

# 诺医生—随心绿通 健康管理服务说明



## 您享有的健康管理服务内容包括：



### 1. 指定专家门诊预约服务(不含陪诊)

为用户协调与安排招商信诺健康管理有限责任公司（以下简称“招商信诺健康管理”）合作医院的就医服务，提供医院清单内副主任级别以上专家门诊（可指定）就医的预约服务。



### 2. 住院/手术协调服务

用户发生疾病，提出住院或手术需求，专业护士背景专员根据用户已有入院通知单医院及专家信息，为用户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。



### 3. 注意事项及风险提示

- 本服务仅限被保险人本人使用
- 本服务起止期与保单的保障起止期一致；若投保人退保或保单中止的，则本服务相应终止/中止。
- 健康管理服务均由招商信诺健康管理或其合作第三方提供。
- 本服务可能因招商信诺健康管理服务体系的完善或其他外部因素影响发生变化或停止，届时招商信诺健康管理将提供合理方案或建议供用户选择，调整本服务手册。
- 本手册中的健康管理服务在任何方面都不得被理解为保险理赔结论以及与保险理赔有关的任何承诺。有关保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制仍以保险产品的保险合同为准；任何保险理赔结果均以该保险理赔审核结果为准。
- 本服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生信息）仅供参考且不应被依赖，若用户有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或出现任何相关紧急情况，应及时前往合法资质的医疗机构进行就医；任何依赖医疗机构和医生的专业判断和意见及过程中产生任何疑问或纠纷，均与招商信诺健康管理无关，招商信诺健康管理不承担法律责任。
- 本手册内容系对健康管理服务的说明，保险责任、责任免除等内容请以保险合同为准。

## 指定专家门诊预约服务(不含陪诊)



### 1. 服务内容

为用户协调与安排招商信诺健康管理作医院的就医服务，提供医院清单内副主任级别以上专家门诊（可指定）就医的预约服务。



### 2. 服务流程

- 1)提出需求：拨打招商信诺健康管理400-820-2287医疗咨询热线，提出预约需求（包括预约时间、医院、科室、专家等）；
- 2)明确需求：健康专员联系用户进一步明确需求，提供预约专家情况，确认预约时间及预约所需资料信息；
- 3)安排预约：根据用户情况选择合适的医院及科室，协助用户在合作网络内预约指定专家号源；
- 4)确认预约：预约成功后，与用户电话/短信沟通预约结果；
- 5)用户就诊：就诊当日，需携带身份证以及病例资料等，前往医院指定地点挂号就诊；
- 6)诊后随访：门诊后7个工作日内，给用户发送满意度问卷，收集预约服务情况。



### 3. 服务标准及范围

- 1)服务热线时间：周一到周日8:00—20:00，法定春节假日除外。
- 2)健康专员将在1个工作日内确认需求。
- 3)门诊预约服务时效：用户发起服务并确认需求后3-5个工作日完成预约，1-2个出诊日完成就诊（实际出号规则以医院为准）。
- 4)预约时效：提前7个工作日以上提出预约需求
- 5)服务权益次数：2次/年
- 6)服务网络覆盖：就医服务网络覆盖全国30个省级行政区 170个城市的900+医院，具体网络根据实际情况调整，详见招商信诺APP。
- 7)本服务不适用于新生儿、产科、急诊科及医技科室如超声诊断科，影像科等。

8)不可指定预约的医院科室：协和医院（消化内科、乳腺科、风湿免疫科、内分泌科）、中山三院精神心理科、医科院肿瘤医院肿瘤内科及胸外科、北医三院生殖科、同仁医院眼底科、北医六院精神科、安定医院精神科、华西医院（甲状腺及胸外科）、华西口腔医院、东部战区总医院肾病科。

9)不可指定预约的专家：知名老中医、国医名师、享国务院特殊津贴的专家、有科室及院方行政职务的医生。不可预约专家名单详见招商信诺APP。

10)疾病范围：除法定传染病及医学急危重症以外的疾病。（急、危、重症患者为包括但不限于出现以下情形的患者：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。）

11)预约就诊时根据医院要求需要用户提供相关证件信息，如身份证、医保卡或市民卡信息等。



## 4. 服务期限

服务起止期与保单的保障起止期相同。



## 5. 注意事项及风险提示

1)本服务一旦预约成功，如因用户原因取消或者改期，须提前2个工作日来电告知，健康专员协助取消号源，且视为服务已使用、扣减服务次数。用户当天取消或无故爽约，可能会产生被医院记录黑名单，限制用户预约次数的不利后果。

2)因用户个人原因（个人信息有误/缺失/迟到等）造成就诊服务无法使用的，由用户自行承担由此带来的责任和损失。

3)如就诊科室专家因急诊手术、停诊、出差等特殊或其他不可抗力因素不能按时提供服务，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内同等级的其它医院和医生的最近的预约。

4)本服务不含挂号费及任何用户可能在院内因治疗、化验、检查、住院、取药等产生的实际费用。

5)用户与医疗机构之间的任何争议、纠纷，由用户与医疗机构协商解决，相关责任由医疗机构承担。

6)招商信诺健康管理有权根据情况变化对服务覆盖网络不时进行调整。

## 住院/手术协调服务



## 1. 服务内容

用户发生疾病，提出住院或手术需求，专业护士背景专员根据用户已有入院通知单医院及专家信息，为用户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. 服务流程

- 1)用户拨打服务热线400-820-2287，健康专员核实权益并记录疾病情况；
- 2)1个工作日内健康专员主动致电用户，明确用户当次住院需求，非紧急情况下为用户提供协调住院服务；
- 3)根据用户指定医院入院通知单或手术通知书及需求，10个工作日内为用户提供协调安排住院或手术服务
- 4)协调成功后，与用户电话/短信沟通入院/手术时间；
- 5)入院当日，用户须携带身份证、就诊病历卡、当次疾患相关检查报告前往医院指定地点完成入院手续。



## 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，1次/年；
- 3)健康专员确认用户需求时效：1个工作日；
- 4)住院或手术协调服务标准：本服务采用预约制，用户需根据自身需求，提前10个工作日提出预约服务，服务人员会在接到住院或手术协调需求后10个工作日内安排用户入院（部分医院热门科室因资源紧张，服务时效可能会延长，具体医院列表可至招商信诺APP查询）；
- 5)本服务仅适用于已经取得医院入院通知单的用户。



#### 4. 服务期限

服务起止期与保单的保障起止期相同。



#### 5. 注意事项及风险提示

- 1) 本服务由招商信诺健康管理提供。
- 2) 健康专员将在用户拨打热线后1个工作日内确认需求。
- 3) 本服务不含挂号费及任何用户可能在院内因治疗、化验、检查、住院、取药等产生的实际费用。
- 4) 如因用户个人原因（包括但不限于证件不足、患有传染性疾病等）而导致医院不接受用户入院，由用户自行承担由此带来的责任和损失。
- 5) 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进行一次入院协调。
- 6) 招商信诺健康管理对医院提供的治疗效果不作保证，任何治疗、检查形式所产生的后果，由用户自行承担。用户与医疗、体检机构产生的医疗纠纷，由用户自行与医疗机构协商解决。
- 7) 预约时用户须使用真实姓名和身份证号，用户明确提出住院或手术协调需求后，不可取消；否则视为已使用本服务。
- 8) 本服务不适用于儿科、产科、急诊科、心理科、医技科、体检以及出生1个月以下的新生儿。