



服务项目说明及流程

本服务由上海杏涛网络科技有限公司提供。

健康咨询服务

1、服务介绍

为客户提供全天候健康热线咨询服务，足不出户随时问诊。客户可通过电话的方式与具有专业医学背景的全科医学顾问进行一对一交流，解答饮食、养生、运动、疾病防治、就医指导、康复等方面的健康困惑，并提供生活方式改善建议、疾病预防常识等健康知识。

2、服务细则

(1) 被保险人在保单有效期内且等待期 90 天（含）后起至第3个保单生效日零时止，可获得该服务的使用权；有效期内不限使用次数；

(2) 本服务结论仅供参考，不能作为诊断和治疗的直接依据。

3、服务流程

步骤	内容
1	被保险人登录“英仕健康”小程序并验证身份； *身份确认：被保险人提供姓名、身份证号、手机号及保单号以确认被保险人身份及保障内容
2	选择“健康咨询”服务； *服务时效：7*24小时
3	接通电话，确认被保险人需求，初步分诊；
4	电话转接至全科医学顾问；
5	医疗顾问与客户及专席三方通话，咨询问题并解答；
6	服务完成。

重疾咨询服务

1、服务介绍

为用户提供全天候健康热线咨询服务，用户可通过电话与具备5年以上临床经验的专科、全科医学顾问一对一交流，随时咨询重大疾病就医指导、预防等问题，足不出户随时问诊。

2、服务细则

(1) 被保险人在保单有效期内且等待期 90 天（含）后起至第3个保单生效日零时止，可获得该服务的使用权；有效期内不限使用次数；

(2) 本服务结论仅供参考，不能作为诊断和治疗的直接依据。

3、服务流程

步骤	内容
1	被保险人登录“英仕健康”小程序并验证身份； *身份确认：被保险人提供姓名、身份证号、手机号及保单号以确认被保险人身份及保障内容
2	选择“重疾咨询”服务； *服务时效：7*24小时
3	接通电话，确认被保险人需求，初步分诊；
4	电话转接至全科医学顾问；
5	医学顾问与客户及专席三方通话，咨询问题并解答；
6	服务完成。