

## 掌上云医隐私政策

本政策仅适用于济南院中慢病互联网医院有限公司及其关联公司（以下或称“我们”或“掌上云医”）提供的掌上云医 APP 及相关产品与/或服务。如我们提供的某款产品有单独的隐私政策或相应的用户服务协议当中存在特殊约定，则该产品的隐私政策将优先适用；该款产品隐私政策和用户服务协议未涵盖的内容，以本政策内容为准。

版本生效日期：2022 年 07 月 20 日

如您有任何疑问、意见或建议，您可通过以下联系方式与我们联系：

联系电话：0531—85929215

注册地址：山东省济南市槐荫区张庄路 255 号齐鲁茶城中厅 1-17A

### 引言

我们非常重视用户的隐私和个人信息保护。您在使用我们的产品与/或服务时，我们可能会收集和使用您的信息。我们希望通过《掌上云医隐私政策》（“本政策”）向您说明我们的业务情形和对应需要收集您个人信息的类型，以及我们为您提供访问、更新、删除这些信息的途径和保护措施，还有当我们共享、转让、公开披露您个人信息时需要遵守的规则。本政策与您所使用的掌上云医服务以及该服务所包括的各种业务功能（以下统称“我们的产品与/或服务”）息息相关，希望您在使用我们的产品与/或服务前仔细阅读并确认您已经充分理解本政策所写明的内容（特别是加粗字体的内容），并让您可以按照本政策的指引做出您认为适当的选择。本政策中涉及的相关术语，我们用简明扼要的表述，以便您更好地理解。您使用或在我们更新本政策后（我们会及时提示您更新的情况）继续使用我们的产品与/或服务，即意味着您同意本政策(含更新版本)内容，并且同意我们按照本政策收集、使用、保存和共享您的相关信息。

需要特别说明的是，本政策仅适用于本政策定义的产品与/或服务。当您使用第三方机构直接向您提供的产品或服务并向其提供您的个人信息时，我们建议您在使用之前仔细查看他们的隐私政策，了解他们如何处理您的信息，以便审慎决策。

### 目录

#### 一、我们如何收集您的个人信息

- 二、我们如何使用您的个人信息
- 三、我们如何使用 Cookie 和同类技术
- 四、我们如何委托处理、共享、转让、公开披露您的个人信息
- 五、我们如何保护您的个人信息
- 六、您的权利
- 七、我们如何处理儿童的个人信息
- 八、您的个人信息如何在全球范围转移
- 九、本政策如何更新
- 十、如何联系我们
- 十一、本政策中关键词定义

## 一、我们如何收集您的个人信息

我们会遵循正当、合法、必要的原则，出于本政策所述的以下目的，收集和使用您在使用产品与/或服务过程中主动提供或因使用产品与/或服务而产生的个人信息，以及从第三方获取您的相关个人信息。**如果我们要将您的个人信息用于本政策未载明的其它用途，或将基于特定目的收集而来的信息用于其他目的，我们将以合理的方式向您告知，并在使用前再次征得您的同意。**

- **我们如何收集您的信息**

我们会通过如下三种渠道获取您的个人信息：

- 1、您直接提供的信息：我们可能收集并存储您在使用掌上云医服务时向我们提供的信息，包括您在我们页面中在线填写信息时、申请产品与/或服务时、解决争议或就掌上云医服务与我们联系时所提供的信息，以及您在使用我们服务过程中产生的关于您的交易和活动的信息。
- 2、我们主动收集的信息：在您使用掌上云医网站、APP 及相关服务过程中，我们会收集您的计算机、手机及其他访问设备发送给我们的信息。
- 3、我们从其他来源取得的信息：在取得您同意的前提下，我们还可能关联公司及合作伙伴及依法成立并合法留存您的相关信息的第三方机构获取您的相关信息。

## （二）我们收集您的哪些信息

### 1、账号注册与登录功能

您需要注册京东账号登录掌上云医。在此过程中，为对您的账号进行验证以实现登录目的，我们将按照《京东隐私政策》的约定收集、存储您的**京东账号名、用户名、密码、联系人姓名、手机号码**用于账号注册与登录的基础账号信息和您自行选择补充提供的头像、昵称其他账号信息，请您在使用京东账号登录功能前仔细阅读[《京东用户注册协议》](#)、[《京东隐私政策》](#)项下的相关内容。收集这些信息是用于为您提供账号登录服务以及保障您的账号安全，若您不提供上述信息，则您无法正常登录掌上云医。

### 2、资质认证

为了确认您的身份及执业资质，您需要提供**姓名、身份证照片、免冠正面照片、职业、资格证书、科室、职称证书、所在医院**。我们会将上述信息提交给合法持有您上述信息的第三方机构，以便对您所提供信息的真实性和准确性进行核对。如果您不提供上述信息或验证未通过，则您无法使用掌上云医服务。您可以选择提供**个人简介、擅长领域和工作胸牌**，如果您不提供上述信息，不影响您使用掌上云医的服务。

### 3、结算

为了就您的在线诊疗服务为您办理费用结算、发票开具、纳税申报、税费缴纳事宜，您需要提供您的**身份证照片和银行卡信息（姓名、开户银行、所在地区、银行网点、银行卡号和地址）**。基于您的委托，我们会将上述信息提供至合作方以便代您办理费用结算、发票开具、纳税申报、税费缴纳事宜。如果您不提供上述信息，则您无法办理上述事宜。

