务次数：服务有效期内共6次服务，分别为：慢病评估、慢病解读、第一次慢病回访、第二次慢病回访、第三次慢病回访、年度慢病总结各一次，共6次。

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序后，登录授权进入服务页面，被保险人在进行问诊咨询服务期间，若被评估为慢病人群，健康管理师将为被保险人开启慢病管理服务，服务使用全流程共八个阶段：

- 1) 第一阶段：被保险人未加入慢病管理服务
- 2) 第二阶段：完成健康管理师签约，加入慢病管理服务
- 3) 第三阶段：完成慢病评估，等待慢病解读
- 4) 第四阶段：完成慢病解读，预约第一次慢病回访
- 5) 第五阶段：完成第一次慢病回访，预约第二次慢病回访
- 6) 第六阶段：完成第二次慢病回访，预约第三次慢病回访
- 7) 第七阶段：完成第三次慢病回访，预约年度慢病总结
- 8) 第八阶段：完成年度慢病总结

#### 5. 注意事项

- 1) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担；

- 2) 被保险人已知悉并同意慢病管理服务仅供被保险人进行健康改善参考，不得作为诊断、治疗的直接医疗处置，诊断及治疗均需前往医院。被保险人自行决定是否遵从健康管理师提供的慢病管理服务，并对该决定承担全部责任。

## 六、健康档案服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，我们会为被保险人建立专属个人健康档案并长期动态更新维护，方便被保险人了解自己的医疗及健康信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【健康档案】可查看被保险人的健康档案信息。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为医疗及健康信息记录，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

## 七、报告解读服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，被保险人可享受体检报告解读或其他医学检查报告解读服务，深度分析和解读异常指标，全科医生会结合被保险人的健康档案资料，给出合理的医疗和保养建议。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【报告解读】可呼叫全科医生为被保险人解读体检及其他医学检查报告。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为健康咨询服务，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

# 《线上医疗管家 D》

## 一、图文问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】填写症状描述，发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 二、语音问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过语音交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【语音问诊】发起线上语音咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当语音问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 三、视频问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 四、问诊开药服务

### 1. 服务内容

全科医生根据被保险人的问诊情况，依据合理且必需的原则为被保险人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，被保险人可在线购药。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在被保险人问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅为问诊开药服务，不包括药品费用，具体药品费用需由购药人自行承担；
- 2) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 3) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名验证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 4) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射剂类药品；
- 5) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；

- 6) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，被保险人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

## 五、主动健康管理服务

### 1. 服务内容

被保险人申请主动健康管理服务后，会由健康管理师一对一负责被保险人的健康改善计划，并在全科医生参与下，共同为被保险人提供主动健康管理服务。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

服务次数：服务有效期内共 6 次服务，分别为：健康评估、健康解读、第一次健康回访、第二次健康回访、第三次健康回访、年度健康总结各 1 次，共 6 次。

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【主动健管】后按照提示使用主动健康管理服务，服务使用全流程共八个阶段：

- 1) 第一阶段：被保险人未加入主动健康管理服务
- 2) 第二阶段：完成健康管理师签约，加入主动健康管理管理服务
- 3) 第三阶段：完成健康评估，等待健康解读
- 4) 第四阶段：完成健康解读。预约第一次健康回访
- 5) 第五阶段：完成第一次健康回访，预约第二次健康回访
- 6) 第六阶段：完成第二次健康回访，预约第三次健康回访
- 7) 第七阶段：完成第三次健康回访，预约年度健康总结
- 8) 第八阶段：完成年度健康总结

### 5. 注意事项

- 1) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担；
- 2) 被保险人已知悉并同意主动健康管理服务仅供被保险人进行健康改善参考，不得作为诊断、治疗的直接医疗处置，诊断及治疗均需前往医院。被保险人自行决定是否遵从健康管理师提供的健康管理服务，并对该决定承担全部责任。

## 六、健康档案服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，我们会为被保险人建立专属个人健康档案并长期动态更新维护，方便被保险人了解自己的医疗及健康信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

