

# 诺医生守护成长健康管理服务



## 诺医生守护成长健康管理服务内容包含：

- 1.健康咨询：婴幼儿喂养热线（0-3岁）**  
由招商信诺健康管理有限责任公司（以下称“招商信诺健康管理”）签约的注册营养师及儿科医生在线为用户提供专业的婴幼儿喂养咨询服务。
- 2.健康咨询：儿童（青少年）营养咨询热线（3-18岁）**  
由招商信诺健康管理签约的注册营养师为用户提供孩子生长中的营养咨询服务。
- 3.健康促进：科学育儿专家热线（0-12岁）**  
儿童教育专家提供育儿支持，心理辅导，帮助解决家长或者孩子的问题。
- 4.健康促进：青少年健康成长热线（12-18岁）**  
心理专家提供缓解学习压力、父母沟通，学校适应，同伴关系等主题的咨询服务。
- 5.健康咨询：医疗咨询热线**  
由招商信诺健康管理自建护士团队及三甲医院医生为用户进行病情预判分诊并接受日常健康咨询。
- 6.就医服务：门诊预约**  
提供专业分诊导诊，预约三甲医院副主任以上级别门诊挂号服务。
- 7.就医服务：全球找医找药（儿童版）**  
提供全球合作网络范围治疗技术及药品信息。



## 注意事项及风险提示：

- 本服务使用场景为：投保人为解决被保险人的健康或就医问题而使用相应服务。
- 该产品中所包含健康管理服务的服务有效期为保单生效日起至被保险人年满18岁，若在此期间保单失效，服务随之失效。
- 该产品中所包含的健康管理服务婴幼儿喂养热线、儿童（青少年）营养咨询热线、科学育儿专家热线、青少年健康成长热线、医疗咨询热线、门诊预约、全球找医找药服务均由招商信诺健康管理或其合作第三方提供
- 本手册内容系对健康管理服务的说明，具体保险责任、责任免除等内容请以保险合同为准。

## 1. 婴幼儿喂养热线



## 注意事项及风险提示：

由招商信诺健康管理“注册营养师团队”及儿科医生为用户提供咨询服务，解答用户关于0-3岁婴幼儿喂养的所有疑问，助力新手妈妈正确喂养。热线提供以下健康咨询服务：婴幼儿营养咨询、营养师答疑、婴幼儿辅食食谱定制、婴幼儿食品安全指导、营养贴土定制等。



## 1.2 服务流程

- 拨打招商信诺健康管理咨询热线400-820-2287
- 热线专员核实用户权益
- 招商信诺健康管理服务团队专业解答
- 必要时转接注册营养师或者儿科医生为用户答疑



## 1.3 服务标准

- 热线服务时间：周一至周日08:00-20:00，法定春节假日除外
- 服务次数：服务有效期内，可享受不限次的医疗咨询服务
- 转接时效：1个工作日内安排营养师或者儿科医生咨询
- 服务人员：提供服务的人员均具注册营养师或者医生专业背景



## 1.4 服务期限

该产品中所包含健康管理服务的服务有效期为保单生效日起至被保险人年满18岁，若在此期间保单失效，服务随之失效。



## 1.5 注意事项及风险提示

- 婴幼儿喂养热线目前只提供中文线上服务。婴幼儿喂养热线线上服务仅根据用户的身体状况描述提供饮食相关建议及意见，不能作为个别诊断、药品使用的根据或医嘱，不能替代任何临床医生的医疗诊断和处方。所有饮食咨询以医嘱为优先标准，如有明显身体不适，请尽快至医院就诊。
- 涉及营养师咨询，在获得用户授权后，我们将以三方通话形式进行，为保证服务质量电话可能会被录音，我们对通话内容进行保密。

## 2. 儿童（青少年）营养咨询热线



## 2.1 营养咨询服务内容

由招商信诺健康管理注册营养师团队为用户提供儿童青少年营养咨询，解答用户关于3-18岁儿童青少年有关长高、肥胖、免疫力、青春期等方面的疑问，帮助家长解决孩子成长发育中的饮食问题。热线提供以下健康咨询服务：儿童青少年咨询、营养师答疑、长高/减脂/提高免疫力食谱定制、食品安全指导、营养贴土定制等。



## 2.2 服务流程

- 拨打招商信诺健康管理咨询热线400-820-2287
- 热线专员核实用户权益
- 招商信诺健康管理服务团队专业解答
- 必要时转接注册营养师或者儿科医生为用户答疑