### 4、保障安全所必须的功能

为保障您使用我们的产品与/或服务时系统的稳定性和安全性，防止您的信息被非法获取，更准确地预防欺诈和保护账号安全，我们需要收集您的设备信息（**设备型号、设备 Mac 地址、Wifi Mac 地址、应用进程列表、设备识别码、操作系统及软件版本、设备状态、网络状况**）、历史上网记录、日志信息、IP 地址、**位置信息**来判断您的账号风险，并可能会记录一些我们认为有风险的链接（“URL”）；我们也会收集您的设备信息用于对京东系统问题进行分析、统计流量并排查可能存在的风险，在您选择向我们发送异常信息时予以排查。如果您不提供上述信息，我们则无法在您使用服务过程中对您的服务及账号安全进行保护。

### 5、运营活动

我们会通过收集您的**医院、科室、职业、机构、医院等级**信息通过 APP 通知、电话、短信的方式，合理地向您发送新发起的运营活动、平台最新的有关管理

和服务的信息，及其他有告知必要的服务通知。如果您不想收到相关信息，您可以通过本政策第六部分第（四）节的描述关闭相关功能。

## 6、提供客户服务及进行投诉处理

我们的客服系统会使用您的账号信息和交易信息。为保证您的账号安全，我们的呼叫中心客服和在线客服会使用您的**账号信息**与您核验您的身份。当您需要我们提供与您交易信息相关的客服与售后服务时，我们将会查询您的**交易信息**。此外，我们还会收集您与客服联系时您反馈意见、建议或举报时提供的信息，您**参与问卷调查时向我们发送的信息**。如您不提供前述信息，不影响您使用我们提供的其他服务。

### （三）我们通过第三方主体或使用第三方服务时间收集您信息

我们可能会在您的授权同意范围内从第三方（我们的合作方）处收集并使用您的个人信息。我们保证严格依照与第三方签订的合同以及相关法律规定处理您的个人信息，同时请您详细阅读该第三方的隐私政策及用户协议。如您拒绝第三方在提供服务时收集、使用或者传递您的个人信息，将可能导致您无法使用相应的服务。

（四）掌上云医 APP 涉及嵌入第三方代码、插件传输个人信息的情形逐项列举，请见此处：

### （五）征得授权同意的例外

依据相关法律法规及国家标准，以下情形中，我们可能会依法收集并使用您的个人信息无需征得您的同意：

- 1、与国家安全、国防安全直接有关的；
- 2、与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接有关的；
- 3、与犯罪侦查、起诉、审判和判决执行等直接有关的；
- 4、出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到您本人同意的；
- 5、所收集的个人信息是个人信息主体自行向社会公众公开的；
- 6、从合法公开披露的信息中收集的您的个人信息的；
- 7、根据您的要求签订和履行合同所必需的；

8、用于维护所提供的产品与/或服务的安全稳定运行所必需的，例如发现、处置服务的故障；

9、法律法规规定的其他情形。

## 二、我们如何使用您的个人信息

1、为了遵守国家法律法规及监管要求，以及向您提供服务及提升服务质量，或保障您的账号和资金安全，我们会在以下情形中使用您的信息：

(1) 实现本政策“我们收集您的哪些信息”约定的目的。

(2) 为了保障服务的稳定性与安全性，我们会将您的信息用于身份验证、安全防范、诈骗监测、预防或禁止非法活动、降低风险、存档和备份用途。

(3) 为了使您知晓使用我们服务的状态，我们会向您发送服务提醒。

(4) 根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告。

(5) 邀请您参与我们服务有关的客户调研。

(6) 提高、完善和优化掌上云医在线服务。

(7) 处理您对掌上云医产品与/或服务的申请或反馈请求。

(8) 我们通过技术手段对数据进行去标识化处理后，去标识化处理的信息将无法识别主体。请您了解并同意，在此情况下我们有权使用已经去标识化的信息；在不透露您个人信息的前提下，我们有权对用户数据库进行分析并予以商业化的利用。

(9) 我们会对我们的产品与/或服务使用情况进行统计，并可能会与公众或第三方共享这些统计信息，以展示我们的产品与/或服务的整体使用趋势。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

2、当我们展示您的个人信息时，我们会采用包括内容替换、匿名处理方式对您的信息进行脱敏展示，以保护您的信息安全。

3、当我们要将您的个人信息用于本政策未载明的其它用途时，或基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，会事先征求您的同意。请您理解，我们向您提供的产品与/或服务将不断更新变化。如果您选择使用本政策中尚未列明的其他产品与/或服务时，在我们收集您的个人信息前，我们会通过业务协议、页面提示的方式向您详细说明信息收集的目的、方式、范围并征求您的明确同意。若您不同意提供前述信息，您可能无法使用该项服务，但不影响您使用其他服务。

### 三、我们如何使用 Cookie 和同类技术

#### (一) Cookie 的使用

1、为使您获得更轻松的访问体验，我们有时会在您的计算机或移动设备上存储名为 Cookie 的小数据文件。Cookie 是一种网络服务器存储在计算机或移动设备上的纯文本文件，其内容只能由创建它的服务器检索或读取。每个 Cookie 对您的网络浏览器或移动应用程序都是唯一的。Cookie 通常包含标识符、站点名称以及一些号码和字符。借助于 Cookie，网站能够记住用户的单次访问（使用会话 Cookie）或多次访问（使用永久 Cookie）。借助于 Cookie，网站能够保存设置，例如计算机或移动设备的语言、字体大小和其他浏览偏好。这意味着，用户无需在每次访问时重新配置用户偏好设置。如果某个网站不使用 Cookie，那么在用户每一次打开网页时，该网站都会将其视为新访客。例如，如果您登录某个网站后转到另一个网页，该网站就不会识别出您，而您会被再次注销。