服务次数：服务有效期内不限次



#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【健康档案】可查看被保险人的健康档案信息。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为医疗及健康信息记录，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

### 七、报告解读服务

#### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，被保险人可享受体检报告解读或其他医学检查报告解读服务，深度分析和解读异常指标，全科医生会结合被保险人的健康档案资料，给出合理的医疗和保养建议。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【报告解读】可呼叫全科医生为被保险人解读体检及其他医学检查报告。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为健康咨询服务，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

## 《名医问诊 A》

### 一、名医问诊服务

#### 1. 服务内容

若被保险人如遇复杂疾病，且可提供近 2 个月内该疾病相关的检查报告时，我们可协助安排三甲医院专家同被保险人进行 1 对 1 视频问诊，为被保险人提供疾病治疗方案建议、用药指导、手术建议、就诊医疗机构选择等服务。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务次数：服务有效期内 2 次；
- 2) 专家级别：全国三甲医院副主任及以上专家；
- 3) 响应时效：被保险人完成资料提交后 24 小时内确认问诊时间，48 小时内完成问诊。

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【名医问诊】预约三甲医院专家给出权威建议。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务不支持指定三甲医院专家；
- 2) 成功预约三甲医院专家后不可取消，如预约成功后取消或临时爽约，会扣减被保险人的服务次数；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当三甲医院专家给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

# 《门诊协助 A》

## 一、门诊协助服务

### 1. 服务内容

在全国网络医院范围内，如被保险人有线下门诊就医需求，可申请公立医院挂号协助服务，我们会协助被保险人进行预约挂号。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务次数：服务有效期内 2 次；
- 2) 响应时效：被保险人申请提交后 7 个工作日内完成门诊协助服务。

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【门诊协助】申请服务。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务在全国网络医院服务范围内可指定医院、科室，不支持指定临床医生；
- 2) 本服务不包含陪诊；
- 3) 确认服务需求后不可取消，如确认服务后取消或临时爽约，会扣减被保险人的服务次数；
- 4) 被保险人在医疗机构就医过程中产生的挂号费、检查费、药品费等医疗费用由被保险人自行承担；
- 5) 本服务不支持产科建档/急危重症相关的服务预约，如被保险人遇到紧急情况或急危重症情形，建议通过医院急诊或 120 急救等方式就诊；
- 6) 本服务仅提供门诊协助服务，不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。

## 《住院协助 A》

### 一、住院协助服务

#### 1. 服务内容

在全国网络医院范围内，如被保险人有入院治疗需求，且当被保险人已开具住院单时，可申请住院协助服务，我们会安排被保险人加快入院。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务次数：服务有效期内 1 次；
- 2) 响应时效：被保险人申请提交后 7-10 个工作日内反馈住院协助安排结果。

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【住院协助】申请服务。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务在全国网络医院服务范围内可指定医院、科室，不支持指定临床医生；
- 2) 本服务不包含陪诊；
- 3) 确认服务需求后不可取消，如确认服务后取消或临时爽约，会扣减被保险人的服务次数；
- 4) 被保险人在医疗机构就医过程中产生的挂号费、检查费、药品费、住院费等医疗费用由被保险人自行承担；
- 5) 本服务不支持产科建档/急危重症相关的服务预约，如被保险人遇到紧急情况或急危重症情形，建议通过医院急诊或 120 急救等方式就诊；
- 6) 本服务仅提供住院协助服务，不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。

## 《线上医疗管家 B》

### 一、图文问诊服务

#### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

#### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 二、语音问诊服务

#### 1. 服务内容

全科医生通过语音交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【语音问诊】发起线上语音咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

#### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当语音问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 三、视频问诊服务

#### 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

## 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 四、问诊开药服务

### 1. 服务内容

全科医生根据被保险人的问诊情况，依据合理且必需的原则为问诊人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，问诊人可在线购药，

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅为问诊开药服务，不包括药品费用，具体药品费用需由购药人自行承担；
- 2) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 3) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 4) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名验证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 5) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射针剂类药品；
- 6) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 7) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，被保险人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

