

健康管理服务手册

【东吴精英尊享医疗保险（互联网）】

尊敬的客户您好：

感谢您选择东吴人寿，为提升客户服务体验，我们委托第三方服务供应商提供本服务手册约定的相关健康管理服务，以下是这些服务权益的重要说明和内容介绍。

一、健康管理服务重要说明

二、健康管理服务内容介绍

（一）基础健康管理服务（适用计划一（经典版）、计划二（尊享版））

1. 导医陪诊（1次/保单年度，仅限苏大附一院）
2. 门诊预约（1次/保单年度，仅限苏大附一院）
3. 专项检查预约（1次/保单年度，仅限苏大附一院）
4. 住院及手术安排（1次/保单年度，仅限苏大附一院）
5. 垫付服务

（二）高端健康管理服务（适用计划三（卓越版））

在以上5项基础健康管理服务的基础上，增加以下7项服务：

1. 健康体检（1次/保单年度，仅限苏大附一院）
2. 导医陪诊（1次/保单年度，适用全国）
3. 门诊预约（1次/保单年度，适用全国）
4. 专项检查预约（1次/保单年度，适用全国）
5. 住院及手术安排（1次/保单年度，适用全国）
6. 住院陪护（1次/保单年度，适用全国）
7. MDT 多学科会诊（1次/保单年度，适用全国）

一、健康管理服务重要说明

（一）本手册内提供的服务仅限服务权益人本人（即保单被保险人）使用，不得转让。否则，东吴人寿有权立即终止提供服务且保留追究法律责任的权利。

（二）本服务手册中约定的服务权益均由东吴人寿委托的第三方服务供应商向服务权益人提供。

（三）东吴人寿将根据服务权益人的就医需求，向服务权益人提供对应的健康管理服务，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。

（四）本服务手册约定的服务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。服务权益人本人有权自主自愿选择，且拥有最终决定权。东吴人寿不承担由于服务权益人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。

（五）东吴人寿对医疗机构及其医生提供的医疗服务的内容、过程及结果不承担法律责任；若服务权益人因医疗机构及其医生提供的任何服务产生纠纷，本公司不负法律责任。

（六）随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，东吴人寿提供的健康管理服务内容可能发生变化或服务停止，届时东吴人寿会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时调整健康管理服务手册，及时告知客户并按照调整后的服务手册提供服务。

（七）本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。

（八）服务权益人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的挂号费、诊疗费、检查费等一切医疗费用均由其本人自行承担和支付。

（九）服务权益人在使用本服务手册内提供的服务过程中存在意见或申请投诉，敬请拨打东吴人寿客服热线 95354。

二、健康管理服务内容介绍

（一）基础健康服务（适用计划一（经典版）、计划二（尊享版））

1. 导医陪诊（苏大附一院）

【服务内容】

为客户提供苏大附一院门诊全流程协助陪同，包括但不限于门诊提醒、取号排队、候诊排队、窗口缴费、检查化验陪同、取送检查和化验结果、取药、办理相应的各项手续等。

【启动条件】

保单生效且过等待期。

【服务次数】

服务有效期内，1次/保单年度。

该服务可支持家庭成员（直系亲属）共同享有，相应扣减1次权益。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

(1) 服务申请：客户通过东吴人寿微服务/95354 客服热线申请服务；

(2) 服务受理：专属客服人员工作日内 2 个小时内响应，采集客户基本信息，确认详细需求，核实病历材料，沟通启动服务；

(3) 服务安排：专属客服人员安排专业陪诊人员，于 1 个工作日内反馈预约结果，就诊前一天 18:00 前，陪诊人员电话联系客户，提醒就诊事宜；

(4) 服务提供：陪诊人员需提前到达医疗机构，协助客户门诊就医，包括但不限于门诊提醒、取号排队、候诊排队、窗口缴费、检查化验陪同、取送检查和化验结果、取药、办理相应的各项手续等；

(5) 陪诊小结反馈：专属客服人员将于陪诊结束后的 1 个工作日内生成陪诊小结，并反馈至客户。

2. 门诊预约（苏大附一院）

【服务内容】

为客户提供苏大附一院副主任及以上专家的门诊预约服务，根据客户的需求指定或推荐合适的科室和专家，快速安排就诊，建立高效就医路径。

【启动条件】

保单生效且过等待期。

【服务次数】

服务有效期内，1 次/保单年度。

该服务可支持家庭成员（直系亲属）共同享有，相应扣减 1 次权益。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

