



中宏保险健康管理服务手册

幸运星少儿防癌保障

幸运星少儿防癌保障-202301-DG-01

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

若您所投保幸运星少儿防癌保障，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2023年1月1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
儿童健康服务	上海善恩健康管理服务有限公司	投保高端款、至尊款产品，可根据被服务人需要指定医院和科室，由供应商协助预约专家（副主任医师及以上）门诊，同时就医过程有专人陪同，帮助被服务人完成挂号取号、排队取药、陪同检查等事宜。

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、 儿童健康服务

(一) 服务内容

投保高端款、至尊款产品，为被服务人提供儿童健康服务。

在服务供应商服务区域内，可根据被服务人需要指定医院和科室（三级公立医院），由供应商协助预约专家（副主任医师及以上）门诊，同时就医过程有专人陪同，帮助被服务人完成挂号取号、排队取药、陪同检查等事宜。具体包括：

- 1) 就医前置分诊：根据原有诊断及其他健康情况，精确分诊，协助选择合适的医院及专家就诊；
- 2) 就医安排服务：被服务人可指定医院和科室进行预约，但不可指定医生，保证为被服务人预约三级公立医院的副主任及以上专家门诊。其中急诊和传染科不属于服务范畴；口腔科不可指定医院，且普通门诊即视为专家门诊。
- 3) 全程导医导诊：陪诊人员提供全程导诊服务，包括但不限于挂号取号、排队取药、陪同检查、心理疏导等；
- 4) 健康呵护旅程：由陪诊人员代为领取报告，并将检查报告快递给被服务人。

(二) 服务流程

1. 客户直接拨打上海善恩健康管理服务有限公司（以下简称“帮医网”）客服热线 400-999-7661，将被服务人信息（包括姓名、身份证号码、医保卡号、联系电话、预约需求等）提供给客服人员。
2. 帮医网客服根据客户需求，推荐 1-2 名副主任级别或以上级别医生供客户选择。
3. 客服在接到预约需求后的 1 个工作日内向被服务人反馈预约情况，协助被服务人在 1-7 个工作日内完成门诊就医；预约成功后，帮医网发送预约信息给客户。
4. 就诊前一天，陪诊人员联系客户确认就诊信息，约定次日见面时间和具体地点；并提醒需监护人陪同；
5. 就诊当日，陪诊人员将提前到达医院排队挂号（需客户提供身份证、医保卡等

挂号所需资料，以医院要求为准)，并提供全程导诊服务（排队交费、预约检查、排队取号等）。

6. 如被服务人需要陪诊人员代为领取报告，报告会通过快递寄送（此单快递费由帮医网支付）；寄送完毕后，此次陪诊服务结束。

(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. 服务次数：1次。本服务项目需一次使用完毕，不支持将服务拆分多次使用。
3. 预约时效：帮医网可在1-7个工作日内完成门诊预约并协助被服务人实现就医。
4. 服务区域：中国大陆境内中宏保险分支机构所在城市的三级公立医院。
5. 帮医网为被服务人预约的门诊专家均为三级公立医院的副主任及以上级别。被服务人可指定医院和科室进行预约，不可指定医生。其中：1) 急诊、传染科不属于服务范围；2) 口腔科不可指定医院，且普通门诊即视为专家门诊。
6. 导医导诊服务会安排熟悉医院环境、有医疗护理背景的训练有素的陪诊专员。
7. 就医过程中发生的挂号费、医疗费、药费等费用需由被服务人本人承担。

(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. 本服务仅限被保险人本人使用。

2. 被服务人须由监护人陪同，如陪诊当天无监护人到场服务商有权中止服务，并视为服务已使用。
3. 因不同医院就医科室年龄限制，14 周岁以上不保证儿科相关医院及科室，但可协助、推荐及预约成人相关科室。
4. 如果需要陪诊人员代为领取报告，报告会通过快递寄送，快递费由帮医网支付。
5. 如因医生停诊或其他不可抗力因素，导致不能按时提供预约服务，服务供应商将会为被服务人安排最近的一次预约。
6. 如需取消预约，被服务人需提前 2 个工作日致电帮医网客服；当天不可修改。若预约成功后但未到诊，则视为服务已使用。同一身份证或医保卡违约 2 次，将不再提供预约专家服务。

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。