## 2.3 服务标准

- 热线服务时间：周一至周日08:00-20:00，法定春节假日除外
- 服务次数：服务有效期内，可享受不限次的医疗咨询服务
- 医生转接时效：1个工作日内安排营养师或者儿科医生咨询
- 服务人员：提供服务的人员均具注册营养师专业背景



## 2.4 服务期限

该产品中所包含健康管理服务的服务有效期为保单生效日起至被保险人年满18岁，若在此期间保单失效，服务随之失效



## 2.5 注意事项及风险提示

- 营养咨询目前只提供中文线上服务。营养咨询线上服务仅根据用户的身体状况描述提供饮食相关建议及意见不能作为个别诊断、药品使用的根据或医嘱，不能替代任何临床医生的医疗诊断和处方。所有饮食咨询以医嘱为优先标准，如有明显身体不适，请尽快至医院就诊。
- 涉及营养师咨询，在获得用户授权后，我们将以三方通话形式进行，为保证服务质量电话可能会被录音，我们对通话内容进行保密。

## 3. 科学育儿专家热线



### 3.1 服务内容

孩子的启蒙教育怎么做？早期分离焦虑、正面管教如何开始？育儿中碰到问题不用愁，招商信诺健康管理为用户提供育儿援助服务。服务内容如下：

- 儿童教育专家提供心理辅导，帮助解决家长或孩子的问题；
- 针对0-12岁婴幼儿及儿童；



### 3.2 服务流程



拨打招商信诺健康管理合作的第三方机构24小时预约热线电话400-619-1990（国内）/086-15810232131（海外）预约，预约时需要告知“姓名、联系电话、想要咨询的问题、方便咨询的时间，对咨询师的要求等。



咨询预约员核实用户身份后向用户说明咨询规则（咨询时间、频率、次数、保密原则等）甄选合适的咨询师；为用户预约咨询师，预约成功后发送短信提醒。



咨询预约员于预约成功后30分钟内与用户确认咨询预约（危机个案除外，危机个案包括：个体危机：咨询师或企业发现的精神严重异常个案、或因抑郁症、其他心理或身体疾病、生活创伤事件等因素造成的员工自伤、自杀、伤人倾向的个案、涉及违法犯罪的个案。团体危机：天灾人祸、重大伤害性事件、处理自杀或病逝猝死事件、组织调整等重大事件带来的部分员工心理应激反应的团体事件），告知用户约定的咨询时间、咨询师等信息，并于咨询前提醒用户。



用户于约定时间内拨打咨询师电话进行咨询。



咨询过程结束后，咨询预约员致电用户，进行咨询回访，了解对咨询的满意度。



### 3.3 服务标准

- 预约热线服务时间：7×24小时
- 咨询时间：09:00-21:00（国庆节和春节等法定节假日除外）
- 提供中英文咨询
- 咨询采用焦点解决短期治疗方式，同一个咨询主题咨询次数不超过5次（即平均5次解决用户问题），每次咨询50-60分钟
- 服务次数：服务期限内，不限次使用
- 提供服务人员均为累计咨询小时数300小时以上的国家二级心理咨询师。



### 3.4 服务期限

该产品中所包含健康管理服务的服务有效期为保单生效日起至被保险人年满18岁，若在此期间保单失效，服务随之失效



### 3.5 注意事项及风险提示

- 已预约或服务中的用户可更改咨询方式，如需取消服务，需要至少提前2小时拨打400-619-1990（国内）/086-15810232131（海外）取消。
- 本服务仅限一般育儿心理问题咨询，如涉及服药或精神疾病状态等特殊问题，请去医院心理科/精神科进行就诊，寻求临床医师帮助。
- 如因用户个人原因造成咨询服务无法使用，由用户自行承担相应责任。
- 咨询师告知您需危机干预的情况下，用户未及时处理该危机事件造成严重后果的，由用户自行承担相应责任。（如客户主动求助于本机构进行危机干预服务则需要另外付费）
- 心理咨询内容遵守保密原则，但涉嫌违反法律法规或对自身或他人人身安全造成损伤的情况不属于保密原则范围内。
- 鉴于心理咨询的特殊性，因心理咨询与咨询师或提供咨询服务的机构产生的纠纷，由用户与咨询师或提供咨询服务的机构协商解决，招商信诺健康管理可协助沟通并协调更换咨询师。