- （1）客户可以通过东吴人寿微服务/95354 客服热线申请服务。
- （2）提交申请后，专属客服人员 1 个工作日内响应，联系客户进一步确认客户的需求。
- （3）确认需求后，专属客服人员启动门诊预约服务安排。
- （4）服务安排成功后，专属客服人员通知客户预约结果，客户在指定时间到医院进行门诊。

【服务说明】

- （1）服务安排确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认需要安排门诊预约服务），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；服务安排确认后，服务不可取消。
- （2）在协调门诊预约服务时，需要客户按医院挂号流程要求，提供相关证件原件、医院就诊卡、挂号预约账号等，如因不配合提供相关证件导致服务无法协调，服务供应商不承担任何责任。
- （3）若已成功预约的医生临时停诊、出差、出国等特殊情況，服务供应商将重新启动预约流程，尽快为服务对象预约其他对症医生，具体以实际预约到为准。

(4) 门诊预约已经成功，但因客户原因未就诊或取消，视为权益已经使用。

(5) 若已成功预约的医生临时停诊、出差、出国等特殊情况，由此导致的服务时效延长，服务供应商免责。

(6) 该服务不适用于急诊、产检、分娩、质子重离子治疗、生殖科、重症医疗学科及医技科，如超声诊断、影像等的预约。

(7) 服务供应商无法干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，对于医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任。

(8) 服务过程中产生的医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费、护理费等），需由客户自行支付。

3.专项检查预约（苏大附一院）

【服务内容】

为已在苏大附一院开具检查单但检查等待时间过长的客户，提供检查加急服务，检查项目范围包括 B 超、彩超、CT/PETCT、核磁、超声心动、胃镜、肠镜等。

【启动条件】

保单生效且过等待期。

【服务次数】

服务有效期内，1 次/保单年度。

该服务可支持家庭成员（直系亲属）共同享有，相应扣减 1 次权益。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

- (1) 客户可以通过东吴人寿微服务/95354 客服热线申请服务。
- (2) 提交申请后，专属客服人员 1 个工作日内响应，联系客户进一步确认客户的需求。
- (3) 确认需求后，专属客服人员启动专项检查加急服务安排。
- (4) 服务安排成功后，专属客服人员通知客户预约结果，客户在指定时间到医院完成检查。

【服务说明】

- (1) 服务安排确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认需要安排检查加急服务），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；服务安排确认后，服务不可取消，因服务对象自身原因取消已安排的服务时，视为该次服务已被使用。
- (2) 检查当天，由于患者个人原因未能按照约定时间进行检查，视为该服务已使用。
- (3) 服务过程中产生的医疗费用或检查费用（如耗材费、药费、检查费、护理费等），需由客户自行支付。
- (4) 服务供应商无法干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，对于医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任；

4.住院及手术安排（苏大附一院）

【服务内容】

根据客户病情和需求及苏大附一院医生开具的住院通知单，协助安排住院加急，为客户提早办理入院手续，尽早住院、缩短入院手术等待时间。

【启动条件】

保单生效且过等待期。

【服务次数】

服务有效期内，1次/保单年度。

该服务可支持家庭成员（直系亲属）共同享有，相应扣减1次权益。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

- （1）客户可以通过东吴人寿微服务/95354 客服热线申请服务。
- （2）提交申请后，专属客服人员1个工作日内响应，联系客户进一步确认客户的需求。
- （3）确认需求后，专属客服人员启动住院及手术安排服务。
- （4）预约成功后，专属客服人员通知客户入院时间、就医地点、指定办理入院手续地点等相关细节。

【服务说明】

- （1）服务安排确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认需要安排住院加急服务），客户可取消服务，视为该服务尚未使

用；服务安排确认后，服务不可取消，因服务对象自身原因取消已安排的服务时，视为该次服务已被使用。

（2）申请本服务的前提是已获得住院通知单，申请时客户必须提供住院通知单及病历资料。

（3）若遇开单或手术医生临时出差、出国等特殊情况，可能导致服务时效延长。

（4）服务供应商无法干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，对于医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任。

（5）服务过程中产生的医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费、护理费等），需由客户自行支付。

