



中信保诚人寿保险有限公司

北京市朝阳区东三环北路乙2号中信保诚人寿大厦A座

4008-838-838



视频医生

健康管理服务手册

HEALTH MANAGEMENT SERVICE MANUAL

目录

CONTENTS

		序言
		服务模式及内容
		服务启动路径
		服务案例

声明

DECLARATION

- 本手册仅为中信保诚人寿健康管理服务的介绍,并非保险合同的组成部分。
- 本公司所提供服务由中信保诚人寿授权的健康管理服务机构提供,中信保诚人寿对我们授权的健康管理服务机构提供服务的内容、过程及结果均不承担法律责任。
- 本服务中视频医生提供的咨询建议仅供参考且不应被依赖。中信保诚人寿不承担由于客户使用或者依赖咨询建议而产生的任何责任、索赔或损失。如发生服务纠纷,客户应完全知晓应向我们授权的健康管理服务机构寻求解决方案。
- 为保证服务顺利使用,本公司将会收集并储存启动服务必需的个人信息、健康信息等,并分享于我们授权的健康管理服务机构,中信保诚人寿将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全。
- 中信保诚人寿有权根据资源合作情况及服务发展调整或终止以上服务。
- 如因不可抗力引起的特殊情况(如:自然灾害、政治原因、重大公共卫生事件等),则无法提供相应服务。
- 本活动最终解释权归中信保诚人寿保险有限公司所有。





序言

PREFACE

我国优质医疗资源主要集中在三级医院，根据弗若斯特沙利文的资料，占中国医院总数仅7.7%的三级医院于2016年承担了全国49.8%的医疗咨询量。且大部分三甲医院集中在北京、上海等一线城市。

根据弗若斯特沙利文的报告，2016年中国的病人平均花三个小时用于门诊就诊，当中专用于为病人诊症的实际时间平均仅占4.4%或八分钟。

根据国际市场经验，英国、美国、日本等国家采用分级诊疗体系，通过政府强制或多方引导等途径实现更均匀的医疗资源配置。以英国为例，国家医疗服务体系（NHS）要求患者必须首先咨询社区门诊的全科医生，一般来说80%以上的问题都能得到解决。

在所有就医需求中，因免疫系统尚未发育完善，儿童的抵抗力弱，发病率远远超过成人。儿童主要就诊原因往往是感冒、发烧、过敏、腹泻。儿科门诊一号难挂、儿科住院一床难求、就诊等待时间长，儿科就医需求量大，让家长心生畏惧和焦虑。

中信保诚人寿联合我们授权的健康管理服务机构，帮助客户直接连线权威的视频医生团队，解决客户日常疾病咨询及专科疑难病症专家咨询需求，使客户足不出户便可获得优质医生资源和专业医学咨询。

○ 视频医生——您身边的健康管家

全科值守

7*24小时值守
覆盖常见疾病

响应及时

一键视频呼叫
一分钟内接通

临床经验丰富

所有医生曾就职于公立医院
所有医生具备国家认证医师资格

视频医生服务 三大优势



一键呼叫，1min内接通，7*24小时全天候响应

服务模式及内容

SERVICE PATTERN & CONTENT

服务模式及内容

SERVICE PATTERN & CONTENT



全科视频医生咨询服务



保单有效期内，提供7*24小时全年不限次的全科视频医生咨询服务，提供健康咨询建议。

提供服务的全科医生均持国家医师资格证书，具备3年及以上临床经验；均为曾在二甲及以上医院就职的医生。

专家视频医生咨询服务

全科医生依据用户病情及用户提交的近2个月详细检查报告，在合理的情况下为客户线上预约三甲医院副主任及以上级别专家，在48小时内提供专家视频咨询服务。

专家视频医生咨询服务仅就客户病情提供进一步专业指导意见，不开具用药建议或处方。

温馨提示

- 本服务由北京和缓医疗科技有限公司提供。如服务供应商发生变更，以我司官网公布为准。
- 本服务不支持指定医生。



服务生效时间

首年服务生效日期为保单承保后7天后，次年承保不计服务等待期

服务启动条件

服务启动时需满足服务获赠时标准，具体标准请详询您的保险服务人员

服务资格人

购买指定产品的保单被保险人。保单有效期内，可添加两名家庭成员与服务资格人共享本服务

服务有效期

同保单有效期（保单失效则服务失效）

服务启动路径

SERVICE INITIATOR



童童 年龄10个月2天，家长代咨询皮疹问题，视频时长11分钟



(家长代述)童童4天前出现周身散在皮疹，躯干和大腿处红色小丘疹，后上肢及脚踝可见，踝部皮疹伴红肿、质硬、无脱屑水泡渗出，有瘙痒，无溃破，偶有哭闹，无喘憋，无发热，精神饮食可，睡眠可，小便正常，大便稍干燥，未就医和用药，咨询建议。



