

# 家庭医生电话咨询服务产品说明

## 一、服务内容：

- (1) 日常健康问题咨询：日常不适可先致电咨询家庭医生，获得初步判断。
- (2) 健康指导：家庭医生根据客户提出的健康问题提出针对性健康指导。
- (3) 提高对疾病认知：家庭医生可以减轻客户对疾病的恐慌和提高疾病的认识。
- (4) 提供就诊建议：家庭医生为病情进行初步的判断，提供就诊建议，如就诊科室建议。
- (5) 建立健康档案：为客户建立个人健康档案，记录客户的咨询情况。

## 二、回答范围：

- (1) 在医疗范围之内，根据客户目前状况及疾病史，帮助患者分析病因，提供初步判断，告知医疗建议，进行健康咨询，以及提供相关药物指导。
- (2) 遇到简单紧急情况时，医生提供在线指导。（不包含重大事故及危重病情）
- (3) 在医疗范围之内，推荐就诊医院及科室，不做预约工作。
- (4) 不推荐具体品牌的药物、保健品、保健器具等。
- (5) 可以拒绝回答超出医疗范围的问题。

## 三、服务要求与标准：

### (1) 电话咨询要求

- a. 咨询初始要详细了解客户咨询的目的和要求；结束咨询，重点说清对客户问题的建议、与咨询相关的注意事项；
- b. 电话咨询时要使用标准服务话术，热情，耐心准确解答客户问题；
- c. 注意语言表达要清晰，禁止使用辱骂、责怪等负面语言。

### (2) 出现下列情况应该中断咨询，建议客户到医院就诊或协助拨打 120

- a. 涉及用药，无法通过在线咨询做出决定的；
- b. 可能涉及急重症，无法通过咨询解决问题的；
- c. 涉及明确诊断，不能通过咨询做出判断的；
- d. 资料不完整，无法确定情况需要进一步增加检查的；
- e. 要求明确提供使用药物名称、剂量或代为决策治疗方式选择的。

### (3) 出现下列情况应该中断咨询并提示客户进行鉴定或需求司法帮助。

- a. 涉及第三方包括：饮品食品药品、治疗水平或者效果、后果评价的；
- b. 涉及可能引起与其他机构的纠纷或争议的情况。

### (4) 出现以下情况医生可酌情处理并可以中断谈话

- a. 其他与专业无关或超出电话咨询所能解决问题范畴的情况；
- b. 其他可能引发司法纠纷的情况。

### (5) 中断咨询的规则

- a. 抱歉，您的要求超出了我们所能提供服务的范畴；
- b. 抱歉，我们在您现有的资料下，无法做出其他建议；
- c. 您的情况我认为应该及时到医院就诊；
- d. 抱歉，我认为您目前所提供的资料无法提供明确的建议和为您解释更多，您可能需要到医院进一步检查。

#### **四、产品权益**

- (1) 该服务有限期在承保一年内有效，请在有效期内使用。
- (2) 本次家庭医生电话咨询服务为无限次。
- (3) 如需使用服务请致电健康热线 400-919-8282 转 2。
- (4) 健康热线服务时间为 7\*24 小时。

#### **五、服务团队及资质**

- (1) 8 名客服。
- (2) 9 位家庭医生。
- (3) 家庭医生团队为三甲医院背景资深主治医师及副主任级别以上专家领衔的咨询团队。

#### **六、服务特色**

- (1) 三甲医院背景资深主治医师及副主任级别以上专家领衔的咨询团队。
- (2) 电话详尽沟通。
- (3) 7\*24 小时全天候提供服务。
- (4) 一对一跟进，专属持续服务。
- (5) 5 分钟快速响应。

#### **七、服务流程**

## 家庭医生电话咨询

版本号：201801      生效日期：2018年03月30日      编撰人：爱香智	
流程	相关文件/要求
<pre>graph TD; A([客户使用服务]) --&gt; B[客户拨打爱香智服务热线 400-919-8282转2免xx验证 身份后提出要求]; B --&gt; C[客服接通电话转家庭医生电 话咨询专线]; C --&gt; D[家庭医生接听电话，解答客 户咨询并把重要信息记录进 健康档案]; D --&gt; E([服务结束]);</pre>	