（6）该服务不适用于急诊、产检、分娩、质子重离子治疗、生殖科、重症医疗学科及医技科，如超声诊断、影像等的预约。

5. 垫付服务

（1）一码直付服务

【服务内容】

一码直付是中国领先的新一代商保直付平台，为客户提供一体化医疗费用支付服务和便捷的理赔服务，投保相应产品的客户只需激活权益、申请额度、展码支付就可以实现“先就医、后支付”、享受“免押金、先住院”的医疗直付服务，实现医疗场景即时支付，保障客户就医无忧，轻松理赔。

【启动条件】

保单有效期内和保额范围内，且经过等待期后，因保单责任范围内的疾病或意外伤害需住院时，可启动该服务。

【服务网络】

- 1) 二级及以上公立医院、我们指定或认可的医疗机构（不含昂贵医院）的普通部；若您罹患《东吴精英尊享医疗保险（互联网）》条款中“9.重大疾病释义”约定的 110 种“重大疾病”，扩展二级及以上公立医院、我们指定或认可的医疗机构（不含昂贵医院）的特需部、VIP、国际部（适用于保险计划一、计划二及计划三）；
- 2) 二级及以上公立医院、我们指定或认可的医疗机构（包含昂贵医院）的特需部、VIP、国际部（适用于保险计划三中的责任一、二、三）。

注：服务网络以您投保的保险计划、保险责任中约定为准。

【服务流程】

- 1) 服务申请节点：客户在医院办理住院前
- 2) 申请服务使用：
 - ①点击使用：登入“东吴人寿微服务”微信号，选择“垫付服务”，填写基本信息及授权后，进入“一码直付”微信小程序，点击直付额度“立即使用”；
 - ②就诊类型：选择就诊类型“住院”；
 - ③材料上传：拍照上传入院通知单，历史病历、医保卡相关材料视保单产品变动（以页面展示为准）
 - ④信息完善：填写就诊信息（以页面展示为准），就诊人姓名、就诊人身份证号、就诊医院、入院时间、预计出院时间、主

要诊断、科室、预计住院押金/元、紧急联系人姓名、手机号、与被保人关系

- ⑤签署授权：服务权益声明确认，以及实名认证
- ⑥等待审批：住院额度最快秒级出额，通过短信告知申请结果及使用额度。如存在需要您提交部分材料的可能，BPMA 健保管家将在工作时间 4 小时内联系您补交材料：诊断证明、入院记录、已产生费用清单、与本次住院相关的检查报告（包括但不限于病理报告、手术记录等）。申请通常在工作时间内 4 个小时内完成审核，BPMA 健保管家将联系您确认就诊信息、提供就医直付服务使用指导。若申请不通过，BPMA 健保管家将联系您解释本次审批未通过的原因。
- ⑦展码支付：申请通过后，系统会自动给您发送申请成功的短信通知。你可通过点击短信中短链地址，跳转到支付页面（“一码直付”微信端或支付宝端），打开支付二维码向医院支付，支付成功后，您将收到支付成功的短信通知。

使用示例：



■追加垫付申请

- ①若被保险人在住院治疗过程中，需要追加垫付款项，点击首页上方“立即使用”按钮，跳转至服务状态页面，点击“追加额度”；
- ②追加垫付申请页面上传就诊信息材料（以页面展示为准），可能需要补充的材料如下，诊断证明、入院记录、已产生费用清单、与本次住院相关的检查报告（包括但不限于病理报告、手术记录等）；
- ③材料提交完成后，人脸识别进行认证，实名认证后进入人工审核额度；
- ④收到追加垫付申请后，将于一个工作日完成追垫审核。通过短信告知客户申请结果及使用额度。若申请通过，BPMA 健保管家将联系您确认就诊信息、提供就医直付服务使用指导。若申请不通过，BPMA 健保管家将联系您解释本次审批未通过的原因。

