

# 预约挂号及陪诊服务细则

## (1) 活动时间

即日起至 2021 年 10 月 31 日。

## (2) 活动对象

华夏丽人·经典系列尊享白金卡、华夏丽人·花信年华系列卡尊享白金卡。

## (3) 活动内容

活动期间，华夏丽人·经典系列尊享白金卡、华夏丽人·花信年华系列卡尊享白金卡主卡持卡人，激活后于指定医院每年可享受 2 次预约挂号及陪诊权益。

## (3) 服务使用流程

“华彩生活”APP/“华夏银行信用卡”微信公众号-进入“权益平台”-“卡权益”-华夏丽人·经典系列尊享白金卡或华夏丽人·花信年华系列尊享白金卡-“增值权益”-“预约挂号及陪诊”-“立即预约”（点击立即预约后拨打显示电话，电话将转接至服务商呼叫中心，接通后按 8 转接华夏丽人卡服务，由持卡人自行完成预约）

序号	服务项目	服务内容
1	专家预约	综合持卡人就诊时间、指定医院的要求，在征得持卡人同意后为持卡人预约最适合的三甲级医院专家进行就诊，预约成功后联系持卡人并将预

		约成功短信发送至持卡人
3	诊前提醒	持卡人就诊前一天,元化医疗陪同人员主动电话联系持卡人并提醒持卡人就诊时间、地点和注意事项(包括需携带的病历检查资料、身份证件等)等
4	取号服务	持卡人就诊当天,元化陪同人员提前到达医院并协助持卡人领取已预约好的专家号,并交给持卡人。
5	陪诊服务	持卡人到达医院后,陪同人员与持卡人商定就诊流程。持卡人就诊过程中,元化医疗陪同人员全程陪同持卡人,包括陪同持卡人就诊、查体、辅助检查、划价、缴费、取药等事宜,提高持卡人就诊效率,确保持卡人就诊满意度

温馨提示:

1、预约时需按语音提示输入银行预留手机号及服务密码,服务密码为卡号后4位,如您名下有多张华夏丽人·经典系列或花信年华系列尊尚白金卡,服务密码为您首次激活卡的卡号后4位。

2、预约过程中持卡人应提供包括姓名、身份证号等真实信息,使用医保就医的客户需根据就医医院的要求提供医保卡号或者医保卡原件(医保卡原件通过快递或者闪送的方式寄送,费用由元化支付),如持卡人提供信息失真而导致医院信息错误,持卡人自行承担损失。

3、服务取消或变更:持卡人如需取消或变更服务(下单后不能

变更就诊人)，需要在服务执行前 2 个工作日的 11 点之前拨打服务商电话 (4008889191)，客户自行进行取消或变更。

4、服务使用时限：客户在权益时限内下单需在三个月内完成使用。

5、专家特指北京、上海、广州及其他分行所在地等地三甲级医院副主任及以上级别的医师（其中口腔科专家包含主治医师）。

6、部分医院预约挂号需提供患者本人身份证或者社保卡，还请持卡人提前知晓，最终要求以医院要求为准，部分医院预约挂号时，会给实际使用人发预约识别码，还请持卡人配合提供，以确保预约顺利。

7、本服务限持卡人本人或直系亲属使用。

#### (4) 服务范围



#### (5) 权益细则

1. 服务起始时间：持卡人于卡片激活 10 个工作日后方可享受该服务。权益有效期 1 年，激活次年卡片状态正常将重新获得 2 次/年预约挂

号及陪诊服务，一个周期内未使用完毕的次数将清零。该服务使用医院范围，最终以元化医疗健康提供为准。

2、权益次数不因卡片数量叠加，如您名下有多张相同等级的华夏丽人·经典系列或花信年华系列卡，仅首次激活的卡片可享受该权益。

3. 医师未应诊：服务预约成功后，若遇专家时间临时变更或其他不可预知情况致使已约定服务无法正常进行，元化医疗健康专员将即刻通知持卡人，持卡人可以选择由元化医疗为其安排同等级专家或者选择退号，最终以客户的合理要求为执行标准。

4. 选择取消服务，最终以持卡人的合理要求为执行标准。在此过程中，所产生的交通费、住宿费、餐饮费、误工费、通讯费等费用均由持卡人自行承担。如因持卡人提出不合理的要求且经元化医疗健康工作人员解释无效，或持卡人拒绝接受同等资历专家，导致服务不能完成的，元化医疗和华夏银行信用卡中心不承担相关责任。

5. 导诊服务：就诊前一日下午 6:00 前，元化医疗工作人员会主动以电话或短信方式联系持卡人，约定就诊时间、迎接方式。就诊时，元化医疗健康工作人员将预先办理预约手续，并迎接持卡人，全程陪同就医，协助持卡人办理取号、化验、划价、取药、缴费等手续。持卡人在医院所产生的检查费、化验费、治疗费、药费、治疗费等需持卡人自行承担。

6. 医保报销：

a. 元化医疗所预约的专家号源为特需号源或国际医疗号源时，全国统一不报销。

b. 元化医疗所预约的号源为普通专家门诊时，如持卡人需报销，应提前将在医院办理的有医保报销信息的就诊卡或医保卡以及有效

证件（身份证或护照，须与就诊当日所持证件一致），于就诊日的前2个工作日送至元化医疗相关工作人员处。

c. 部分医院须持卡人将其选择为医保定点医院，才能进行医保报销。请持卡人提前进行办理。

7. 复诊协助：根据北京市卫生局规定，北京三级医院推行预约挂号，首诊不点名的试点工作，挂号时只需选专业及职称，医务人员会再为客户分诊。如果想要挂知名专家的号，要层级就诊，由首诊医师根据客户的病情需要进行转诊。复诊大夫是由初诊大夫推荐，并在医院自身的挂号预约系统里为患者直接预约复诊大夫的号源。故元化医疗不提供复诊（点名）号源，即：复诊不能点名，只能按照初诊进行预约。

8. 证件提供：根据卫生部规定，部分医院为实名制就医，领取号源时必须持就诊人本人身份证或医保卡取号，且取号时间有限定时段，一般比就诊时间早1-2小时。如持卡人想减少就诊当天的等候时间，可在预约服务后2个工作日内，将身份证证件送到元化医疗，就诊当天由我司工作人员持证件提前到医院取号。

9. 该服务不具备急救功能，遇有紧急事件或急诊需求，应立即与当地急救中心联系。

10. 持卡人若销户、降级、账户逾期或冻结，将不能继续使用该服务。

11. 华夏银行信用卡中心不负责一切有关服务之事宜。任何有关服务之责任，由供应商负责。

12. 出现所持信用卡过期、被停用、管制、持卡人自行注销信用卡、对所欠信用卡和华夏银行债务不偿还、违反《华夏信用卡章程》及相关领用合约或本活动及其他相关规定的，华夏银行信用卡中心有权取消该持卡人使用本服务的资格。

13. 在法律、法规、监管规定允许的范围内，华夏银行信用卡中心保留解释的权利。

14. 在法律、法规、行政规章、规范性文件允许的范围内，华夏银行信用卡中心按法律规定的程序通过华夏银行信用卡网站 [www.creditcard.hxb.com.cn](http://www.creditcard.hxb.com.cn) 提前告知持卡人(有关终止与第三方的合作关系，替换或更改服务项目)。