

诺医通-就医无忧 健康管理服务说明

您享有的健康管理服务内容包括：

就医服务

1、医疗咨询热线(保险期间内，每个保单年度不限咨询次数)

由招商信诺健康管理有限责任公司(以下称“招商信诺健康管理”)自建医学背景团队为被保险人本人进行病情预判分诊并接受日常健康咨询，经评估，必要时转接全科医生或三甲医院背景医生为被保险人本人答疑解惑。

2、住院/手术协调服务(保险期间内，每个保单年度不限预约次数)

根据被保险人本人已有入院通知单医院及专家信息，为被保险人本人提供网络内合作医院(全国公立三甲医院)住院或手术安排服务。

3、专家门诊预约(保险期间内，每个保单年度仅限预约三次)

根据被保险人本人就医需求，招商信诺健康管理为被保险人本人提供合作医院网络内的三甲医院副主任级别以上专家门诊的预约服务(可指定医院及科室，不可指定医生)，内外妇儿热门科室全覆盖。

4、陪诊服务(保险期间内，每个保单年度仅限预约三次)

当被保险人本人因身体不适需要就医时，结合被保险人本人个性化就医需求，提供针对性，标准化的贴心陪诊服务，为被保险人本人精准匹配医疗资源，提高就医效率及舒适体验。

注意事项及风险提示综述：

- 本服务仅限被保险人本人。
- 该产品中所包含健康管理服务的服务期限与保险期间一致。(服务启动条件：保单生效且过犹豫期)
- 该产品中所包含的健康管理服务：医疗咨询热线、住院/手术协调服务、专家门诊预约、陪诊服务均由招商信诺健康管理或其合作第三方提供。
- 本手册内容系对健康管理服务的说明，具体保险责任、责任免除等内容请以保险合同为准。

就医服务

1. 医疗咨询热线

1.1 医疗咨询热线服务内容

通过专设的400电话热线，由招商信诺健康管理自建医学背景团队为被保险人本人提供医疗咨询，解答被保险人本人在健康、疾病、就医等方面的疑问；并提供以下健康医疗服务内容：病情预判分诊、就医科室建议等；饮食养生、运动建议、日常疾病预防等；紧急情况(如外伤、高热、被犬咬伤等)的处理建议指导等。经评估，必要时转接全科医生或三甲医院背景医生为被保险人本人答疑解惑。

1.2 服务流程

拨打招商信诺健康管理 400-820-2287 咨询热线

热线专员核实被保险人本人权益

招商信诺健康管理服务团队专业解答

必要时转接三甲医院背景医生为被保险人本人答疑解惑

1.3 服务标准

- 1) 热线服务时间：周一至周日：08:00-20:00，法定春节假日除外
- 2) 服务次数：保险期间内，可享受不限次的医疗咨询服务
- 3) 医生转接时效：1个工作日内
- 4) 服务人员：提供服务的人员均具备医学背景

1.4 服务期限

同保险期间

1.5 注意事项及风险提示

- 本服务目前仅提供中文服务。本服务不包含诊疗服务，仅根据被保险人本人的描述提供建议及意见，不能作为个别诊断、药品使用的根据或医嘱，不能替代任何临床医生的医疗诊断和处方。所有检查、治疗及用药等均以下医院临床医生诊断为标准，如有明显身体不适，请尽快至医院就诊。
- 涉及医生咨询，在获得被保险人本人授权后，将以三方通话形式进行，为保证服务质量电话可能会被录音，并对通话内容进行保密。
- 如因被保险人本人个人原因未准确地提供个人信息、病历信息、用药信息、诊断信息等内容而产生的一切后果被保险人本人自行负责。

2. 住院/手术协调服务

2.1. 住院/手术协调服务内容

被保险人本人提出住院或手术需求，专业护士背景专员根据被保险人本人已有入院通知单医院及专家信息，为被保险人本人提供网络内合作医院（全国公立三甲医院）住院或手术安排服务，提高就医效率，使就医体验更舒适，实现一通电话即可解决住院或手术困难。