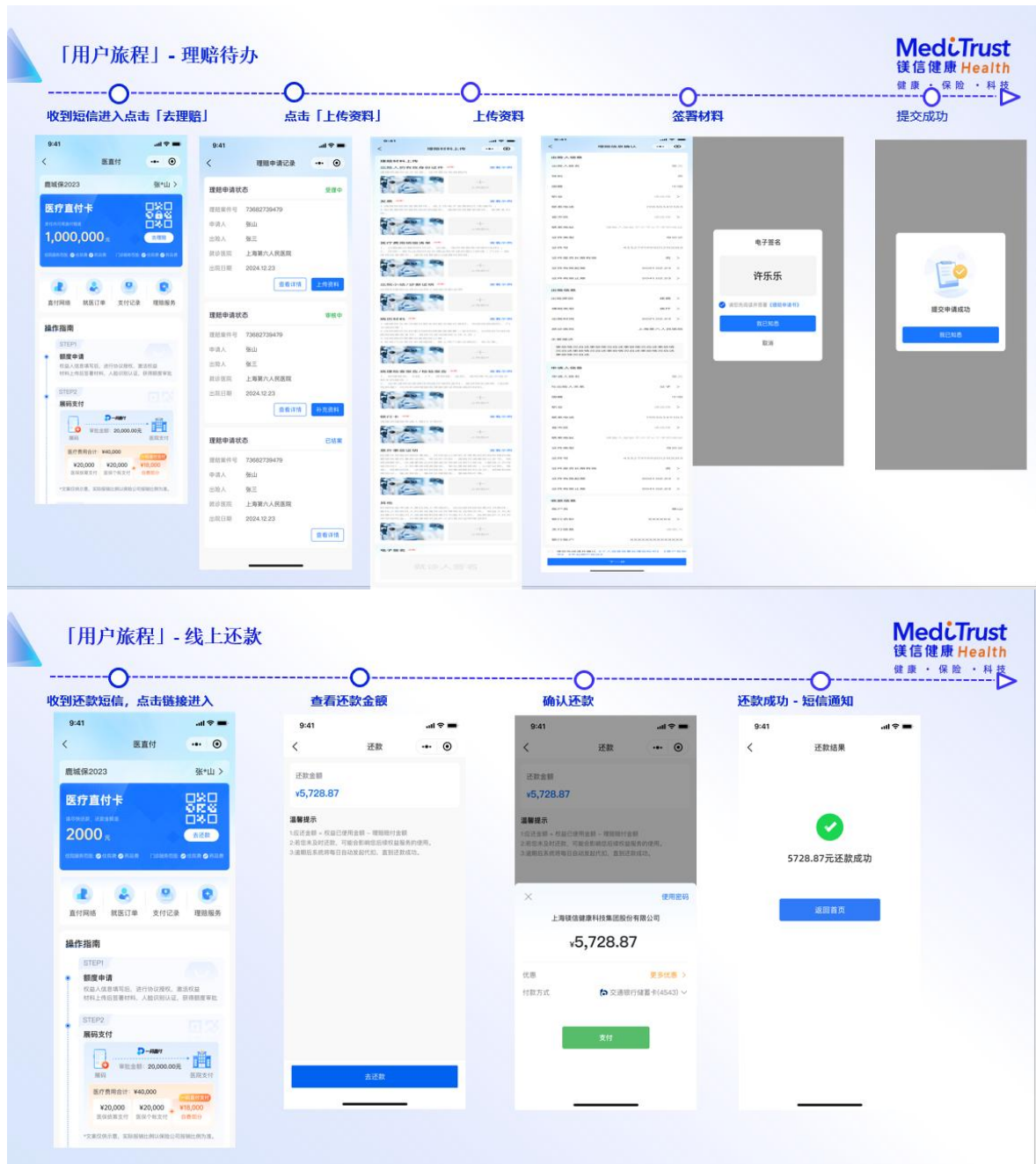
使用示例：



■ 出院流程

- ① 申请人须至少提前 1 天告知 BPMA 健保管家出院时间。
- ② 出院后，BPMA 健保管家会联系申请人收集出院相关材料，或您可在“一码直付”微信小程序-“立即理赔”页面提交理赔材料，包括出院小结、发票、费用清单、病情证明材料等。
- ③ 出院结算时，如出现住院费用退费情况，将优先退回服务供应商代您支付住院费用的银行账户；在保险公司理赔审核后，如出现需要垫付金额还款的情况，请您点击首页“去还款”按钮，进行垫付金额还款。