## 六、健康档案服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，我们会为被保险人及其 3 位家属建立专属个人健康档案并长期动态更新维护，方便被保险人及其 3 位家属了解自己的医疗及健康信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务使用人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【健康档案】可查看被保险人及其三位家属的健康档案信息。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务仅视为医疗及健康信息记录，具体诊疗意见请以临床医生开具为准；
- 3) 因被保险人及其 3 位家属提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人及其 3 位家属自行承担。

## 七、报告解读服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，被保险人及其 3 位家属可享受体检报告解读或其他医学检查报告解读服务，深度分析和解读异常指标，全科医生会结合被保险人及其 3 位家属的健康档案资料，给出合理的医疗和保养建议。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务使用人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【报告解读】可呼叫全科医生解读体检及其他医学检查报告。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务仅视为健康咨询服务，具体诊疗意见请以临床医生开具为准；
- 3) 因被保险人及其 3 位家属提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人及其 3 位家属自行承担。

## 《药品计划》

### 一、问诊购药服务

#### 1. 服务内容

全科医生根据问诊人的问诊情况，依据合理且必需的原则为问诊人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，问诊人可在线购药。问诊人可根据购药权益约定，以部分费用报销的形式购买疾病清单内约定的药品。（疾病清单详见：泰康养老官网-服务专区-健康服务-健康管理服务）

#### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 购药权益

若您购买疾病清单内的药品，可以选择享受对应的购药权益，该权益包含购药费用按比例抵扣、购药费用按约定额度报销等服务权益、具体权益内容请参考保单页“药品计划购药权益说明”。

### 4. 服务标准

配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

### 5. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

### 6. 注意事项

- 1) 本服务具体购药费用需由购药人按照购药权益约定自行承担自付部分费用；
- 2) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 3) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名认证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药和送药；
- 4) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射剂类药品；
- 5) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 6) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，问诊人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

## 《线上医疗管家 E》

### 一、图文问诊服务

#### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】填写症状描述，发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；

- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 二、语音问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过语音交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【语音问诊】发起线上语音咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当语音问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 三、视频问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。



## 四、问诊开药服务

### 1. 服务内容

全科医生根据被保险人的问诊情况，依据合理且必需的原则为被保险人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，被保险人可在线购药。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在被保险人问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

### 5. 注意事项

- 1) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 2) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名验证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 3) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射针剂类药品；
- 4) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 5) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，被保险人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

## 五、健康档案服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，被保险人使用问诊咨询等健康服务后，我们会为被保险人建立专属个人健康档案并长期动态更新维护，方便被保险人了解自己的医疗及健康信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【健康档案】可查看被保险人的健康档案信息。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为医疗及健康信息记录，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

## 六、报告解读服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，被保险人可享受体检报告解读或其他医学检查报告解读服务，深度分析和解读异常指标，全科医生会结合被保险人的健康档案资料，给出合理的医疗和保养建议。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【报告解读】可呼叫全科医生为被保险人解读体检及其他医学检查报告。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为健康咨询服务，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

## 《线上医疗管家 F》

### 一、图文问诊服务

#### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

#### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 二、语音问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过语音交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【语音问诊】发起线上语音咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当语音问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 三、视频问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 四、问诊开药服务

### 1. 服务内容

全科医生根据问诊人的问诊情况，依据合理且必需的原则为问诊人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，问诊人可在线购药，

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 3) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名验证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 4) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射剂类药物；
- 5) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 6) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，问诊人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

## 五、健康档案服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，我们会为被保险人及其 3 位家属建立专属个人健康档案并长期动态更新维护，方便被保险人及其 3 位家属了解自己的医疗及健康信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务使用人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【健康档案】可查看被保险人及其三位家属的健康档案信息。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务仅视为医疗及健康信息记录，具体诊疗意见请以临床医生开具为准；

- 3) 因被保险人及其 3 位家属提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人及其 3 位家属自行承担。

