1. **服务内容**
2. **医疗健康信息咨询服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **项目说明** |
| **（1）** | **会员本人的日常伤、病和医疗疑问的解答与建议** | |
| 1) | 常见急症处理建议 | 常见急性伤、病处理的咨询 |
| 2) | 日常疾病预防和治疗建议 | 常见疾病预防和治疗的咨询（不含中医咨询、医疗美容咨询、心理咨询等服务） |
| 3) | 症状、体征答疑 | 根据会员自述症状、体征，分析身体健康状况及解决方式的建议 |
| 4) | 季节病的预防与治疗建议 | 针对在不同季节容易高发的疾病，提供预防和治疗方面的建议 |
| 5) | 康复建议 | 提供疾病、术后康复建议 |
| 6) | 体检方案建议及体检报告解读 | 为会员量身设计体检方案，并为会员解读报告，及提出进一步保健、治疗建议 |
| 7) | 各种医疗报告的解读 | 根据会员提供医疗报告，分析并解释病情 |
| **（2）** | **会员本人遇到的各类就医疑问的解答** | |
| 1) | 推介医院 | 在远盟网络医院范围内根据会员需求推介优质医院、特色科室及医学专家 |
| 2) | 就医指导 | 根据会员病情协助会员选择科室，解决就医困惑 |
| 3) | 住院指导 | 住院相关手续办理注意事项咨询 |
| **（3）** | **特定会员人群医疗问题咨询** | |
| 1) | 婴幼儿 | 婴幼儿常见病及日常护理、疫苗接种等咨询 |
| 2) | 女性 | 妇科常见病及孕期护理常识，孕产期随检计划咨询 |
| 3) | 老年人 | 常见老年疾病的预防和治疗、心脑血管疾病的预防和治疗、日常保健等咨询 |
| 4) | 差旅人员 | 差旅地多发病、高发病相关医疗问题咨询 |
| **（4）** | **突发流行性疾病和传染病的医学知识普及与指导** | |

1. **紧急救援指导服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务细项** | **项目说明** |
| （1） | 应急建议 | 在会员遭遇意外或紧急情况时，远盟将通过电话方式提供白金十分钟的“自救”或“互救”应急建议。 |
| （2） | 协助安排救护车辆 | 在会员遭遇意外或紧急情况时，远盟将协助其呼叫当地急救中心电话，并跟踪救护车的救援进程。 |
| （3） | 协助出险报案 | 在出险时通报保险公司，或协助会员向保险公司报案。 |
| （4） | 联络家属 | 在会员遭遇意外或紧急情况时，远盟将协助会员联系家属或紧急联系人。 |
| （5） | 急救医院推介 | 远盟可协助向会员推介实施急救的医疗医院，由会员自主决定，或根据实际情况由救护车上的医生安排。 |

1. **分诊导医服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **项目说明** |
| **医疗健康咨询服务** | | |
| **（1）** | **会员本人的日常伤、病和医疗疑问的解答与建议** | |
| 1) | 常见急症处理建议 | 常见急性伤、病处理的咨询 |
| 2) | 日常疾病预防和治疗建议 | 常见疾病预防和治疗的咨询 |
| 3) | 症状、体征答疑 | 根据会员自述症状、体征，分析身体健康状况及解决方式的建议 |
| 4) | 季节病的预防与治疗建议 | 针对在不同季节容易高发的疾病，提供预防和治疗方面的建议 |
| 5) | 康复建议 | 提供疾病、术后康复建议 |
| 6) | 体检方案建议及体检报告解读 | 为会员量身设计体检方案，并为会员解读报告，及提出进一步保健、治疗建议 |
| 7) | 各种医疗报告的解读 | 根据会员提供医疗报告，分析并解释病情 |
| **（2）** | **会员本人遇到的各类就医疑问的解答** | |
| 1) | 推介医院 | 在远盟网络医院范围内根据会员需求推介优质医院、特色科室及医学专家 |
| 2) | 就医指导 | 根据会员病情协助会员选择科室，解决就医困惑 |
| 3) | 住院指导 | 住院手续办理及注意事项相关咨询 |
| **（3）** | **特定会员人群医疗问题咨询** | |
| 1) | 婴幼儿 | 婴幼儿常见病及日常护理、疫苗接种等咨询 |
| 2) | 女性 | 妇科常见病及孕期护理常识，孕产期随检计划咨询 |
| 3) | 老年人 | 常见老年疾病的预防和治疗、心脑血管疾病的预防和治疗、日常保健等咨询 |
| 4) | 差旅人员 | 差旅地多发病、高发病相关医疗问题咨询 |
| **（4）** | **突发流行性疾病和传染病的医学知识普及与指导** | |
| **导医服务** | | |
| （1） | 1. 根据会员需求，提供7个工作日内预约指定医院、科室的导医服务 | |