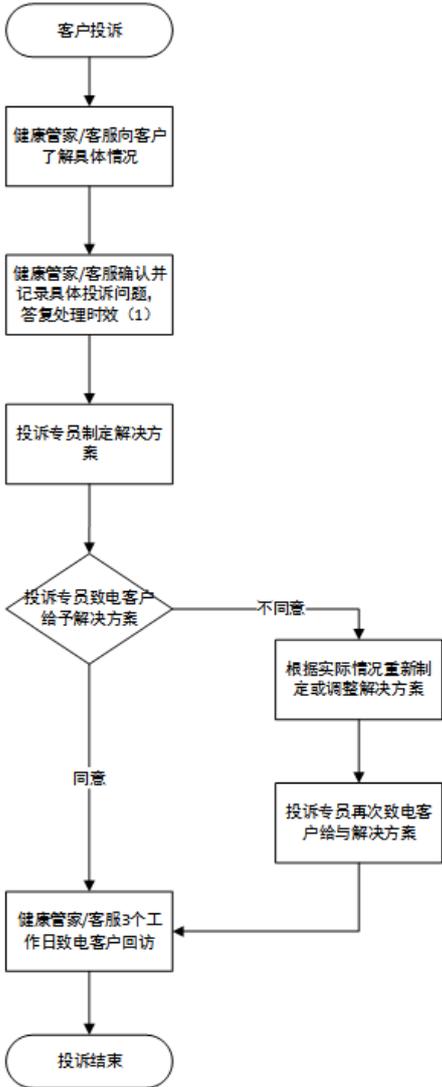
## 八、投诉流程

# 爱睿智-投诉处理流程

版本：201701

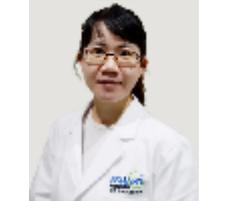
生效日期：2017年12月06日

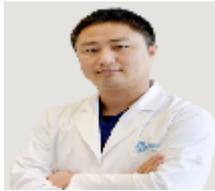
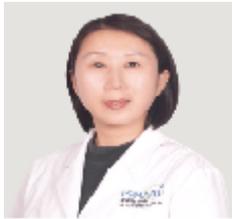
编撰人：爱睿智

流程	相关文件/要求
 <pre> graph TD     A([客户投诉]) --&gt; B[健康管家/客服向客户了解具体情况]     B --&gt; C[健康管家/客服确认并记录具体投诉问题, 答复处理时效 (1)]     C --&gt; D[投诉专员制定解决方案]     D --&gt; E{投诉专员致电客户给予解决方案}     E -- 不同意 --&gt; F[根据实际情况重新制定或调整解决方案]     F --&gt; G[投诉专员再次致电客户给与解决方案]     E -- 同意 --&gt; H[健康管家/客服3个工作日内致电客户回访]     G --&gt; H     H --&gt; I([投诉结束])         </pre>	<p>(1) 投诉处理时效：              一般投诉解决时限 1个工作日；              紧急投诉响应时限 2小时内；              重大投诉响应时限 2小时内。</p> <p>投诉定义标准：              1) 一般投诉：              A. 客户对某项服务的抱怨；              B. 客户投诉态度一般；              C. 未给企业带来负面影响或经济损失。</p> <p>2) 紧急投诉：              A. 客户投诉内容急需处理的投诉。</p> <p>3) 重大投诉：              A. 客户投诉态度强烈；              B. 给企业带来负面影响或经济损失；              C. 由于服务人员服务导致的投诉。</p>

## 附件 1：家庭医生介绍

姓名	头像	性别	职称	执业医师执业证书	科室	简介
杜寻辉		男	主治医师 (医疗总监)	110110108008911	全科	从医 18 年，毕业于解放军医学院（解放军总医院），老年医学硕士，师从军内知名保健专家，长期从事部队高级干部保健工作，曾在解放军总医院急诊科、解放军 309 医院心内科工作并积累了丰富的临床经验，自己摸索出一套完整的保健模式，保健对象疾病矫治率和达标率一直高于军队规定标准，具备北京市全科医生资格证书。自 2016 年起在英国家庭医生诊所谢吉伯医生处接受规范培训，在国内核心期刊发表论著 6 篇，为广东省科协主编《家庭急诊院前急救与预防》并获得图书出版奖。
惠亚玲		女	副主任医师	110110101000337	全科	从医 38 年，毕业于第四军医大学，长期从事国家部级领导干部、知名教授及专家的医疗保健工作。曾多年在国家部委机关担任门诊部主任，在长期临床工作中积累了丰富的内、外科常见病、多发病、慢性病如高血压、糖尿病、慢性气管炎、脂肪肝的诊断预防和健康管理经验，尤其擅长心脑血管疾病和其他老年病的诊疗。在核心期刊发表论文数篇。
薛素霞		女	副主任医师	110110000037380	全科	从医 26 年，曾长期在三甲医院内科、急诊科工作。擅长脑血管病、高血压病、冠心病及糖尿病等及急危重症的诊断、治疗。目前从事高端人群健康管理工 作，摸索出一套独到的健康促进和健康维护方法，积累了丰富的医疗保健经验。
陈先友		男	副主任医师	110440200000591	全科	从医 36 年，毕业于南华大学临床医学专业。先后在湖南永州市人民医院、广东韶关市第二人民医院等多家三甲医院从事临床工作，积累了丰富的临床诊疗经验，在呼吸科、心血管、消化科各种慢病诊疗、管理方面有较深睿的临床思维和见解。
娜仁		女	主治医师	110110101001717	全科	从医 30 余年，毕业于北京医科大学。曾在三甲医院儿科长期工作，对小儿常见病、多发病有丰富的临床诊疗经验。后来专职从事全科医学工作，积累了丰富的慢病管理经验，擅长儿科、妇科、心血管病及内科常见病的治疗和慢病管理。