## 4. 青少年健康成长热线



### 4.1 服务内容

孩子学习压力大，总是不愿意与父母沟通，小升初在学校总是不适应，和同学关系处不好等等，青少年健康问题怎么办？招商信诺健康管理为用户提供咨询服务。服务内容如下：

- 心理咨询师提供心理辅导，帮助孩子成长及青春期容易出现的问题。
- 针对12-18岁儿童青少年。



### 4.2 服务流程



拨打招商信诺健康管理合作的第三方机构24小时预约热线电话400-619-1990（国内）/086-15810232131（海外）预约，预约时需要告知“姓名、联系电话、想要咨询的问题、方便咨询的时间，对咨询师的要求等。



咨询预约员核实用户身份后向用户说明咨询规则（咨询时间、频率、次数、保密原则等），甄选合适的咨询师；为用户预约心理咨询师，预约成功短信提醒。



咨询预约员于预约成功后30分钟内与用户确认咨询预约（危机个案除外，危机个案包括：个体危机：咨询师或企业发现的精神严重异常个案、或因抑郁症、其他心理或身体疾病、生活创伤事件等因素造成的员工自伤、自杀、伤人倾向的个案、涉及违法犯罪的个案。团体危机：天灾人祸、重大伤害性事件、处理自杀或病逝猝死事件、组织调整等重大事件带来的部分员工心理应激反应的团体事件），告知用户约定的咨询时间、咨询师等信息，并于咨询前提醒用户。



用户于约定时间内拨打咨询师电话进行咨询。



咨询过程结束后，咨询预约员致电用户，进行咨询回访，了解对咨询的满意度。

### 4.3 服务标准

- 预约热线服务时间：7×24小时
- 咨询时间：09:00-21:00（国庆节和春节等法定节假日除外）
- 提供中英文咨询
- 咨询采用焦点解决短期治疗方式，同一个咨询主题咨询次数不超过5次（即平均5次解决用户问题），每次咨询50-60分钟
- 服务次数：服务有效期内，不限次使用
- 提供服务人员均为累计咨询小时数300小时以上的国家二级心理咨询师。

### 4.4 服务期限

该产品中所包含健康管理服务的服务有效期为保单生效日起至被保险人年满18岁，若在此期间保单失效，服务随之失效

### 4.5 注意事项及风险提示

- 已预约或服务中的用户可更改咨询方式，如需取消服务，需要至少提前2小时拨打400-619-1990（国内）/086-15810232131（海外）取消。
- 本服务仅限一般育儿心理问题咨询，如涉及服药或精神疾病状态等特殊问题，请去医院心理科/精神科进行就诊，寻求临床医师帮助。
- 如因用户个人原因造成咨询服务无法使用，由用户自行承担相应责任。
- 咨询师告知您需危机干预的情况下，用户未及时处理该危机事件造成严重后果的，由用户自行承担相应责任。（如客户主动求助于本机构进行危机干预服务则需要另外付费）
- 心理咨询内容遵守保密原则，但涉嫌违反法律法规或对自身或他人人身安全造成损伤的情况不属于保密原则范围内。
- 鉴于心理咨询的特殊性，因心理咨询与咨询师或提供咨询服务的机构产生的纠纷，由用户与咨询师或提供咨询服务的机构协商解决，招商信诺健康管理可协助沟通并协调更换咨询师。

## 5. 医疗咨询热线

### 5.1 服务内容

招商信诺健康管理自建护士团队极速接听，为用户提供专业的健康咨询，解答用户在健康、疾病、就医等方面的疑问，服务内容包含：**病情预判分诊、就医科室建议等；疫苗接种建议、日常运动建议、日常疾病防治等；**紧急情况（如外伤、高热、被犬咬伤等）的处理建议指导等。

### 5.2 服务流程

#### A: 电话咨询

 拨打招商信诺健康管理咨询热线400-820-2287	 热线专员核实用户权益
 招商信诺健康管理服务团队专业解答	 必要时下转接注册营养师或者儿科医生为用户答疑

#### B: 图文咨询

 点击【招商信诺】app“我的服务”进入诺医生守护成长健康管理服务中的“在线咨询”按钮进入在线客服	 点击“医疗咨询”进行提问
 招商信诺健康管理专业护士团队解答	 必要时下转接三甲医院背景医生为用户答疑

### 5.3 服务标准

- 热线服务时间：周一至周日：08:00-20:00，法定春节假日除外
- 服务次数：服务有效期内，可享受不限次的医疗咨询服务
- 医生转接时效：1个工作日内安排医生咨询
- 服务人员：提供服务的人员均具备医疗、护理专业背景

