全程就医陪同服务

1. 服务内容

项目	项目说明
全程就医陪同	安排专业服务人员，提供全国 75 个重点城市 1500 余家公立医院就医陪诊服务，提供全程就医陪同服务，帮助客户处理就医过程中的各种繁琐事务，包括门诊提醒、排队取号、门诊陪同、检查化验陪同、缴费协助、取药等。

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) 需由客户自行承担；

(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；

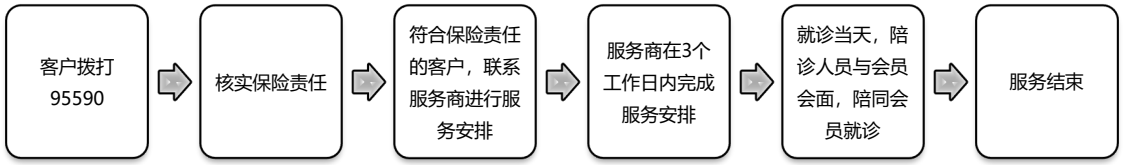
(3) 就医陪同服务不支持住院病人、门急诊留观病人、重症和急救病人、精神病人、传染病的病人、醉酒状态的病人、无亲属陪护的 70 周岁以上的老人；12 周岁以内的儿童须有家属陪伴；

(4) 服务仅限客户本人在使用；

3. 服务方式

客户拨打 95590 申请服务,在确认客户保险责任后,在 3 个工作日内为客户安排服务。

4. 服务流程



陪诊：确认客户是由我们安排门诊还是自行预约，如我们预约的门诊，告知客户预约成功后为客户安排陪诊；如自行预约索要客户预约截图，确认预约信息后安排陪诊老师。更新备注。

陪诊安排成功：安排好陪诊人员后给客户发送短信，告知会在就诊前一天联系客户确认第二天碰面时间地点，注意接听电话

就诊前一天：提前一天陪诊人员联系客户，与客户约到院时间和地点，提醒客户需要携带的证件。

5. 标准话术

1) 客服确认预约信息

您好，请问是 xxx 先生/女士吗？我这边是医护之家，接收到您提交的一项陪诊需求，想跟您具体确认一下信息。您预约的时间是 x 月 x 日 x 时-x 时，xx 医院 xx 院区，对吗？请问您预约就诊哪个科室？是否会存在异性陪诊不方便的情况？方便简述一下就诊人的具体情况吗？我们会根据实际情况，为您安排更为合适的陪诊人员。

2) 客服确认信息后

我们这边会尽快为您安排合适的陪诊人员，请确保您这个手机号码的畅通，届时陪诊人员会跟您取得联系。

3) 陪诊人员确认预约

您好，请问是 xxx 先生/女士吗？我这边是医护之家为您安排的陪诊人员，我姓 x。为确保信息准确我再跟您确认一下，您预约的时间是 x 月 x 日 x 时-x 时，xx 医院 xx 院区，对吗？

好的，x 点我会在 xxx 处等您，有其他任何问题，也可以随时跟我联系。

4) 注意事项

请您带好您的身份证、医保卡等相关证件，如此前有到本院就医的情况，也请您一同带好此前的病历本。

（对于医保卡可线上刷码的地区）如没有医保卡，在手机相关 APP 上申领电子二维码，届时出具也可。

5) 因疫情影响需提前告知客户到院看诊注意事项

由于疫情原因，需提前为客户关注医院看诊要求，尤其口腔科、耳鼻喉、消化内等较敏感科室，需要知晓是否需要核酸：

您好，因为近期疫情原因，医院对于到院看诊是严格把控的，医院要求如果当天需要进行治疗/看诊需要持 XXX 时间内核酸检测报告才可以正常就诊，需要您提前准备好：低风险地区到院需要提前准备行程码为绿色;中高风险地区需要您提前进行核酸检测，当天需要携带 XX 小时内核酸阴性的结果到院，并且现在医院对于陪诊人员的数量有所限制，建议当天自行到院看诊，如不便仅限一名陪同人员到院协同进行看诊。

6. 服务案例

1)

客户姓名：曹镛

性别：男

疾病名称：小儿感冒发热

目前症状描述：感冒，咳嗽，并伴有发热的情况。小儿感冒大多数由病毒所引起，部分由细菌感染所引起，或为混合感染。发热是身体对抗入侵病原的一种保护性反应，但发热过高或长期发热可影响机体各种调节功能，从而影响小儿的身体健康。

