

# 中英人寿时安健康保险计划 视频医生健康咨询 服务协议

(版本号：2022年1.0版)

感谢您选择中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“本公司”），很荣幸能为您服务！您的《中英人寿时安健康保险计划》（中英人寿时安健康保险计划由《中英人寿时安两全保险》与《中英人寿附加时安提前给付重大疾病保险》组成）由中英人寿保险有限公司承保，并为您免费赠送视频医生健康咨询服务。

本服务协议中的健康咨询服务（以下统称“本服务”），由中英人寿委托第三方服务商北京和缓医疗科技有限公司（以下简称“和缓医疗”）为您提供，服务内容包含如下项目：

视频医生健康咨询-家庭共享（3人），包含：

- 在线送药服务
- 在线心理咨询服务
- 医生助理服务
- 电子病历服务
- 电子白板服务
- 亲情陪看服务

上述服务的具体内容及申请流程，详见后述《服务手册》。祝您拥有健康美好生活！

和缓医疗服务电话：400-801-7809

中英人寿客户服务电话：95545

中英人寿官网：<https://www.aviva-cofco.com.cn>

若您对服务有任何疑问，可以联系您的中英人寿服务人员或者拨打上述客服电话寻求解决。

中英人寿保险有限公司

### 请您特别关注

本服务协议旨在指导您更好地使用健康咨询服务，并不是您所投保的保险产品或保险计划的一部分，请您明确知晓。如相关内容与保险合同不一致，以保险合同为准。本服务协议中的健康咨询服务，在您所投保的中英人寿时安健康保险计划经我们审核同意生效，通过保单犹豫期且完成新契约回访后之后，您可获得健康咨询服务权益，您在获得服务权益后，有最长不超过一年的激活期，请您务必在激活期内激活服务，否则服务权益将失效。服务权益被激活后，您方可享有本服务协议中的健康咨询服务，健康咨询服务的使用期限为一年，您可最多给包括您在内的三位家人绑定账号使用。

**您了解并同意：中英人寿在行业环境变化或业务发展需要时可能对本协议进行修改，从而可能导致您能享有的健康咨询服务发生变化，本公司将在中英人寿官方微信号或官方网站展示修改后的协议内容，不再向您作个别通知。如您不同意相应修改的，您有权停止使用健康咨询服务，您继续使用健康咨询服务的，则视为您接受中英人寿对本协议所做的修改。**

## 服务声明与注意事项

一、请您仔细、完整阅读本服务协议，并确定了解服务内容、服务流程、服务免责等信息，明白我们对您个人信息的处理规则。如您不同意其中的任何条款，您应立即停止访问服务页面，您将无法进行下一步，且不能使用服务。

二、本服务由北京和缓医疗科技有限公司（以下简称“和缓医疗”）及其合作方提供，与中英人寿的保险产品无关，因和缓医疗及其合作方提供服务产生的纠纷，中英人寿不承担任何责任。若您与和缓医疗及其合作方因本服务而产生的任何纠纷，中英人寿会尽力协调您与和缓医疗依据相关法律法规解决纠纷。

三、在享受服务时中英人寿或和缓医疗及其合作方会收集您的个人信息，您的个人信息和生成的健康报告将严格保密，中英人寿、和缓医疗及其合作方保证不会将您的个人信息披露给与服务提供无关的第三方。

四、本服务不是线上诊疗，咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据。当线上咨询医生给出的医疗建议与临床医生建议不一致时，应以临床医生给出的治疗方案为主。针对急危重症患者，因无法很好的了解和界定具体复杂的病情，建议尽快前往医院进行诊疗，不建议使用线上咨询服务，如您执意使用该服务，因此产生的后果我们概不负责。

五、在咨询过程中，您应以尊重、文明的态度与医务人员交流，如有对医务人员恶意指责、言语攻击等行为，医务人员有权立即终止服务。

附件：

# 中英时安健康保险计划

## 视频医生健康咨询服务手册

本服务手册旨在为您更好地使用相关服务提供更详细的说明和指引。

本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。

**特别说明：本人知晓并同意，本人依据本协议享有的服务为中英人寿委托第三方服务商提供的健康咨询服务，不属于本人与中英人寿之间保险合同所约定的保险责任，第三方服务商审核同意提供相关服务，不代表中英人寿对任何理赔申请的审核结果，即本人明确知晓并同意可能存在第三方服务商提供了相应服务但经中英人寿审核不属于保险责任、不予理赔的情形。**

