



财信吉祥人寿保险股份有限公司
财信人寿祥御世家终身寿险
家庭医生（无忧版）增值服务手册

目录

家庭医生（无忧版）增值服务一览表	1
服务规则及相关解释	3
服务项目介绍	5
家庭医生（无忧版）增值服务申请流程	11

家庭医生（无忧版）增值服务一览表

服务项目	使用条件	次数说明
家庭医生图文/电话/视频咨询	限客户本人及2位直系亲属	不限疾病，不限次数
线上复诊开处方及购药	限客户本人及2位直系亲属	不限疾病，不限次数
动态健康档案管理	限客户本人及2位直系亲属	不限疾病，不限次数
个人健康评估	限客户本人	不限疾病，不限次数
首诊报告	限客户本人	限1次/年
个性化体检方案建议	限客户本人	限1次/年
体检报告解读	限客户本人	限1次/年
就医指导	限客户本人	不限疾病，不限次数
健康宣教	限客户本人	限12次/年
主动随访	限客户本人	限6次/年
复查提醒	限客户本人	限8次/年
专家就诊协调服务（含陪诊）	限客户本人	限1次/年

备注：

1. 各项服务的详细内容、服务时效、注意事项等，以“财信人寿”公众号相关页面的介绍为准，介绍内容视同本服务告知书的一部分。
2. 本服务手册中的“客户本人”指被保险人。
3. 次数限定均指每保单年度内的次数，该次数每保单年度更新，未使用的次数不可累积进入下一保单年度。
4. 本服务手册内“家庭医生（无忧版）增值服务”所含家庭医生图文/电话/视频咨询、线上复诊开处方及购药、动态健康档案管理、个人健康评估、首诊报告、个性化体检方案建议、体检报告解读、就医指导、健康宣教、主动随访、复查提醒、专家就诊协调服务（含陪诊）均由慕再科技（北京）有限公司（以下简称“第三方服务平台”）提供。

5. 超过服务标准的额外服务内容、第三方服务平台上展示的其他服务项目，您可以按照低于市场价的优惠价格自费采购使用，提交申请后服务商会与您直接协商自费服务的内容、标准及费用，本公司对您与服务商协商的内容不承担责任。

服务规则及相关解释

生效和终止

感谢您投保财信吉祥人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）的《财信人寿祥御世家终身寿险》，您在得到我们提供的保险保障以外，还将享有上表所述的“家庭医生（无忧版）增值服务”，且无需为服务标准内的各项服务额外支付任何费用。如有疑问，请致电 4008-003-003。

自您的保险合同生效之日起 15 日后，“家庭医生（无忧版）增值服务”开始生效，在缴费期内您可享受本增值服务，服务次数每保单年度更新；若您投保的《财信人寿祥御世家终身寿险》失效或终止，则本增值服务自动终止；如有服务内容或期限变动，本公司将在官方网站及时公告。

增值服务的定位

“家庭医生（无忧版）增值服务”是本公司为投保《财信人寿祥御世家终身寿险》的有效保单客户，在其缴费期内提供的增值服务，本增值服务不构成保险合同的一部分，本公司保留在服务有效期内调整或终止本增值服务的权利；若本公司调整或终止提供本增值服务，我们将在公司官方网站及时公告。

增值服务的使用

“家庭医生（无忧版）增值服务”所含各项服务有相应的使用条件，您可通过本公司官方微信公众号“财信人寿”查询您的各项服务权益，在满足使用条件时可申请使用。

赴约和计次

在使用专家就诊协调服务（含陪诊）过程中，一旦专家预约成功，则无法改约或取消；如您不能按时赴约，也将视为已使用该项服务。由于医院方或专家停诊等非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，本公司合作的第三方服务平台会为您进一步协调其他专家或时间。

资料和信息保密

在使用“家庭医生（无忧版）增值服务”部分服务内容时，需要您提供完整真实病历资料，本公司及合作的第三方服务平台对相关资料和信息负有保密责任。

医学建议的意义

本增值服务所提供的任何医学建议仅供参考且不被依赖，客户拥有采纳或不采纳的最终决定权；同时，本服务手册内的服务在任何方面均不能作为同意理赔或拒绝理赔的依据。

解释

本公司拥有“家庭医生（无忧版）增值服务”的最终解释权，保留对具体服务内容及服务流程进行调整的权利。

服务项目介绍

“家庭医生（无忧版）增值服务”通过建立家庭微信群，由第三方服务平台的健康管家、家庭医生、值班医生组成专属服务团队，在群内为客户提供以下服务。各项服务的具体内容介绍如下：

家庭医生图文/电话/视频咨询

1. 服务介绍

建立家庭微信群，由拥有丰富临床工作经验的家庭医生或值班医生通过在线图文、电话、视频形式，为客户提供与医疗健康相关的健康咨询服务。

2. 服务时效

- 全年不间断，7×24 小时均可使用，即时响应；
- 家庭医生咨询时间为 8:30-22:30，其它时间段客户咨询可拨打 400-919-8282，转 2，由值班医生进行响应。

