

中宏保险健康管理服务手册

中宏护牙保齿科综合医疗保险

中宏护牙保齿科综合医疗保险-202204-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”）
为被服务人提供的齿科医疗协助服务和健康管理服务内容。

若您所投保中宏护牙保齿科综合医疗保险，保单符合以下要求，则被服务人可享有如下齿科医疗协助服务和齿科健康管理服务。

1. 投保成功时间为 2022 年 1 月 18 日（含）以后
2. 保单为有效状态，且符合下表所列内容：

服务名称	服务提供方	内容简介
齿科医疗协助服务	上海睿贝德健康科技有限公司	包含牙齿种植，牙齿正畸，齿科修复的预约服务，齿科远程问诊支持服务以及保险金直付服务（保险金直付含：牙齿种植——同一颗牙齿限额人民币 2,500 元，全口牙齿限额人民币 20,000 元；牙齿正畸——全疗程限额人民币 2,500 元；齿科修复（齿科美白修复：超薄瓷贴面/全瓷贴面）——同一颗牙齿限额人民币 600 元，全口牙齿限额人民币 10,000 元；齿科远程问诊支持服务人民币 100 元） 【注：在保险责任的范围内，须在指定的齿科诊疗机构门市价基础上进行保险金直付。门市价：是指门店张贴到店内对外公示的治疗项目的标准价格。门店特价及活动价、团购价、会员价等特殊价格除外。】
齿科健康管理服务*	上海睿贝德健康科技有限公司	包含齿科基础治疗项目优惠（洗牙，补牙，拔牙，根管治疗，窝沟封闭，涂氟），特殊材料种植牙优惠权益，特殊材料正畸优惠权益，智能齿科健康测评，共计四项权益。（即齿科基础治疗项目优惠享受门市价 8 折优惠；特殊材料种植牙优惠权益——使用“瑞士 ITI”植体进行种植牙全流程治疗享受优惠价人民币 17,400 元/颗；特殊材料正畸优惠权益——使用“隐适美”隐形矫正装备进行正畸享受优

		惠价人民币 44,500 元。)【注：特殊材料种植牙优惠、特殊材料正畸优惠（如果为常规病例-最终实际使用隐适美套数不超过 80 套）。以上所有权益内容，若门市价与优惠价/折扣价存在价格差，则被服务人可选择价低者为最终结算价格】
--	--	---

*提供以上医疗服务的诊疗机构以易果健康服务小程序可预约为准

注：易果健康服务小程序，是上海睿贝德健康科技有限公司自主研发的服务平台，专注为保险公司的被服务人提供保险产品相关的医疗服务。详情请参考以下细则。

一、齿科医疗协助服务：

（一）服务内容:

齿科医疗协助服务包含齿科种植、齿科正畸、齿科修复的预约服务；齿科远程问诊的支持服务；齿科种植、齿科正畸、齿科修复（齿科美白修复：超薄瓷贴面/全瓷贴面）、齿科远程问诊医疗保险金的直付服务。

种植牙，正畸，齿科修复及齿科远程问诊内容具体涵盖范围见“表一”。

表一 种植牙，正畸，齿科修复及齿科远程问诊内容详情

服务内容	项目名称	详情
种植医疗保险治疗项目	种植牙	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、口腔 CT 扫描、种植方案设计、牙齿取模、种植牙一颗（包含种植体+基台+全瓷牙冠）、一次性无菌器械盒、口腔电子档案； 种植体仅包括： 1 韩国登腾种植体；2 奥齿泰种植体；3 瑞士 ITI 种植体； 4 美国 Basic 种植体；5 瑞典 Nobel 种植体

