

京东安联住院宝保险（互联网 2023 版）

健康服务手册

尊敬的先生/女士：

感谢您选择京东安联财产保险有限公司，很荣幸为您提供服务！本产品由京东安联财产保险有限公司（以下简称“本公司”）承保，由本公司授权指定北京环球医疗救援有限责任公司（以下简称“服务商”）为您（以下简称“客户”或“被保险人”）提供本产品所涵盖的在线图文健康咨询服务、线下门诊就诊陪诊服务。

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。

本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整服务范围，调整公告以官方正式渠道（包括但不限于官网、官微）的通知为准。

京东安联财产保险有限公司

一、服务项目说明

序号	服务项目	在线图文健康咨询	线下门诊就诊陪诊
1	服务对象	限本人适用	限本人适用
2	服务次数	不限次数	限1次
3	服务时效	9:00-21:00 (21:00后留言, 医生电话回复)	就诊前1-2日预约
4	服务等待期	无等待期	30天
5	服务有效期	1年 (与保单生效时间一致)	
6	服务区域	线上服务、不限服务区域	陪诊城市详见附件
7	服务说明	由全科室优选医生团队提供在线图文健康咨询服务, 咨询内容包括疾病咨询、日常保健及疾病预防、亚健康咨询、慢性病管理咨询、季节/流行/传染病咨询、就医指导等。	根据客户就诊安排, 就诊当日安排专业医护人员陪同就诊, 提供取号、排队缴费、引导就医、领取检查报告等服务, 在就诊过程中协助客户与专家有效沟通。 单次服务时长不超过4小时。

二、服务流程说明及注意事项

1、在线图文健康咨询

(1) 服务流程说明

- ① 客户微信搜索“京东安联客户服务”小程序；
- ② 点击“我的保单”，进入“保单详情页”，点击“权益服务”或点击“我的权益服务”，选择“健康增值服务”，点击“立即使用服务”；
- ③ 客户输入保单号，服务商进行保单权益验证；
- ④ 验证通过后进入“在线咨询平台”，由系统分配咨询医生；
- ⑤ 咨询医生查看资料，了解病情，并为客户提供医学咨询服务，给出专业建议。
- ⑥ 服务结束。

(2) 服务注意事项

- ① 本服务内容仅供客户参考，不作为诊断治疗依据；
- ② 咨询服务不是诊疗，也不等同于任何医疗机构提供的医疗服务，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行；
- ③ 如果客户提供不真实、不准确、不完整或不能反映当前情况的相关资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由客户自行承担费用。

2、线下门诊就诊陪诊服务

(1) 服务流程说明

- ① 客户微信搜索“京东安联客户服务”小程序；
- ② 点击“我的保单”，进入“保单详情页”，点击“权益服务”或点击“我的权益服务”，选择“健康增值服务”，点击“立即使用服务”；
- ③ 客户输入保单号，服务商进行保单权益验证；
- ④ 客户联系服务商客服电话进行服务预约；
- ⑤ 在接收到服务申请后，坐席人员联系客户，收集及确认客户相关信息，明确就诊需求。客户信息收集包含：就诊人姓名、联系方式、挂号信息、本次需求、就诊时间等；
- ⑥ 在约定的服务时效内确认挂号信息，确定陪诊顾问；
- ⑦ 陪诊顾问与客户沟通确认陪诊时间、地点、就诊所需材料；
- ⑧ 就诊前一日，陪诊顾问联系客户提醒就诊注意事项；
- ⑨ 就诊当天，陪诊顾问与客户见面，陪同客户就诊；
- ⑩ 就诊结束后，对客户进行回访，了解就诊体验，服务完成。

(2) 服务注意事项

- ① 本服务为院内陪同，不包括医院外的接送、陪伴等服务。
- ② 本服务单次服务时长不超过4小时。

- ③ 就医陪同服务不支持孕产妇、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 本服务限二级及以上公立医院范围；本服务仅为协助和安排，乙方不对医疗机构的诊疗过程及检查结果负责。
- ⑤ 本服务陪诊顾问只承担预约当日一所医院的陪诊服务。
- ⑥ 客户因自身原因于预约当日变更已预约的服务，且陪诊顾问已经履约产生成本的，服务商可扣减该服务使用次数。就医陪同预约成功后，如需取消，请至少提前 24 小时进行取消。如在就诊前 24 小时内取消，则视同该服务已使用。最多可取消 1 次。服务商将在服务落实前取得客户确认，客户接受服务后，因本人原因未能按时就医并且没有提前进行服务取消，则视同该次服务已完成。
- ⑦ 需客户提供的材料包括：有效身份证件、个人信息、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、半年内的影像报告与检验报告等。

