



口袋医生 FAQ

2021 年版

目 录

关于使用.....	4
Q1. 用户通过什么途径登陆到视频问诊？使用流程是什么样的？	4
Q2. 可以进行图文问诊吗？	4
Q3. 问诊记录、处方记录在哪里查看？	4
Q4. 问诊完成后如何进行购药？	5
Q5. 已购的药品可以取消吗？	5
Q6. 药品多久可以配送到家？	5
Q7. 处方单中的药品可以分开购买吗？	5
Q8. 请问有没有冷链物流配送的药品，例如胰岛素？	5
Q9. 你们的药是正品吗？是哪家供药商提供的？	5
Q10. 为什么上次购买的价格与现在的不一样？	6
Q11. 视频问诊后，必须在线购买医生开具的药品吗？可否凭处方到就近医院、药店自行购买？	6
Q12. 对送到的药品不满意如何处理？	6
关于视频问诊服务.....	6
Q13. 视频问诊有次数和时长的限制吗？服务时间在什么时候？	6
Q14. 问诊到一半，突然系统崩溃了怎么办？视频一直拨通不过去怎么办？	6
Q15. 问诊结束后，多久可以收到处方单？	7
Q16. 用户发起通话后长时间无应答如何处理？有何提示？	7
Q17. 用户发起视频通话后医生多久可以接线？	7
Q18. 每次视频问诊可以咨询几个人的病情？	7
关于视频问诊医生.....	7
Q19. 已经收藏的医生是 7x24 小时在线吗？	7
Q20. 如果不同的医生进行问诊服务，上次视频问诊的病情是否需要由用户告知第二次问诊的医生？	7

Q21.	用户是否可以预约未即时在线的医生？	7
Q22.	用户如何在使用界面找到上次视频问诊的医生？	8
Q23.	问诊过程中可以更换医生或转诊吗？	8
Q24.	医生开具的电子处方有效期多久？	8
Q25.	面对视频问诊解决不了的疾病，医生会怎么处理？	8
Q26.	医生都支持中英双语服务吗？	8
Q27.	视频问诊医生是否可以开出检查检验单？	8
Q28.	可以选择指定科室问诊吗？	9
Q29.	用户服用药物后，后续是否可以追加对医生的评价？	9
Q30.	用户结束问诊服务后续是否有医生的联系方式，或医生主动提供回访服务？	9
Q31.	视频问诊医生开的处方是否可以流转出来？	9
	关于药品费用.....	9
Q32.	请问服务的全部内容是什么？	9
Q33.	请问服务使用人必须是权益人本人吗？	10
Q34.	等待期中可以开通在线问诊服务吗？	10
Q35.	服务快到期了，药品报销服务只用了几次，还有好多次没用，可以最后一起使用吗？	10
Q36.	请问我可以为家人（小孩）问诊开药吗？	10
Q37.	药品报销费用是怎样结算的？	10
Q38.	包含糖尿病、脂肪肝、肿瘤等慢性疾病的药品吗？包含处方药品吗？	11
Q39.	请问我需要付药品快递费吗？	11
Q40.	请问药品可以申请退款吗？	11
Q41.	请问购买后为什么不能使用服务？	11
	其他.....	11
Q42.	视频问诊需要消耗多少流量？	11

Q43.	如何确保提供的视频问诊服务是专业的、可信赖的？	12
Q44.	用户上传的个人信息、病史等资料是否安全受保护？	12
Q45.	用户第一次登陆首次上传的本人照片是否可以更换？	12
Q46.	在视频问诊流畅度上怎么保证客户体验？	12
Q47.	用户信息的保密问题怎么管理的？	12
Q48.	我的商品送错了怎么办？	13
Q49.	视频问诊开处方的国家政策规定具体是怎样的？	13
Q50.	客户购买后，如何开具发票？	13
Q51.	平台有哪些支付方式？	13
Q52.	如有疑问可以咨询到哪里？	13

关于使用

Q1.用户通过什么途径登陆到视频问诊？ 使用流程是什么样的？

- A: 1. 客户可以通过【完美人生】APP，在“我的服务”中找到“口袋医生”，点击“立即问诊”进入服务。
2. 首次登录需进行生物识别特征（静态或动态的面部特征）
3. 填写完成问诊信息，点击立即问诊，即可与医生在线视频问诊，完成后可对医生进行评价。

