



中宏保险健康管理服务手册

中宏短期运动意外保障

中宏短期运动意外保障-202407-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。

若您所投保中宏短期运动意外保障，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2024年7月8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
肌肉康复服务	北京一蜂科技有限公司	在服务网络内，为被服务人提供肌骨康复服务，包含远程康复咨询（2次）、线下康复服务（1次）、上门护理服务（1次）。	投保一年期以下期限（1天/3天/7天/31天/60天）可享
运动指导热线	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。	投保一年期可享
120紧急救援	上海善恩健康管理服务有限公司	被服务人因意外伤害或突发急性病需要使用 120 救护车时，提供急救指导、救护车安排服务，并提供 1000 元 / 人 / 年的救护车费用报销。	投保一年期可享

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、肌骨康复服务

(一) 服务启动条件

被保险人在保单有效期内遭受保单约定的意外伤害事故，经医院影像学诊断属于骨折、肌腱断裂、韧带撕裂、半月板损伤、盂唇损伤，可申请本服务。

(二) 服务有效期

(1) 服务申请

服务有效期同保单有效期，远程康复咨询(2次)、线下康复服务(1次)、上门护理(1次)三项服务需分别提出使用申请，原则上需要在服务有效期内申请服务，若被保险人因昏迷等特殊原因无法在保单有效期内申请服务，则最晚可放宽到保单终止日后的7天内申请服务。

(2) 服务使用

自申请服务之日起的60天内须使用完毕，逾期未使用完毕视为服务失效。

(三) 服务申请流程

当被保险人符合服务启用条件时：

1. 扫描二维码，绑定保单

投保人通过扫描下方二维码进入指定供应商的服务申请页面，填写投保人手机号进行登录，输入被保险人姓名和身份证号绑定保单，选择对应的保单，并点击“申请保单权益服务”。



2. 选择服务项目，上传病历资料

客户选择希望申请的服务项目（点击页面“远程康复咨询”或“线下康复服务”或“上门护理服务”入口），完善被服务人信息、提交既往门/急诊及住院病历、诊断报告、影像报告与检验报告等相关材料申请服务。

3. 预约申请服务，添加供应商健康管理师微信

选择期望的服务时间进行预约，提交申请后，扫描页面显示的二维码添加供应商健康管理师企业微信。

4. 资料审核通过，使用服务

健康管理师1个工作日内响应，审核客户提交的资料，审核通过后，健康管理师将进一步了解客户需求、安排后续服务。

(四) 服务内容

1、远程康复咨询

【服务内容】

由康复治疗/运动康复专业人员为客户提供一对一视频康复指导，提供康复相关问题处理建议、康复方法等康复指导。

【服务次数】

符合服务启动条件的前提下，限2次服务权益。

在服务有效期内，被保险人只有在已经申请的第一次远程康复咨询服务完成问诊后，才能再申请下一次远程康复咨询服务。即第一次远程康复咨询最晚需要在保单终止日后的7天内完成申请和使用，第二次远程康复咨询最晚需要在保单终止日后的7天内完成申请，并在第二次服务申请之日起60天内完成使用。

【服务流程】

- 客户线上提交申请，健康管理师1个工作日内响应，审核客户提交的资料，审核通过后，联系客户进一步了解客户期望进行视频咨询的时间段，并协调康复治疗师，为客户安排视频康复咨询，可安排2-5个工作日内视频康复咨询；
- 预约成功后，健康管理师将生成线上视频咨询链接，通过微信发送给客户，并提醒视频咨询时间；
- 客户在约定的时间点击链接进入，接受康复治疗师的咨询、建议和指导，服务时长为30分钟以内。

【服务说明】

- 预约成功后，若需要更改视频咨询的时间，需要提前1个工作日提出；预约成功后，未按预约时间进入咨询链接，导致无法提供服务的，视为服务权益已使用；
- 评估过程及评估报告中涉及任何的健康信息仅供参考，不作为医学诊断的依据。

2、线下康复服务

【服务内容】

在专属肌骨康复网络中进行康复治疗时，给予限额500元/次的补贴优惠，实际治疗金额小于限额的，按实际发生金额补贴，实际治疗金额大于限额的，按限额补贴。

【服务次数】

符合服务启动条件的提前下，限1次服务权益。

【服务流程】

- 客户线上提交申请后，健康管理师1个工作日内响应，审核客户提交的资料。审核通过后，联系客户进一步了解客户的康复意向，为客户推荐线下康复机构，客户确认后健康管理师协助预约安排2-5个工作日内康复服务，预约成功后通知客户时间、地点及注意事项。
- 客户可根据预约信息前往专属肌骨康复网络进行康复服务。

【服务说明】

- 若本次康复费用不超过约定限额，且次数不超过约定次数，则无需支付任何费用；若本次费用超过约定限额，客户仅需支付超过约定限额的部分。如约定次数使用完毕后，客户需自行支付康复费用。
- 服务覆盖地区：本服务覆盖范围请参见专属肌骨康复网络，扫描下方二维码查看



