

绿通服务内容

一、绿通服务可依客户病情，协调安排覆盖全国 31 省市的 526 家国内知名三甲医院的专家为客户提供全面、详尽的诊疗服务，具体内容包括：

专业导诊——为客户提供专业诊前咨询服务（1 次）

专家门诊——安排专家为客户进行门诊诊治服务（1 次）

专家病房——安排客户入住专家病房（1 次）

专家手术——安排专家为客户进行手术（1 次）

以上服务仅包含 25 种重大疾病，仅为客户协调医疗资源，服务过程中发生的挂号、检查、治疗和药品等医疗费用，不包含在本服务的范围之内，须由客户自行承担。

二、客户：保单被保险人

三、服务期限：同保单保险期限，产品等待期后可享受绿通服务

四、重疾绿通门诊服务：1.提供门诊预约挂号服务，如遇医生休息、出差、停诊等特殊情况，会及时安排相同医院同等级别医生、不同医院同等级别专家或邻近日期的医生。2.客户发生的检查、药品以及其他因就诊产生的费用，由客户自行承担。保险公司指定客户的挂号费由保险公司垫付，挂号费不包含在门诊服务费之内。

五、重疾绿通住院服务：1.提供住院安排服务。如客户在住院期间需要接受手术治疗的，由主管医生根据病人自身情况确定手术日期。但是在条件允许的情况下，尽可能与主管医生沟通以便客户及时接受治疗。2.客户住院期间发生的检查、药品、手术以及任何其他因住院产生的费用，由客户自行承担。上述住院安排费仅指保险公司联系安排住院的服务费用。

六、重疾绿通手术服务：1.提供手术安排服务。2.客户手术期间发生的检查、药品、手术以及任何其他因手术产生的费用，由客户自行承担。上述手术安排费仅指保险公司联系安排手术的服务费用。住院安排和手术安排同事协调的情况只收取一次手术服务费用。

七、客户提交服务申请后，需保证电话畅通，以便及时收到服务通知。

八、在就诊过程中，客户需要严格遵守医院的就诊流程和相关规定，耐心等待就诊。保险公司无法干涉医生的诊疗服务行为（如看诊时长、态度等）。

九、服务过程中，如遇医生出诊时间调整、无空床等情况，预约时效将有所延长，需请客户耐心等待。

十、在服务预约过程中，如客户病情加重，请与保险公司沟通，及时选择其他方式紧急就医，以免延误治疗。

十一、如就诊当日出现医生临时停诊等不可抗事件（专家临时停诊属医院行为，保险公司无法提前知晓或予以干预），保险公司会协调当日其他专家看诊或调整客户的就诊时间。

十二、服务过程中的挂号费、医事服务费由保险公司支付，诊疗过程中的检查费、治疗费、药费等费用均由客户自行承担。

十三、服务申请审批通过并正式启动安排后，保险公司将不再接受取消服务，如取消仍将视为服务已使用。

十四、就诊时，客户需携带好身份证、医保卡等证件及相关病历及检查报告结果。

十五、专家病房安排和专家手术的预约，需要客户在服务申请时提供医院开具的住院证或手术通知书，若客户无法提供相关单证，将无法提供病房安排或手术预约服务。

十六、病情紧急、危重的客户，不适用于本服务。为避免延误疾病救治，建议客户通过医院急诊科或 120 急救等方式自行就诊。

十七、因周六、日及房顶节假日专家出诊少，故不受理周六、日及法定节假日的服务申请，

也不提供在周六、日及法定节假日就医的门诊、住院、手术等的预约服务。

十八、车票预订、机票预订、酒店预订以及车辆接送等服务不在服务范围内，需客户自行安排。

十九、客户在服务预约过程中及就医过程中，因疾病加重或突发意外导致的后果，与保险公司无关。

二十、绿色通道支持的医院，请点击查看：<http://www.tk.cn/sales/health/yylb.shtml>