

就医预约协助

(一) 服务简称：就医预约协助

(二) 服务简介：由友邦签约的第三方服务商为客户提供非指定专家门诊预约协助服务 3 次和住院/手术就医协助服务 1 次。

(三) 服务对象：被保险人本人。

(四) 服务有效期：从团体保险合同中的被保险人个人保险生效之日起；服务止期同团体保险合同中的被保险人保险止期。

(五) 服务次数：在服务有效期内，提供全国三甲医院副主任及以上级别医学专家门诊预约协助服务 3 次，住院/手术就医协助服务 1 次，专家不可指定。

(六) 服务等待期：无

(七) 服务地域：中国境内（不含港澳台地区），具体以第三方服务供应商服务覆盖网络为准。

(八) 服务启动条件：无限制条件

(九) 服务时间：周一至周五（不含法定节假日）9:00~21:00（以北京时间为准）

(十) 服务内容：

由友邦签约的第三方服务商为客户提供以下服务：

1. 非指定专家门诊预约协助服务

根据客户自身健康状况及就医需求，结合就诊时间、地点、医院、偏好等各种因素综合考虑，为客户提供国内三甲医院副主任及以上级别医学专家门诊预约服务。**医生不可指定。**

2. 住院/手术就医协助服务

根据客户就医需求，在收到被保险人的中国境内医院入院通知单后，由友邦签约的第三方服务方协助客户提供 7-14 个工作日内入院及手术就医协助服务。

(十一) 服务限制

以下病症或情形不提供就医预约协助服务：

1. 急诊&急症，如意外导致的需紧急就医的医疗状况，生命体征不稳定，ICU 治疗转院。

2. 妇科生育类相关诊疗，如孕检、流产手术、不孕不育治疗、节育（包括避孕及绝育）。

3. 国家统一管理的传染类疾病或流行性疾病，如 HIV、新冠。

4. 精神和行为障碍类入院治疗，如戒酒、戒毒、非医嘱下用药（药物滥用）。

5. 美容和外科整形类手术或入院治疗，如隆胸、缩胸、下颌骨整形手术。

(十二) 使用流程

1. 客户关注“友邦团险”微信公众号并绑定个人身份或下载并注册登陆“友邦团险”APP。
2. 客户进入“友邦团险”微信公众号或APP或“健康服务”板块，点击“就医预约协助”按钮。
3. 客户进入“就医预约协助”页面，可查看服务细则和流程，点击友邦签约的第三方服务商的服务热线，发起服务申请。
4. 第三方服务商的服务专员核实客户身份，并明确被保险人服务需求。
5. 第三方服务商根据需求安排合适的医院、科室及医生，4个工作日内沟通反馈预约情况。
6. 第三方服务商在确认服务需求后的5个工作日内完成门诊预约，在确认服务需求后的7-14个工作日内完成住院就医协助服务，短信通知被保险人并致电确认。
7. 被保险人按预约信息前往医院就诊或住院。

(十三) 相关说明

- 就医预约协助服务确认启动后，如服务商已完成预约服务安排且发送预约成功短信，如客户取消或调整安排，将视作成功服务1次且相应扣除权益。
- 本服务由第三方服务商提供；友邦致力于推荐合法合规有资质的专业服务商，第三方提供的专业服务不代表友邦的立场，因使用第三方服务而造成的任何意外、损失或损害，均由有资质的第三方负责。
- 随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦团险提供的健康管理服务内容可能发生变化或停止，届时友邦团险会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时调整健康管理服务说明书，及时告知客户并按照调整后的服务说明书提供服务。
- 请关注：第三方服务商在获取客户的个人信息、健康数据时应当获得客户的授权同意；未经客户授权第三方服务商不应对外提供客户个人信息或任何健康数据，依法保证数据安全和保护个人隐私。