

中国太平洋人寿保险股份有限公司

太医管家就医陪诊卡（轻享版）服务手册

感谢您选择中国太平洋人寿保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务。

本服务由太平洋寿险签约的第三方服务商为您提供在本服务手册中约定的以下健康管理服务：

- 现场陪诊
- 免费陪诊礼包

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

中国太平洋人寿保险股份有限公司

2024 年 6 月

(1) 服务内容

太医管家陪诊服务由专业陪诊医护人员组成的客服与陪诊团队，全程帮助患者解决就医需求，让患者享受到至亲般的感受。为陪诊持卡人提供陪诊服务，陪诊服务覆盖全国 75+城市、1500+三级及以上医院。

(2) 使用规则

1) 权益介绍：

	就医陪诊卡轻享版	就医陪诊卡臻享版
激活有效期	3 个月	3 个月
服务等待期	10 天	10 天
服务有效期	365 天	365 天
服务预约时效	提前 2 个工作日	提前 2 个工作日
服务内容	现场陪诊、免费陪诊礼包	现场陪诊、免费陪诊礼包、检查报告代寄送、路途双程陪同、协助约车、停车指引、诊后医嘱及注意事项推送
服务次数及时长	1 次（4 小时）	1 次（6 小时）

2) 服务内容介绍：

服务内容	服务注释	轻享卡	臻享卡
现场陪诊	预约时间前 20 分钟	在客户就诊期间，由熟悉医院流程的专业人员，协助客户现场就诊，包括但不限于排队缴费、协助医患沟通等，陪诊当天服务人员提前 20 分钟到达医院，提早熟悉现场环境，待客户到达后，协助客户建卡取号、引导就诊、排队缴费、协助医患沟通、现场预约检查、代取报告、代取药、心理疏导等贴心服务。如客户需要，可提前帮客户排队取号，以节省时间。	
预约复诊		客户如需预约复诊，陪诊人员需在医院的预约台处协助客户预约	
陪诊人员资质		医护人员，熟悉医院地形和就诊流程。	
免费陪诊礼包		水、一次性口罩、纸巾、湿巾、手提袋、病历袋、苏打饼干	口罩、免洗消毒液、水、早餐（牛奶、面包）、湿纸巾、充电宝（、病历资料包、文件夹、轮椅（如有需要）
服务预约时间	客服热线服务时间，工作日 9：00-18：00	服务时间内可记单，工作日 9 小时（9 点-18 点）	
启动时效（工作日）	就医前几个工作日提交需求		2 天
陪诊时长（工作小时）	见面开始计算时间	4 小时	6 小时
首次联系时效（工作小时）	客户发起服务申请后，首次联系客户的时间	2 小时	1 小时

路途陪诊 (单程/双程)		双程陪诊：上门接送及护送到家；若客户异地就医则车站接送服务。
协助约车	代约车服务：用户至少提前 1 个工作日申请。通过第三方打车平台协助客户打车，车辆类型：一般为快车，若客户需要也可升级车型。车费需客户自理。预约成功后（已确定接车人员），取消或改期规则需按照预约平台实行。如产生违约金需客户承担。	用户如需打车，提前帮客户叫车。
停车指引		医院入口、停车位、如何停车等信息
梳理病例资料	打印报告等	梳理病例资料，协助用户列咨询清单，提高看诊效率
检查报告代寄送	寄送快递一般默认使用：顺丰快递（到付件。）	如客户有当天不可取的报告，陪诊人员需主动告知客户可代为领取并安排报告寄送服务，需客户留下寄送地址等信息
诊后医嘱及注意事项推送		陪诊人员就客户看诊过程中医生提醒的注意事项、重要医嘱信息、预约看诊的项目、预约就诊时间、医院开具的纸质用药说明整理归纳后，微信或邮件发送给用户
提供就诊医院、科室、医生擅长信息		陪诊组人员接单后根据预约单上的就诊医院、科室、医生信息等，提供相关医院、科室、医生擅长信息简介等
协助预定酒店	异地就医客户需预定酒店：客户至少提前 7 个工作日申请。通过第三方酒店预定平台协助客户预约，酒店类型：按客户需求安排，客户确认后再为其预约。酒店费用需客户自理。预约成功后（酒店已确认），取消或改期规则需按照酒店实行。如产生违约	异地就医的用户如需要预定酒店，则协助用户进行酒店预订。

	金需客户承担。		
--	---------	--	--

(3) 使用流程

- 1) 微信扫描卡面二维码并关注微信公众号（如已关注公众号，可直接打开公众号）
- 2) 点击“陪诊卡激活使用”（或点击菜单栏“我的-陪诊卡激活使用”）
- 3) 点击确认“微信账号一键登录”
- 4) 点击“去激活”
- 5) 填写个人信息，“点击激活”
- 6) 激活成功，待等待期结束后即可申请使用服务

拨打 4001856580 专属服务热线申请陪诊服务