

互联网医院诊疗服务手册

尊敬的先生/女士

您的《现代橙易住院保》(以下简称“本产品”)由上海圆心惠保网络科技有限公司为您提供本合同所涵盖的互联网医院诊疗服务内容。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。

上海圆心惠保网络科技有限公司

敬请注意

本服务手册旨在指导您更好地使用本产品相关的各项服务,如相关内容与本产品保险合同不一致,请以保险合同为准。

本服务手册中介绍的本产品相关服务均与保险合同有效期一致。

被保险人自本产品生效即可按本产品约定在授权指定服务商处使用在线问诊、药品服务。

本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整指定药品清单内容、药品配送服务等。

一、互联网医院诊疗服务

1、服务内容介绍

服务项目	服务内容	服务说明
互联网医院在线咨询	每次服务由互联网医院医生接诊询问病情详情，根据情况接入互联网医院医生进行医疗咨询、在线诊断和治疗建议。	不限次数，每次以交付治疗建议为结束或者 24 小时为限。
药品服务	● 经互联网医院在线咨询诊断罹患一种或多种疾病，服务商根据客户病情提供医疗建议的药品以及药品配送服务； ● 根据客户提供的地址和所需药品，系统自动匹配送药方式，分为送药上门和快递物流两种方式。	● 药品费用 100%减免，如用户指定用药，则需要自费支付。单次药品总量以七日用药量为限，超过部分由客户自行承担； ● 药品配送费用由客户自行承担；提供药品服务须对应相关互联网医院在线咨询。

2、服务流程介绍

(1) 激活服务

使用投保时登记的手机号登录【现代保险】公众号 —> 点击右下角 “享服务” —> 选择保单查询 —> 点击【现代橙易住院保】保单下方 “视频问诊服务” —> 系统自动识别客户权益，持有服务资格生效。

(2) 在线视频问诊

【服务内容】：7*24小时全年无限次 视频医生服务，9s接通全科医生，及时解答您的疾病咨询,轻松就医,生成使用电子病历。问诊覆盖疾病种类仅限202种常见病范围,详见《问诊覆盖疾病清单》。

【服务流程】：

- 呼叫视频医生，医生根据主诉，疾病问询
- 视频问诊由医师给出看诊结论
- 医师填写电子病历
- 确认电子病历总结
- 开具处方药单确认，生成药卡

(3) 药品确认

【服务内容】：医师合理开药，一键取药覆盖 400 城市，最快 28 分钟送达。药品责任仅限 127 种常见病范围，不含需长期用药的慢性病，提供药品直付的详见《问诊疾病对应药品清单》；药品配送费视平台不同有所区别，配送费不可在药品额度中抵扣，若涉及配送

费，需由用户自行支付。

【服务流程】：

- 生成处方后需点击“请添加收货地址”，选择添加“编辑”配送地址
- 添加收货人信息如：姓名，电话，详细地址
- 生成处方前需要实名认证
- 支付前需确认并填写收货地址
- 小程序微信确认支付，若有包药版报销配额的额度，则冲抵即可，如不包药或额度不足，则需用户付费。

(4) 查看订单

【服务流程】：

- 点击“查看订单”查看在视频医生所有的购买药品订单药品清单
- 清单内包含“下单时间”“药品名称”“药品数量”“药品价格”“用法用量”“商品价格”“抵扣情况”等
- 可核对“收货人”“地址”
- 可查看“物流状态”，如有疑问可联系客服咨询

(5) 药品配送

药品配送费视平台不同有所区别，配送费不可在药品额度中抵扣，若涉及配送费，需要用户自行承担。

二、注意事项

根据国家医疗保障局联合国家卫生健康委 2021 年 05 月 10 日发布的《关于建立完善国家医保谈判药品“双通道”管理机制的指导意见》、国家卫生健康委、国家医保局、国家中医药管理局 2020 年 12 月 15 日联合发布的《关于深入推进“互联网+医疗健康”“五个一”服务行动的通知》、2015 年 9 月，国务院办公厅印发《关于推进分级诊疗制度建设的意见》、及《“健康中国 2030”规划纲要》《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》等文件精神，互联网健康服务类产品有以下注意事项：

1. 购买时所填写的身份证信息必须是本人证件，且真实、有效；
2. 本产品付款成功后即时生效；
3. 服务覆盖 202 种疾病，261 种药品，内容详见《问诊覆盖疾病清单》、《问诊疾病对应药品清单》、《药品总清单》。
4. 配送费用由客户自身承担；
5. 健康服务中所包含的药品抵扣金，仅对视频医生的合理开药做抵扣。因儿童疾病用药严谨性，建议家长根据病情情况，前往医疗机构就医开具处方。**如用户指定用药，则需要自费支付。**
6. 因地方疫情变化，导致地区性短暂针对于“退烧止咳抗病毒”类药品无法在线上问诊后进行配送。
7. 购买前请详细了解产品服务及内容，如有疑问，请与我们的工作人员联系，客服电话：400-6406-206。

附件：

《问诊覆盖疾病清单》

《问诊疾病对应药品清单》

《药品总清单》