服务内容	项目名称	详情
正畸医疗 保险治疗 项目	隐形正畸-时代天使	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、头颅侧位片、3D口扫、牙齿取模、医生检查设计个性化设计方案、正畸治疗全过程时代天使矫治器（不包含可能发生的拔牙、牙周治疗等辅助治疗）、保持器1副、一次性无菌器械盒、口腔电子档案
	隐形正畸-隐适美	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、头颅侧位片、3D口扫、牙齿取模、医生检查设计个性化设计方案、正畸治疗全过程隐适美矫治器（不包含可能发生的拔牙、牙周治疗等辅助治疗）、保持器1副、一次性无菌器械盒、口腔电子档案
	钢丝传统矫正	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、头颅侧位片、3D口扫、牙齿取模、医生检查设计个性化设计方案、正畸治疗全过程传统钢丝托槽矫正（不包含可能发生的拔牙、牙周治疗等辅助治疗）、保持器1副、一次性无菌器械盒、口腔电子档案
	陶瓷半隐形矫正	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、头颅侧位片、3D口扫、牙齿取模、医生检查设计个性化设计方案、正畸治疗全过程陶瓷托槽矫正（不包含可能发生的拔牙、牙周治疗等辅助治疗）、保持器1副、一次性无菌器械盒、口腔电子档案
齿科修复 医疗保险 治疗项目	超薄瓷贴面	诊疗费（初诊）、口腔全景片、取模、超薄瓷贴面/颗、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
	全瓷贴面	诊疗费（初诊）、口腔全景片、取模、全瓷贴面/颗、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口

服务内容	项目名称	详情
		口腔健康指导
齿科远程 问诊支持 医疗项目	人工问诊	齿科远程问诊，含一次人工问诊（不含药品费）

（二）服务项目：

- 保单查询服务：通过“易果健康服务”小程序查看保单相关信息。（保单详细信息请至中宏保险官方微信公众号——“中宏保险”或官方网站——“<http://www.manulife-sinochem.com/info/newcpjbxx.html>”查询）
- 就诊预约服务：提供线上预约平台，协助提前预约就诊，并为被服务人提供优质、专业口腔诊所预约服务。请务必通过线上预约后，再前往合作齿科医疗机构就诊。若未通过小程序预约，则易果健康服务平台没有对接预约信息到诊所，会影响被服务人正常就诊。
- 齿科远程问诊支持服务：当被保险人有口腔健康方面的问题，可通过指定互联网医院（“银川左医互联网医院”）申请诊疗服务，在线咨询口腔健康问题并得到医生的建议指导，齿科远程问诊含1次人工问诊（仅包含问诊费，不含医药费）。
- 直付服务：当被服务人使用了保险合同约定的齿科医疗材料的，服务提供方将提供保险责任内的医疗保险金直付服务（保险金直付不含意外齿

科医疗保险金), 免去被保险人申请保险金等流程, 治疗结束后被服务人需填写相关理赔材料并支付保险责任范围外的齿科医疗费用。

(三) 服务流程:

- 保单注册激活流程: 首次进入“易果健康服务”小程序-选择“微信登录”-填写投保人姓名-点击“马上激活”, 即激活成功; 开始“在线问诊立即问诊”, 跳转至左医“医生助手”-开始在线咨询-完成在线咨询-进入“易果健康服务”小程序首页, (也可直接关闭“在线问诊立即问诊”进入小程序首页)。(扫描二维码进入界面; 见图 1)
- 保单查询流程: 进入“易果健康服务”小程序-进入“我的”页面-点击“我的保单”-查看保单相关信息。(保单详细信息请至中宏保险官方微信公众号或官方网站查询)(见图 2)
- 就诊预约流程: 进入“易果健康服务”小程序-进入“就诊预约”页-填写预约信息-点击“马上预约”-接听客服电话确认预约安排; 若有咨询问题, 可拨打易果健康客服热线: 400-6020086 转拨“1”至“预约就诊及齿科门诊”人工客服进行电话预约咨询, 易果健康服务热线的客服工作时间为周一至周五 9:00-17:00, 法定节假日除外。(见图 3)
- 就诊流程: 被服务人到店-出示“易果健康服务”小程序“预约记录”-门诊就诊。(见图 4)(被保险人满 18 周岁以上, 需携带并提供被保险人本人身份证; 被保险人不足 18 周岁, 需投保人本人陪同, 并提供被保险人本人身份证以及投保人身份证, 如被保险人尚未领取身份证, 可携带户口簿)