3. 注意事项

- 限客户本人及最多 2 位直系亲属使用，不限次数。
- 家庭医生不提供涉及急诊、精神类、心理类、整形美容类的咨询服务。
- 家庭医生通过线上提供的咨询建议仅供参考，无法代替诊疗，最终应以医院医生诊断为准。如您的身体出现不适症状，请及时至医院就医。本公司及合作的第三方服务平台不承担由于用户使用或者依赖咨询建议而产生的任何责任、索赔或损失。

4. 服务流程

- 1) 客户在微信群内提出服务需求；
- 2) 家庭医生和值班医生根据情况为客户提供咨询和解答；
- 3) 家庭医生团队更新客户健康档案（如需）；
- 4) 定期回访客户。

线上复诊开处方及购药

1. 服务介绍

由拥有丰富临床工作经验的医生通过指定互联网医院在线复诊，开具电子处方，支持客户线上购买相关药品，通过物流配送至客户手中（药品费用和物流费用需客户自行承担）。

2. 服务时效

工作日 8:30-17:30，即时响应。

3. 注意事项

- 限客户本人及最多 2 位直系亲属使用，不限次数。
- 家庭医生通过线上提供的咨询建议仅供参考，无法代替诊疗，最终应以医院医生诊断为准。如您的身体出现不适症状，请及时至医院就医。本公司及合作的第三方服务平台不承担由于用户使用或者依赖咨询建议而产生的任何责任、索赔或损失。
- 药品费用和物流费用需客户自行承担。

4. 服务流程

- 1) 客户提出开药需求；
- 2) 家庭医生了解客户病情和用药需求，确认开药人具体信息；
- 3) 家庭医生通过互联网医院开具处方；
- 4) 客户登录互联网医院小程序查看处方，下单付款；
- 5) 药房审核订单后安排药品配送，一般配送时效 3 天左右，支持线上物流查询。

动态健康档案管理

1. 服务介绍

由拥有丰富临床工作经验的家庭医生团队根据客户体检结果、就医记录、用药记录、生活习惯、随访调查记录等，建立电子健康档案，实现数据动态更新。

2. 服务时效

工作日 8:30-17:30，即时响应。

3. 注意事项

- 限客户本人及最多 2 位直系亲属使用，不限次数。
- 健康档案数据只用于辅助家庭医生对客户进行健康管理服务，该数据仅授权为客户提供服务的家庭医生及健康管家在有效服务期限内调阅查询，本公司及合作的第三方服务平台严格遵守国家信息安全规定及个人隐私保密制度。

4. 服务流程

- 1) 家庭医生团队主动联系客户问诊沟通，健康管家建立健康档案；
- 2) 家庭医生团队根据日常与客户沟通情况，随时更新健康档案；
- 3) 客户点击“健康档案”，可查看、更新个人健康信息。

个人健康评估

1. 服务介绍

由拥有丰富临床工作经验的家庭医生团队为客户提供个人健康评估，利用健康评估系统，指导客户填写问卷进行健康评估，帮助客户了解自己的身体状况，规避疾病诱因，减少疾病发生。

2. 服务时效

工作日 8:30-17:30，即时响应。

3. 注意事项

仅限客户本人使用，不限次数。

4. 服务流程

- 1) 家庭医生主动发送健康评估链接邀请客户进行健康评估；
- 2) 家庭医生根据客户的评估结果及健康咨询等相关记录生成健康评估报告；
- 3) 客户点击“个人健康评估”查看评估报告。

首诊报告

1. 服务介绍

了解客户健康状况和生活习惯，为客户提供首诊报告，进行一对一关怀，持续跟进客户健康状况。

2. 服务时效

工作日 8:30-17:30，即时响应。

3. 注意事项

仅限客户本人使用，1次/年。

4. 服务流程

- 1) 健康管家通过问卷形式收集客户近年健康状况；
- 2) 健康管家核对健康问卷，微信群内主动联系客户确定问卷信息；
- 3) 家庭医生向客户出具<首诊报告>并更新客户的健康档案；
- 4) 定期回访客户。

个性化体检方案建议

1. 服务介绍

根据用户身体健康状况，以临床诊断分析和《健康体检基本项目》为依据制定方案，充分考虑客户的意向体检项目，针对性地提出必查项目，筛减非必查项目，通过体检筛查在早期发现亚健康状态和潜在疾病，为及早介入调整和治疗提供参考。

2. 服务时效

工作日 8:30-17:30，即时响应。

3. 注意事项

仅限客户本人使用，1次/年。

4. 服务流程

- 1) 客户提出个性化体检方案建议需求；
- 2) 健康管家了解情况后协调沟通时间；
- 3) 家庭医生致电客户进行沟通，给出体检方案建议；
- 4) 定期回访客户。