使用示例：



■ 款项结算

关于本次事故后续理赔事宜，被保险人及垫付申请人明确知悉并同意：

1) 如理赔款金额大于或等于医疗垫付金额，服务供应商将获得保司与实际垫付金额等值的理赔款，如有剩余金额由保司继续支付给被保险人；

2) 如理赔款金额小于医疗垫付金额，服务供应商将获得保司全部理赔款，且被保险人及申请人应向服务供应商归还差额部分；

3) 如保司不予理赔，被保险人及申请人应向服务供应商全额归还医疗垫付金额；

4) 被保险人及申请人承诺不向保司提出重复理赔。

在上述 2) 3) 的情况下，被保险人及申请人应在接到服务供应商归还通知后的十个工作日内完成款项支付，如逾期未还，服务供应商有权扣除被保险人及申请人之后发生的保险事故在获得被保险人及申请人同意后从被保险人及申请人后期保险事故理赔金额中扣除等值保险金，被保险人及申请人与保司之间就理赔决定的争议解决（包括诉讼）不影响被保险人及申请人差额款项的归还行为。如果被保险人及申请人在收到归还通知后的第三十个工作日仍未完成款项支付，服务供应商与被保险人及申请人应进行协商解决，协商不成可向服务供应商注册地人民法院提起诉讼，服务供应商保留诉诸法律的权利。

【温馨提示】

1) 使用过程中如有未结清的直付差额，您可能会无法继续使用直付服务。

2) 为提供更顺畅的直付服务，部分医院使用前需进行单独确认，如果您未能在服务列表中找到您将就诊的医院，请及时联系专属健保管家为您提供帮助；

3) 客户所持证件为外国人永居证及港澳台通行证的，一码直付使用可能会受到影响，如遇此类情况，您可以联系专属健保管家为您提供帮助；

4) 其他未尽事宜请查看服务相关注意事项及服务平台上的一码直付相关服务协议。使用过程中有任何其它疑问，也可及时咨询您的专属健保管家。

(2) 境内上市特定药品直付服务

【服务内容】

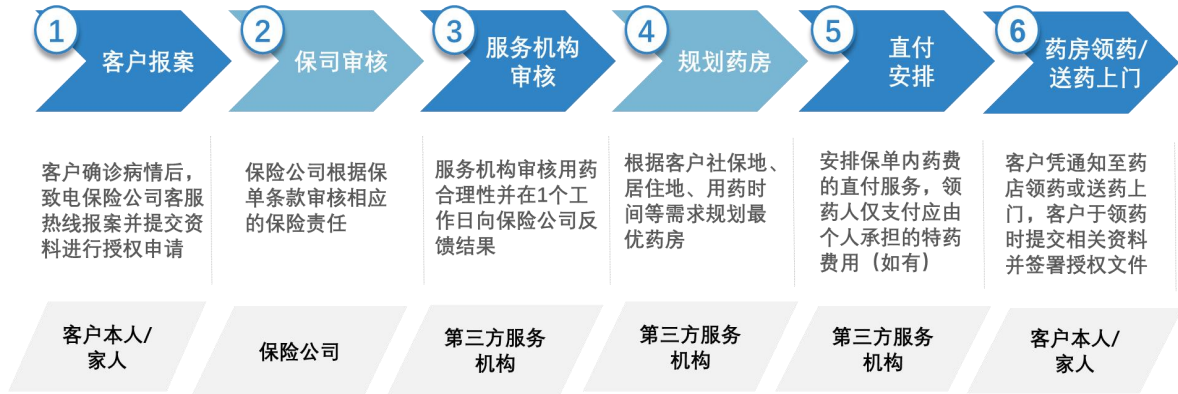
在保险合同有效期内，若您（被保险人）经过本合同约定的等待期满后因意外伤害之外的其它原因由专科医生确诊初次罹患本合同所定义的恶性肿瘤——重度，可在确诊后向本公司提出境内上市特定药品直付服务申请。在通过本公司保险责任审核及第三方服务公司用药合理性审核后，方可获得直付取药/送药上门服务。可申请的特定药品以《东吴精英尊享医疗保险（互联网）》条款中约定的药品清单为准。

【服务流程】

根据您的需求，可为您规划最优药房，通过短信形式向您发放领药凭证，通知您需携带的身份证件、处方及相关资料，前往指定药店领取特定药品。您领药时需核销领药凭证并签署理赔申请资料及服务授权资料。对于保险条款约定范围内的药品费用