附件：线下门诊陪诊服务城市列表

序号	省份	城市
1	北京	北京
2	安徽	合肥
3	安徽	巢湖
4	安徽	滁州
5	安徽	蚌埠
6	安徽	马鞍山
7	安徽	芜湖
8	安徽	阜阳
9	安徽	宿州
10	安徽	安庆
11	安徽	六安
12	安徽	亳州
13	安徽	池州
14	安徽	宣城
15	安徽	淮南
16	安徽	黄山
17	安徽	铜陵
18	安徽	淮北
19	福建	福州
20	福建	三明
21	福建	龙岩
22	福建	南平
23	福建	莆田
24	福建	泉州
25	福建	厦门
26	福建	漳州
27	甘肃	兰州
28	甘肃	天水
29	广西	南宁
30	广西	桂林
31	广西	玉林
32	广西	柳州
33	广西	百色
34	广西	防城港
35	广西	梧州
36	广西	贵港
37	广西	北海
38	广西	来宾
39	山西	太原
40	山西	临汾
41	山西	朔州
42	山西	阳泉

序号	省份	城市
105	辽宁	锦州
106	辽宁	辽阳
107	辽宁	盘锦
108	辽宁	铁岭
109	辽宁	鞍山
110	辽宁	本溪
111	辽宁	营口
112	辽宁	朝阳
113	辽宁	葫芦岛
114	河南	郑州
115	河南	洛阳
116	河南	安阳
117	河南	鹤壁
118	河南	焦作
119	河南	开封
120	河南	漯河
121	河南	南阳
122	河南	濮阳
123	河南	三门峡
124	河南	信阳
125	河南	驻马店
126	河南	平顶山
127	河南	新乡
128	河南	许昌
129	河南	商丘
130	河南	周口
131	河南	项城
132	海南	海口
133	海南	三亚
134	青海	西宁
135	河北	石家庄
136	河北	邢台
137	河北	保定
138	河北	沧州
139	河北	承德
140	河北	邯郸
141	河北	廊坊
142	河北	秦皇岛
143	河北	唐山
144	河北	张家口
145	河北	晋州
146	河北	新乐

序号	省份	城市
209	山东	招远
210	山东	蓬莱
211	山东	海阳
212	山东	青州
213	山东	诸城
214	山东	寿光
215	山东	安丘
216	山东	高密
217	山东	昌邑
218	山东	曲阜
219	山东	邹城
220	山东	乳山
221	浙江	杭州
222	浙江	丽水
223	浙江	湖州
224	浙江	嘉兴
225	浙江	金华
226	浙江	宁波
227	浙江	衢州
228	浙江	绍兴
229	浙江	台州
230	浙江	温州
231	浙江	舟山
232	浙江	建德
233	浙江	余姚
234	浙江	慈溪
235	浙江	瑞安
236	浙江	乐清
237	浙江	龙港
238	浙江	桐乡
239	浙江	海宁
240	浙江	平湖
241	浙江	诸暨
242	浙江	嵊州
243	浙江	兰溪
244	浙江	义乌
245	浙江	东阳
246	浙江	永康
247	浙江	江山
248	浙江	临海
249	浙江	温岭
250	浙江	玉环