## 六、报告解读服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，被保险人及其 3 位家属可享受体检报告解读或其他医学检查报告解读服务，深度分析和解读异常指标，全科医生会结合被保险人及其 3 位家属的健康档案资料，给出合理的医疗和保养建议。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务使用人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【报告解读】可呼叫全科医生解读体检及其他医学检查报告。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务仅视为健康咨询服务，具体诊疗意见请以临床医生开具为准；
- 3) 因被保险人及其 3 位家属提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人及其 3 位家属自行承担。

## 《线上医疗管家 G》

### 一、图文问诊服务

#### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】填写症状描述，发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；

- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 二、语音问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过语音交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【语音问诊】发起线上语音咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当语音问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 三、视频问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 四、问诊开药服务

### 1. 服务内容

全科医生根据被保险人的问诊情况，依据合理且必需的原则为被保险人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，被保险人可在线购药。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在被保险人问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

### 5. 注意事项

- 1) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 2) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名验证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 3) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射针剂类药品；
- 4) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 5) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，被保险人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

## 五、慢病管理服务

### 1. 服务内容

我们会对被保险人进行慢性非传染性疾病及其风险因素检测。针对有高血压、糖尿病、高血脂、高尿酸的四高慢病人群，我们会提供慢病管理服务，主要包括指标监控与动态管理、个性化改善建议、用药建议和生活方式指导等，帮助改善被保险人的主要健康指标。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

服务次数：服务有效期内共 6 次服务，分别为：慢病评估、慢病解读、第一次慢病回访、第二次慢病回访、第三次慢病回访、年度慢病总结各一次，共 6 次。

### 4. 服务流程

- 1) 进入【泰康家医】小程序后，登录授权进入服务页面，被保险人在进行问诊咨询服务期间，若被评估为慢病人群，健康管理师将为被保险人开启慢病管理服务，服务使用全流程共八个阶段：
- 2) 第一阶段：被保险人未加入慢病管理服务
- 3) 第二阶段：完成健康管理师签约，加入慢病管理服务

- 4) 第三阶段：完成慢病评估，等待慢病解读
- 5) 第四阶段：完成慢病解读，预约第一次慢病回访
- 6) 第五阶段：完成第一次慢病回访，预约第二次慢病回访
- 7) 第六阶段：完成第二次慢病回访，预约第三次慢病回访
- 8) 第七阶段：完成第三次慢病回访，预约年度慢病总结
- 9) 第八阶段：完成年度慢病总结

## 5. 注意事项

- 1) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担；
- 2) 被保险人已知悉并同意慢病管理服务仅供被保险人进行健康改善参考，不得作为诊断、治疗的直接医疗处置，诊断及治疗均需前往医院。被保险人自行决定是否遵从健康管理师提供的慢病管理服务，并对该决定承担全部责任。

## 六、健康档案服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，我们会为被保险人建立专属个人健康档案并长期动态更新维护，方便被保险人了解自己的医疗及健康信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【健康档案】可查看被保险人的健康档案信息。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为医疗及健康信息记录，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

## 七、报告解读服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，被保险人可享受体检报告解读或其他医学检查报告解读服务，深度分析和解读异常指标，全科医生会结合被保险人的健康档案资料，给出合理的医疗和保养建议。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

服务有效期内不限次

### 4. 服务流程



进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【报告解读】可呼叫全科医生为被保险人解读体检及其他医学检查报告。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为健康咨询服务，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

# 《线上医疗管家H》

## 一、图文问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】填写症状描述，发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 二、语音问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过语音交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【语音问诊】发起线上语音咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当语音问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 三、视频问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，为被保险人提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加被保险人对其病症的了解，帮助被保险人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为被保险人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 四、问诊开药服务

### 1. 服务内容

全科医生根据被保险人的问诊情况，依据合理且必需的原则为被保险人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，被保险人可在线购药。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在被保险人问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

### 5. 注意事项

- 1) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；

- 2) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名验证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 3) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射针剂类药品；
- 4) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 5) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，被保险人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

## 五、主动健康管理服务

### 1. 服务内容

被保险人申请主动健康管理服务后，会由健康管理师一对一负责被保险人的健康改善计划，并在全科医生参与下，共同为被保险人提供主动健康管理服务。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