2.2 服务流程

被保险人本人拨打服务热线 400-820-2287，健康专员核实权益并记录疾病情况

健康专员联络被保险人本人明确被保险人本人当次住院需求

为被保险人本人提供协调安排住院或手术服务

服务结束后，系统会在3个工作日内发送满意度调查短信

2.3 服务标准

- 1) 热线服务时间：周一至周日：08:00-20:00，法定春节假日除外
- 2) 服务次数：保险期间内，可享受不限次的住院/手术协调服务
- 3) 服务网络：合作医院名单可通过致电服务热线进行咨询
- 4) 健康专员联系被保险人本人时效：1个工作日
- 5) 住院或手术协调服务标准：本服务采用预约制，被保险人本人需根据自身需求，提前至少10个工作日以上提出预约服务，在被保险人本人确认需求后7-10个工作日内完成安排（部分医院热门科室因资源紧张，服务时效可能会延长）
- 6) 本服务仅适用于已经取得医院入院通知单的被保险人本人

2.4 服务期限

同保险期间

2.5 注意事项及风险提示

- 本服务不含挂号费及任何被保险人本人可能在院内因治疗、化验、检查、住院、取药等产生的实际费用。
- 如因被保险人本人个人原因（如证件不足、患有传染性疾病等）而导致医院不接受被保险人本人入院，由被保险人本人自行承担由此带来的责任和损失。
- 本服务适用疾病范围：除法定传染病及医学急、危、重症以外的疾病（急、危、重症被保险人本人范围包括但不限于出现以下情形的被保险人本人：病情危重，不立即处置可能存在危及生命或出现重要脏器功能严重损害；生命体征不稳定并有恶化倾向等）。

- 如遇医院因特殊原因无法在协调时间内办理入院，招商信诺健康管理将重新再进行一次入院协调。
- 招商信诺健康管理不提供任何诊疗服务，医疗机构依法承担诊疗行为的法律责任，被保险人本人因就诊与医疗机构发生的纠纷，由被保险人本人自行与医疗机构协商解决。本服务仅适用于已取得医院入院通知单的被保险人本人。
- 预约时被保险人本人须使用真实姓名和身份证件号码，如因被保险人本人自身未使用真实信息而造成服务无法达成，由被保险人本人自行承担相关损失和责任。
- 被保险人本人明确提出并确认住院或手术协调需求后，当次服务不可取消。
- 本服务不适用于新生儿、产科、急诊科、体检、医技科室（如超声诊断科，影像科等）、发热门诊、保险直付服务。

3、专家门诊预约服务

3.1 专家门诊预约服务内容

根据被保险人本人就医需求，招商信诺健康管理为被保险人本人提供合作医院网络内的三甲医院副主任级别以上专家门诊的预约服务（可指定医院及科室，不可指定医生），内外妇儿热门科室全覆盖。

3.2 服务流程

拨打服务热线 400-820-2287，健康专员了解被保险人本人健康或疾病情况并记录需求，确认个人信息

初步判断其当前健康状况并给出就医建议，并且根据被保险人本人的选择为其协调安排合作医院的门诊就医预约

在被保险人本人确认预约需求后，5-7个工作日内告知预约结果（预约成功后，将通过短信通知被保险人本人）

就诊当日，被保险人本人须携带身份证件和病例资料前往医院指定地点挂号就诊

3.3 服务标准

- 1)热线服务时间：周一至周日：08：00-20：00，法定春节假日除外。
- 2)服务次数：服务有效期内，3次/年。
- 3) 服务网络：合作医院名单可通过致电服务热线进行咨询。
- 4)服务时效：
 - a)发起时效：被保险人本人需至少提前7个工作日以上发起服务；
 - b)服务受理时效：最快1个工作日内确认受理需求；
 - c)预约反馈时效：在被保险人本人确认预约需求后，5-7个工作日内告知预约结果（预约成功后，将通过短信通知被保险人本人）。