Q2.可以进行图文问诊吗？

A: 在与医生视频问诊的同时，对话框下方点击“图文交流”，可以与医生进行图文问诊，也可点击“查看医生信息”，了解医生简介及服务评价等，在此页面也可以点击“收藏医生”，下次可以直接呼叫。

Q3.问诊记录、处方记录在哪里查看？

A: 在服务页面，页面最下方可以查看问诊记录、处方记录、订单记录、评价中心。

Q4.问诊完成后如何进行购药？

A: 用户结束视频问诊后，点选问诊记录或处方记录都可以进入购药页面，点选需要购买的药品，点击结算即可。收货地址为问诊页填写问诊信息时填写，无法更改。

关于药品

Q5.已购的药品可以取消吗？

A: 在“订单记录”里，如果是“待发货”的订单可以申请取消订单，进入申请取消页面，申请取消审核通过后，订单取消。如果是“待收货”的订单不可以申请取消，可在此页面查询到物流详情。

Q6.药品多久可以配送到家？

A: 中国大陆地区，北京、上海、广州、深圳、成都、天津、济南、杭州、南京、武汉、东莞、佛山等城市核心城区最快 28 分钟左右送达，其余地区平均 1-3 个自然日内，部分偏远地区 5 个自然日内（港澳台地区暂不支持配送）。

Q7.处方单中的药品可以分开购买吗？

A: 目前系统暂不支持电子处方中的药品分开购买。

Q8.请问有没有冷链物流配送的药品，例如胰岛素？

A: 暂时不提供需要冷链物流配送的药品。

Q9.你们的药是正品吗？是哪家供药商提供的？

A: 所有药品进货渠道正规，保证正品，您可以通过下面 3 点鉴定真伪：

- 1、到国家药监局网站查询药品批文；
- 2、致电厂家核实；
- 3、到当地药检所复检。如质疑商品真伪，需提供相关凭证证明。药品递送合作伙伴是叮当快药，自主研发药品供应链 SAAS 系统，与药企和医药电商平台合作，设立全国药品中心药房，基于 LBS 实时定位系统，就近送药上门，并适时跟踪药品位置，保障配送途中安全和及时送达。

Q10. 为什么上次购买的价格与现在的不一样？

A： 平台展示的商品均是由合作伙伴叮当快药配送，但是商品价格会受促销活动、商品进价调整等因素影响，所以商品价格会有小范围波动。

Q11. 视频问诊后，必须在线购买医生开具的药品吗？可否凭处方到就近医院、药店自行购买？

A： 购买行为自愿，可凭处方在药店购买 OTC 药品，就近医院暂不支持。

Q12. 对送到的药品不满意如何处理？

A： 不涉及临近保质期的药品（平台提供的药品保质期均在 6 个月以上），原则上药品一经售出概不退换，如有特殊情况，可联系客服。

关于视频问诊服务

Q13. 视频问诊有次数和时长的限制吗？服务时间在什么时候？

A： 没有次数和时长的限制，用户可在 7×24 小时视频问诊。

Q14. 问诊到一半，突然系统崩溃了怎么办？视频一直拨通不过去怎么办？

A: 请确定手机是否是连网状态中或处于非停机状态中, 非连网状态是不能发起问诊。如遇异常问诊, 可以点击再次发起问诊即可。

Q15. 问诊结束后, 多久可以收到处方单?

A: 问诊结束后医生会在 30 分钟上传问诊报告和处方单。请在“个人中心-处方单管理”中查看并支付药费。若超时未收到处方单, 请重新发起问诊。

Q16. 用户发起通话后长时间无应答如何处理? 有何提示?

A: 呼叫等待超过 1 分钟后, 系统会提示用户是否需要继续等待, 或者挂断。

Q17. 用户发起视频通话后医生多久可以接线?

A: 一分钟以内, 一般 15 秒左右可以接线。

Q18. 每次视频问诊可以咨询几个人的病情?

A: 每次视频问诊只允许咨询用户本人 1 个人的病情, 在问诊发起前用户已填写预问诊信息。

关于视频问诊医生

Q19. 已经收藏的医生是 7x24 小时在线吗 ?

A: 医生为轮班制, 用户可将喜欢的医生收藏, 再次问诊时, 即可看到收藏的医生是否在线。

Q20. 如果不同的医生进行问诊服务, 上次视频问诊的病情是否需要由用户告知第二次问诊的医生?