2、为了向您提供更为便捷的服务，我们通过 Cookie 等技术为您提供以下服务：

(1) 记住您的账号。例如，当您访问一个需要您登录才可以提供的信息或服务，当您登录时，我们会把您的登录名加密存储在您计算机的 Cookie 文件中，由于是不可逆转的加密存储，其他人即使可以使用您的计算机，也无法识别出您的登录名。您并不需要额外做任何工作，所有的收集、保存和加密工作都由系统自动完成。Cookie 可能帮助您省去为使用我们服务而重复输入账号的步骤。

(2) 分析您使用我们服务的情况。例如，我们可通过 Cookie、网络信标等技术来了解您使用我们服务的具体用途，或哪些网页或服务最受您的欢迎。

(3) 我们也可能通过网络信标技术来统计匿名访问的数据，同样，这些统计信息并不包括您的个人信息。

3、我们不会将 Cookie 用于本政策所述目的之外的任何用途。您可以随时使用自带清除 Cookie 功能的浏览器或操作系统软件根据自己的偏好管理或删除 Cookie。您可以清除计算机上保存的所有 Cookie，大部分网络浏览器会自动接受 Cookie，但您通常可根据自己的需要来修改浏览器的设置以拒绝 Cookie 或删除 Cookie。但如果您这么做，您可能需要在每一次访问我们的网站时亲自更改用户设置，可能会对您所使用服务的安全性和便捷性有一定影响，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

#### (二) 网络信标、像素标签等同类技术的使用

除 Cookie 外，我们还会在网站上使用网络信标和像素标签等其他同类技术。例如，我们向您发送的电子邮件可能含有链接至我们网站内容的点击 URL。如果您点击该链接，我们则会跟踪此次点击，帮助我们了解您的产品和服务偏好并改善客户服务。网站信标通常是一种嵌入到网站或电子邮件中的透明图像。借助于电子邮件中的像素标签，我们能够获知电子邮件是否被打开。如果您不希望自己的活动以这种方式被追踪，则可以随时选择退订。

#### 四、我们如何委托处理、共享、转让、公开披露您的个人信息

##### （一）委托处理

为了提高效率、降低成本，我们可能会委托关联公司或其他专业服务提供商代表我们来处理信息，例如我们会聘请服务提供商为我们提供基础设施技术服务、数据处理和客户支持服务。对我们委托处理个人信息的公司、组织和个人，我们会通过书面协议、现场审计等方式要求其遵守严格的保密义务并采取有效的保密措施，要求其只能在委托范围内处理您的信息，而不得出于其自身利益使用您的信息。

##### （二）共享

我们不会与掌上云医以外的任何公司、组织和个人共享您的个人信息，除非获得您的明确同意或属于“共享、转让、公开披露个人信息时事先征得授权同意的例外”。我们可能会向关联公司、合作伙伴等第三方共享您的个人信息，以保障为您提供服务顺利完成；但我们仅会出于合法、正当、必要、特定、明确的目的共享您的个人信息，并且只会共享提供服务所必要的个人信息。该等第三方无权将共享的个人信息用于任何其他用途。对我们与之共享个人信息的公司、组织和个人，我们会与其签署严格的保密协定，要求他们按照我们的协议、本政策要求的保密和安全措施来处理个人信息。在个人敏感数据使用上，我们要求第三方采用数据脱敏和加密技术，从而更好地保护用户数据。我们将按照法律法规及国家标准的要求以点击确认协议、具体场景下的点击确认动作等形式征求您的同意。

#### 1、业务共享

（1）为便于我们基于统一的京东账号体系向您提供服务以及便于您进行统一管理、保障系统和账号安全，您的个人信息可能会在我们和我们的关联公司之间进行必要共享。但我们只会共享必要的个人信息，且受本政策中所声明目的的约束；我们的关联公司如要改变个人信息的处理目的，将再次征求您的授权同意。例如，为了我们的关联公司向您提供服务而需履行监管对客户身份识别的要求，或为我们与关联公司共同向您提供或推荐服务、产品，或为了协助解决您与我们的关联公司之间就交易产生的纠纷，我们会与关联公司共享您的信息。

(2) 第三方数据服务方。我们须将您的**身份信息、资质信息**与第三方数据服务方共享并从第三方获取关于您**身份信息、资质信息**的真实性、准确性的信息，来实现确认您身份和资质的目的。

(3) 第三方支付结算服务方。基于您的委托，我们会将您的**身份证照片和银行卡信息**提供至合作方以便代您办理费用结算、发票开具、纳税申报、税费缴纳等事宜。

(4) 其他医生。为了更好地了解患者的疾病史、就诊史，以免发生用药禁忌等医疗差错和误诊，我们会在必要的情况下，将您的**姓名以及问诊记录**信息、您开具的**处方信息**提供至为同一患者提供医疗服务的其他医生。

(5) 委托我们进行推广的合作伙伴（“委托方”）。有时我们会接受其他企业委托向使用我们的产品与/或服务的用户群进行促销推广。我们可能会使用您的个人信息以及您的非个人信息集合形成的间接用户画像与委托方共享，但我们仅会向这些委托方提供推广的覆盖面和有效性的信息，而不会提供您的个人信息或者将这些信息进行汇总，以便提供该等信息并不会识别您个人。例如我们可以告知该委托方在浏览了委托方推广信息或在看到这些信息后购买了委托方的商品的人数，或者向委托方提供不能识别个人身份的统计信息，以帮助其了解受众或顾客。