43	山西	长治
44	山西	运城
45	山西	晋城
46	江苏	南京
47	江苏	淮安
48	江苏	镇江
49	江苏	常州
50	江苏	扬州
51	江苏	连云港
52	江苏	南通
53	江苏	苏州
54	江苏	泰州
55	江苏	无锡
56	江苏	江阴
57	江苏	宜兴
58	江苏	邳州
59	江苏	新沂
60	江苏	溧阳
61	江苏	常熟
62	江苏	太仓
63	江苏	昆山
64	江苏	张家港
65	江苏	海安
66	江苏	启东
67	江苏	海门
68	江苏	如皋
69	江苏	东台
70	江苏	高邮
71	江苏	仪征
72	江苏	丹阳
73	江苏	扬中
74	江苏	句容
75	江苏	靖江
76	江苏	兴化
77	江苏	泰兴
78	江西	南昌
79	江西	上饶
80	江西	赣州
81	江西	吉安
82	江西	景德镇
83	江西	九江
84	江西	萍乡
85	江西	宜春
86	江西	抚州
87	江西	鹰潭
88	江西	庐山

147	河北	辛集
148	河北	遵化
149	河北	迁安
150	河北	滦州
151	河北	南官
152	河北	沙河
153	河北	安国
154	河北	涿州
155	河北	定州
156	河北	平泉
157	河北	高碑店
158	河北	衡水
159	黑龙江	哈尔滨
160	黑龙江	大庆
161	黑龙江	黑河
162	黑龙江	佳木斯
163	黑龙江	牡丹江
164	黑龙江	七台河
165	黑龙江	齐齐哈尔
166	黑龙江	双鸭山
167	吉林	长春
168	吉林	吉林
169	吉林	辽源
170	吉林	四平
171	贵州	贵阳
172	贵州	安顺
173	贵州	遵义
174	湖北	武汉
175	湖北	鄂州
176	湖北	黄冈
177	湖北	黄石
178	湖北	荆门
179	湖北	荆州
180	湖北	随州
181	湖北	襄阳
182	湖北	宜昌
183	湖北	咸宁
184	湖北	十堰
185	湖北	仙桃
186	湖北	天门
187	湖北	孝感
188	重庆	重庆
189	山东	济南
190	山东	淄博
191	山东	枣庄
192	山东	滨州

251	浙江	龙泉
252	陕西	西安
253	陕西	安康
254	陕西	宝鸡
255	陕西	铜川
256	陕西	渭南
257	陕西	咸阳
258	陕西	汉中
259	陕西	兴平
260	陕西	彬州
261	陕西	韩城
262	陕西	华阴
263	广东	广州
264	广东	潮州
265	广东	东莞
266	广东	佛山
267	广东	惠州
268	广东	江门
269	广东	揭阳
270	广东	茂名
271	广东	梅州
272	广东	汕头
273	广东	韶关
274	广东	深圳
275	广东	阳江
276	广东	湛江
277	广东	肇庆
278	广东	中山
279	广东	珠海
280	广东	清远
281	广东	河源
282	广东	汕尾
283	广东	雷州
284	上海	上海
285	天津	天津
286	新疆	乌鲁木齐
287	湖南	长沙
288	湖南	衡阳
289	湖南	湘潭
290	湖南	株洲
291	湖南	邵阳
292	湖南	岳阳
293	湖南	常德
294	湖南	益阳
295	湖南	永州
296	湖南	醴陵

89	江西	贵溪
90	江西	井冈山
91	内蒙古	呼和浩特
92	内蒙古	包头
93	内蒙古	呼伦贝尔
94	内蒙古	鄂尔多斯
95	内蒙古	锡林郭勒盟
96	内蒙古	赤峰
97	内蒙古	通辽
98	宁夏	银川
99	云南	昆明
100	辽宁	沈阳
101	辽宁	大连
102	辽宁	丹东
103	辽宁	抚顺
104	辽宁	阜新

193	山东	德州
194	山东	东营
195	山东	菏泽
196	山东	济宁
197	山东	聊城
198	山东	临沂
199	山东	青岛
200	山东	泰安
201	山东	威海
202	山东	潍坊
203	山东	烟台
204	山东	日照
205	山东	莱芜
206	山东	胶州
207	山东	莱阳
208	山东	莱州

297	湖南	湘乡
298	湖南	韶山
299	湖南	张家界
300	湖南	娄底
301	四川	成都
302	四川	达州
303	四川	乐山
304	四川	泸州
305	四川	眉山
306	四川	绵阳
307	四川	南充
308	四川	自贡
309	四川	攀枝花
310	四川	宜宾
311	四川	雅安
312	四川	巴中