## 第一章 服务概述

**服务提供商：**本服务协议中的健康咨询服务均由中英人寿保险有限公司委托第三方服务商北京和缓医疗科技有限公司及其合作方为您提供。

**服务权益获得条件：**仅限在2022年12月31日前受理且在2023年1月31日前承保的中英时安健康保险计划，通过犹豫期（犹豫期为15天）且完成新契约回访。

**服务获得形式：**中英人寿将以实体卡片、线上电子券、线上服务权益系统对接中的任一形式为您提供服务权益，您需登录合作服务商的小程序注册后方可使用服务。

**服务激活期：**您在获得服务权益后的第二天起，有最长不超过一年的激活期，请您务必在激活期内激活服务，否则服务权益将失效。

**服务期限：**自服务权益激活后的第二天起一年。

**服务使用人：**对应产品的投保人本人及投保人所指定的其他两位家人，共计最多三位使用人。

## 第二章 服务内容

序号	服务项目	服务内容	服务期限\次数\说明
1	视频医生健康咨询服务-家庭共享（3人）	由全科医生通过视频方式为客户提供全年不限次的咨询服务，服务范围包含但不限于就医指导、健康指导、疾病咨询等。服务需为7*24小时实时服务。  医生均持有医师资格证、执业医师证，并具备三年及以	不限次；  单次服务不限时长；

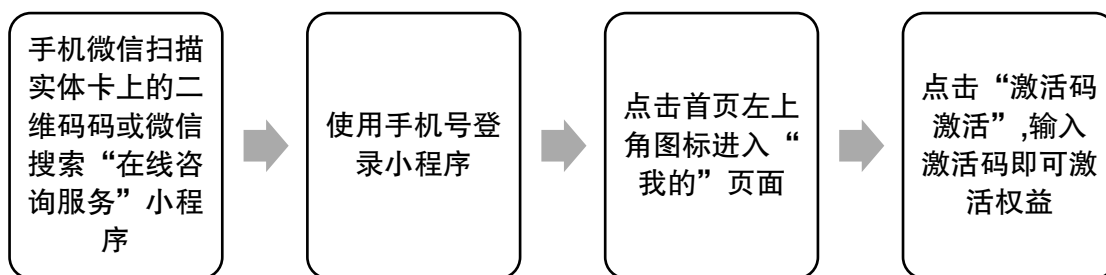
		上独立临床工作经验。	
2	在线送药服务	呼叫视频医生后，医生根据用户需求可以开具药卡，实现在线送药服务，O2O 覆盖 300+城市，B2C 覆盖全国其他 2700 个城市（具体覆盖城市以您下单时页面提示为准）。	全年不限次； 药品费用及配送费用由用户自行承担，用户可选择微信支付等支付方式。
3	医生助理服务	辅助用户更好地使用视频医生健康咨询服务功能	全年不限次；
4	电子病历服务	每次咨询之后会由医生生成专业版电子病历，可以永久保留在个人档案里	全年不限次；
5	在线心理咨询服务	用户可以通过视频医生预约在线心理咨询服务	等待期 60 天（服务激活满 60 天后方可使用），全年最多限 3 次使用。每次咨询时长最长以 50 分钟为限。（注 1）
6	电子白板服务	和缓视频医生在视频中可使用电子白板，在屏幕上给用	不限次；

		户画图讲解病情。医生通过电子白板进行标记，突出重点，讲解原理，让用户听得明白，理解清晰。	
7	亲情陪看服务	和缓视频医生支持亲情陪看的通话功能，两名用户可以同时和医生沟通。主要场景是在用户的父母在外地，父母身体不好，但又说不清楚，此时用户可以异地陪父母视频看病，帮助父母说清病情。	支持两名用户异地同时接入与医生进行三方沟通，两名用户需为家庭卡的三名单内成员。

注1：在线心理咨询服务，您预约成功后，若您因故需临时取消预约或更改咨询时间，在预约成功后的24小时内可以取消或另行预约咨询师，需通过小程序提供其他预约时间段。若超过预约时间24小时，将按照原定时间计算咨询时间和次数。若您因故迟到，咨询师不为您延时，平台将按照一次咨询时间进行记录。若您连续三次未按约定时间进行咨询，和缓医疗以及咨询师有权自动终止您的权益。