(6) 某些营销活动可能由我们与第三方联合举办（您可以在具体活动规则相关页面中查看第三方合作机构的名称），只有将您参与活动过程中产生的、为完成活动所必要的信息共享给第三方时，才能及时与您联系、发放奖品、提供服务，我们会依据法律法规或国家标准的要求，在活动规则页面或通过其他途径向您明确告知需要向第三方提供何种个人信息。

(7) 广告、分析服务类的合作方。除非得到您的许可，否则我们不会将您的个人信息（指可以识别您身份的信息，例如姓名）与提供广告、分析服务的合作伙伴分享。对于广告合作方，我们可能会向其提供有关广告覆盖面和有效性的信息，而不会提供您的个人信息，或者我们将这些信息进行去标识化或匿名化处理，以便它不会识别到您个人。这类合作伙伴可能将上述信息与他们合法获取的其他数据相结合，以执行我们委托的广告服务或决策建议。如果您想关闭程序化广告，您可以根据本政策第六部分第（四）节的描述关闭相关功能。

(8) 提供技术服务的第三方 SDK 提供商。具体情况详见。

## 2、纠纷处理

为了保障您及他人的合法权益，如您与其他用户、商家等第三方发生纠纷、投诉或被投诉时，我们会将您的**身份信息、资质信息、联系方式、投诉相关内容**提供给消费者权益保护部门及监管机关，以便及时解决投诉纠纷，但法律法规明确禁止提供的除外。

3、我们可能会根据法律法规规定，或按政府主管部门的强制性要求，对外共享您的个人信息。如果我们在此过程中违反法律法规的规定，给您造成损失的，我们将承担因此引起的相应责任。

### **（三）转让**

我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但以下情况除外：

- 1、在获得您的明确同意后，我们会向其他方转让您的个人信息；
- 2、根据适用的法律法规、法律程序的要求、强制性的行政或司法要求所必须进行的情况提供；
- 3、在涉及合并、收购或破产清算时，如涉及到个人信息转让，我们会在要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受本政策的约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。

### **（四）公开披露**

我们仅会在以下情况下，且采取符合业界标准的安全防护措施的前提下，才会公开披露您的个人信息：

- 1、获得您的明确同意后，按您明确同意的披露方式披露您所指定的个人信息；
- 2、在法律、法律程序、诉讼或政府主管部门强制性要求的情况下，我们可能会公开披露您的个人信息。在符合法律法规的前提下，当我们收到上述披露信息的请求时，我们会要求必须出具与之相应的法律文件，如传票或调查函。我们坚信，对于要求我们提供的信息，应该在法律允许的范围内尽可能保持透明。我们对所有的请求都进行了慎重的审查，以确保其具备合法依据，且仅限于执法部门因特定调查目的且有合法权利获取的数据。

### **（五）共享、转让、公开披露个人信息时事先征得授权同意的例外**

根据相关法律法规及国家标准，以下情形中，我们共享、转让、公开披露您的个人信息不必事先征得您的授权同意：

- 1、与您履行法律法规规定的义务相关的；
- 2、与国家安全、国防安全直接相关的；
- 3、与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- 4、与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- 5、出于维护您或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人授权同意的；

6、您自行向社会公众公开的个人信息；

7、从合法公开披露的信息中收集个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道。

## 五、我们如何保护您的个人信息

### （一）我们保护您个人信息的技术与措施

我们非常重视个人信息安全，并采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息：

#### 1、数据安全保护措施

我们已采用符合业界标准的安全防护措施以及行业内通行的安全技术来防止您的个人信息遭到未经授权的访问、修改，避免您的个人信息泄露、损坏或丢失：

（1）采取加密技术对您的个人信息进行加密存储，从安全管理、策略、过程、网络体系结构等诸多方面保障交易及个人信息安全。

（2）我们的网络服务采取了传输层安全协议等加密技术，通过 https 等方式提供浏览服务，确保您的个人信息在传输过程中的安全。

（3）在使用您的个人信息时，例如个人信息展示、个人信息关联计算，我们会采用包括内容替换、SHA256 在内的多种数据脱敏技术增强个人信息在使用中的安全性。

（4）我们会采用白盒代码安全检测、黑盒安全测试、入侵检测防御技术进行恶意代码防范措施保护您的个人信息安全。

#### 2、为保护个人信息采取的其他安全措施

我们通过建立数据分类分级、数据安全管理制度、安全开发规范来管理规范个人信息的存储和使用：

（1）我们采用严格的数据访问权限和多重身份认证技术控制和保护个人信息，通过与信息接触者签署严格的保密协议、监控和审计机制来对数据进行全面安全控制，避免数据被违规使用。

（2）我们采用代码安全检查、数据访问日志分析技术进行个人信息安全审计。

（3）我们建立了信息安全委员会并下设信息安全小组，由各小组信息安全专员负责个人信息安全事务。

(4) 我们还会举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对于保护个人信息重要性的认识。

### 3、安全事件处置

(1) 互联网环境并非百分之百安全，我们将尽力确保或担保您发送给我们的任何信息的安全性。如果我们的物理、技术、或管理防护设施遭到破坏，导致信息被非授权访问、公开披露、篡改、或毁坏，导致您的合法权益受损，我们将承担相应的法律责任。

