

预约陪诊卡服务手册

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”）的认可，并选择我们为您的美好生活保驾护航！您在享受我们为您提供的优质保障的同时，还将享有预约陪诊卡服务，且无需为此项服务额外支付任何费用。具体如下：

一、服务内容

1. 就诊指导：根据客户的原有诊断及健康情况，精确分诊，协助客户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，会根据客户疾病症状、既往检查结果及就诊经过和全科医生进行分诊，1-7个工作日内为客户安排最合适的权威专家；
3. 在客户就诊期间安排熟悉医院环境，医学专业毕业、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。

二、服务流程

1. 服务激活：关注国华人寿微信公众号，登录国华悠健康平台激活服务，过犹豫期服务生效后，即可获得服务卡号及服务使用有效期；
2. 预约使用：在预约陪诊卡服务详情页面，点击“使用服务”直接拨打服务热线，将“卡号”提供给客服进行预约（卡号查询方式：服务生效后，会给客户发送服务生效短信，短信中有卡号信息提示；此外，在预约陪诊卡服务详情页面也

可查询卡号信息)。

3. 客户提供信息 (姓名、身份证号码、医保卡号、联系电话、预约需求等) 后, 根据客户需求推荐 1-2 名副主任级别或以上级别医生供客户选择并预约;
4. 如有陪诊服务, 就诊前一天陪诊员和客户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); 取报告卡快递上门, 结束此次陪诊服务。

三、服务有效期、服务次数

服务生效后有效期 1 年, 在服务有效期内限使用 1 次。

四、特别说明

1. 服务入口:
 - (1) 国华悠健康-健康精选-预约陪诊卡服务
 - (2) 国华悠健康-健康账户-我的服务-预约陪诊卡服务
2. 该服务不记名使用。如果您将服务权益转移给您的亲属使用, 需先至国华悠健康平台激活服务后获取卡号, 帮亲属预约申请服务; 或者由亲属直接拨打我们的服务专线 021-26054326 进行预约申请即可。
3. 无疾病限制, 提供全国范围内的三甲医院副主任级及以上级别专家门诊挂号预约, 可指点医院、科室, 不指定专家。
4. 预约时间: 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。
5. 服务时效: 在接到预约需求后 8 个工作小时内反馈预约情况, 预约成功后发送预约信息给客户。

6. 就诊前一天短信提醒次日就诊，如需取消请至少提前 2 个工作日，否则视为违约；同一身份证或医保卡违约 2 次，即不再提供预约专家服务。
7. 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，我们会安排最近时间的一次预约。
8. 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。
9. 该服务应在服务有效期内使用完毕，过期自动作废。
10. 医院列表、陪诊城市详见公司官网（查询路径：国华人寿官网-客户服务-健康服务）或悠健康平台（查询路径：国华悠健康-健康账户-我的服务），我们会持续更新和调整，公司有权更新网络，服务网络以实际提供为准。
11. 本服务手册解释权归我公司所有。