

# 随星诊三甲问诊服务手册

尊敬的客户：

感谢您使用复星联合互联网门诊医疗服务。本服务手册将向您介绍复星联合健康保险股份有限公司（以下简称“我公司”）向您提供的互联网门诊医疗及远程医疗服务内容。

本互联网门诊医疗及远程医疗服务在未来保贝（深圳）科技有限公司搭建的远程医疗服务平台（以下简称“远程医疗服务平台”）进行，由在该平台注册的医疗机构（银川春雨互联网医院，以下简称“互联网医院”）提供在线医疗服务。相关的药品配送服务由与未来保贝（深圳）科技有限公司合作的第三方服务机构（以下简称“配送服务机构”）提供。

本手册会详细介绍互联网门诊医疗及远程医疗服务的申请步骤和服务内容，对您非常重要，请惠存，祝您一切顺利。

服务概述：

未来保贝服务机构与多家医疗健康、药品配送平台、药店连锁、健康管理机构、体检中心建立了战略合作关系，共同致力于为客户提供更全面的医疗健康服务，保障社会民众的就医需求，为了更好推动医疗市场的发展而打造的服务模式。使每一位有医疗需求的用户能够享受到更经济的、便捷的、及时的、优质的健康医疗服务。

通过一站式互联网问诊医疗服务，便可享受全国三甲医院 56 个科室的专科医生 7\*24 小时优质服务。足不出户，1 小时内药品配送到家，115 种常见疾病完全满足家庭常备用药需求，为万千家庭及个人提供便捷高效的就医体验。

## 服务目录

- 一、服务内容
- 二、服务说明
- 三、服务流程
- 四、购买须知
- 五、退款规定
- 六、争议处理
- 七、常见问题

### 一、服务内容

**健康咨询：**指在远程医疗服务平台上，您因轻微的身体不适向互联网医院的医生咨询，医生判断无需使用药品治疗即可恢复至健康状态并给出健康建议的过程。

**在线诊疗：**指在远程医疗服务平台上，您因身体不适向互联网医院的医生问诊，医生诊断后出具电子处方及治疗建议的过程。

**购买药品：**指您在在线就诊服务后，在远程医疗服务平台购买电子处方上的药品，支付相关费用后，配送服务机构为您配送药品，您收到药品的过程。

## 二、服务规则

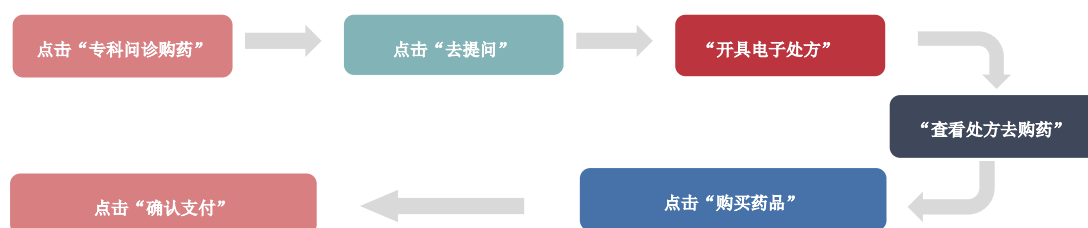
**三甲医生问诊服务：**提供互联网三甲公立医院专科医生（包括儿科、妇科、皮肤科、呼吸内科、消化内科、泌尿外科等 50 余个科室）一对一专业健康和医学指导，采用图文问诊形式，包括但不限于：咨询，病情分析，病情判断等专业问诊。服务期间内不限次。

**药品费用抵扣服务：**无抵扣，用户自费。

**药品极速送达服务：**用户进行远程问诊咨询，根据用户的诊断结果和需求，为用户提供电子处方及线上购药服务，并通过 O2O 方式（用户线上提交订单，平台按就近原则线下完成药品配送）完成药品配送。可提供全国范围内非处方药及处方药采购及配送（药品及其运输费用由用户自行支付）；如在当地无法获得，我方将根据主治医师的要求，在可能的情况下及当地法律允许的条件下为其递送。

## 三、服务流程

- 1) 进入服务主页，选择点击“三甲问诊”；
- 2) 进入咨询页面，在页面中选择问诊人，输入症状描述（也可同时上传图片），点击“去提交”；
- 3) 系统自动匹配对应科室医生，进行问诊。
- 4) 医生根据权益人情况，提供药品使用建议，必要时开具电子处方。
- 5) 如果有处方，点击“查看处方去购药”，进入页面查看电子处方，点击“购买药品”。
- 6) 查看药品清单及费用，并点击“确认支付”，支付运费及超出抵扣上限的部分金额。
- 7) 问诊购药流程结束，药品将送至指定地址，请耐心等待。