(2) 为应对个人信息泄露、损毁和丢失等可能出现的风险，我们制定了多项制度，明确安全事件、安全漏洞的分类分级标准及相应的处理流程。我们为安全事件建立了专门的应急响应团队，按照安全事件处置规范要求，针对不同安全事件启动安全预案，进行止损、分析、定位、制定补救措施、联合相关部门进行溯源和打击。

(3) 一旦发生个人信息安全事件，我们将按照法律法规的要求，及时向您告知安全事件的基本情况、可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。我们同时将及时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，难以逐一告知个人信息主体时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我们还将按照监管部门要求，主动上报个人信息安全事件的处置情况。

(4) 如您发现自己的个人信息泄密，尤其是您的账户及密码发生泄露，请您立即通过本政策最下方【如何联系我们】约定的联系方式联络我们，以便我们采取相应措施。

#### (二) 我们如何存储和保存您的个人信息

1、我们仅在本政策所述目的所必需期间和法律法规及监管规定的时限内保存您的个人信息。我们承诺为了保证您的消费者权益，除非法律法规另有规定，您的个人信息我们将保存至您账号注销之日后的一个月。当您的个人信息超出我们所保存的期限后，我们会对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

2、在您终止使用我们的服务后，我们会停止对您的信息的收集和使用，法律法规或监管部门另有规定的除外。如果我们终止服务或运营，我们将及时停止收集您个人信息的活动，至少提前三十天通知您，并在终止服务或运营后对您的个人信息进行删除或匿名化处理。

## 六、您的权利

我们非常重视您对个人信息的关注，按照中国相关的法律、法规、标准，以及其他国家、地区的通行做法，尽全力保障您对自己的个人信息行使以下权利：

## （一）访问您的个人信息

1、您有权随时访问您的个人信息，法律法规规定的例外情况除外。如果您想行使数据访问权，可以通过以下方式自行访问：

在掌上云医 App “首页-我的-头像”可以查阅您的**姓名、头像**、个人简介、擅长领域、医院、科室、职称、执业证书日期信息；

在掌上云医 APP “首页-我的-银行卡”可以查阅您的**银行卡信息**。

2、如果您无法通过上述链接访问这些个人信息，您可以随时通过本政策【[如何联系我们](#)】约定的联系方式联络我们。我们将在 15 个工作日内回复您的访问请求并完成核查与处理。

3、对于您在使用我们的产品或服务过程中产生的其他个人信息，只要我们不需过多投入，我们会向您提供。如果您想行使数据访问权，请通过本政策【[如何联系我们](#)】约定的联系方式联络我们。

## （二）更正您的个人信息

当您发现我们处理的关于您的个人信息有错误时，您有权要求我们作出更正。如您发现您的信息有误，您可以通过以下方式自行更正：

1、在掌上云医 APP “首页-我的-设置-修改手机号”可以修改您的**手机号**。

2、随时通过本政策【[如何联系我们](#)】约定的联系方式联络我们。我们将在 15 个工作日内回复您的更正请求并完成核查与处理。

## （三）删除您的个人信息

**在以下情形中，您可以拨打客服电话向我们提出删除个人信息的请求：**

- （1）如果我们处理个人信息的行为违反法律法规；
- （2）如果我们收集、使用您的个人信息，却未征得您的同意；
- （3）如果我们处理个人信息的行为违反了与您的约定；
- （4）如果您不再使用我们的产品或服务，或您注销了京东账户；
- （5）如果我们不再为您提供产品或服务。

收到您的删除请求后，我们会根据您及相关法律法规的要求进行后续删除处理并向您反馈结果。若我们决定响应您的删除请求，我们还将同时通知从我们获得您的个人信息的实体，要求其及时删除，除非法律法规另有规定，或这些实体获得您的独立授权。

2、当您从我们的服务中删除信息后，我们可能不会立即备份系统中删除相应的信息，但会在备份更新时删除这些信息。

#### **（四）改变您授权同意的范围或撤回您的授权**

1、如果您希望关闭您之前已开启的敏感权限，您可以在掌上云医 APP “首页—我的—设置—通用—隐私设置” 中进行自主设置。

2、如果您不希望接收我们给您发送的活动信息，您随时可以通过以下方式取消：

（1）您可以回复“N”或“BP”或“BR”（具体以短信内容中提示为准）来取消我们给您发送的活动短信。

（3）您还可以随时通过拨打我们的客服电话要求取消活动短信、活动电话。

您也可以通过注销具体产品、注销京东账号的方式，撤回我们继续收集您个人信息的全部授权。

请您理解，每个业务功能需要一些基本的个人信息才能得以完成（见本政策“[第一部分](#)”），当您撤回同意或授权后，我们无法继续为您提供撤回同意或授权所对应的服务，也不再处理您相应的个人信息。但您撤回同意或授权的决定，不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理。

#### **（五）注销您的账户**

您可以按照掌上云医 APP “首页—我的—设置—通用—账号注销” 指引的操作方式申请注销账户。经核实您的注销信息、您所购买\提供的产品与/或服务的履行情况等具体细节后，我们会对您的注销账户申请进行处理。

#### **（六）设备权限调用说明**

在您使用我们的产品和/服务时，我们可能需要向您申请下列与个人信息相关的系统敏感权限：

1、读取电话状态权限：当您运行 Android 版本掌上云医 APP 时，我们会向您申请获取此权限，目的是正常识别您的本机识别码，以便完成安全风控、进行统计和服务推送、优先实现系统通话等。若您不想接收相关推送信息，可以根据本政策指引进行关闭。