A: 如用户发起问诊, 接诊医生可查看过往问诊记录。

Q21. 用户是否可以预约未即时在线的医生?

A: 暂时没有预约功能, 不能进行预约。

Q22. 用户如何在使用界面找到上次视频问诊的医生?

A: 用户可以在问诊记录中查看医生信息。

Q23. 问诊过程中可以更换医生或转诊吗?

A: 问诊过程中暂时不提供转诊功能。医生是经过专业培训后的全科医生, 如果用户不满意可结束当前问诊并重新发起问诊。我们会为用户匹配另一位金牌医生。

Q24. 医生开具的电子处方有效期多久?

A: 互联网处方 3 天内有效, 用户 3 天内都可以购买此药物, 超过 3 天需重新问诊。

Q25. 面对视频问诊解决不了的疾病, 医生会怎么处理?

A: 建议就近就医, 或者给用户推荐最优医疗途径。

Q26. 医生都支持中英双语服务吗?

A: 目前仅提供中文服务。

Q27. 视频问诊医生是否可以开出检查检验单?

A: 暂不支持开检查检验单。

Q28. 可以选择指定科室问诊吗?

A: 暂时无法提供指定科室问诊。接诊的医生均是线下诊所的全科医生, 皆具备医师资格证书和医师执业证书且独立临床经验在 3-5 年及以上, 基本可满足用户的就医需求。

Q29. 用户服用药物后, 后续是否可以追加对医生的评价?

A: 系统支持追加对医生的评价。

Q30. 用户结束问诊服务后续是否有医生的联系方式, 或医生主动提供回访服务?

A: 暂不能提供医生的联系方式, 不支持医生回访, 如有疑问随时联系我们, 异常中断情况下优先匹配最近一次的接诊医生。

Q31. 视频问诊医生开的处方是否可以流转出来?

A: 暂不支持。

关于药品费用

Q32. 请问服务的全部内容是什么?

- A: 1. 提供 7*24 小时视频健康咨询服务, 客户本人不限次使用, 等待期 30 天, 使用有效期限 11 个月;
2. 仅限 18-60 周岁客户购买;
3. 特惠购药次数全年不超过 10 次, 每月不超过 2 次, 单次购药福利额度 500 元, 单次购药可实时抵扣 70%, 剩余 30%由客户自付;
4. 单次购药 50 元以内需支付 10 元/单的快递费用, 超过 50 元免快递费;
5. 药品均为非处方药 (OTC);
6. 服务由客户通过指定手机 APP 发起;
7. 在有效期内, 可以根据权益范围随时发起问诊;

8. 服务范围：各种常见疾病，服务内容包含：健康咨询、就医指导、常见病问诊、送药到家、特惠购药等健康服务；
9. 接诊医生均具备医师资格证书和医师执业证书；
10. 中国大陆地区线上问诊服务仅支持中文普通话服务。

Q33. 请问服务使用人是必须是权益人本人吗？

A：全年视频问诊、用药报销服务只限于【18-60】周岁的权益人使用。首次问诊时，我们将会对您进行信息认证及人像截图比对，确保后续问诊人是您本人，以保证问诊过程安全可信。

Q34. 等待期中可以开通在线问诊服务吗？

A：目前只有等待期过后才可以使⽤服务。后续我们会逐渐完善保障，符合条件的用户可在等待期中使⽤相应服务。

Q35. 服务快到期了，药品报销服务只用了几次，还有好多次没用，可以最后一起使用吗？

A：每个自然月最多享 2 次药费报销服务，全年累计享 10 次。服务到期前，剩余报销次数不能累加在一起使用，每月依然最多使用 2 次。未使用的报销次数不做返还、兑现的，请您及时使用噢。

