**关于尊享白金卡健康关爱服务、家庭挚爱卡就医绿色通道服务权益升级的客户问答**

**一、什么是健康关爱服务（就医绿色通道）？**

答：在客户宣传中，尊享白金卡为“健康关爱服务”，家庭挚爱卡为“就医绿色通道”，主附卡同享，具体内容为：

2021年4月1日-2022年3月31日期间，为尊享白金卡、家庭挚爱卡持卡人提供6次三甲医院专家门诊预约+全程导诊服务。持卡人本人及2名亲属（共3人）共同享用。包括诊前迎候接待、取号、挂号、付费、导引、陪同检查、取药等。不再单独提供不含导诊的专家门诊预约服务。

**二、本次升级内容具体是什么？**

答：原服务包含两部分内容：一是全年无限次三甲医院专家门诊预约服务；二是全年3次一对一全程导诊服务。升级后，每个服务年度“挂号+导诊”服务增加为6次，即每次专家门诊预约均配备导诊服务，不再单独提供不含导诊的专家门诊预约服务。其他服务规则不变。

**三、为什么不再提供单独门诊预约？**

答：一是疫情之后，各三甲医院加强了专家门诊预约管理，提倡直接通过医院APP或微信公众号进行在线预约，因此预约难度加大。为提高预约成功率，只能通过安排导医现场加号方能满足客户需求，故不再单独提供无导医的挂号预约。 二是为了提高服务品质，减少客户在就医过程中因对医院就医流程不熟悉而奔波，因此配备导医服务可有效提升就医效率。

**四、什么时候正式升级？周期怎么算？后续服务年度怎么算？**

答：就医服务升级时间为2021年4月1日起，首个服务年度是2021年4月1日-2022年3月31日，在此期间享受6次三甲医院专家门诊预约+全程导诊服务。后续每年计次周期暂定为当年4月1日-次年3月31日。服务计次从每年4月1日开始。若有变更，以我行最新公告为准。

**五、2021年4月1日前，导医服务怎么算？**

答：2021年4月1日前，尊享白金卡健康关爱服务、家庭挚爱卡就医绿色通道服务仍按原政策执行。即2021年1月1日-2021年3月31日期间，持卡人享受无限次专家预约挂号、3次全程导诊服务。

**六、这项服务收费有变化吗？**

答：收费规则无变化。本服务仅包含专家门诊预约及全程导诊服务，服务本身无需付费，但在此服务过程中产生的相关医疗费用，包括但不限于挂号费、检查费、治疗费、医药费等，均需由持卡人自行承担。