

# 预约陪诊/代配药服务手册

尊敬的客户：

您好！感谢您对国华人寿保险股份有限公司（以下简称“我们”或“我司”）的认可，并选择我们为您的美好生活保驾护航！在您享受我们为您提供的优质保障的同时，还将为您送上预约陪诊/代配药二选一服务。服务兑换后有效期1年。

## 一、服务介绍

该服务为二选一服务，可为客户提供预约陪诊或代配药服务。

### （一）预约陪诊

服务内容：

1. 就诊指导：根据使用人的原有诊断及其他健康情况，精确分诊，协助使用人选择合适的医院及专家就诊（可指定医院科室、不指定医生，产科不属于服务范畴）；

2. 专家预约协助：当客户需要预约看诊服务时，会根据使用人疾病症状、既往检查结果及就诊经过和全科医生进行分诊，1-7个工作日内为使用人安排合适的权威专家；

3. 在使用人就诊期间安排熟悉医院环境、训练有素的陪诊专员全程陪同就诊，包括诊前迎候接待、取号、挂号、付费、导引、陪同检查、取药、心理疏导等服务。（医院收取的挂号费及其他任何相关医疗费用，均由客户自行全部承担）

服务有效期：自兑换服务起一年内。

服务次数：服务有效期内限1次。

服务时效：安排7个工作日内预约，周一至周五9:00-18:00，周六、周日及国家法定节假日不接受预约。

服务网络：以公布的服务网络为准。

服务对象：限兑换时绑定的使用人本人使用。

**注意事项：**

1. 无疾病限制，提供全国范围内的三甲医院副主任级以上级别专家门诊挂号预约，可指点医院、科室，不指定专家。公立三甲医院副主任及以上级别的医生（专家门诊类型包含：普通专家门诊、专病门诊、特需门诊、国际部门诊，预约时以医生出诊为准，不可指定门诊类型）；口腔科不指定医院，仅提供普通门诊预约；产科不属于服务范畴。
2. 陪诊服务限制：70岁以上的老人建议在家属陪同下开启陪诊，80岁以上的老人必须由家属陪同才能开启陪诊；涉及麻醉类的检验检查项目（如无痛胃肠镜检查）必须由家属陪同才能开启陪诊。传染性疾病及精神类疾病门诊（如发热门诊，感染科，精神科等）不提供陪诊服务。如服务使用人行动不便（如需要轮椅或需要搀扶），或意识受损（如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病），就医过程必须有家属陪同。  
\* 温馨提示：陪诊人员不提供搀扶和推轮椅服务。
3. 服务时效：在接到预约需求后8个工作小时内反馈初步预约情况，预约成功后发送预约信息给客户。
4. 如需取消请至少提前2个工作日，否则视为爽约及权益扣除。如因个人原因未使用当次就诊的陪诊服务，则视作放弃该项服务权益。
5. 如因医生停诊或其他不可抗力因素，导致不能按时提供预约服务，第三方服务提供商安排最近时间的一次预约。

**（二）代配药**

由第三方服务提供商客服团队为客户提供公立医院的慢病配药协助。

**服务有效期：**自兑换服务起一年内。

**服务次数：**服务有效期内限1次代配药服务。

**服务网络：**以公布的服务网络为准。

**服务时效：**收到服务申请并获得必要信息后，3-5个工作日内协调完成线下购药（不含物流配送时间）。

**服务对象：**限兑换时绑定的使用人本人使用。

**注意事项：**

1. 如需使用代配药服务，根据医院规定：患者已在该医院长期就诊且诊断明确为慢性疾病，病情稳定且已经由医生开具过的处方药物需配药，方可代配。若客户兑换多次代配药服务，代配药服务超过3次后，使用人需要重新就医面诊。代配药过程中涉及的科室挂号、药品、药量以医院规定及实际情况为准，不做保证，挂号费及药品费用需由客户自费。药品提供须参照相关国家规定。（包括但不限于：慢性代谢性疾病：如糖尿病、高脂血症、高尿酸等；慢性呼吸系统疾病：如支气管哮喘、慢性阻塞性肺疾病、肺结核等；心脑血管疾病：包括高血压、冠心病、脑梗等；其他慢性疾病：如慢性肾脏病、前列腺增生、骨质疏松症、慢性肝炎等）
2. 如需取消请至少提前2个工作日，否则视为爽约及权益扣除。

## 二、服务流程

1. 客户兑换时需绑定使用人。
2. 兑换成功后，使用人可在“我的服务”或“明细—兑换记录”中查看并使用服务，或可拨打021-63153567进行预约。
3. 使用人提供相关信息（姓名、身份证号码、医保卡号、联系电话、预约需求等）后，即可预约服务。
4. 如有陪诊服务，就诊前一天陪诊员和使用人电话提醒并确认就诊信息；陪诊员当天提前到达医院排队挂号（需患者提供医保卡）；全程导诊（排队交费，预约检查，排队取号等）；结束此次陪诊服务。单次服务不超过4小时。
5. 若使用人需要代配药服务时，第三方服务提供商客服详细记录使用人开药名称、剂量、厂家、医院、医保、地址等相关信息；陪诊员提前一天取相关证件和底方，并代替使用人前往医院排队挂号、配药、核对药品名单并在规定的时间内送药上门，最大限度节省使用人时间。

## 三、附则

1. 预约陪诊/代配药服务需在有效期内使用，逾期失效。

2. 健康服务手册中的“服务网络范围”会持续更新和调整，我司有权更新网络（可通过悠享会服务详情页或者国华人寿官网—客户服务—增值服务手册进行查询），服务网络范围以实际提供的为准。

3. 由第三方服务提供商提供的服务，因第三方服务提供商或其他任何原因导致第三方服务提供商未提供服务、提供服务不符合本服务手册内容、提供服务造成使用人死亡、伤残、不良反应等任何后果，我司可协助使用人向第三方服务提供商追责，但不承担任何违约、赔偿、补偿等义务与责任。因第三方服务提供商提供服务及使用人接受服务产生的任何费用、支出等，我司均不承担任何支付义务。

4. 上述服务内容、服务质量及标准等，我司不作任何承诺和保证。

5. 如您的服务产生问题时可拨打 95549-7 进行反馈。

6. 本服务手册解释权归我司所有。

#### 四、健康服务网络范围