（在指定药店购买指定药品），本公司将为您安排直付服务，您无需支付该部分的药品费用，本公司将与第三方服务公司进行理

赔费用结算。但您需支付不属于保险责任范围内的药品费用，且不再向本公司申请该部分保险金。



1) 报案（服务申请）：在保险合同有效期内，若您（被保险人）在等待期后，初次确诊患本合同约定的恶性肿瘤——重度，应当及时向本公司报案，在服务平台中点击卡券进行服务申请，按照保险产品合同约定备齐相关材料提出境内上市特定药品直付服务申请；

2) 审核流程：在资料齐全后，通过本公司保单责任的审核和认定的，第三方服务公司将基于您所提交的完整材料，于1个工作日内完成用药合理性评价。用药合理性评价为对需要购买的特药是否符合当前治疗是医疗必需且合理的，是否符合国家药品监督管理部门批准的药品说明书中所列明的适应症和用法用量而进行的评价。审核及评价均通过后，您可获得特定药品直付服务，第三方服务公司将联系您确定领药方式和地点；

3) 规划药房：您可选择领药方式（药店领药/送药上门），第三方服务公司服务人员根据您需求（居住地、医保所在地、意向领药地）规划药房，发送领药凭证，指引您携带本人身份证件、

处方、领药凭证及相关资料，前往指定药店领药或告知详细的药品签收地址和签收时间；

4) 直付安排：您需配合填写相应授权纸质材料，于药店领药时或者送药上门时提交，经药店核对无误，第三方服务公司将安排直付结算，您无需支付保单责任内的药费，第三方服务公司会向药店收取药品发票并协助药费的理赔手续（药店不再向个人提供药品发票）；您需承担保险责任外应其个人承担的特定药品费用的部分（如有），个人支付部分发票需经本公司理赔后可申请后寄回；

5) 领药：您须在收到领药凭证生成后的3日内携带药品处方原件、领药凭证、本人的有效身份证件及社保卡（若有）等至指定药店出示领药凭证进行核销和领药（若委托他人代领的，还需提供授权委托书和委托人的身份证明）。若您选择送药上门服务，第三方服务公司将通过特药药房网络提供送药上门服务，您在签收时需提供药品处方原件、领药凭证、本人的有效身份证件，并核销领药凭证。

药品质量的把控：药厂直供确保药品正规渠道来源，严格管理采购渠道，药品均可在药监局网站查验。

配送质量的把控：药房员工或签约的快递公司可进行全国范围配送业务，若配送过程中出现丢失、损坏或其他原因导致的问题，由服务机构承担并及时进行补发处理。

服务供应商客服：（服务时间：周一至周日 9:00-21:00）将提供免费咨询服务，相关的免费咨询服务包括：药品咨询服务（药品常规说明、用药禁忌、药品适应症相关等）、预约购药药店咨

询（药店查询导航、最优购药路径规划）、新特药咨询服务（提供新特药相关疾病资讯，新特药慈善赠药项目咨询）。

【特别说明】

1) 药品直付服务仅限已开通直付功能的指定药店；若您通过了用药合理性评价，因不可控因素导致指定的药房无法提供需要的药品或无法进行医保实时结算服务，您可选择在本公司认可的其它医院/药店自行购药。您须先付款购药，可在购药后向本公司提交并邮寄相关纸质理赔材料申请理赔，若因用药合理性等原因无法得到理赔的，本公司会在审核后书面通知您。

2) 药品配送服务仅限已开通配送功能的指定药店；注射剂特定药品涉及的冷链运输保价及配送费用需由您个人承担。

3) 若申请的药品属于医保内药品需要医保实时结算的，第三方服务公司服务人员会引导您去就近的大病医保药房刷医保卡结算并领药。送药上门服务只限于无需医保实时结算的药品。

4) 每次预约购药的药品剂量不应超过一个月。

（二）高端健康服务（适用计划三（卓越版））

在以上 5 项基础健康服务的基础上，增加以下 7 项服务：

1.健康体检（苏大附一院）

【服务内容】

为客户提供苏大附一院健康体检服务套餐，含各科检查、血常规、尿常规、肝肾功能、血脂、空腹血糖、肿瘤筛查、肝胆胰脾肾膀胱彩超、心电图、胸部 CT、HPV 检测等全面筛查。

45 周岁以下客户享有高端体检套餐权益，45 周岁及以上客户享有至尊体检套餐权益，详细体检项目可扫码了解。被保险人如有特殊情况且合理必要，可申请更换同等价值体检项目。



