

门诊就医协助

(一) 服务简称：门诊就医协助

(二) 服务简介：由友邦签约的第三方服务商为客户提供门诊非指定专家预约协助服务和陪诊服务。

(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，提供门诊非指定专家预约协助服务 3 次和陪诊服务 3 次。

(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（不含国定节假日）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. 门诊非指定专家预约协助服务：根据被保险人自身健康状况和就医需求，结合就诊时间、地点、医院、偏好等各种因素综合考虑，由友邦签约的第三方服务商为客户提供匹配的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。**医生不可指定。**

2. 陪诊服务：在客户门诊就医期间，由友邦签约的第三方服务商为其安排专业的陪诊专员全程陪同就诊服务，提供包括就诊提醒、挂号取号、引导就诊、就诊陪同、现场预约检查、协助医患沟通、排队缴费、代取报告、代取药、心理疏导、诊后关怀等服务。

(十一) 服务限制

1. 以下病症或情形不提供门诊非指定专家预约协助服务和陪诊服务：

(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。

2. 70 周岁以上老人、14 周岁以下未成年人，须至少有一名监护人陪同方可实施陪诊服务。

3. 陪诊服务支持陪同检查和放化疗，但仅限门诊检查和门诊放化疗，且放化疗客户须有一位家属陪同。

(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的“健康服务”板块，点击“门诊就医协助”按钮；
3. 客户进入“门诊就医协助”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被保险人身份，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、科室及医生或安排有经验的陪诊人员，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，短信通知被保险人并致电确认；在确认服务需求后的2个工作日内安排陪诊服务；
7. 陪诊人员在客户就诊前一日与客户电话联系确认并提醒就诊安排；
8. 陪诊人员在客户就诊当日按约定时间抵达医院等候客户，并提供陪诊服务；
9. 陪诊服务完成后一个工作日内电话回访。

(十三) 相关说明

- 门诊非指定专家预约协助服务和就医陪诊服务可以同时申请，也可以分开申请。
- 门诊非指定专家预约协助服务确认启动后，如第三方服务商已完成预约服务安排并发送预约成功短信，则如客户取消或调整安排，将视作成功服务1次并相应扣除权益。
- 陪诊服务在就诊日前，客户可拨打服务热线提出取消陪诊服务。如就诊日当天客户提出取消陪诊服务，视作该服务权益已使用并相应扣除服务权益次数。因不可抗力因素取消预约（医生停诊、疫情封控等），不扣除服务权益次数。
- 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。