服务次数：服务有效期内共6次服务，分别为：健康评估、健康解读、第一次健康回访、第二次健康回访、第三次健康回访、年度健康总结各1次，共6次。

### 4. 服务流程

- 1) 进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【主动健管】后按照提示使用主动健康管理服务，服务使用全流程共八个阶段：
- 2) 第一阶段：被保险人未加入主动健康管理服务
- 3) 第二阶段：完成健康管理师签约，加入主动健康管理管理服务
- 4) 第三阶段：完成健康评估，等待健康解读
- 5) 第四阶段：完成健康解读。预约第一次健康回访
- 6) 第五阶段：完成第一次健康回访，预约第二次健康回访
- 7) 第六阶段：完成第二次健康回访，预约第三次健康回访
- 8) 第七阶段：完成第三次健康回访，预约年度健康总结
- 9) 第八阶段：完成年度健康总结

### 5. 注意事项

- 1) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担；
- 2) 被保险人已知悉并同意主动健康管理服务仅供被保险人进行健康改善参考，不得作为诊断、治疗的直接医疗处置，诊断及治疗均需前往医院。被保险人自行决定是否遵从健康管理师提供的健康管理服务，并对该决定承担全部责任。

## 六、健康档案服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，我们会为被保险人建立专属个人健康档案并长期动态更新维护，方便被保险人了解自己的医疗及健康信息。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

服务次数：服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【健康档案】可查看被保险人的健康档案信息。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为医疗及健康信息记录，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

# 七、报告解读服务

## 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，被保险人可享受体检报告解读或其他医学检查报告解读服务，深度分析和解读异常指标，全科医生会结合被保险人的健康档案资料，给出合理的医疗和保养建议。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【报告解读】可呼叫全科医生为被保险人解读体检及其他医学检查报告。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务仅视为健康咨询服务，具体诊疗意见请以临床医生开具为准。
- 2) 因被保险人提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人自行承担。

# 《线上医疗管家VI》

## 一、专属签约服务

### 1. 服务内容

我们为被保险人及绑定的家属配备了全科家庭医生作为专属家庭医生，被保险人可自主选择签约自己的专属家庭医生，与专属家庭医生形成持续的沟通关系。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

首次进入到【泰康家医】小程序，系统会自动为被保险人匹配一位专属家庭医生；如希望更换签约的专属家庭医生，可在首页【我的家庭医生】板块点击【家庭医生介绍】进行重新签约。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 被保险人与绑定的家属共用一名专属家庭医生。

## 二、图文问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 三、语音问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过语音交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【语音问诊】发起线上语音咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

#### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当语音问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 四、视频问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

## 五、问诊开药服务

### 1. 服务内容

全科医生根据问诊人的问诊情况，依据合理且必需的原则为问诊人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，问诊人可在线购药。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）

- 2) 配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务仅为问诊开药服务，不包括药品费用，具体药品费用需由购药人自行承担；
- 2) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 3) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 4) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名验证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 5) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射剂类药品；
- 6) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 7) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，问诊人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

## 六、健康档案服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，我们会为被保险人及其 3 位家属建立专属个人健康档案并动态更新维护，方便被保险人及其 3 位家属了解自己的医疗及健康信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务使用人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【健康档案】可查看被保险人及其三位家属的健康档案信息。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务仅视为医疗及健康信息记录，具体诊疗意见请以临床医生开具为准；
- 3) 因被保险人及其 3 位家属提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人及其 3 位家属自行承担。

## 七、报告解读服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内，被保险人及其 3 位家属可享受体检报告解读或其他医学检查报告解读服务，深度分析和解读异常指标，全科医生会结合被保险人及其 3 位家属的健康档案资料，

给出合理的医疗和保养建议。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

- 1) 服务使用人范围：被保险人及 3 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【报告解读】可呼叫全科医生解读体检及其他医学检查报告。

## 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务仅视为健康咨询服务，具体诊疗意见请以临床医生开具为准；
- 3) 因被保险人及其 3 位家属提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人及其 3 位家属自行承担。

