

泰国医疗直通车服务

1. 服务内容及标准

服务人员	服务项目	客户就诊服务标准
平安健康管家	协调就医助手及行程助手	预约成功后1个工作日内建立微信沟通群，分配专属就医助手及行程助手。
	就诊提醒	提醒客户当地天气情况，就医行程安排，就医及生活等各项注意事项
	全流程就医协助	工作日工作时间确保1小时回复率，非工作日确保4小时回复率。（夜间10：00后或早8：00前如有紧急事项请拨打平安24小时热线电话）
	海外病例报告协助	医院报告完成3日内通知客户，如需视频解读，协助客户完成报告解读预约。
	随访及满意度调查	客户就诊流程结束后5个工作日内进行回访，了解客户恢复情况及就诊服务满意度调查
BDMS就医助手	诊前视频咨询	就诊前就医助手按需提供视频咨询，认识客户，介绍泰国医院，医生，治疗计划，泰国当地的情况及客户关心的其他问题。
	预约协助	正常预约不顺利，或客户有特殊预约要求时协调预约安排
	就诊提醒	就诊前一天在泰国就医微信群中提醒客户就诊注意事项。
	签证协助	住院期间协助院内办理签证续办。
	语言翻译	中英流利。全流程翻译协助
	全程陪诊	门诊全程陪诊，协助办理所有就医流程
	每日住院关怀	每日拜访客户，了解客户需求并及时解决客户问题。同时及时反馈平安健康管家。
	生活事宜协助	提供患者家属订餐，洗衣，交通及其他生活事宜协助
	机场BDMS专属办公室	BDMS机场专属办公室提供客户舒适的候车环境，免费的班车（限曼谷总院）
	专业医学翻译安排	专业医学翻译陪诊；医疗报告翻译。
行程助手	飞机预定	客户确认行程后2个工作日完成预定。（建议提前21天预定）
	酒店预订	客户确认行程后2个工作日完成预定。（建议提前14天预定）
	签证协助	就诊前提醒客户落地签所需的准备材料。
	境外专车接机	客户确认行程后2个工作日完成预定。司机提前40分钟抵达机场，可送至酒店或医院。普通商务车。接机人员中泰语或者英泰语流利，可协助办理酒店入住。
	境外专车送机	客户如确认回程时间，建议出行前确认行程后2个工作日完成预定；（如果需要就诊住院，则出院日提前2天确认。）
	旅行行程规划建议	客户就医需求之外，可提供旅行的规划建议

说明：以上服务均可免费提供。因疾病需要产生的必要的酒店，机票，用车等费用由平安承担。

2. 服务流程