3.4 服务期限

同保险期间

3.5 注意事项及风险提示

- 本服务适用疾病范围：除法定传染病及医学急、危、重症以外的疾病（急、危、重症被保险人本人范围包括但不限于出现以下情形的被保险人本人：病情危重，不立即处置可能存在危及生命或出现重要脏器功能严重损害；生命体征不稳定并有恶化倾向等）。
- 本服务不适用于新生儿、产科、急诊科、体检、医技科室（如超声诊断科，影像科等）、发热门诊、保险直付服务。
- 本服务不可指定医生，部分医院热门科室资源紧张的情况下，招商信诺健康管理将推荐同等级其他医院的医生。
- 预约成功后不可取消或改期，如因被保险人本人个人原因无法前往就诊，视服务已使用。
- 根据医院要求，预约就诊时需要被保险人本人提供相关证件信息，如身份证件、医保卡或市民卡信息等。
- 如因被保险人本人个人原因（如个人信息有误/缺失等）造成无法就诊服务无法使用，由被保险人本人自行承担相关损失和责任。
- 本服务不含挂号费及任何被保险人本人可能在院内因治疗、化验、检查、住院、取药等产生的实际费用。
- 如就诊科室专家因急诊手术、停诊、出差等特殊情况导致服务不能按时提供（以医院最终出诊安排为准），招商信诺健康管理将免费推荐并协调安排一次网络医院内同等级的其它医院和医生预约。
- 招商信诺健康管理不提供任何诊疗服务，医疗机构依法承担诊疗行为的法律责任，被保险人本人因就诊与医疗机构发生的纠纷，由被保险人本人自行与医疗机构协商解决。

4、陪诊服务

4.1 陪诊服务内容

当被保险人本人因身体不适需要就医时，结合被保险人本人个性化就医需求，提供针对性，标准化的贴心陪诊服务，为被保险人本人精准匹配医疗资源，提高就医效率及舒适体验。

4.2 服务流程

被保险人本人在就诊日前3个工作日拨打服务热线400-820-2287

健康专员在1个工作日内确认就诊信息并安排陪诊专员（预约成功后，将通过短信通知被保险人本人）

就诊前一日，陪诊人员致电被保险人本人约定见面地点和时间

就诊当日，被保险人本人须携带身份证件以及病例资料等，前往医院指定地点挂号就诊

4.3 服务标准

- 1)热线服务时间：周一至周日：08：00-20：00，法定春节假日除外。
- 2)服务次数：服务有效期内，3次/年。
- 3)服务时长：单次陪诊限时4小时。
- 4)服务网络：合作医院名单可通过致电服务热线进行咨询。
- 5)服务时效：
 - a)发起时效：被保险人本人需至少提前3个工作日以上发起服务；
 - b)服务受理时效：最快1个工作日内确认受理需求；
 - c)服务安排时效：在被保险人本人确认预约需求后，3-5个工作日内完成预约安排。

4.4 服务期限

同保险期间

4.5 注意事项及风险提示

- 本服务不含挂号费及任何被保险人本人可能在院内因治疗、化验、检查、住院、取药等产生的费用。
- 陪诊服务范围不包括院内插队、加号、住院陪护、急诊留观陪护等。
- 18周岁以下、80周岁以上被保险人本人需要有家属陪同就诊。
- 如因个人原因（如迟到或证件不足等）造成过号或服务无法使用，由被保险人本人自行承担由此产生的责任和损失。
- 预约成功后不可取消或改期，如因被保险人本人个人原因无法前往就诊，视服务已使用。
- 陪诊服务结束后，招商信诺健康管理不予保留被保险人本人任何资料。
- 被保险人本人在就诊时应遵守医院各项规定，否则，由被保险人本人自行承担因违反医院规定造成的后果和责任。
- 招商信诺健康管理不提供任何诊疗服务，医疗机构依法承担诊疗行为的法律责任，被保险人本人因就诊与医疗机构发生的纠纷，由被保险人本人自行与医疗机构协商解决。