高端体检



至尊体检

【服务次数】

服务有效期内，1 次/保单年度。

该服务可支持家庭成员（直系亲属）共同享有，相应扣减 1 次权益。

【服务有效期】

保单生效之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

- （1）服务申请：客户可以通过东吴人寿微服务/95354 客服热线申请服务；
- （2）信息填写：根据提示提供体检人信息、意向体检时间等；
- （3）提交申请后，专属客服人员 1 个工作日内响应，联系客户进一步确认客户的需求；
- （4）确认需求后，专属客服人员安排健康体检服务；

(5) 预约成功后，专属客服人员通知客户体检时间、体检地点等相关细节。

2. 导医陪诊

【服务内容】

为客户提供门诊全流程协助陪同，包括但不限于门诊提醒、取号排队、候诊排队、窗口缴费、检查化验陪同、取送检查和化验结果、取药、办理相应的各项手续等。

【启动条件】

保单生效且过等待期。

【服务次数】

服务有效期内，1次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

(1) 服务申请：客户通过东吴人寿微服务/95354 客服热线申请服务；

(2) 服务受理：专属客服人员工作日内2个小时内响应，采集客户基本信息，确认详细需求，核实病历材料，沟通启动服务；

(3) 服务安排：专属客服人员安排专业陪诊人员，于1个工作日内反馈预约结果，就诊前一天18:00前，陪诊人员电话联系客户，提醒就诊事宜；

(4) 服务提供：陪诊人员需提前到达医疗机构，协助客户门诊就医，包括但不限于门诊提醒、取号排队、候诊排队、窗口缴费、检查化验陪同、取送检查和化验结果、取药、办理相应的各项手续等；

(5) 陪诊小结反馈：专属客服人员需于陪诊结束后的 1 个工作日内生成陪诊小结，并反馈至客户。

3. 门诊预约

【服务内容】

为客户提供全国副主任及以上专家的门诊预约服务，根据客户的需求指定或推荐合适的医院和专家，快速安排就诊，建立高效就医路径。

【启动条件】

保单生效且过等待期。

【服务次数】

服务有效期内，1 次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

(1) 服务申请：客户可以通过东吴人寿微服务/95354 客服热线申请服务；

(2) 信息填写：根据提示填写期望门诊时间、省市名称、就诊医院、就诊科室等；

(3) 信息确认：专属客服人员 1 个工作日内联系确认客户详细需求，采集基本就医信息，协助精确分诊；

(4) 服务安排：确认需求后，专属客服人员在 3-7 个工作日内安排门诊预约服务；

(5) 服务通知：预约成功后，专属客服人员通知客户就医时间、就医地点及注意事项。

【服务说明】

(1) 服务安排确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认需要安排门诊预约服务），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；服务安排确认后，服务不可取消。

(2) 在协调门诊预约服务时，需要客户按医院挂号流程要求，提供相关证件原件、医院就诊卡、挂号预约账号等，如因不配合提供相关证件导致服务无法协调，服务供应商不承担任何责任。

(3) 若已成功预约的医生临时停诊、出差、出国等特殊情况，服务供应商将重新启动预约流程，尽快为服务对象预约其他对症医生，具体以实际预约到为准。

(4) 门诊预约已经成功，但因客户原因未就诊或取消，视为权益已经使用。

(5) 若已成功预约的医生临时停诊、出差、出国等特殊情况，由此导致的服务时效延长，服务供应商免责。

(6) 该服务不适用于急诊、产检、分娩、质子重离子治疗、生殖科、重症医疗学科及医技科，如超声诊断、影像等的预约。

(7) 服务供应商无法干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，对于医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任。

(8) 服务过程中产生的医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费、护理费等），需由客户自行支付。

4.专项检查预约

【服务内容】

为已开具检查单但检查等待时间过长的客户，提供检查加急服务，检查项目范围包括 B 超、彩超、CT、核磁、超声心动、胃镜、肠镜。

【启动条件】

保单生效且过等待期。

【服务次数】

服务有效期内，1 次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

(1) 客户可以通过东吴人寿微服务/95354 客服热线申请服务。

(2) 提交申请后，专属客服人员工作日内 2 小时响应，联系客户进一步确认客户的需求。

(3) 确认需求后，专属客服人员启动专项检查加急服务安排。

(4) 服务安排成功后，专属客服人员通知客户预约结果，客户在指定时间到医院完成检查。

【服务说明】

(1) 服务安排确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认需要安排检查加急服务），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；服务安排确认后，服务不可取消，因服务对象自身原因取消已安排的服务时，视为该次服务已被使用。