2、读写外部存储权限：当您使用 Android 版本掌上云医 APP 中的图片发送接收、语音录制发送、图片下载查看、视频通话、图片上传等功能时，您可以通过开启存储权限使用或保存图片、音频、视频或文件。若您不开启此权限，您将无法使用与存储卡读取或缓存相关的功能，但不影响您使用其他服务。

3、相册权限：当您使用 IOS 版本掌上云医 APP 中的头像设置、资质上传等服务时，您可以通过开通相册权限以便上传设备中的图片或视频。若您不开启此权限，您将无法使用图片或视频上传相关的功能，但不影响您使用其他服务。

4、相机权限：当您使用 Android 或 IOS 版本掌上云医 APP 中的头像设置、资质上传、图像识别等服务时，您可以通过开通相机权限以便进行实时拍摄并上传图片或视频。在需要人脸识别的场景下，则需要调用您的摄像头进行人脸的拍摄。若您不开启此权限，您将无法使用图片或视频拍摄相关的功能，但不影响您使用其他服务。

5、麦克风权限：当您使用 Android 或 IOS 版本掌上云医 APP 中的语音录制、语音输入、视频通话等服务时，您可以开启麦克风权限点击语音按钮进行录音，以便我们收集您的语音内容并进行必要的处理。若您不开启此权限，您将无法使用语音输入相关的功能，但不影响您使用其他服务。

2、上述扩展功能可能需要您在您的设备中向我们开启您的**相机（摄像头）、相册（图片库）、电话状态、外部存储、麦克风**，以实现这些功能所涉及的信息的收集和使用。您可以在京东 APP 或设备系统中逐项查看您上述权限的开启状态，并可以决定将这些权限随时的开启或关闭（我们会指引您在您的设备系统中完成设置）。**请您注意，您开启这些权限即代表您授权我们可以收集和使用这些个人信息来实现上述的功能，您关闭权限即代表您取消了这些授权，则我们将不再继续收集和使用您的这些个人信息，也无法为您提供上述与这些授权所对应的功能。您关闭权限的决定不会影响此前基于您的授权所进行的个人信息的处理。**除此以外，我们在相关业务功能中可能还需要您开启设备的其他访问权限，**详细权限和使用目的如下：**

1            android.permission.READ\_PHONE\_STATE            读取手机状态 允许应用读取手机状态，包括手机的号码、当前蜂窝网络信息、正在进行的通话信息(是否正处于通话状态以及拨打的号码)、以及手机上注册的账户列表 正常识别您的本机识别码，以便完成完全风控，进行统计和服务推送

2            android.permission.READ\_EXTERNAL\_STORAGE 读取外部存储数据 该权限可以让应用读取 SD 卡上公共空间的所有内容            在您开启我们可读取您设备存储的权限后，我们将自您的设备存储空间内读取图片、文件、崩溃日志信息等必要信息，用于向您提供信息发布崩溃日志信息等功能，保障客户端的稳定运行

3            android.permission.WRITE\_EXTERNAL\_STORAGE 写入外部存储数据 该权限可以让应用对 SD 卡上公共空间的内容做出写入和修改操作 在您开启我们可写入您设备存储的权限后，我们将自您的设备存储空间内向其中写入图片、文件、崩溃日志信息等必要信息，用于向您提供在本地记录崩溃日志信息等功能，保障客户端的稳定运行

4            android.permission.CAMERA            使用照相设备 该权限可以让应用随时使用相机拍摄照片和视频 您可以使用这项扩展功能完成视频拍摄、拍照、

扫码以及人脸识别登录的功能。当您使用人脸识别登录时我们会收集您的面部信息，且在您授权范围内限制使用。未来我们可能会将人脸识别技术应用于更多场景，届时我们会再次与您确认您是否愿意我们使用您的面部信息来实现这些扩展功能

5            android.permission.RECORD\_AUDIO            使用录音设备 该权限  
可使用设备上的音频录制功能            您可以直接使用麦克风来进行语音输入或  
给患者发送语音消息

6            android.permission.READ\_CALENDAR            读取日历活动 该权限可  
可以让应用读取手机上的所有日历活动，分享和保存日历数据            读取设备  
上的时间，用户精准计算问诊剩余时长

7            android.permission.ACCESS\_NETWORK\_STATE            读取网络状态 允  
许应用获取网络连接相关信息，例如存在和连接的网络            监控网络变  
化，提示用户当前网络环境

8            android.permission.ACCESS\_WIFI\_STATE            查看无线网络  
的相关信息            允许应用查看无线网络的相关信息，例如是否启用了 WLAN  
以及连接的 WLAN 设备的名称            监控网络变化，提示用户当前网络环境

9            android.permission.INTERNET 使用网络权限 允许应用使用完整的  
网络权限            实现应用程序联网

10          android.permission.CHANGE\_WIFI\_STATE            允许改变 Wi-Fi 连接  
状态            允许应用与 WLAN 接入点建立和断开连接，以及更改无线网络的  
设备配置            允许应用改变 Wi-Fi 状态

11          android.permission.WAKE\_LOCK            允许程序在手机屏幕关闭后后  
台进程仍然运行            允许程序在手机屏幕关闭后后台进程仍然运行。改权限让  
应用阻止手机进入休眠状态            当接听视频通话时，可以保持屏幕常亮，避免通  
话中设备自动锁屏

12          android.permission.MODIFY\_AUDIO\_SETTINGS 允许该应用修改全局音  
频设置            允许该应用修改全局音频设置，例如音量和用于输出的扬声器  
当接听视频通话时，可以切换语音输出方式为听筒或扬声器

