

## 在线健康咨询

(一) 服务简称：在线健康咨询

(二) 服务简介：由友邦签约的第三方服务商通过在线图文或视频交互形式为客户提供健康信息咨询服务

(三) 服务对象：被保险人本人

(四) 服务有效期：从团体保险合同中的被保险人个人保险生效之日起；服务止期同团体保险合同中的被保险人保险止期。

(五) 服务次数：服务有效期内不限次。

(六) 服务等待期：无

(七) 服务地域：中国境内

(八) 服务启动条件：无

(九) 服务时间：7\*24 小时

(十) 服务内容：由友邦签约的第三方服务商安排国内三甲医院主治以上医生或自有全科医生通过在线图文或视频交互形式为客户提供健康咨询服务。本服务仅为**健康咨询服务**，服务涉及的任何健康建议等信息仅供参考，而非**诊疗服务**，**不能代表医学诊断或处方**。若客户有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或客户有任何相关紧急情况，应及时至合法资质的医疗机构进行就医。

(十一) 服务限制

针对危急重症患者，因无法很好的了解和接入客户具体复杂的病情，不建议使用线上咨询服务，客户应及时至合法资质的医疗机构进行就医。

(十二) 使用流程

### 1. 图文健康咨询

(1) 客户关注“友邦团险”微信公众号并绑定个人身份或下载并注册登陆“友邦团险”APP。

(2) 客户进入“友邦团险”微信公众号或APP的“健康服务”板块，点击“在线健康咨询”按钮，可查看服务细则和流程。

(3) 客户首次选择服务，授权后跳转友邦签约的第三方服务供应商服务页面，点击“图文健康咨询”进入相应服务页面。

(4) 客户阅读服务流程与使用须知后点击立即使用，根据页面提示输入相关个人咨询信息，在线描述健康状况，提交服务订单。

(5) 系统根据客户提供的信息进行智能分配，医生接单后，客户与医生在线图文进行咨询。

### 2. 视频健康咨询

(1) 客户关注“友邦团险”微信公众号并绑定个人身份或下载并注册登陆“友邦团险”APP。

(2) 客户进入“友邦团险”微信公众号或APP的“健康服务”板块，点击“在线健康咨询”按钮，可查看服务细则和流程。

(3) 客户首次选择服务，授权后跳转友邦签约的第三方服务供应商服务页面，点击“视频健康咨询”进入第三方服务供应商小程序。

(4) 客户阅读服务流程与使用须知后点击立即使用，根据页面提示输入相关个人咨询信息，在线描述健康状况，提交服务订单。

(5) 系统根据客户提供的病症信息进行智能分配，医生接单后，由医生发起视频通话开启视频健康咨询服务。

(6) 医生完成视频健康咨询后，被保险人可根据自身需要，向提供本次视频健康咨询的医生主动发起图文健康咨询，不超过3次。

### (十三) 相关说明

- 服务医生是国内三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生以及第三方供应商的全科医生。
- 图文健康咨询：医生接单后，单次咨询时长不超过120分钟（含）。
- 视频健康咨询：医生接单后，单次视频通话最长15分钟（含），超过15分钟系统自动挂断。随后客户也可以向提供本次视频健康咨询的医生主动发起图文健康咨询，最多3次。自视频通话开始至图文健康咨询结束，咨询时长不超过120分钟。
- 若因网络不佳或客户不方便视频通话等原因，经客户确认后，医生可转用图文、电话方式沟通。
- 本服务由第三方服务商提供；友邦致力于推荐合法合规有资质的专业服务商，第三方提供的专业服务不代表友邦的立场，因使用第三方服务而造成的任何意外、损失或损害，均由有资质的第三方负责。
- 随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦团险提供的健康管理服务内容可能发生变化或停止，届时友邦团险会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时调整健康管理服务说明书，及时告知客户并按照调整后的服务说明书提供服务。
- 请关注：供应商在获取客户个人信息、健康数据时应当获得客户的授权同意；未经客户授权不得对外提供客户个人信息或任何健康数据，依法保证数据安全和保护个人隐私。