疑似皮疹

建议：-----

- ◇ 1. 清淡饮食，避免进食辛辣刺激性食物及牛羊肉、海鲜等食物。
- ◇ 2. 注意全身防晒，避免日光照射，加重皮肤损害。严禁局部皮肤挠抓及摩擦，以免抓破，导致感染。避免洗热水澡等热水刺激。
- ◇ 3. 避免反复出汗，减少外出，预防感冒。
- ◇ 4. 贴身衣物穿着柔软、吸汗、宽松的纯棉质衣物，以减少对皮肤的摩擦减轻瘙痒症状。
- ◇ 5. 平时洗漱避免次数过多，保持皮肤干净即可。洗浴后避免过于粗糙毛巾进行擦浴。平日洗浴后应尽快擦拭后涂抹油性润肤霜如（郁美净儿童霜）等硬质膏状类护肤霜保湿。

客户反馈

全科医生很细心，很专业，平台很便捷。
 能在家直接视频咨询专业的医生，非常方便。



服务案例

SERVICE CASE

公司简介

COMPANY PROFILE



中信保诚人寿保险有限公司

中信保诚人寿保险有限公司成立于2000年，由中国中信集团和英国保诚集团联合发起创建。目前，中信保诚人寿总部设在北京，公司的注册资本为23.6亿元人民币。截至2022年底，公司总资产达2,166亿元。

秉承“聆听所至，信诚所在”的经营理念，自成立以来，中信保诚人寿倾心聆听客户心声，不断推出符合客户需求的产品和服务，覆盖寿险、疾病、医疗、意外、财富管理等多个领域。截至目前，公司已设立了广东、北京、江苏、上海、湖北、山东、浙江、天津、广西、深圳、福建、河北、辽宁、山西、河南、安徽、四川、苏州、湖南、无锡、陕西、宁波、青岛等23家分公司，共在100个城市设立了近200家分支机构。2020年3月，公司设立全资子公司中信保诚资产管理有限责任公司。

中信保诚人寿将用心聆听各方的心声，竭诚服务客户，努力回报社会，开拓进取，不断创造新的辉煌。

股东介绍

中国中信金融控股有限公司

中国中信金融控股有限公司（以下简称中信金控）成立于2022年3月，是首批获中国人民银行颁发牌照的金融控股公司和持有金融行业牌照齐全、业务范围广泛的综合金融服务企业，隶属于在邓小平同志支持下、由荣毅仁同志在改革开放初期创办的中国中信集团有限公司（原中国国际信托投资公司，以下简称中信集团）。

作为中信集团旗下综合金融服务板块的平台公司，中信金控坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚定不移走中国特色金融发展之路，贯彻党和国家关于服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革的决策部署，落实金融控股公司监管政策要求，坚持“以资本管理为纽带、以公司治理为平台、以风险管理为底线、以财富管理为驱动”的总体思路，按照“一个中信、一个客户”原则，加强对所属金融机构的资本、风险、关联交易和协同发展等方面进行管控，提升“全面风险防控、综合金融服务、统一客户服务、先进科技赋能”四大功能体系，构建“财富管理、资产管理、综合融资”三大核心能力，不断提高金融科技实力，为服务实体经济、创造美好生活提供综合金融解决方案，努力成为具有国际竞争力和全球影响力的金融控股公司。

英国保诚集团

英国保诚集团股份有限公司（简称“保诚集团”）于1848年在伦敦成立，是极具规模的国际金融集团。目前，保诚集团主要提供人寿、健康保障及资产管理服务，拥有超过1830万名客户，并于伦敦、纽约、香港和新加坡四地证券交易所上市。

保诚亚洲总部设在香港，业务范围横跨人寿保险和资产管理。保诚集团在亚洲经营已达百年，业务表现卓越。保诚在亚洲及非洲布局多元并占据领先地位，业务遍及亚洲及非洲24个市场，触达人口达40亿，拥有超过100,000名活跃代理及逾190个银行保险合作伙伴，专注于为亚洲及非洲客户提供健康、保障及储蓄解决方案。

保诚旗下的瀚亚投资是亚洲领先的资产管理公司，管理2214亿美元的资产，其业务遍及亚洲11个市场，并在北美和欧洲设有分销办事处。