

指定专家就医协助服务手册

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**指定专家就医协助服务**。服务兑换后有效期1年。

一、服务介绍

服务内容：在服务网络范围内为我司贵宾客户提供专家号门诊预约服务，我司贵宾客户可指定医院、指定科室、指定医生（**指定医生不包括享受特殊津贴专家、院士、院长、知名专家、产科专家等特殊专家**）；同时可根据客户需求提供当次就诊的全程专业医护陪诊，提供代挂号、取药等服务。

服务有效期：我司贵宾客户自兑换起一年内。

服务流程：客户兑换成功后，可在“我的服务”或“明细—兑换记录”中查看并使用服务，或可拨打我司客服热线 95549-7 进行预约。

服务对象：贵宾客户本人或家属。

服务时效：在我司贵宾客户提出预约需求后的 7 个工作日内完成预约，陪诊服务需在就诊日前提早 2 个工作日预约。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

注意事项：

1) **专家临时停诊：**如因医生临时停诊导致不能按时提供预约服务，第三方服务提供商经与客户协商同意后，会尽力安排相同资历的专家看诊或改约其他时间。

2) **就诊当天陪诊服务人员提前到达医院，提早熟悉现场环境，待客户到达后，协助客户建卡取号、挂号、引导就诊、排队缴费、协助医患沟通、现场预约检查、代取报告、代取药、心理疏导等贴心服务。**如客户需要，可提前帮客户排队取号，以节省时间。（单次陪诊内容只包括当天挂号涉及到的问诊，缴

费，取药，当天检查。如当天开单检查预约到隔日及以后的时间，则陪同检查不在陪诊范围）

3) 陪诊服务注意事项：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。如就诊人行动不便（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。

4) 客户提出指定专家就医协助服务需求后，对于市场上有该专家7个工作日内开放号源的，由国华客服指导客户自行进行预约操作，并安排服务商提供陪诊，陪诊完成则视为此次服务已完成并扣除服务次数。

5) 服务取消说明：指定医生预约，不可取消，如客户不能按时就诊，应视为此次服务已完成并扣除服务次数（客户自行预约除外）。

二、附则

1. 以上所有健康增值服务均需要在兑换后一年内使用，逾期失效。
2. 健康服务手册中的“服务范围”会持续更新和调整，公司有权更新网络，服务网络范围以公司实际提供的为准。
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、提供服务造成客户死亡、伤残、不良反应等任何后果，我司可协助客户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客户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. 如您的服务产生问题时可拨打 95549-7 进行反馈。
5. 本服务手册解释权归我公司所有。

三、健康服务网络范围

指定专家就医协助服务网络范围。