就诊城市：上海

医院：上海复旦大学附属儿童医院

科室：内科特需门诊

就诊日期：次日 1.3 日上午

诊中：客户宝宝出现反复发烧并且高烧不退的情况，之前在人民医院治疗无效果，且 1.2 日晚间又出现高烧不退的情况。宝宝父亲近期在外出差，只有宝宝母亲在照顾。1.2 日夜间我们接到客户的紧急需求，客户表示想让我们为其安排次日的门诊看诊及陪诊服务，因为客户自己带宝宝到院看诊非常不方便，想让我们陪诊老师协助其完成第二天看诊。我们接到需求后当晚随即为客户进行紧急安排，为客户安排了对儿童医院非常熟悉且有陪诊经验的陪诊工作人员。第二天一早我们陪诊就致电客户与客户约定了见面时间及地点且嘱咐好客户就诊需要携带的资

料。早上八点陪诊工作人员提前到达医院并已经为客户提前排队取号，取号之后又到医院门口等待客户到院。客户到院后在我们陪诊工作人员的指引下客户顺利到达诊室进行看诊，医生看诊后给宝宝开具了相关的检查及药物。医生开出检查后我们陪诊工作人员又帮客户进行排队等待检查及为客户排队取药等，全程客户只需坐着等待即可。客户在我们陪诊工作人员的协助下顺利的完成了看诊，客户表示我们的服务非常的贴心，大大缩短了客户看诊时间。

2)

疾病名称：腰椎滑脱

目前症状描述：包括疾病介绍，病程发展，如过不及时治疗将导致的严重后果。腰椎滑脱是由于先天性发育不良、创伤、劳损等原因造成相邻椎体骨性连接异常而发生的上位椎体与下位椎体部分或全部滑移，表现为腰骶部疼痛、坐骨神经受累、间歇性跛行等症状的疾病。腰椎滑脱初期无明显症状，只有压迫到神经时才会出现相关临床症状，如腰背疼痛，肌肉紧绷、僵硬无力等，腰椎滑脱如不及时治疗会缓慢进展并不断加重，导致压迫脊椎神经，影响血供，损害神经对肢体的信号传到功能。

就诊城市：北京

医院：北京空军总医院

科室：中医正骨科　冯伟医生专家门诊

诊中：

客户由于腰椎滑脱导致腰背部疼痛难忍，且已经压迫到神经导致客户走路出现问题。客户预约了北京空军总医院中医正骨科冯伟医生专家门诊进行看诊，但是由于行动不便所以想让我们协助其进行看诊。接到客户需求之后得知客户行动不便，客户就诊当天我们陪诊工作人员就提前到院，租借了医院的轮椅推到医院门口等待客户到院。客户到院后我们陪诊工作人员搀扶客户坐到轮椅上，并全程为客户排队跑腿等。客户由冯伟医生正骨之后症状也缓解了不少，后续只需要定时复查治疗即可，客户在我们陪诊工作人员的协助下完成了本次看诊，看诊完成后我们

陪诊工作人员又送客户到医院门口打车，且嘱咐了客户平时在家时的一些注意事项。

3)

疾病名称：膝关节炎

目前症状描述：包括疾病介绍，病程发展，如过不及时治疗将导致的严重后果。*膝关节炎*是一种以退行性病理改变为基础的疾患。多患于中老年人群，其症状多表现为膝盖红肿痛、上下楼梯痛、坐起立行时膝部酸痛不适等。也会有患者表现肿胀、弹响、积液等，如不及时治疗，则会引起关节畸形，残废。

就诊城市：北京

医院：中日友好医院

科室：疼痛科

诊中：

客户腿部不适多年，疼痛难忍，在南京医院检查当地医生建议手术治疗,但是当地技术有限，医生建议客户最好到北京更权威的医院进行检查及治疗，随即客户预约了北京中日友好医院的专家门诊，两天后到北京进行看诊。由于客户是第一次到北京，对北京的医院就诊流程及位置等都非常的不熟悉，希望我们能安排陪诊协助其完成当天的就诊。接到客户的需求之后我们第一时间为客户协调了专业的陪诊工作人员。客户看诊前一天我们工作人员联系客户与客户约定当天见面时间及地点，贴心的询问了客户目前在北京的居住地址并发送交通路线给客户，指导客户当日来院路线。看诊当天陪诊工作人员提前到院为客户取号，并到达医院门口等待客户。客户到院后引导客户到诊室进行看诊,并在期间为客户全程排队。客户看诊完成后表示非常感谢我们的陪诊工作人员,如果不是我们工作人员今天协助，看诊不会这么顺利快速的完成。