- 就诊结算流程：根据门诊开具的齿科保险《个人就诊费用结算单》支付自付费用-签署《个人就诊费用结算单》和《直付理赔申请书》，进入“易果健康服务”小程序-进入“就诊预约”页面-点击“就诊记录”将《个人就诊费用结算单》、《直付理赔申请书》、有效身份证明、医疗诊断书、门急诊病历等信息拍照上传。（或被服务人可授权诊疗机构，由诊疗机构将被服务人的《个人就诊费用结算单》、《直付理赔申请书》、有效身份证明、医疗诊断书、门急诊病历等信息拍照上传。）（见图5）
（有效身份证明为：被保险人满18周岁以上，需提供被保险人本人身份证复印件正反面；被保险人不足18周岁，需提供被保险人本人身份证正反面复印件以及投保人身份证正反面复印件，如被保险人尚未领取身份证，可提供户口簿复印件）
- 齿科远程问诊支持流程：进入“易果健康服务”小程序-点击“我的”-点击“互联网问诊”，点击“人工问诊”马上使用，跳转至左医“医生助手”-开始相关在线咨询-问诊结束点击“查看报告”可领取问诊报告。（见图6）

（四）服务标准：

- 服务时间：周一至周日接受“易果健康服务”小程序预约申请。周一至周日9:00-17:00四小时内电话回访服务。周一至周日9:00-21:00提供齿科远程问诊。（以上服务时间，法定节假日除外）
- 齿科服务网点可查询《齿科诊疗机构二维码》（见附件二）或前往产品详情页投保须知中的【查询齿科诊疗机构列表】，实际可预约网点以易

果健康服务小程序预约界面显示为准；疫情期间以服务申请时与客服沟通结果为准。

二、齿科健康管理服务：

（一）服务内容：

包含齿科基础治疗项目优惠（洗牙，补牙，拔牙，根管治疗，窝沟封闭，涂氟享受门市价 8 折优惠，具体涵盖范围见“表二”），特殊材料种植牙优惠权益（瑞士 ITI），特殊材料正畸优惠权益（隐适美），智能齿科健康测评。

表二 齿科健康管理服务具体涵盖范围

权益	项目名称	详情
齿科基础治疗项目优惠（享门市价 8 折优惠）	洗牙	诊疗费（初诊）、口腔全景片、超声波洁牙、除垢、牙齿抛光、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
	补牙	诊疗费（初诊）、口腔全景片、进口 3M 树脂补牙、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
	拔牙	诊疗费（初诊）、口腔全景片、局部麻醉、止血明胶海绵、拔牙、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
	根管治疗	诊疗费（初诊）、口腔全景片、局部麻醉、根管治疗、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
	窝沟封闭	诊疗费（初诊）、窝沟封闭、排畸检查、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导

	涂氟	诊疗费（初诊）、涂氟、排畸检查、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
特殊材料 种植牙优 惠权益	种植牙-瑞士 ITI	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、口腔 CT 扫描、种植方案设计、牙齿取模、种植牙/颗（包含种植体+基台+全瓷牙冠）、一次性无菌器械盒、口腔电子档案；【在口腔服务机构列表中，使用“瑞士 ITI”植体进行种植牙治疗，可享受优惠价，人民币 17400 元/颗】
特殊材料 正畸优惠 权益	隐形正畸-隐 适美	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、头颅侧位片、3D 口扫（iTero 口腔扫描仪）、牙齿取模、医生检查设计个性化设计方案、正畸治疗全过程隐适美矫治器（不包含可能发生的拔牙、牙周治疗等辅助治疗，最终实际使用隐适美套数不超过 80 套）、保持器 1 副、一次性无菌器械盒、口腔电子档案【在口腔服务机构列表中，使用“隐适美”隐形矫正装备正畸，可享受优惠价，人民币 44500 元】
智能齿科 健康测评	健康测评	互联网医院健康测评，含四次智能齿科健康测评（不含药品费）

（二）服务项目：

- 就诊预约服务：提供线上预约平台，协助提前预约就诊，并为被服务人提供优质、专业口腔诊疗机构预约服务。请务必通过线上预约后，再前往合作齿科医疗机构就诊。若未通过小程序预约，则易果健康服务平台没有对接预约信息到诊所，会影响被服务人正常就诊。
- 齿科基础治疗优惠：洗牙、补牙、拔牙、根管治疗、窝沟封闭、涂氟提供诊疗机构门市价 8 折优惠。【注：本权益内容，仅提供折扣优惠，折