### 5.4 服务期限

该产品中所包含健康管理服务的服务有效期为保单生效日起至被保险人年满18岁，若在此期间保单失效，服务随之失效

### 5.5 注意事项及风险提示






- 医疗咨询热线目前只提供中文服务。医疗咨询热线服务**不包含诊疗服务**，仅根据用户的描述提供建议及意见不能作为个别诊断、药品使用的根据或医嘱，不能替代任何临床医生的医疗诊断和处理。所有检查、治疗及用药均以线下医院临床医生诊断为标准，如有明显身体不适，请尽快至医院就诊。
- 涉及医生咨询，在获得用户授权后，我们将以三方通话形式进行，为保证服务质量电话可能会被录音，我们对通话内容进行保密。
- 本服务不适用于28天内婴儿及急危重症人群。

## 6. 门诊预约

### 6.1 服务内容

协调与安排招商信诺健康管理合作医院内的就医服务，为用户提供三甲医院副主任级别以上专家门诊就医的预约服务。

## 6.2 服务流程

- |  |   |
|--|---|
|  拨打招商信诺健康管理400-820-2287医疗咨询热线                   |  就诊当日，用户须携带身份证前往医院指定地点挂号就诊 |
|  初步判断其当前健康状况并给出就医建议，并且根据用户的选择为用户协调安排合作医院的门诊就医预约 |  与用户电话确认预约结果               |
|  健康专员了解用户健康或疾病情况并记录用户需求，确认用户个人信息                |   |

## 6.3 服务标准

- 热线服务时间：周一至周日：08:00-20:00，法定春节假日除外。
- 服务次数：服务有效期内，每年可享受3次的门诊预约服务。
- 本服务采用预约制，用户需根据自身需求，提前5-7个工作日提出预约，于用户发起服务并确认预约需求后2个工作日内反馈预约时间和注意事项，7个工作日内为用户安排门诊就医。
- 合作网络医院可通过热线电话进行咨询。

## 6.4 服务期限

该产品中所包含健康管理服务的服务有效期为保单生效日起至被保险人年满18岁，若在此期间保单失效，服务随之失效

## 6.5 注意事项及风险提示

- 本服务不适用于产科、急诊科、心理科、体检以及出生1个月以下的新生儿。
- 本服务不可指定医生，部分医院热门科室资源紧张的情况下，招商信诺健康管理将推荐同等级其他医院的医生。
- 预约成功后不可取消或改期，用户因个人原因无法前往就诊，视服务已使用。
- 预约时用户须使用真实姓名和身份证号，如因用户未使用真实信息而造成服务无法达成，后果由用户自行承担。
- 门诊预约服务不含其他任何费用，如挂号费及任何用户在院内因治疗、化验、检查、住院、取药等产生的费用均由用户自行承担。

# 7.全球找医找药(儿童版)

## 7.1 服务内容

由专业的病案医学顾问团队为用户收集、整理患者病历资料、并提供全球就医分析报告，

通过全球医疗网络，为患者在全球范围内匹配适合病情治疗全球合作网络范围内治疗技术及药品信息，内容包括：**全球权威医院和专家推荐，全程资料准备，各类手续服务，助力各种疑难杂症，提高治愈率和生存率等。**

## 7.2 服务流程

- |  |   |
|--|---|
|  拨打招商信诺健康管理400-820-2287咨询热线     |  热线专员核实用户权益，并转接医学顾问      |
|  医学顾问电话沟通用户，协助用户收集整理资料          |  医学顾问和用户沟通预约会诊时间         |
|  医学顾问陪同参与会诊                     |  会诊结束后提供用药方案、处方、全球就医分析报告 |
|  如有需要海外上市药品可协助转运至国内，如需海外就医可协助预约 |   |

## 7.3 服务标准

- 热线服务时间：周一至周日：08:00-20:00，法定春节假日除外。
- 转接时效：1个工作日内安排医学顾问联系并收集资料
- 合作网络医院可在热线中进行咨询
- 服务次数：服务有效期内，可享受不限次服务
- 服务人员：提供服务的人员均具备医疗、护理专业背景

## 7.4 服务期限

该产品中所包含健康管理服务的服务有效期为保单生效日起至被保险人年满18岁，若在此期间保单失效，服务随之失效

## 7.5 注意事项及风险提示

- 全球找医找药服务仅根据用户提供的资料和主观描述做出建议，不可代替临床诊断及治疗方案。用户可以前往具有国家认可资质的正规医疗机构问诊，当本服务提供的建议与临床医生建议不一致时，应当以医疗机构临床诊断为唯一依据进行治疗决策。