**【上述服务权益激活流程】**

中英人寿将以实体卡片、线上电子券、线上服务权益系统对接中的任一形式为您提供服务权益，您需登录合作服务商的小程序注册后使用服务。

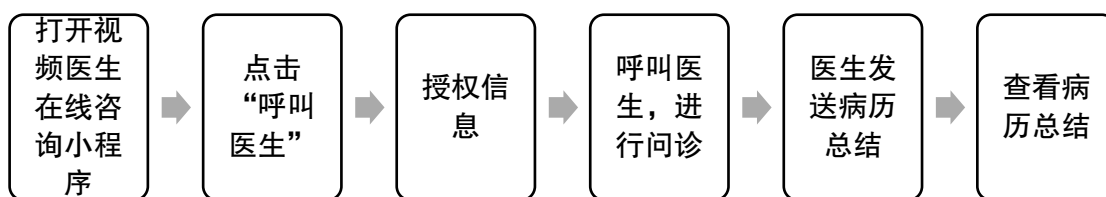


### 1、视频医生健康咨询-家庭3人共享全科视频医生健康咨询服务

和缓医疗自建的国内全科医生团队，医生均曾就职于公立医院，持《医师资格证》、《医师执业证书》，具备3年及以上独立临床从业经验，团队平均临床经验11年以上。医生团队参照美国家庭医生标准，每周由大三甲医院副高以上专家进行专业培训，同时参照美国梅奥诊所薪酬管理制，不设立KPI，让医生回归医疗本质服务，统一服务标准，统一质量管理。

【接通时效】会员及家人全年不限时间不限次数使用，承诺呼叫后1分钟内接通，目前平均9秒接通，日呼叫过万次1min内接通率在99%以上；软件使用简单，符合适老性需求。

#### 【服务流程】



在不中断视频的前提下，医生可帮助用户呼转给其他医生。当用户咨询的问题更适合其他医生与其沟通时，医生会主动帮助用户互转到更擅长的医生处理，整个过程无需挂断，体验完全连续。

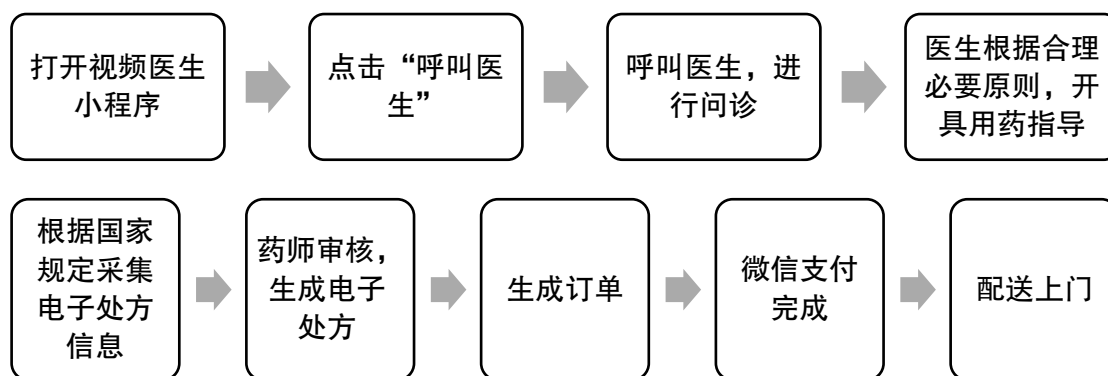
用户可自行决策更换医生，充分考虑了人文的细节，当患者觉得和医生沟通不畅，或者性别不合适时，可以自行选择更换医生，在不中断呼叫的情况下，直接选择更换医生按钮，即可立刻更换一个医生。

## 2、在线送药服务

和缓医疗视频药房服务，是国内O2O、B2C送药服务集成商，支持全国各省会、直辖市、地级市等近300个城市30分钟极速送药，以及全国其他2700个城市1-3天常规送药。支持湖北省12个地级市及1个自治州的核心区域30分钟极速送药，确保用户用药需求能够迅速送达。在部分直辖市、省会、地级市地区，如不支持30分钟极速送药或其他客观原因导致无法于30分钟内配送药品的，和缓医疗将根据订单情况安排B2C送药，具体物流服务时效以配送商时效为准。

和缓视频医生购药与视频医生联动，实现呼叫医生，专业诊查，合理开药，一键取药，老年群体也可操作自如，用户只需呼叫视频医生，医生发送药卡，视频结束后用户点击药卡填写地址、支付药费（客户自行承担费用），即可一键取药，支持非首诊处方权和处方药派送。

### 【服务流程】



## 3、医生助理服务

和视频医生会为每位会员配备专属助理服务，用户有任何流程或者非健康问题，可以在对话框与专属助理对话，助理会为会员解答问题。助理工作时间为8:00-19:00，若您在医生助理非工作时间有服务需求，您可直接向呼叫的视频医生提出，如医生无法或无权限解决您的需求，请您在医生助理工作服务时间段向助理提出。