宋菁		女	主治医师	141110102000855	全科	<p>从医 30 余年，毕业于北京中医药大学。</p> <p>长期担任金融系统总部机关门诊部主任，负责本单位高级领导医疗保健、疾病预防工作。</p> <p>多次参与全国性重大活动医疗保障工作。</p> <p>擅长运用中西医结合对高血压病、糖尿病、脂肪肝等疾病开展慢病管理在制定个性化健康促进方案方面积累了丰富的经验。</p>
黄国军		男	主治医师	110440106005079	全科	<p>从医 20 余年，毕业于第一军医大学。</p> <p>长期从事军队高级离休领导医疗保健工作。</p> <p>在老年病预防和诊疗方面有丰富的临床经验，</p> <p>擅长开展心理、膳食、运动等多方位一体的慢病管理模式。</p>
孙建平		男	主治医师	2011068311008741	全科	<p>从医 28 年，毕业于第一军医大学。</p> <p>长期在军队医院心血管内科从事临床工作。</p> <p>对冠心病、高血压病等常见老年病有深入研究，曾多次参加军队以及地方的学术交流，</p> <p>多次在军地杂志上发表论文并获奖。</p> <p>目前专职从事高端人群健康管理，具有丰富的医疗保健经验。</p>
尹小军		男	主治医师	110360426000267	全科	<p>从医十余年，毕业于南昌大学临床医学专业。</p> <p>曾在三甲医院从事急诊及心内科工作，具有扎实的功底及娴熟的临床技能。</p> <p>擅长大内科常见病诊疗，在内科、急危重症和疑难病症方面有丰富的临床诊疗经验。</p> <p>目前专职从事高端人群健康管理，具有丰富的医疗保健经验。</p>
梁秀英		女	住院医师	110440100010754	全科	<p>三甲医院十余年从业经历。</p> <p>曾在三甲医院从事危重症及大内科工作，具有扎实的功底及娴熟的临床技能。</p> <p>擅长大内科常见病诊疗，在内科、急危重症和疑难病症方面有丰富的临床诊疗经验。</p> <p>目前专职从事高端人群健康管理，具有丰富的医疗保健经验。</p>
陈顺枝		女	主治医师	110440000123502	全科	<p>老年医学硕士。</p> <p>从医 15 年，毕业于南方医科大学。</p> <p>曾在三甲医院从事急诊及大内科工作，具有扎实的功底及娴熟的临床技能。</p> <p>擅长大内科常见病诊疗，在内科、急危重症和疑难病症方面有丰富的临床诊疗经验。</p> <p>目前专职从事健康管理师培训和高端人群健康管理，具有丰富的医疗保健经验。</p>

双家林		男	主治医师	141440103	全科	<p>十余年三甲医院从业经历，曾参与多项国际医疗科研协作项目。</p> <p>在儿科、内科常见病方面诊疗具备丰富的临床经验，具有扎实的功底及娴熟的临床技能。</p> <p>擅长大内科常见病诊疗，在儿科、内科方面有丰富的临床诊疗经验。</p> <p>目前专职从事高端人群健康管理，具有丰富的医疗保健经验。</p>
樊立平		女	主治医师	2011038411000013	全科	<p>从医 20 余年，毕业于河北医科大学</p> <p>大学毕业特招入伍，先后在解放军 306 医院和第三军医大学工作学习。</p> <p>长期军队高级领导医疗保健工作背景，</p> <p>擅长全科常见病、多发病的诊断与治疗以及急危重症的救治。</p> <p>目前专职从事高端人群健康管理，具有丰富的医疗保健经验。</p>
习森		男	主治医师	110110227000665	全科	<p>从医 25 年，毕业于首都医科大学。</p> <p>在北京大学人民医院全科医师规范化培训，师从于著名英国家庭医生谢吉伯，熟悉英国家庭医生的患者健康管理流程，长期从事中高端客户的健康管理和全科医疗工作。</p> <p>对常见疾病如高血压，糖尿病，冠心病，支气管哮喘，慢性阻塞性肺等疾病的治疗和长期管理有很深的造诣。</p> <p>先后在《中华全科医师杂志》，《首都医药》，《中国当代医药》杂志发表科研论文 10 余篇。</p>