

电话医生服务证明书 家庭版

合众财产保险股份有限公司（简称“合众财合众财险”），通过北京华助旅行援助服务有限公司（以下简称“AA 华助”或“服务提供者”），向其指定的被保险人、其配偶及至多两名 18 周岁以下（含）子女（以下简称“客户”）提供本服务证明书中所述服务。服务期限自保单生效日起，有效期为一年。

一、服务提供条件和时间

AA 华助向客户号码 86-CA-UPC-08161 下的有效客户提供下述咨询服务。所有服务须依据此证明书中条款。

无论客户是否在旅行状态，均可在一周 7 天每天 8:00-20:00 致电 AA 华助服务热线，获取服务。此服务仅限客户本人在有效期内使用。

二、服务内容

如客户身体不适，可以致电 AA 华助请求服务。AA 华助将安排医生致电客户，对客户的情况分析和评估，为客户提供就诊前的分诊建议、居家医疗问题等常见医疗问题的咨询或常见急性病症的处理等建议。

电话家庭医生服务是日常健康问题沟通的平台，AA 华助专业的健康专家均接受过正规的医疗教育及具备相关经验。健康专家使用此平台为客户提供建议性的咨询意见，而非诊疗。本服务常见的咨询项目涵盖：

- (1) 居家医疗问题咨询：如失眠，慢性头痛，食欲不振等身体不适等；
- (2) 常见慢性病防治：高血压、高血脂、糖尿病等；
- (3) 健康促进：如控制体重、合理运动、健康饮食、戒烟等；
- (4) 常规体检项目建议； 体检报告异常结论咨询；
- (5) 儿童专区：儿童护理常识及常见病处理建议，儿童疫苗注射计划；
- (6) 女性保健：如宫颈癌预防，怀孕前或怀孕期间常见问题咨询；
- (7) 家庭常见意外伤害处理建议；
- (8) 常见急性病症的处理建议。

三、免责条款和特殊说明

1. 本服务主要针对一般性的常见医疗问题，专科性的医疗问题、疑难杂症、精神类疾病和心理咨询等不在该服务的范围之内；

2. 本服务的性质仅为咨询意见提供，不等同为电话诊疗或 120 急救服务；

3. 本服务所提供的建议和意见并非购药指南，一切开药和处方行为须经由医院进行就诊；

4. 本服务仅为医疗建议，不能被解释为要求任何接受咨询的客户施行或放弃任何医疗行为；

由于电话沟通这种方式在技术及属性上的局限，电话家庭医生服务并无法解决过于深入和复杂的问题，特别是与医疗、治疗相关的问题。基于对客户健康的考虑，我们的专家可能会建议客户及早就医，这正体现了我们的专业精神和负责态度。电话家庭医生服务不是万能的，但是我们会尽力为客户提供协助。

assist america[®] 是 Assist America Inc.的注册服务商标，AA 华助是该商标的授权服务公司。