# 《线上医疗管家VII》

## 一、专属签约服务

### 1. 服务内容

为被保险人及绑定的家属配备了全科家庭医生作为专属家庭医生，被保险人可自主选择签约自己的专属家庭医生，与专属家庭医生形成持续的沟通关系。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 7 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

首次进入到【泰康家医】小程序，系统会自动为被保险人匹配一位专属家庭医生；如希望更换签约的专属家庭医生，可在首页【我的家庭医生】板块点击【家庭医生介绍】进行重新签约。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 被保险人与绑定的家属共用一名专属家庭医生。

## 二、图文问诊服务

### 1. 服务内容

全科医生通过图文交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。



## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 7 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【图文问诊】发起线上图文咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

## 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当图文问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

# 三、语音问诊服务

## 1. 服务内容

全科医生通过语音交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 7 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【语音问诊】发起线上语音咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

## 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当语音问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

# 四、视频问诊服务

## 1. 服务内容

全科医生通过视频交互的形式，提供常见疾病、慢性病的防治咨询、症状答疑、体检方案建议及体检报告解读、常用药品用药指导等健康咨询指导服务。增加问诊人对其病症的了解，帮助问诊人获得健康和医疗信息。

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 7 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 服务时间：7\*24 小时
- 3) 服务次数：服务有效期内不限次

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【视频问诊】发起线上视频咨询服务。问诊结束后，全科医生会根据问诊情况，为问诊人出具问诊建议小结。

## 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 2) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 3) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据，当视频问诊给出的问诊小结与临床建议不一致时，应以临床医生建议为主。

# 五、问诊开药服务

## 1. 服务内容

全科医生根据问诊人的问诊情况，依据合理且必需的原则为问诊人提供用药建议及合理开药，经药师在线审核，问诊人可在线购药，

## 2. 服务期限

同保险期间

## 3. 服务标准

- 1) 问诊人范围：被保险人及 7 位家属（家属是指配偶及三代以内直系血亲）
- 2) 配送时效：15 个中心城市（北京、上海、广州、深圳、成都、郑州、杭州、天津、济南、武汉、南京、重庆、佛山、东莞、苏州）支持下单后最快 28 分钟送达，其他城市 1-3 天送达。

## 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面，全科医生会在问诊后根据病情开具处方或非处方药品，送药到家。

## 5. 注意事项

- 1) 本服务仅为问诊开药服务，不包括药品费用，具体药品费用需由购药人自行承担；
- 2) 被保险人绑定家属后不可更改；
- 3) 依据《药品经营质量管理规范》中相应条款：除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；
- 4) 根据国家法规规定，线上购药需进行实名验证；开具互联网医院处方（处方药）需提供复诊证明（首诊医院的处方或首诊医院的病历）；不支持首诊疾病的开药送药；
- 5) 服务不涉及冷链类、毒麻精神类、注射剂类药品；
- 6) 根据《互联网医院管理条例》规定，考虑儿童用药的安全性，7 岁以下儿童不支持线上开具处方药；
- 7) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者。在发生此类情况时，问诊人应及时线下就诊，并采取必要的治疗措施。

## 六、健康档案服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内,我们会为被保险人及其7位家属建立专属个人健康档案并动态更新维护,方便被保险人及其7位家属了解自己的医疗及健康信息。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务使用人范围:被保险人及7位家属(家属是指配偶及三代以内直系血亲)
- 2) 服务次数:服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序,登录授权进入服务页面后,点击【健康档案】可查看被保险人及其三位家属的健康档案信息。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改;
- 2) 本服务仅视为医疗及健康信息记录,具体诊疗意见请以临床医生开具为准;
- 3) 因被保险人及其7位家属提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人及其7位家属自行承担。

## 七、报告解读服务

### 1. 服务内容

在本合同的保险期间内,被保险人及其7位家属可享受体检报告解读或其他医学检查报告解读服务,深度分析和解读异常指标,全科医生会结合被保险人及其7位家属的健康档案资料,给出合理的医疗和保养建议。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务使用人范围:被保险人及7位家属(家属是指配偶及三代以内直系血亲)
- 2) 服务次数:服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序,登录授权进入服务页面后,点击【报告解读】可呼叫全科医生解读体检及其他医学检查报告。

