

增值服务

门诊预约（1次）	
服务内容	根据客户自身临床表现，结合客户关于就诊时间、 就诊医疗机构等方面的要求，为其提供医疗机构的门诊预约安排。
服务流程	<ol style="list-style-type: none">1) 提出服务请求：通过线下拨打 95566-4 的方式，提出服务请求，根据提示，填写期待就诊城市、医疗机构、科室和期待就诊时间；2) 确认服务方案： 2 小时内，健康专员致电客户，确认预约方案。3) 完成服务预约：根据预约方案进行服务预约，发送预约成功短信；4) 服务前提醒：服务前 1 天，致电客户，预约提醒和注意事项提醒；5) 现场全程陪同：服务当天，健康专员全程陪同，并视需要，协助办理挂号、化验、划价、交费、取药等相关事宜；6) 满意度随访：服务完成的 1 个工作日后，致电客户，进行满意度随访。
预约和取消规则	<p>服务预约至少提前 1 个工作日，具体服务安排视医院情况及医生出诊时间确定。</p> <p>服务取消至少提前 1 个工作日（中午 12 点前）。</p>
	<ol style="list-style-type: none">a) 服务内容中涉及医疗行为，由符合资质的医疗机构提供；b) 服务内容中，不提供急诊服务安排。c) 服务过程中产生的医疗费用，包括但不限于医事服务费、检查费、治疗费、药品费、护理费、护理费等由客户自行承担。

重疾住院/手术预约（1次）	
服务内容	根据客户自身临床病征，综合客户关于就诊时间、地点、医院、偏好等要求，选择和预约三甲医院安排住院并尽量缩短入院时间，或为客户预约专家进行手术。
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> 1) 提出服务请求：通过线下拨打 95566-4 的方式，提出服务请求，根据提示，填写期待就诊城市、医疗机构、科室和期待就诊时间； 2) 确认服务方案：2 小时内，健康专员致电客户，确认预约方案。 3) 完成服务预约：根据预约方案进行服务预约，发送预约成功短信； 4) 开具住院单（含全程陪同）：专家门诊，为符合住院或手术条件客户，开具住院单。 5) 协调提前入院/手术：当入院等待时间较长，通过和医院和专家的协商，安排提前入院/手术。 6) 住院/手术前一天，提前告知客户住院/手术各项注意事项，并与客户约定见面时间和地点。 7) 住院/手术当天，全程陪同协助客户办理各项住院手续，确保客户顺利住院/手术。 8) 满意度随访：服务完成的 1 个工作日后，致电客户，进行满意度随访。
预约和取消规则	服务预约至少提前 5 个工作日。
重疾多学科会诊服务（1次）	
服务内容	当客户罹患重大疾病，病情较为复杂，需要多位不同学科方向的专家，共同探讨病情，给予诊疗等方向建议的时候，选择和预约适合的 2-3 名不同方向的专家，为客户提供多学科专家会诊服务。
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> 1) 提出服务请求：通过线下拨打 95566-4 的方式，提出服务请求，根据提示，上传既往就诊资料； 2) 病历搜集和整理：健康专员 2 小时内致电客户，协助搜集完整的病历资料，例如病历记录，治疗记录，各项辅助检查报告、病理报告、CT、核磁和 PET-CT（DICOM），并确认多学科预约服务方案； 3) 完成服务预约：根据预约方案进行服务预约，发送预约成功短信； 4) 服务前提醒：服务前 1 天，致电客户，预约提醒和注意事项提醒； 5) 现场全程陪同：服务当天，健康专员全程陪同，并视需要，协助办理挂号、化验、划价、交费、取药等相关事宜； 6) 满意度随访：服务完成的 1 个工作日后，致电客户，进行满意度随访。

预约和取消规则	<p>服务预约至少提前 1 个工作日，具体服务安排视医院情况及医生出诊时间确定。</p> <p>服务取消至少提前 1 个工作日（中午 12 点前）。</p>
<p>质子重离子治疗安排</p>	
服务内容	<p>当客户罹患重大疾病，适合精准放射疗法，提供质子重离子治疗咨询和适应症的初筛、以及质子重离子医院专家预约和医疗协助服务。</p>
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> 1) 提出服务请求：通过线上的方式，提出服务请求，根据提示，选择期待就诊时间并上传健康资料； 2) 病历搜集和整理：健康专员 2 小时内致电客户，协助搜集完整的病历资料，例如病历记录，治疗记录，各项辅助检查报告、病理报告、CT、核磁和 PET-CT (DICOM)； 3) 适应症初审：医学专家，根据客户病情，就是否属于质子重离子放疗适应症进行初步审核； 4) 完成服务预约：为通过适应症初审的客户完成预约，发送预约成功短信； 5) 服务前提醒：服务前 1 天，致电客户，预约提醒和注意事项提醒； 6) 现场全程陪同：服务当天，健康专员全程陪同，并视需要，协助办理挂号、化验、划价、交费、取药等相关事宜； 7) 满意度随访：服务完成的 1 个工作日后，致电客户，进行满意度随访。
预约和取消规则	<p>服务预约至少提前 3 个工作日。</p> <p>服务取消至少提前 1 个工作日（中午 12 点前）。</p>