体检报告解读

1. 服务介绍

客户体检结束后，家庭医生为客户提供体检报告解读。解读报告过程中，医生会根据客户历年体检报告进行数据对比，针对异常结果、重点指标、复检项目、注意事项等进行提醒。

2. 服务时效

工作日 8:30-17:30，即时响应。

3. 注意事项

仅限客户本人使用，1次/年。

4. 服务流程

- 1) 客户提出体检报告解读需求；
- 2) 健康管家协调体检报告解读时间；
- 3) 家庭医生致电客户进行体检报告解读，并形成电子版解读报告，更新至健康档案；
- 4) 如复诊需开药，执行开药流程；
- 5) 定期回访。

就医指导

1. 服务介绍

针对客户因病情复杂等原因不确定如何就医的情况，由家庭医生分析病情资料，介绍权威医院专科信息，告知就诊注意事项，密切跟踪客户就诊情况，并积极解答客户就诊中与就诊后关于检查结果或治疗方案的疑问。

2. 服务时效

工作日 8:30-22:30

3. 注意事项

仅限客户本人使用，不限次数。

4. 服务流程

- 1) 客户提出就医指导需求；
- 2) 家庭医生了解客户病情；
- 3) 家庭医生提供就医指导建议；
- 4) 家庭医生跟踪了解客户就诊情况，解答疑问。

健康宣教

1. 服务介绍

由拥有 15 年以上临床工作经验或其他经验丰富的医生、国内知名三甲医院专家团队，为客户提供疾病、保健、营养、运动和心理等方面的健康宣教。

2. 服务时效

工作日 8:30-17:30

3. 注意事项

仅限客户本人使用，12 次/年。

4. 服务流程

- 1) 本公司合作的第三方服务平台的医学部调研客户关注重点健康问题；
- 2) 本公司合作的第三方服务平台的医学部编写健康宣教资料；
- 3) 健康管家定期将宣教资料推送给客户。

主动随访

1. 服务介绍

由家庭医生与客户沟通咨询情况并制定随访计划，健康管家按照计划制定的时间和内容主动联系客户，同时跟踪了解客户的病情恢复情况。

2. 服务时效

工作日 8:30-17:30

3. 注意事项

仅限客户本人使用，6 次/年。

4. 服务流程

- 1) 家庭医生根据客户病情资料制定随访计划；
- 2) 健康管家按照计划进行主动随访；
- 3) 家庭医生给予进一步的诊疗建议。

复查提醒

1. 服务介绍

由家庭医生根据客户体检报告、检查报告和咨询记录，针对需要复诊的内容制定复查提醒计划，健康管家按照复查提醒计划的指定时间，提醒客户就诊，达到早预防早治疗，不耽误就诊最佳时间的目的。

2. 服务时效

工作日 8:30-17:30

3. 注意事项

仅限客户本人使用，8 次/年。

4. 服务流程

- 1) 家庭医生根据客户健康档案中的体检报告、检查报告、咨询记录等制定复查提醒计划；
- 2) 健康管家根据复查提醒计划时间提醒客户复查。

专家就诊协调服务（含陪诊）

1. 服务介绍

- 预约挂号：家庭医生根据客户需求和病情推荐合适的专家，协助客户完成服务范围内医院的专家门诊就医预约，提高客户就医准确率，实现精确挂号。
- 陪诊服务：由熟悉就医环境及流程的陪诊人员陪同引领客户就诊、协助客户取号、排队和检查等，确保客户就医流程顺畅，提升客户的就医效率。

2. 服务时效

- 工作日 8:30-17:30；
- 提前 5-7 个工作日申请。

3. 注意事项

- 仅限客户本人使用，1 次/年。
- 服务不可指定专家。
- 专家指三级甲等医院具有副主任医师及以上职称的临床医学专家，如在口腔科专科医院，也包含主治医师级别的临床医学专家。
- 专家一旦预约成功，则无法改约或取消，因医院方或专家停诊等非人力可控原因导致的除外。由于医院方或专家停诊等非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，本公司合作的第三方服务平台会帮助客户协调其他专家或时间。
- 客户就医过程中，就医前后的交通费、在院所发生的医事服务费、治疗费、药费、检查费等需由客户自行承担。
- 单次陪诊服务约定不超过 4 小时。
- 服务不包含产科、精神科、传染病科及医技科室。

4. 服务流程

- 1) 客户提出就医协调需求；
- 2) 健康管家了解客户就医需求并协调预约挂号；
- 3) 诊前告知提醒安排（医院地址及其它注意事项）；
- 4) 陪诊人员提前到达医院准备，提供就医全程陪同和专业指导；
- 5) 填写服务记录，定期回访客户。

家庭医生（无忧版）增值服务申请流程

1. **登录健康服务平台：**关注【财信人寿】官方微信公众号，点击底部菜单栏【精彩聚焦】，点击【吉祥医生】进入本公司健康服务平台，点击右下角【健康中心】进入登陆界面，使用账号/手机号进行登陆操作（新用户需先完成账号注册及身份认证）。
2. **申请服务：**点击【家庭医生】图标进入服务介绍页面，点击【立即进入】进入服务申请页面，您填写个人信息及联系方式后，点击【提交】。
3. **建立微信群：**提交申请后，会有专属服务人员联系您，为您和您的家人建立家庭医生服务微信群。

财信吉祥人寿保险股份有限公司

祝您阖家健康!