扣后的就诊费用，需要被服务人自行承担；齿科基础治疗项目每家诊所折扣不同，折扣优惠，不保证为诊疗机构最低价，客户可自主选择不使用权益内容，选择低价进行结算。】

- 特殊材料种植牙优惠：使用“瑞士ITI”植体进行种植牙全流程治疗享受优惠价人民币17,400元/颗。例：如被服务人选择“瑞士ITI”植体进行牙齿种植治疗，因齿科权益与同类保险责任可叠加使用，被服务人可享受“瑞士ITI”优惠价格人民币17,400元/颗，其中直付保险金人民币2,500元由上海睿贝德健康科技公司直付给齿科诊疗机构，被服务人最终自付人民币14,900元/颗。
- 特殊材料正畸优惠：使用“隐适美”隐形矫正装备进行正畸享受优惠价人民币44,500元。例：如被服务人选择“隐适美”矫正装备进行牙齿矫正治疗，因齿科权益与同类保险责任可叠加使用，被服务人可享受“隐适美”优惠价格人民币44,500元，其中直付保险金人民币2,500元由上海睿贝德健康科技公司直付给齿科诊疗机构，被服务人最终自付人民币42,000元。注：一口价44500元隐适美套装，仅为常规病例套餐-最终实际使用隐适美套数不超过80套，若因客户病例特殊性可能增加费用：如拔牙、或矫正情况复杂等情况；不论何种病例，全口享受2500元保险金直付不变。
- 智能齿科健康测评：当被保险人有口腔健康方面的测评需求，可通过指定互联网医院（“银川左医互联网医院”）申请测评服务，互联网医院健康测评，含4次智能齿科健康测评（不含医药费）。

对于本条下服务内容，被服务人自行承担发生的费用，本条下服务仅提供优惠折扣，不负责支付任何相关费用。

(三) 服务流程：

- 权益查询流程：进入“易果健康服务”小程序-在“首页”-查看权益信息。
(见图 2)
- 就诊预约流程：进入“易果健康服务”小程序-进入“就诊预约”页-填写预约信息-点击“马上预约”-接听客服电话确认预约安排；若有咨询问题，可拨打易果健康客服热线：400-6020086 转拨“1”至“预约就诊及齿科门诊”人工客服进行电话预约咨询，易果健康服务热线的客服工作时间为周一至周五 9：00-17：00，法定节假日除外。(见图 3)
- 就诊流程：被服务人到店-出示“易果健康服务”小程序“预约记录”-门诊就诊。(见图 4)
- 就诊结算流程：根据门诊开具的齿科保险《个人就诊费用结算单》支付自付费用-签署《个人就诊费用结算单》和《直付理赔申请书》，进入“易果健康服务”小程序-进入“就诊预约”页面-点击“就诊记录”将《个人就诊费用结算单》、《直付理赔申请书》、有效身份证明、医疗诊断书、门急诊病历等信息拍照上传。(或被服务人可授权诊疗机构，由诊疗机构将被服务人的《个人就诊费用结算单》、《直付理赔申请书》、有效身份证明、医疗诊断书、门急诊病历等信息拍照上传。)(见图 5)

- 智能齿科健康测评：进入“易果健康服务”小程序-选择“智能测评”
点击“马上使用”跳转至左医“医生助手”-开始相关智能齿科健康测评。（见图6）

（四）服务标准：

- 服务时间：周一至周日接受小程序预约申请。周一至周日 9：00-17：00 四小时内电话回访服务。（以上服务时间，法定节假日除外）
- 齿科服务网点可查询《齿科诊疗机构链接/二维码》（见附件二），实际可预约网点以易果健康服务小程序预约界面显示为准；疫情期间以服务申请时与客服沟通结果为准。

三、服务期限：

自投保成功后 2 天，以上齿科医疗协助服务和齿科健康管理服务生效；除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期和保险期间保持一致。

四、注意事项

1. 该服务仅限被保险人本人使用，同一项目，治疗一旦开始,中途不可更换齿科诊所；被保险人满 18 周岁以上，需携带并提供被保险人本人身份证；被保险人不足 18 周岁，需投保人本人陪同，并提供被保险人本人身份证以及投保人身份证，如被保险人尚未领取身份证，可携带户口簿；