13          android.permission.BLUETOOTH            使用蓝牙 允许应用与蓝牙设备  
配对。允许应用查看手机上的蓝牙配置，以及与配对设备建立连接或接受其连  
接请求 视频通话蓝牙模式使用

14          android.permission.BLUETOOTH\_ADMIN            蓝牙管理 允许应用发  
现蓝牙设备并与之配对。允许应用配置本地蓝牙手机，并允许其查找远程设备  
且与之配对            视频通话蓝牙模式使用

- 15 android.permission.DISABLE\_KEYGUARD 允许应用禁用系统锁屏 允许应用停用键锁以及任何关联的密码安全措施。例如让手机在接听来电时停用键锁，在通话结束后重新启用键锁 当收到视频通话邀请时唤醒屏幕，以便提醒您收到新来电并及时接听
- 15 android.permission.GET\_TASKS 获取任务信息 获取任务信息 允许应用获取当前或最近运行的应用
- 17 android.permission.CHANGE\_NETWORK\_STATE 改变网络状态 允许应用更改网络连接状态 允许应用改变网络连接状态
- 18 android.permission.USE\_FINGERPRINT 允许应用使用手机指纹设备 允许应用使用手机指纹设备 使用指纹识别验证登陆
- 19 android.permission.KILL\_BACKGROUND\_PROCESSES 结束后台进程 允许应用调用 killBackgroundProcesses(String) 方法结束其他应用的后台进程 关闭视频直播时以便关闭直播进程，避免占用更多设备资源
- 20 android.permission.MOUNT\_UNMOUNT\_FILESYSTEMS 挂载文件系统 挂载、反挂载外部文件系统 用于在系统中创建文件夹以存储图片、文件、崩溃日志等信息
- 21 android.permission.SYSTEM\_ALERT\_WINDOW 悬浮窗权限 该级别的窗口可以覆盖在其他应用的窗口之上 视频通话最小化悬浮窗播放
- 22 android.permission.REQUEST\_INSTALL\_PACKAGES 安装应用 允许应用请求安装 App 版本更新时，用于安装新版本

我们申请获取的权限将与提供的服务功能保持一致，若我们提供的业务功能调整，我们申请的权限也将随之调整。我们会在首次调用设备权限时会单独提示您是否开启并对权限申请目的进行解释。**请您注意，您开启这些权限即代表您授权我们可以收集和使用这些个人信息来实现上述的功能，您关闭权限即代表您取消了这些授权，则我们将不再继续收集您的这些个人信息，也无法为您提供上述与这些授权所对应的功能。您关闭权限的决定不会影响此前基于您的授权所进行的个人信息的处理。**

#### （七）获取您的个人信息副本

您有权获取您的个人信息副本。如您需要获取我们收集的您的个人信息副本，您可拨打客服电话，人工客服会对您进行身份核验后，将个人信息副本提交给您。在符合相关法律规定且技术可行的前提下，我们将根据您的要求向您提供您的个人信息副本。

## （八）响应您的上述请求

为了保障安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我们可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。

我们将在十五个工作日内作出答复并完成核查与处理。如您不满意，还可以通过以下途径投诉：拨打客服电话。

对于您合理的请求，我们原则上不收取费用，但对多次重复、超出合理限度的请求，我们将视情况收取一定成本费用。对于那些无端重复、需要过多技术手段（例如，需要开发新系统或从根本上改变现行惯例）、给他人合法权益带来风险或者非常不切实际（例如，涉及备份磁带上存放的信息）的请求，我们可能会予以拒绝。

在以下情形中，我们将无法响应您的请求：

- （1）与个人信息控制者履行法律法规规定的义务相关的；
- （2）与国家安全、国防安全有关的；
- （3）与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接有关的；
- （4）与刑事侦查、起诉、审判和执行判决等直接有关的；
- （5）有充分证据表明个人信息主体存在主观恶意或滥用权利的；
- （6）出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
- （7）响应您的请求将导致您或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的。
- （8）涉及商业秘密的。

## 七、我们如何处理儿童的个人信息保护

1、我们非常重视对儿童个人信息的保护。我们的产品与/或服务仅面向成人。对于经父母或其他法定监护人同意而收集儿童个人信息的情况，我们只会在受到法律允许、父母或其他监护人明确同意或者保护儿童所必要的情况下使用或公开披露此信息。

2、如果我们发现自己在未事先获得可证实的父母或其他监护人同意的情况下收集了儿童的个人信息，或儿童的父母或其他监护人撤回其同意的，则会设法尽快删除相关数据。

## 八、您的个人信息如何在全球范围转移

1、原则上，我们在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，将存储在中华人民共和国境内。

2、目前我们在中国境内收集的个人信息存储、处理和分析在中国境内进行，不涉及跨境传输，对跨境数据传输有严格的审查流程。

## 九、本政策如何更新

1、我们的隐私政策可能变更。未经您明确同意，我们不会削减您依据本政策所应享有的权利。我们会在掌上云医 APP 上发布对本政策所做的任何变更。

2、对于重大变更，我们还会采取如下任一方式及时通知您：

- (1) 您使用掌上云医服务时进行弹窗提醒；
- (2) 您使用掌上云医服务时向您推送短消息通知；
- (3) 在掌上云医 APP 上进行公告。

3、本政策所指的重大变更包括但不限于：

- (1) 我们的业务和服务模式发生重大变化。如业务功能、处理个人信息的目的、处理的个人信息类型、个人信息的使用方式等；
- (2) 我们在所有权结构、组织架构等方面发生重大变化。如业务调整、破产并购等引起的所有者变更等；
- (3) 个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；
- (4) 您参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；
- (5) 我们负责处理个人信息安全的责任部门、联络方式及投诉渠道发生变化时；
- (6) 个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