(2) 检查当天，由于患者个人原因未能按照约定时间进行检查，视为该服务已使用。

(3) 服务过程中产生的医疗费用或检查费用（如耗材费、药费、检查费、护理费等），需由客户自行支付。

(4) 服务供应商无法干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，对于医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任。

5.住院及手术安排

【服务内容】

根据客户病情和需求及医院医生开具的住院通知单，协助安排住院及手术加急，为客户提早办理入院、手术手续，尽早住院和手术、缩短入院和手术等待时间。

【启动条件】

保单生效且过等待期。

【服务次数】

服务有效期内，1次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

- (1) 客户可以通过东吴人寿微服务/95354 客服热线申请服务。
- (2) 提交申请后，专属客服人员工作日内 2 小时响应，联系客户进一步确认客户的需求。
- (3) 确认需求后，专属客服人员启动住院及手术安排服务。
- (4) 预约成功后，专属客服人员通知客户入院时间、就医地点、指定办理入院手续地点等相关细节。

【服务说明】

- (1) 服务安排确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认需要安排住院加急服务），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；服务安排确认后，服务不可取消，因服务对象自身原因取消已安排的服务时，视为该次服务已被使用。
- (2) 申请本服务的前提是已获得住院通知单，申请时客户必须提供住院通知单及病历资料。
- (3) 若遇开单或手术医生临时出差、出国等特殊情况，可能导致服务时效延长。
- (4) 服务供应商无法干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，对于医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任。
- (5) 服务过程中产生的医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费、护理费等），需由客户自行支付。

(6) 该服务不适用于急诊、产检、分娩、质子重离子治疗、生殖科、重症医疗学科及医技科，如超声诊断、影像等的预约。

6.住院陪护

【服务内容】

为客户安排住院期间专属护工，提供饮食照护、排泄照护、生活技能照护、休憩照护、用药照护、舒适照护、安全照护、个人卫生照护、环境卫生照护、物品与用具清洁、生命体征观察、一般情况观察、心理关怀等，提供时长不超过 5 天 4 夜。

【启动条件】

保单生效且过等待期。

【服务次数】

服务有效期内，1 次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

- (1) 客户可以通过东吴人寿微服务/95354 客服热线申请服务。
- (2) 提交申请后，专属客服人员 1 个工作日内响应，联系客户进一步确认客户的需求。
- (3) 确认需求后，专属客服人员启动住院陪护服务。
- (4) 预约成功后，专属客服人员通知客户预约结果，护工按预约时间及地点提供住院陪护服务。

【服务说明】

- (1) 本服务的服务范围仅限住院护工服务医院网络内。
- (2) 客户需提前 2 个工作日申请服务。
- (3) 住院护工服务提供时长不超过 5 天 4 夜，且只能一次性申请和使用。
- (4) 5 天 4 夜是指以自然日为基础的 5 个白天 4 个夜晚，不足 1 个白天/夜晚以 1 个白天/夜晚计。
- (5) 如需变更已约定的服务时间或服务内容，需提前 1 个工作日提出。

7.MDT 多学科会诊

【服务内容】

当客户罹患重大或难治疾病时，根据客户病情，安排国内著名医院的多名多学科专家给予诊疗建议。

【服务流程】

- (1) 客户可以通过东吴人寿微服务/95354 客服热线申请服务。
- (2) 提交申请后，专属客服人员 1 个工作日内响应，联系客户进一步确认客户的需求。
- (3) 确认需求后，专属客服人员于 1 个工作日内响应，采集客户基本信息，确认详细需求，核实病历材料，进一步了解客户的疾病情况，并收集客户的病历、既往检验检查单、病理报告、影像学报告、诊断报告等图片资料。

(4) 收集信息后，专属客服人员将客户信息汇总，在 48 小时内完成会诊专家及时间确认，并通知客户。

(5) 预约成功后，专属客服人员在会诊开始前 1 天对客户进行提醒。会诊当天，三方（会诊专家、专属客服人员、客户或家属）按照约定会诊时间进行会诊。