2. 预约齿科服务需提前 3 个工作日通过“易果健康服务”小程序进行预约，并和客服最终确认后再前往诊所；若自行前往诊所咨询及就诊，未通过小程序预约，则易果健康服务平台没有对接预约信息到诊所，会影响被服务人正常就诊，有可能享受不了相应的保险责任直付和权益折扣内容；
3. 预约齿科服务需提前 3 个工作日通过“易果健康服务”小程序进行预约；如被服务人需要取消或改期已预约的齿科服务，需提前 1 个工作日联系在线客服；
4. 齿科基础治疗项目优惠，特殊材料正畸优惠权益，特殊材料种植牙优惠权益所涵盖的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；本权益内容，仅提供折扣优惠，折扣后的就诊费用，需要被服务人自行承担；齿科基础治疗项目每家诊所折扣不同，折扣优惠不保证为诊疗机构最低价，客户可自主选择不使用权益内容，选择低价进行结算；
5. 本公司保留在服务有效期内调整和随时终止齿科基础治疗项目优惠，特殊材料正畸优惠权益，特殊材料种植牙优惠权益所涵盖的齿科健康管理服务的权利；
6. 就上述健康服务，被服务人有向本公司及服务公司提供完整真实的身份证正反面、就诊结算单、直付理赔申请书、完整真实的病历资料、发票的义务，本公司及服务公司对相关资料和信息负有保密责任；
7. 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；

8. 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；
9. 被服务人可以在一次治疗中同时进行洗牙，补牙，拔牙，根管治疗，窝沟封闭，涂氟项目中任意组合，并享受保障，但是同一年度内同一治疗项目不可叠加享受不同保险公司的同类型保险保障。
10. 如被服务人对健康管理服务有任何疑问或投诉，请进入“易果健康服务”小程序线上客服或致电易果健康服务热线：400-6020086，“易果健康服务”小程序及易果健康服务热线的客服工作时间为 周一至周五 9：00-17：00，法定节假日除外；非工作时间您可进入“易果健康服务”小程序，选择“我的”，点击“我的客服”进行线上留言，客服会在上线后第一时间回复您。
11. 可预约齿科机构请以“易果健康服务”小程序上实际可预约机构为准，《齿科诊疗机构链接》仅供参考使用。
12. 门市价：是指门店张贴到店内对外公示的治疗项目的标准价格。门店特价及活动价、团购价、会员价等特殊价格除外。

附件一：“易果健康服务”小程序使用图示

使用微信“扫码”功能，进入“易果健康服务”小程序，为了方便使用，可将小程序添加至“我的小程序”。



- 保单注册激活流程：进入“易果健康服务”小程序，填写相关信息，点击“马上激活”即激活成功，- 点击“在线问诊立即问诊”即开始首次在线问诊(或可关闭弹窗,直接进入小程序首页)-跳转至左医“医生助手”-开始在线咨询-完成在线咨询-进入“易果健康服务”小程序首页。