Q36. 请问我可以为家人（小孩）问诊开药吗？

A：本服务只针对【18-60】周岁的权益人使用。在您首次问诊时医生会对你进行身份认证，包括信息询问、人像截图等，确保后续问诊人是您本人，以保证问诊过程安全可信。

Q37. 药品报销费用是怎样结算的？

A：对于责任范围内的药品费用进行实时结算。每次药品费用报销比例 70%，单次最高报销 500 元，剩余则由您自行承担。

Q38. 包含糖尿病、脂肪肝、肿瘤等慢性疾病的药品吗？包含处方药品吗？

A: 本服务仅覆盖非处方药品(OTC), 慢性疾病均涉及处方药, 本服务不包含处方药品。非处方药, 特点是安全性高药品投放市场前都已经经过多年的临床检验, 不在医疗专业人员指导下就能安全使用的药品。处方药是必须经过详细的检查及确诊病情, 凭执业医师或者执业助理医师处方, 才可调配、购买和使用的药品, 针对互联网处方药有着严格的监管, 自行服用存在很大风险, 所以无法提供处方药。

Q39. 请问我需要付药品快递费吗？

A: 因为药品是全国范围内配送的, 故单次药品订单金额 50 元以下收取运费 10 元/单, 50 元及以上免运费。

Q40. 请问药品可以申请退款吗？

A: 因为药品是特殊商品, 退换的药品质量无法保障, 这关系到使用人的生命安全, 因此发货后的药品是不能进行退款的; 在未发货前, 您可以申请退款。

Q41. 请问购买后为什么不能使用服务？

- A: 1. 等待期过后您才可以使用服务, 请确定现在是否处于等待期中, 等待期 30 天。
2. 问诊购药服务只针对【18-60】周岁的权益人使用。
3. 请确定您现在手机是否是连网状态中或处于非停机状态中。非连网状态是不能发起问诊的。

其他

Q42. 视频问诊需要消耗多少流量？

A: 视频问诊在链接 Wifi 的情况下是不消耗流量的; 如果用户使用自己的手机流量, 具体消耗费用请咨询所属流量运营商。

Q43. 如何确保提供的视频问诊服务是专业的、可信赖的？

A: 提供视频问诊服务的合作伙伴是联合医务，提供视频问诊的医生均是联合医务线下诊所的门诊医生，具备医师资格证书和医师执业证书且独立临床经验在 5 年以上。岗前会经过严格筛选和专业的培训及认证，岗中会持续接受视频问诊服务质量考核和用户评价系统考，核以确保服务质量。

联合医务介绍：联合医务集团有限公司（UMP）成立于 1990 年，现为香港联交所主板的是上市公司（股票代码 722:HK），由多位资深医生管理，并由专业医护团队参与日常运营，致力通过旗下诊所网络为不同社区提供多元化的医疗保健服务。除了服务广大市民外，也为香港、澳门及中国内地各类企业与机构提供医疗保健计划。自九十年代后期，诊所网络已从香港扩展至澳门，并于北京、上海设立医务中心。目前已服务超过 3,000 家企业，累积逾 1,000,000 名会员。联合医务于香港、澳门及中国大陆设有 600 多个网络服务点，其中超过 40 个为自设的医务中心，拥有 2000 多位国内全科医生。

Q44. 用户上传的个人信息、病史等资料是否安全受保护？

A: 所有的数据都存储在云服务器中，有数据安全保护，同时有 SSL 证书来保证数据传输安全。

Q45. 用户第一次登陆首次上传的本人照片是否可以更换？

A: 用户在首次上传照片时会提示用户必须上传本人照片，同时 AI 检测是否是人脸照片，第一次上传成功后无法更换，如需更换，请您告知会员号、姓名，我们协助您处理。

Q46. 在视频问诊流畅度上怎么保证客户体验？

A: 采用云服务，结合 5G 时代网速和视频技术，随时可根据用户数量进行服务器扩容。

Q47. 用户信息的保密问题怎么管理的？

A: 政策方面: 平台严格保管用户信息不外露; 运营方面: 实行严格的角色权限管控, 医生仅看到患者的当次问诊需求和相关健康档案; 技术方面: 有 SSL 证书, 国家级安全信息保密。

Q48. 我的商品送错了怎么办?

A: 请您提供带有批次号的送错商品的照片联系客服。

Q49. 视频问诊开处方的国家政策规定具体是怎样的?

A: 严格遵循现行处方管理办法。

Q50. 客户购买后, 如何开具发票?

A: 暂时不支持线上开票, 支持线下开票, 可拨打客服电话。

Q51. 平台有哪些支付方式?

A: 目前仅支持微信支付及支付宝支付。

Q52. 如有疑问可以咨询到哪里?

A: 拨打服务热线: 400-820-8827, 服务时间: 8: 00-20: 00, 全年除法定假日外。