#### 4、电子病历服务

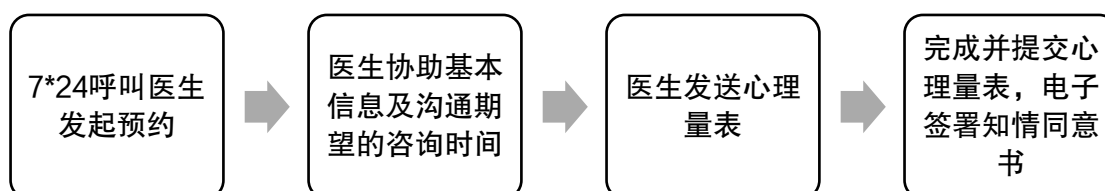
每次咨询视频医生之后，会由医生撰写生成专属电子病历在账号存档，可用于之后就医临床参考依据，您可在主界面随时点击查看，也可进入个人中心，点击个人信息进行查看，确保每次咨询的连贯性，且下次咨询时，医生端可查阅用户历史咨询总结，帮助用户更好的判断复诊情况。

#### 5、在线心理咨询服务

您可通过视频医生预约在线心理咨询服务，预约成功后，由国内知名的心理咨询机构北京清心科技有限公司具有《国家二级心理咨询师》资质的心理咨询师提供50分钟的一对一在线心理咨询服务，帮助您疏导缓解“情感问题、人际问题、家庭问题、情绪问题、身心与行为问题、创伤后应激问题”等六大方面的心理问题。**心理咨询服务需在服务权益激活满60天后方可使用，服务使用期限内最多使用3次。**

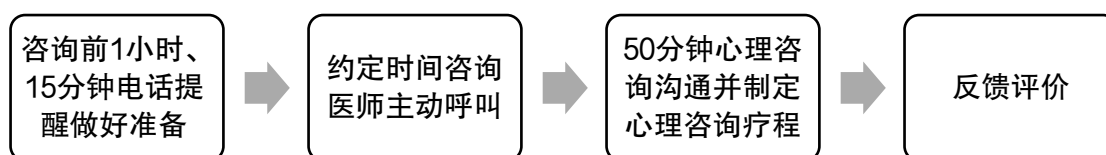
##### 【服务流程】

预约流程：



提交心理量表后，咨询团队医生根据量表确定咨询计划，8小时内指定适合的咨询师并推送客户查看，提交量表后24小时内确定咨询时间。

咨询流程：

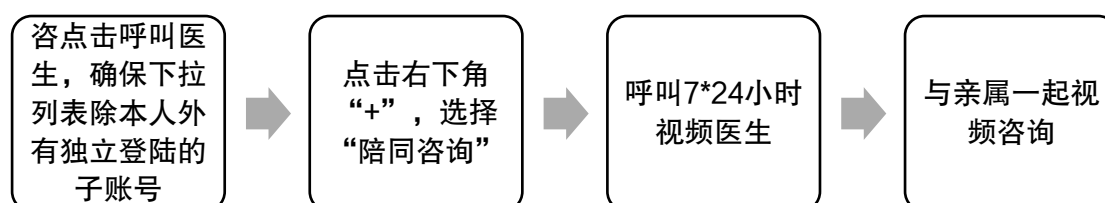


#### 6、电子白板服务

医生在视频中可使用电子白板，在屏幕上给用户画图讲解病情，医生通过电子白板进行标记，突出重点，讲解原理，让用户听的明白，理解清晰。

### 7、亲情远程视频陪看服务

主要场景是在用户的父母在外地，父母身体不好，但又说不清楚，此时用户可以异地陪父母视频看病，帮助父母说清病情。



### 第三章 注意事项

- 1、如服务使用人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由监护人陪同。
- 2、当您依照视频医生建议，选择线下医疗机构进行诊疗时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担，本公司与第三方服务商不对您承担任何责任。
- 2、本服务手册中的服务由本公司授权的第三方服务提供商和缓医疗为您提供，若您与其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、在服务发生过程中产生的除本协议约定之外的任何费用（包括但不限于药品费用、配送费用、线下挂号费、诊疗费用等）均由您本人承担和支付。
- 4、如本公司查明正在申请或享受本协议约定的使用人不符合本协议约定的，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。若第三方服务商已提供服务的，本公司有权追回该服务产生的费用，并依法终止剩余未使用服务权益，因此给本公司造成损失的，本公司有权要求您赔偿。
- 5、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未展开合作的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司会向您询问姓名、性别、

电话号码、地址等诸多信息，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。

6、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。

7、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。

8、您知晓并确认，向您提供的服务因此所产生的数据及内容（包括但不限于文、图、视频、音频等），均于国家卫生健康行政部门全程留痕，确保可查询、可追溯、可管控。

9、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。