1. **院前120救护车费用承担服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务细项** | **项目说明** |
| （1） | 应急建议 | 在会员遭遇意外或紧急情况时，远盟将通过电话方式提供白金十分钟的“自救”或“互救”应急建议。 |
| （2） | 协助安排救护车辆 | 在会员遭遇意外或紧急情况时，远盟将协助其呼叫当地急救中心电话，并跟踪救护车的救援进程。 |
| （3） | 协助出险报案 | 在出险时通报保险公司，或协助会员向保险公司报案。 |
| （4） | 联络家属 | 在会员遭遇意外或紧急情况时，远盟将协助会员联系家属或紧急联系人。 |
| （5） | 急救医院推介 | 远盟向会员推介实施急救的医疗医院，由会员自主决定，或根据实际情况由救护车上的医生安排。 |
| （6） | 院前120救护车费用负责 | 若会员不幸遭遇意外伤害（或急性病），将由远盟负责其院前使用救护车的费用（包括车费及车上施救的相关费用）**，上限为1000元/年/人：**   1. 会员因意外伤害（或急性病）需要使用救护车的。 2. 符合120出车条件 3. 会员在遭遇意外伤害（或急性病）后通过远盟呼叫当地救护车的；或虽未通过远盟呼叫救护车，但在救护车抵达出险地之前电话通报远盟的。 4. 会员自付急救车费用并在24小时内报案可提供急救车费用报销服务（需提供急救车原始发票，出院小结等医疗材料）   注：以上不包含使用救护车进行转运或转院的情形。 |

1. **第二诊疗意见 - 境内**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **项目说明** |
| 第二诊疗意见  （一次） | 远盟可通过收集会员必要的医疗资料（如诊断证明、结果报告等），由医生专家针对会员的病情描述和医疗资料给出书面《第二诊疗意见报告书》：   1. 会员应尽可能完整的提供与病情相关的医疗资料。若通过邮寄形式，需提前做好备份防止材料遗失；若通过电子形式，应保证影像清晰。 2. 远盟提供的第二诊疗意见以会员提供的医疗资料作为参考依据。 3. 远盟将在接到会员需求及完整医疗资料后的5个工作日内出具《第二诊疗意见报告书》。 |

1. **重大疾病绿色通道服务（住院安排、手术安排）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **项目说明** |
| 1 | 重疾咨询服务 | 日常预防重大疾病的医疗咨询及重大疾病治疗、康复的医疗咨询。 |
| 以下服务安排需会员在二级（含）以上公立医院确认罹患重大疾病后，**远盟根据会员申请或远盟医生建议，在完成第1项工作内容的前提下，且满足第3、4项安排条件（开具住院单），在10个工作日内为其安排以下第3、4项内容：** | | |
| 3 | 住院安排（1次） | 推荐并安排指定网络医院之住院治疗的床位，协助快速办理住院手续。 |
| 4 | 手术安排（1次） | 协调相关专家快速安排手术，并协助做好专家与患者之间的良好沟通。 |

1. **全程就医陪同服务**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **项目说明** |
| 全程就医陪同 | 远盟可在会员就诊该过程中，提供全程就医陪同服务，协助会员了解就医流程并进行排队缴费、手续办理等事项。 |

**2）服务说明**

1. 就医过程中产生的任何医疗费用（如挂号费、检查费、药费等）需由会员自行承担；
2. 就医陪同服务属于医院内陪同服务，不包括医院外的接送、陪伴等服务，服务时间为上午或下午，以中午12点为节点，不跨越使用，单次服务时长不超过4小时；
3. 就医陪同服务不支持住院病人、门急诊留观病人、重症和急救病人、精神病人、传染病的病人、醉酒状态的病人、无亲属陪护的70周岁以上的老人；12周岁以内的儿童须有家属陪伴；
4. 服务仅限会员本人在使用；

**二． 报案流程**