

## **(一) 就医绿通服务**

### **服务介绍**

就医时专家门诊总是人满为患,一号难求?到医院我该怎么做?家人没时间陪同怎么办?

渤海人寿“专家门诊协调”服务为您协调优选专家、预约专家,让您轻松就医。

### **服务内容**

客户在疑似罹患渤海人寿保单承保范围内的重大疾病时,渤海人寿将为您提供如下服务:

1. 精确分诊:私人医生根据客户症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊;
2. 诊前客户沟通:就诊前一日导诊人员告知第二日就诊注意事项;
3. 就诊过程全程导诊:导诊人员全程陪同客户完成就诊,并提供专业指导;

### **服务流程**

1. 提出服务申请:客户拨打渤海人寿服务热线 4008-667-668 提出服务申请;
2. 记录客户需求:渤海人寿会员服务专员记录客户需求并收集客户病例,提供给公司两核人员进行初步筛查判断;
3. 联系客户了解需求:经过初筛符合绿通条件的客户,根据客户情况进行分诊并落实好专家出诊时间;
4. 确认就诊时间地点:两个工作日内确认就诊时间、地点,一般就诊时间在发起请求后 10 天内即可就诊;
5. 诊前沟通:前一日导诊人员通知客户告知就诊注意事项,当日导诊人员全程陪同客户完成就诊过程。

**注:上述服务基于协助安排的基础,渤海人寿仅担负专家门诊预约协调职能,并承担预约协调所发生的协调费用,实际就诊过程发生相关费均需客户自行承担;此外,该项服务以客户**

**自愿接受为原则，渤海人寿无权担保医疗机构服务质量，如发生任何医疗机构与患者之间的纠纷，渤海人寿不担负相关责任。**