1. 保单注册激活流程（图1）

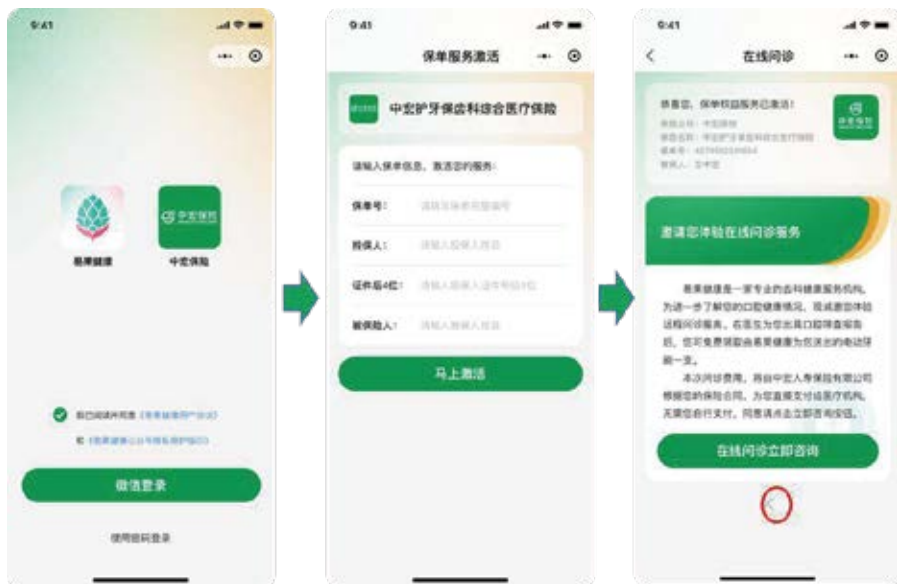
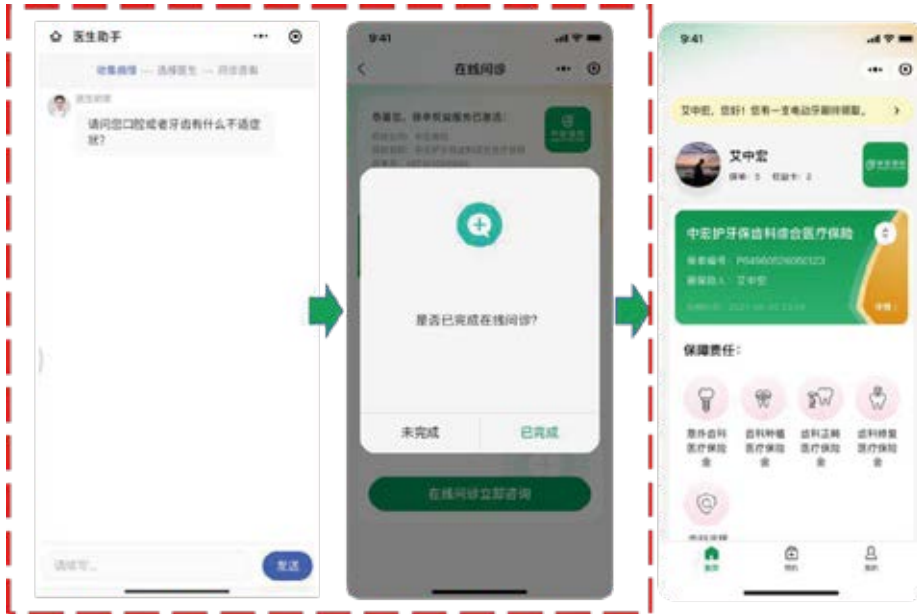


图1



- 保单查询流程：进入“易果健康服务”小程序-进入“我的”页面-点击“我的保单”-查看保单相关信息（如需要查看保单详细信息，请至中宏保险官方网站或官方微信公众查询）