4、为了您能及时接收到通知，建议您在联系方式更新时及时通知我们。如您在本政策更新生效后继续使用我们的服务，即代表您已充分阅读、理解并接受更新后的政策并愿意受更新后的政策约束。我们鼓励您在每次使用我们服务时都

查阅本政策。您可以在掌上云医 APP 通过“我的-设置-隐私条款”中查看本政策。

## 十、如何联系我们

1、我们设立了个人信息保护专职部门和个人信息保护专员，如您对本政策或您个人信息的相关事宜有任何疑问、意见或建议，请通过以下方式与我们联系：

- (1) 拨打客服电话（0531—85929215）。
- (2) 发送邮件至 [privacy@jd.com](mailto:privacy@jd.com)。
- (3) 进入掌上云医 APP 内点击“首页-我的-联系客服（右上角图标）”。
- (4) 进入掌上云医 APP 内点击“首页-我的-设置-联系客服”。

2、一般情况下，我们将在十五个工作日内回复并完成核查与处理。如果您对我们的回复不满意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以通过以下外部途径寻求解决方案：向有管辖权的法院提起诉讼，或向网信、电信、公安及工商等监管部门进行投诉或举报。

## 十一、本政策中关键词定义

1、“关联公司”：指济南院中慢病互联网医院有限公司直接或间接控制的公司、直接或间接控制济南院中慢病互联网医院有限公司的公司、或与济南院中慢病互联网医院有限公司共同受同一主体直接或间接控制或者施加重大影响的公司。“关联”指一方现在或将来控制、受控制或与其处于共同控制下的任何公司、机构。“控制”是指直接或间接地拥有影响所提及公司管理的能力，无论是通过所有权、有投票权的股份、合同或其他被人民法院认定的方式。

2、“个人信息”：指以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别特定自然人身份或者反映特定自然人活动情况的各种信息。本定义出自于 GB/T 35273-2020《信息安全技术 个人信息安全规范》，以下为个人信息示例（非掌上云医 APP 所收集的个人信息，仅作示例说明）

个人信息举例	
个人基本信息	个人姓名、生日、性别、民族、国籍、家庭关系、地址、个人电话号码、电子邮箱等

个人身份信息	身份证、军官证、护照、驾驶证、工作证、出入证、社保卡、居住证等
个人生物识别信息	个人基因、指纹、声纹、掌纹、耳廓、虹膜、面部识别特征等
网络身份标识信息	个人信息主体账号、IP 地址、个人数字证书等
个人健康生理信息	个人因生病医治等产生的相关记录，如病症、住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、护理记录、用药记录、药物食物过敏信息、生育信息、以往病史、诊治情况、家族病史、现病史、传染病史等，以及与个人身体健康状况相关的信息，如体重、身高、肺活量等
个人教育工作信息	个人职业、职位、工作单位、学历、学位、教育经历、工作经历、培训记录、成绩单等
个人财产信息	银行账户、鉴别信息(口令)、存款信息（包括资金数量、支付收款记录等）、房产信息、信贷记录、征信信息、交易和消费记录、流水记录等，以及虚拟货币、虚拟交易、游戏类兑换码等虚拟财产信息
个人通信信息	通信记录和内容、短信、彩信、电子邮件，以及描述个人通信的数据（通常称为元数据）等
联系人信息	通讯录、好友列表、群列表、电子邮件地址列表等
个人上网记录	指通过日志储存的个人信息主体操作记录，包括网站浏览记录、软件使用记录、点击记录、收藏列表等
个人常用设备信息	指包括硬件序列号、设备 MAC 地址、软件列表、唯一设备识别码（如 IMEI/Android ID/IDFA/OpenUDID/GUID/SIM 卡 IMSI 信息等）等在内的描述个人常用设备基本情况的信息
个人位置信息	包括行踪轨迹、精准定位信息、住宿信息、经纬度等
其他信息	婚史、宗教信仰、性取向、未公开的违法犯罪记录等

3、“个人敏感信息”：是指一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身或财产安全，极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等的个人信息。本定义出自于 GB/T 35273-2020《信息安全技术 个人信息安全规范》，以下为个人敏感信息示例（非掌上云医 APP 所收集的个人信息，仅作示例说明）

### 个人敏感信息举例

个人财产信息	银行账户、鉴别信息(口令)、存款信息（包括资金数量、支付收款记录等）、房产信息、信贷记录、征信信息、交易和消费记录、流水记录等，以及虚拟货币、虚拟交易、游戏类兑换码等虚拟财产信息
个人健康生理信息	个人因生病医治等产生的相关记录，如病症、住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、护理记录、用药记录、药物食物过敏信息、生育信息、以往病史、诊治情况、家族病史、现病史、传染病史等
个人生物识别信息	个人基因、指纹、声纹、掌纹、耳廓、虹膜、面部识别特征等
个人身份信息	身份证、军官证、护照、驾驶证、工作证、社保卡、居住证等
其他信息	性取向、婚史、宗教信仰、未公开的违法犯罪记录、通信记录和内容、通讯录、好友列表、群组列表、行踪轨迹、网页浏览记录、住宿信息、精准定位信息等