## 四、购买须知

- 1) 服务时间：7\*24 小时服务。
- 2) 服务时效及时长：平均首次响应时长 3 分钟以内，每次咨询以 20 次对话内或 24 小时内有效。
- 3) 服务资质：三甲公立医院专科医生。
- 4) 服务方式：线上图文对话。
- 5) 服务提供时间：三甲医生问诊服务支持全天候 24 小时服务，药品极速送达服务时间为 8:00-23:00，以药店营业时间及平台实际配送工作时间为准。
- 6) 客服服务时间：平台线上客服 7\*24 小时服务，人工应答时间为工作日 8:00-23:00。

## 五、退款规定

- 1) 付费版权益如客户购买后出现如下情形，可支持退费
  - (1) 系统超时未接诊成功，自动退费；
  - (2) 客户不满意，可联系人工客服进行情况反馈。
- 2) 其他情况不接受退费。

## 六、争议处理

1) 在您服务使用的过程中, 如发现本公司及委托服务机构有关人员有违法、违规行为, 或认为自身权益受到侵犯, 请您保留相关证据并向本公司投诉, 可通过问诊记录-联系客服寻找人工客服进行投诉, 人工客服在线时间 2 小时内确认响应。若无需调查则 t+1 工作日处理办结, 若需要调查则 t+2 工作日处理办结。

(人工客服工作时间为: 周一至周日 08:00-23:00, 非人工服务时间支持留言, 次日 08:00 第一时间处理响应)

2) 客户回访: 在本服务结束后, 未来保贝可能会通过电话的方式咨询您对当次服务的评价。

3) 客服联系方式: 复星联合健康保险官方客服热线: 4006-11-7777

## 七、常见问题

### 1) 问诊服务的医生资质如何?

本产品的在线问诊由入驻春雨医生平台的公立三甲医院在职医生为您服务, 医生资质可在国家卫健委官网医生执业注册信息查询处查证。

### 2) 春雨医生是什么?

春雨医生是一家成立于 2011 年的正规互联网医院, 经过数年的发展, 平台已有 60 多万公立医院医生入驻, 累计为超过 2 亿用户提供专业的在线问诊服务, 客户满意率长期稳定在 97% 以上。

### 3) 在线问诊的服务时间?

问诊服务时间 7\*24 小时。但夜间 (23:00~次日 8:00) 值班医生有限, 等待时间可能会稍长一些, 问诊后的药品配送需要到正常时间 (次日 8:00 以后) 送出, 请您留意用药紧急程度。

### 4) 每次问诊与医生的沟通有时间限制吗?

每次三甲向诊有效期 24 小时, 最多可与医生交互 20 次

(多问一答算一次, 一问多答算一次)。

### 5) 问诊服务能否指定医院或医生?

在线问诊服务暂不支持指定医院或医生。病情提交后将由系统智能分配接诊速度最快和病情匹配度最高的医生为您服务, 请您放心使用。

### 6) 如何查询与医生的问诊沟通记录?

请在服务权益页面 (个人中心), 点击“问诊记录”查询与医生的问诊记录。

### 7) 平台可以直接买药吗?

为确保对症下药, 所有购药必须经过平台医生诊断并开具处方后才能进行。

### 8) 药品价格如何?

您在平台购买的药品是在离您就近的正规药房采购, 故价格与药房定价一致。

注: 药品最终结算价格以实际采购为准, 若支付时有超出部分将在您确认收货后 24 小时内返还。

### 9) 药品是正规渠道吗? 质量是否有保障?

药品均为正规渠道采购和配送, 提供全程质量保证。如您对配送药品有任何疑问可随时与我们联系。

### 10) 支持配送药品的城市有哪些?

目前配送网络覆盖国内 300 个以上城市, 只要您所在城市支持外卖和快递配送就可以收货 (具体可咨询在线客服)。

### 11) 药品如何配送, 多久送到?

药品就近正规药房采购, 通常 1 小时内送达。若周边药房无货或未营业, 将通过合作网络的其他药房快递发货, 具体会与您提前沟通。

### 12) 1 小时送药上门是 24 小时都可以吗?

**08:00-23:00** 支付的订单将在 1 小时内送药上门（依据配送地周边药房的药品库存和营业情况可能会有调整相延迟，具体会与您提前沟通），**23:00-08:00** 的订单将在第二天为您配送。