2. 保单查询流程（图2）

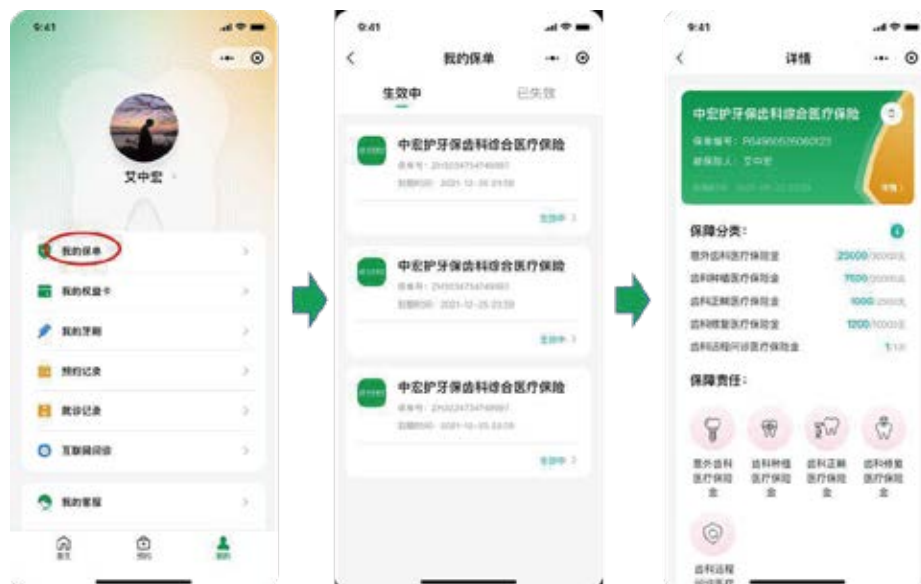


图2

- 预约流程：进入“易果健康服务”小程序-进入“就诊预约”页-填写预约信息-点击“马上预约”-接听客服电话确认预约安排

3. 就诊预约流程（图3）

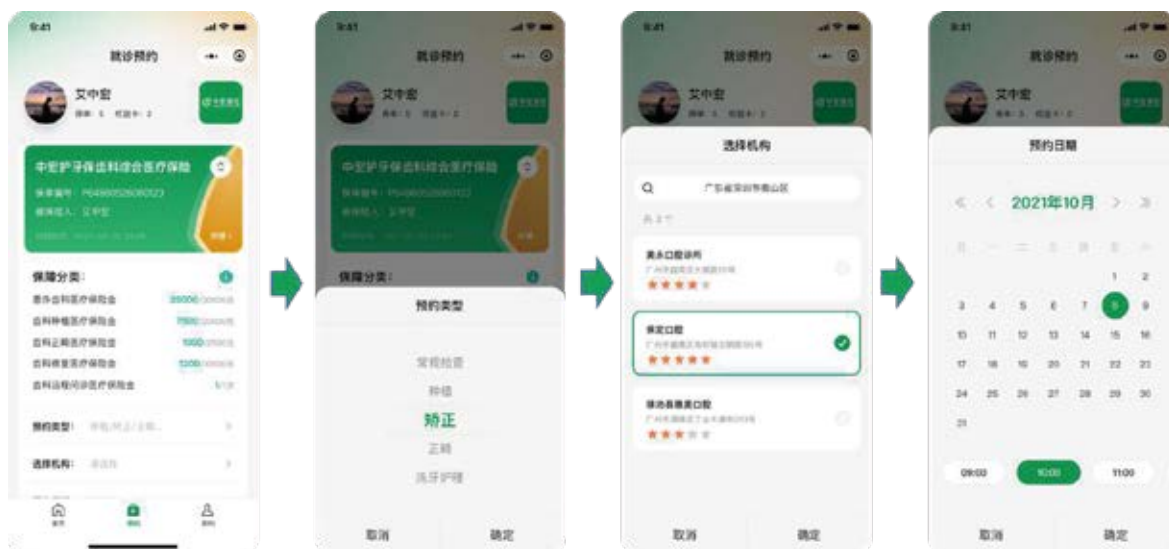


图3

- 就诊流程：客户到店-出示“易果”小程序预约记录（进入“易果健康服务”小程序-进入“预约”页-点击预约记录）-门诊就诊

4. 就诊流程（图4）

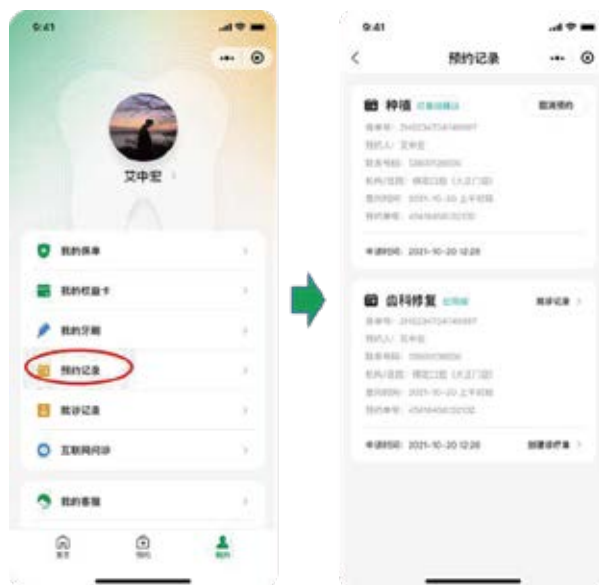


图4

- 就诊结算流程：进入“易果健康服务”小程序，进入“就诊记录”页面-点击“创建诊疗单”-病例等信息拍照上传-根据门诊开具的保后结算单支付费用-签署直付理赔申请书

5. 就诊结算流程（图 5）



图 5

- 互联网问诊流程:进入“易果健康服务”小程序-在“互联网问诊”-选择“人工问诊/在线问诊”点击“马上使用”-跳转至左医“医生助手”-开始相关在线咨询-问诊结束后点击“查看报告”-可领取问诊报告

