

重大疾病绿色通道服务

本服务由好人生（上海）健康科技有限公司提供。

保单有效期内，您可以提出服务使用申请一次。

服务使用条件：被保险人本人患有或疑似患有重大疾病。重大疾病标准请参见保险合同条款。

一、特需、专家门诊协调

【服务条款】

当客户患有或怀疑患有重大疾病需就医时，可拨打好人生全国健康专线，由客服专员判断其目前的健康状况并提出就医建议，好人生根据客户选择，在服务网络内医疗机构，协调安排特需、专家门诊服务，避免重复就医及延误诊断。

【服务流程】

1. 客户提前 5 个工作日拨打好人生全国健康专线 400-620-1800 进行预约，服务时间 08:00-20:00，春节法定假期不提供服务。
2. 客服专员了解客户的疾病情况及客户需求，确认客户的个人信息。
3. 1-2 个工作日内，根据客户情况选择合适的医院并与客户电话确认。
4. 就诊前 1 日，客服专员致电客户确认就诊当日导医服务的等候地点、时间等细节。
5. 就诊当日，客服专员在约定地点等候客户提供导医服务；客户须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊。客服专员会全程陪同客户完成就诊的过程。

【注意事项】

1. 客户在申请服务时需二级及以上公立医院怀疑患有相关疾病的病历或诊断报告。
2. 好人生对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
3. 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊状况导致服务不能按时提供，好人生及时告知客户后免责。
4. 该服务不适用于产科、急诊科及医技科室，如超声诊断科，影像科等。
5. 部分地区的部分医院在协调预约就诊时可能需要客户提供相关证件原件，如由于客户不愿意提供相关证件导致好人生无法协调门诊，好人生不承担相应责任。
6. 该服务不可指定专家，但第三方服务机构保证是副主任以上医生。
7. 重大疾病列表与对应保险合同的重大疾病列表相同。
8. 客户就诊后与医院产生的医疗问题或纠纷，好人生不再予以协调并不负有任何责任。
9. 本服务仅提供特需、专家门诊预约协调服务，就医产生的所有费用由客户本人承担。
10. 若客户已申请特需、专家门诊协调服务，但是未如约赴诊，本公司将确认该服务已被使用。

二、住院、手术协调

【服务条款】

当客户患有或怀疑患有重大疾病需至医院住院或手术时，好人生根据客户的选择在其服务网络内医疗机构，为客户协调安排住院治疗。

【服务流程】

1. 客户拨打好人生全国健康专线 400-620-1800 进行服务申请，服务时间 08:00-20:00，春节法定假期不提供服务。
2. 客服专员确认客户疾病是否在服务范围内，并了解客户相关病情信息（包括初步诊断，是否有入院通知单等）。
➢ 如客户已有好人生国内服务网络内医疗机构入院通知单：
3. 8-10 个工作日内，好人生为客户协调安排住院。
4. 入院前 1 日，客服专员致电客户确认入院当日导医服务的等候地点、时间等细节。

5. 入院当日，客服专员在约定地点等候客户提供导医服务；客户须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。
- 如客户无好人生国内服务网络内医疗机构入院通知单：
3. 好人生提供服务网络内 2-3 家三甲医院供客户选择。
4. 3 个工作日内，好人生为客户协调选定医院的专家门诊进行就诊。
5. 就诊前 1 日，客服专员致电客户确认就诊当日导医服务的等候地点，时间等细节。
6. 就诊当日，客服专员在约定地点等候客户提供导医服务；客户须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊。
7. 就诊后，如主诊专家开具入院通知单，8-10 个工作日内好人生为客户协调该院安排住院。
8. 入院前 1 日，客服专员致电客户确认入院当日导医服务的等候地点、时间等细节。
9. 入院当日，客服专员在约定地点等候客户提供导医服务；客户须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

【注意事项】

1. 客户在申请服务时需提供国内二级及以上公立医院怀疑患有相关疾病的病历。
2. 如由于客户患有传染性疾病而致综合性三甲医院不能收治入院，好人生免责。
3. 好人生对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
4. 如就诊医院主诊医生判断客户无入院或手术指征，好人生不再安排该服务。
5. 该服务不可指定专家。
6. 如客户门诊就诊的医院床位紧张，好人生可为客户调剂至同级别三甲医院提供该服务。
7. 客户入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，好人生不再予以协调并免责。
8. 客户要求入院的医院如遇以下任一情形，将按照无入院通知单的情况进行安排：
 - ① 未开具入院通知单；
 - ② 开具入院通知单的医院非客户要求入院的医院；
 - ③ 要求入院的医院不在好人生服务网络内；
 - ④ 开具入院通知单的医院不在好人生服务网络内。
9. 重大疾病列表与对应保险产品的重大疾病列表相同。
10. 当客户无入院通知单需安排门诊开具入院通知单时需同时使用“特需、专家门诊协调（二次诊断）”服务。
11. 如因无入院通知单，由好人生先协调专家门诊进行就诊开具入院通知，则将同时使用了特需、专家门诊协调服务当年使用次数。
12. 若客户已申请住院、手术协调服务，但是未如约办理入院手续或手术相关手续，好人生将确认该服务已被使用。