

# 中宏保險健康管理服务手册

## 少儿学平保障

少儿学平保障-202212-DG-01

本服务手册旨在协助您（投保人）详细全面了解中宏保險（下称“本公司”）为被服务人提供的健康管理服务内容。

---

若您所投保少儿学平保障，保单符合以下要求，则可享受如下健康管理服务。

- 1、投保成功时间为2020年5月25日(含)以后
- 2、保单为有效状态，且达到表格中所列要求

服务名称	服务提供方	内容简介	备注
儿童健康 指导热线	好人生（上海）健康 科技有限公司	24小时电话医生服务，为被服务 人提供日常健康咨询。	
宠物抓咬 疫苗服务	上海善恩健康管理 服务有限公司	为被服务人提供狂犬疫苗费用 报销和疫苗注射陪诊服务。疫苗 费用报销上限为 1500 元 / 人， 疫苗注射陪诊服务最多可使用 5 次。	

以上服务将在对应服务网络内展开，详情请参考以下细则。

---

# 一、儿童健康指导热线

---

## (一) 服务内容

由健康管理专家提供 24 小时健康热线咨询服务，咨询内容包括日常饮食、运动健康、体检报告解读、疾病预防、就医用药、生活方式改善建议等。

## (二) 服务流程

- 1、客户在服务生效后可拨打儿童健康指导专线 400-920-5108；
- 2、健康专员为客户确认基本信息，初步了解客户咨询的问题；
- 3、健康专员为客户选择适合的健康管理专家即时进行转接；
- 4、健康管理专家就客户的咨询进行解答，如遇特殊专科问题会转给公立二级以上医院在职专科医生进行回答；
- 5、如遇专家坐席全部繁忙，由健康专员回电客户，半小时内转接健康管理专家转接进行解答。

## (三) 服务标准

- 1、服务时间：7\*24小时，法定春节假期除外
- 2、服务次数：不限
- 3、健康管理专家为持有中华人民共和国卫生部颁发的执业医师资格证书，且超过十年临床经验的主治医师级别以上资质

## (四) 服务期限

本服务有效期同保单有效期，但本服务生效后的7天为等待期，等待期内不可使用服务。

## (五) 注意事项

健康管理专家提供的健康咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方。如遇紧急情况，建议被服务人即时呼叫 120 或前往医院就医。

---

## 二、宠物抓咬疫苗服务

---

### (一) 服务内容

为被服务人提供狂犬疫苗费用报销和疫苗注射陪诊服务。

- 1、狂犬疫苗费用报销：若被服务人在服务有效期内因遭到猫、犬、猴、蝙蝠等动物的抓伤或咬伤，在公立医院就诊并接受狂犬疫苗注射的，由上海善恩健康管理服务有限公司（以下简称“帮医网”）报销被服务人为此实际支付的、合理的狂犬疫苗费用。报销上限为1500元/人。
- 2、疫苗注射陪诊服务：在被服务人就诊期间，帮医网将安排熟悉医院环境，医学专业毕业、训练有素的陪诊专员全程陪同就诊，包括诊前迎候接待、取号、挂号、付费、导引、陪同检查、取药、心理疏导等服务。陪诊服务最多可使用5次。

### (二) 服务流程

#### 1、帮医网协助预约接种疫苗服务流程：

- ① 如果被服务人因动物咬伤需要就医，请拨打帮医网全国统一客服专线400-999-7661；
- ② 帮医网客服核实被服务人姓名、身份证号码、联系电话等信息并询问伤病情；
- ③ 经核实确认后可根据被服务人要求，由帮医网协助为被服务人安排公立三级医院并代为预约，进行就医；
- ④ 帮医网为被服务人提供狂犬疫苗注射当天的陪诊服务，最多可使用5次；
- ⑤ 被服务人完成狂犬疫苗注射后须保留好发票，后续被服务人可致电帮医网申请疫苗费用报销，将支付过的具体费用、被服务人银行账号告知客服，并按客服提供的地址将发票原件快递至帮医网；帮医网将在收到发票后的2个工作日内将疫苗费用报销款转账至被服务人银行账户。

#### 2、自行接种疫苗服务流程：

- ① 被服务人因动物咬伤自行前往公立医院就医；
- ② 被服务人接种狂犬疫苗并自行支付费用，留存好相关发票；
- ③ 被服务人致电帮医网申请疫苗费用报销，并将发票原件快递至帮医网，帮医网将在收到发票后的2个工作日内将疫苗费用报销款转账至被服务人银行账户。

---

### (三) 服务标准

- 1、服务时间：周一至周五9:00-18:00，周六、日及国家法定节假日不接受预约
- 2、服务区域：中国大陆境内
- 3、狂犬疫苗费用报销上限为1500元/人，陪诊服务最多可使用5次
- 4、陪诊专员为医学专业毕业，熟悉医院环境，训练有素

### (四) 服务期限

本服务有效期同保单有效期，但本服务生效后的7天为等待期，等待期内不可使用服务。

### (五) 注意事项

- 1、宠物抓咬疫苗服务仅限被保险人本人使用，被服务人必须前往公立医院就诊并注射疫苗方可使用该服务；
  - 2、该服务仅限服务有效期内一次被咬伤造成的相关服务及疫苗注射费用报销；反复被咬伤不在服务范围内。
-

## 其他需要被服务人注意的事项

---

- 1、本健康管理服务是为指定被服务人提供的增值服务，此服务并不构成保险合同的组成部分；
  - 2、本公司保留在服务有效期内调整和随时终止本健康管理服务的权利；
  - 3、就上述健康服务，被服务人有提供完整真实的病历资料的义务，本公司及服务公司对相关资料和信息负有保密责任；
  - 4、上述健康及医疗专家提供的咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方。中宏保险就服务中提供的健康咨询建议和医疗意见不承担任何法律责任；
  - 5、任何健康建议、咨询反馈仅具有参考价值，被服务人拥有采纳或不采纳的权利；同样，专家的建议也不作为本公司同意理赔或拒绝理赔的依据；
  - 6、若被服务人的保险合同失效或降低保额无法达到相应标准，则对应的健康管理服务自动终止；
  - 7、如被服务人对健康管理服务有任何疑问，请联系您的销售人员或致电中宏保险全国客户服务热线 95383，我们会热忱服务。
-