### 5. 注意事项

- 1) 被保险人绑定家属后不可更改;
- 2) 本服务仅视为健康咨询服务,具体诊疗意见请以临床医生开具为准;
- 3) 因被保险人及其7位家属提供的信息资料本身有误、填写不完整或不准确所导致的后果及法律风险由被保险人及其7位家属自行承担。

## 《数字心理 A》

### 一、数字心理服务

#### 1. 服务内容

基于全球主流积极心理学和认知行为疗法体系，自研心情记录和测评、交互式课程情绪日志等系列在线工具，为被保险人提供短程心理健康及情绪改善计划。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【数字心理健康】进入服务页面；被保险人可根据喜好使用 CBT 练习、冥想、心理测评等功能。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据；
- 2) 严重心理疾病患者请务必寻求医院、专业心理治疗师等的帮助。

## 《智能运动》

### 一、智能运动服务

#### 1. 服务内容

为被保险人提供 AI 运动课程、专属运动计划、趣味 AI 游戏、运动科普等服务。以 AI 体态识别和“千人千案”算法为核心，实时提供运动反馈指导，评估运动效果，为被保险人定制个性化的健身方案。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【智能运动】进入【泰测评】。

#### 5. 注意事项

本服务的反馈内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据。

## 《AI 自诊》

### 一、AI 自诊服务

#### 1. 服务内容

通过模拟三甲医院临床诊疗思维，采集问诊人症状、体征、病史等信息，快速帮助问诊人厘清自身疾病状况。可基于 600 余种常见疾病症状提供就诊建议，结合全国三甲医院特色专科推荐医院及科室。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【AI 自诊】，进入自诊流程。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据。

## 《健康测评》

### 一、健康测评服务

#### 1. 服务内容

基于《中国心血管病防治指南》、《中国高血压防治指南》、《中国糖尿病防治指南》等专业指南，针对常见的心脑血管、心理、三高、妇儿、癌症等健康问题，提供 30 余套科学有效的健康测评量表，并可通过数据算法智能匹配健康建议。

#### 2. 服务期限

同保险期间

#### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

#### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，点击【健康测评】进入服务页面。

#### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的反馈内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据。

# 《AI 健康管家》

## 一、AI 健康管家服务

### 1. 服务内容

AI 健康管家为被保险人提供覆盖心理健康、饮食建议、运动促进、健康促进知识、健康数据记录等系列的健康促进任务，以“专业+趣味”的方式高效促进被保险人形成健康的意识和行为习惯。

### 2. 服务期限

同保险期间

### 3. 服务标准

- 1) 服务时间：7\*24 小时
- 2) 服务次数：服务有效期内不限次

### 4. 服务流程

进入【泰康家医】小程序，登录授权进入服务页面后，每日首次登陆点击【心情打卡】进入服务页面制定今日计划。

### 5. 注意事项

- 1) 本服务不适用于突发疾病、急危重症患者、精神类疾病；
- 2) 本服务的反馈内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据。

温馨提示：

- 1、保险合同解除，将不能继续使用尚未使用的服务。
- 2、投保人需要增加被保险人的，本公司自完成增加被保险人申请时起，向被保险人及其绑定家属（如有相关服务）提供对应的健康管理服务。投保人需要减少被保险人的，本公司自完成减少被保险人申请时起，将不再向该被保险人及其绑定家属（如有相关服务）提供尚未使用的服务。
- 3、本说明函中的服务由第三方服务商提供，详细信息请登录泰康养老官方网站 <https://tkyl.taikang.com/>，点击进入“健康管理服务”查看。若您与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，泰康养老会尽力协调解决，但不因此承担相关法律责任（属于保险产品条款约定的除外）。
- 4、本说明函内容如与保险产品条款有差异或不完整之处，以保险产品条款为准。