6. 齿科远程问诊支持流程（图6）

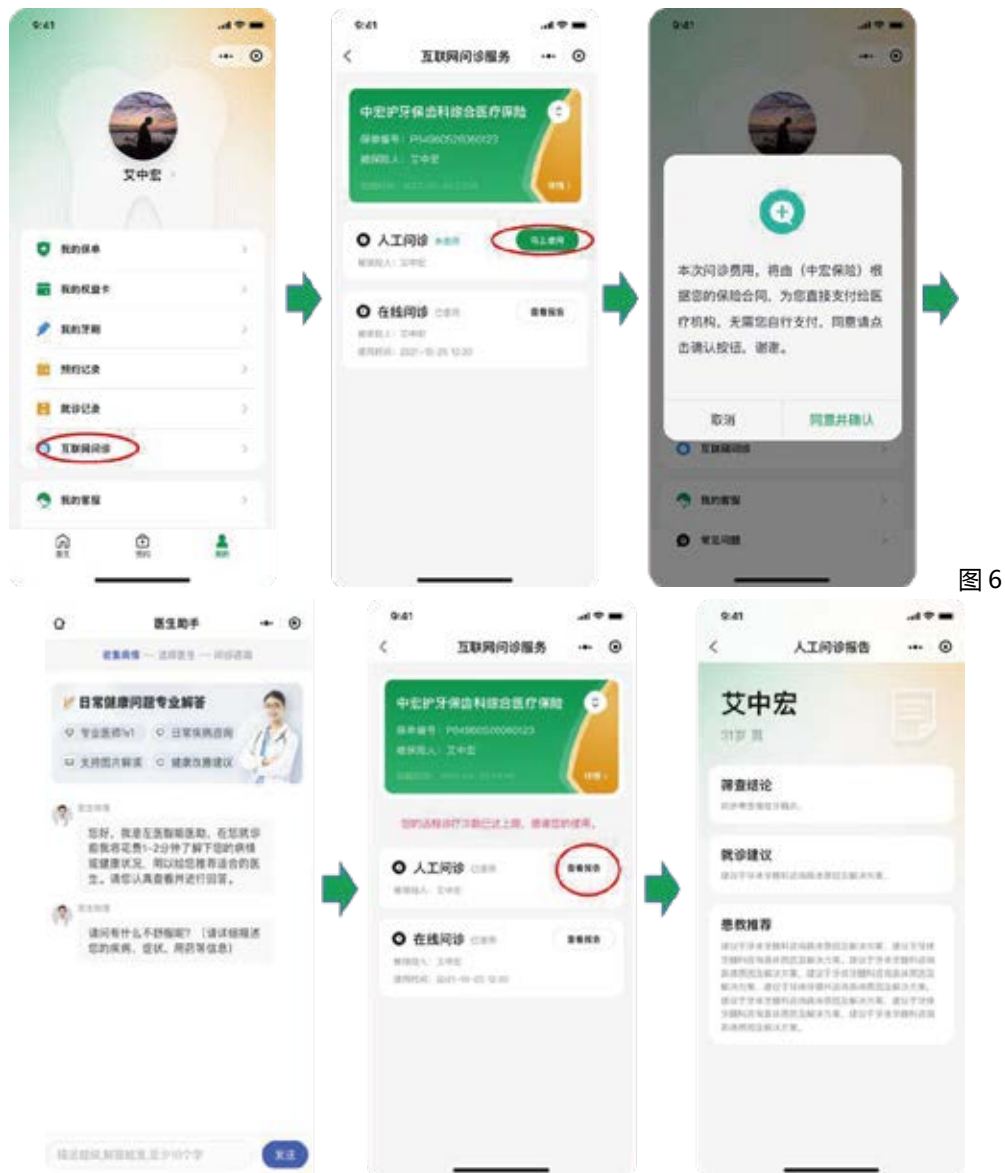


图6

附件二：

齿科服务网点可查询《齿科诊疗机构链接/二维码》

实际可预约网点以易果健康服务小程序预约界面显示为准；疫情期间以服务申请时与客服沟通结果为准。

① 扫描二维码查看齿科机构列表



② 也可前往产品详情页投保须知中的【查询齿科诊疗机构列表】