

《服务手册》

尊敬的先生/女士：

感谢您选择平安健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

我们将为您提供以下服务：

- 家庭医生

家庭医生为被保险人提供 7*24 小时一对一服务，服务贯穿从诊前咨询到诊中提供治疗方案，诊后提供回访等全链路，解决客户日常健康困扰和疾病问题。

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

平安健康保险股份有限公司

目录

- 一. 服务内容
- 二. 隐私授权与服务声明
- 三. 投诉反馈

一、服务内容

家庭医生权益是平安健康险联手平安健康，为购买人提供的 7*24 小时在线问诊服务。包含健康咨询、报告解读、在线问诊、处方开药服务、线下就医咨询、术后复诊建议、保单内就医服务安排、理赔报案服务。具有 5 年以上临床经验的专业、全职医生团队，全天候帮客户及家人解决日常健康困扰和疾病问题。

适用人群	在本合同有效期内的购买人。
使用前提	●保单生效后方可使用 ●服务之外治疗费用由客户承担（检查费、治疗费、药费、运费等）
使用次数	服务期限内不限次

● 服务标准

医生级别：主治级别医生

服务时间：7*24小时

服务次数：服务期限内不限次

响应时间：60秒响应

注：工作时间内由家庭医生接诊，非工作时间内由值班医生承接

● 服务期限

保单生效后，在保单有效期内，客户可随时在平安健康保险 APP、小程序使用。

● 服务流程



- 1) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 2) 在首页点击【家庭医生】
- 3) 根据页面提示，选择企业微信问诊，或者在线问诊

Q: 除了在平安健康保险app上咨询医生，是否还有其他的服务入口

A: 被保险人在绑定医生服务后，可同时绑定医生的企业微信，在企业微信端直接咨询家庭医生。

Q: 医生是7*24小时在线接诊么？

A: 工作时间内由家庭医生接诊，非工作时间内由值班医生承接。

Q: 我如何帮家人问诊、开药？

A: 在问诊页面，告知医生帮家人问诊、开药，医生将推送“切换就诊人”页面，补充家人信息后，完成就诊人切换，即可帮助家人问诊、开药。

二、 隐私授权与服务声明

3.1 本服务由本公司授权的第三方服务供应商为您提供，若您与供应商因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。

3.2 在提供本服务时，如本公司查明正在申请或享受本服务者并非您本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

3.3 本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及服务供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

3.4 在下述情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

- (1) 当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；
- (2) 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；
- (3) 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；
- (4) 本公司根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。

3.5 由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的相关资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

3.6 对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

三、 投诉反馈

如您在使用服务过程中有意见或申请投诉，请致电平安健康险全国客服电话95511-7进行反馈。

风险提示

本公司仅提供相关服务的协调沟通，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，如因医院诊疗行为或因医院等外部场所引发的相关意外、医疗事故等，我司不负相关责任。