- 经健康管理师确认，若客户所在城市为中宏保险经营地区城市，但专属肌骨康复网络未覆盖的，可提供二级及以上公立医院康复科门诊康复治疗费用报销：
 - (1) 客户自行前往当地二级及以上公立医院康复科门诊就诊。
 - (2) 诊后，客户向健康管理师提供当次就诊的病历材料、医疗费用收据、费用清单明细（影像件）等材料。
 - (3) 报销材料收齐后，供应商会对客户当次进行的康复评估及康复治疗费用自付部分予以报销，单次限额500元（不包含药品，辅具器具，以及CT、血检等检验、检查费用）。

3、上门护理服务

【服务内容】

在上门护理服务覆盖城市，根据客户需求，提供专业医护人员上门护理服务，单次限额人民币400元。

【服务次数】

符合服务启动条件的提前下，限1次服务权益。

【服务流程】

- 客户线上提交申请后，健康管理师1个工作日内响应，审核客户提交的资料。审核通过后，联系客户进一步了解客户的上门护理需求，并告知护理项目的价格，为客户预约专业护士进行上门护理服务，预约成功后，健康管理师将及时通知客户；
- 护士上门前将电话联系客户确认时间、地点、服务内容及注意事项等。

【服务说明】

- 服务覆盖地区：中宏保险经营区域所在城市市区，不包含乡、镇、村等偏远地区。扫描下方二维码查看服务覆盖城市及上门护理项目清单。



- 客户需提前2个工作日申请服务；
- 订单取消需提前1个工作日，离预约上门时间1个工作日内取消，则视为权益已经使用。
- 因客户原因导致服务时间超出服务参考时长，每 20 分钟加收 40 元，非客户原因导致的超时不额外收费。

- 客户申请上门服务项目后，护士会与客户确认家中是否备有申请服务所需耗材；若客户没有相关耗材，需要护士携带耗材上门，必须在服务申请时提出需求，护士会告知客户耗材费用，耗材费用包含在400元限额内，如上门服务费加耗材费用合计超过限额，需要客户提前支付超额部分费用才能预约；如上门服务费加耗材费用合计不超过限额，则不需要客户额外付费。
- 若本次上门护理费用不超过约定限额，且次数不超过约定次数，则无需支付任何费用；若本次费用超过约定限额，则仅需支付超过约定限额的部分，如约定次数使用完毕后，客户需自行支付护理费用；客户向一蜂科技申请服务时，若涉及到自付费用，需要支付自付费用后才能使用服务。
- 客户申请服务后，若客户所在地区没有护士接单，供应商将根据上门护理服务项目列表中对应的服务金额提供补贴，补贴金额上限400元。

二、运动指导热线

(一) 服务内容

由健康管理专家提供运动健康热线咨询服务，为被保人解答饮食、疾病防治、就医、用药、康复等方面的健康困惑，并提供生活方式改善建议、疾病预防常识等健康知识。

(二) 服务流程

- 1、客户在服务生效后可拨打运动指导专线 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进行解答。

(三) 服务标准

- 1、服务时间：7*24 小时，法定春节假期外
- 2、服务次数：不限
- 3、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

- 1、该服务仅限被保险人本人使用。
- 2、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。

三、120紧急救援服务

(一) 服务内容

客户因意外伤害或突发急性病需要使用120救护车时，可拨打帮医网客服热线获得急救指导、救护车安排服务，并获得救护车费用报销。

- 急救车费用报销额度上限为1000元/人/年，不限使用次数。

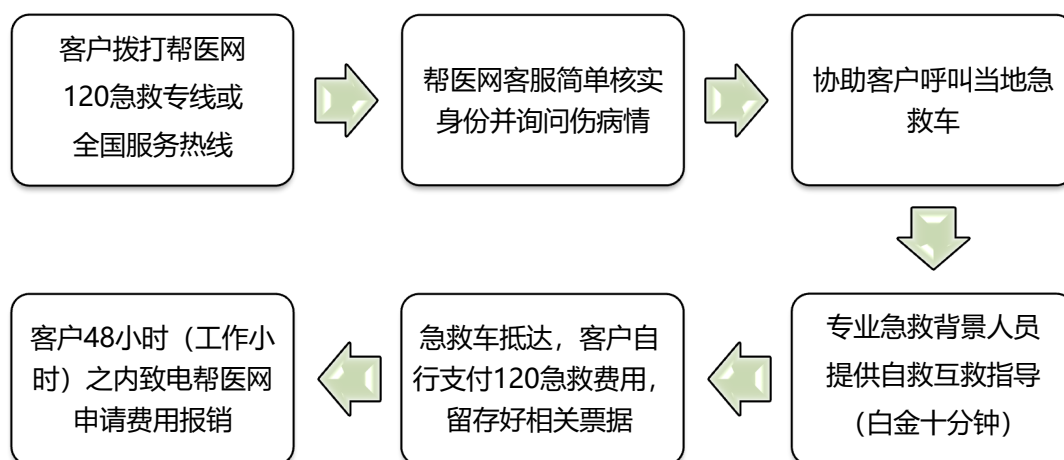
注：救护车费用仅限120急救车上实际支付的、必要的救护车费用。不包含使用救护车进行转运或转院的情况。

(二) 服务流程

被服务人因意外伤害或突发急性病需要使用 120 救护车，可拨打帮医网客服热线 400-999-7661、021-63337712（120 急救专线）或自行拨打 120 呼叫救护车。

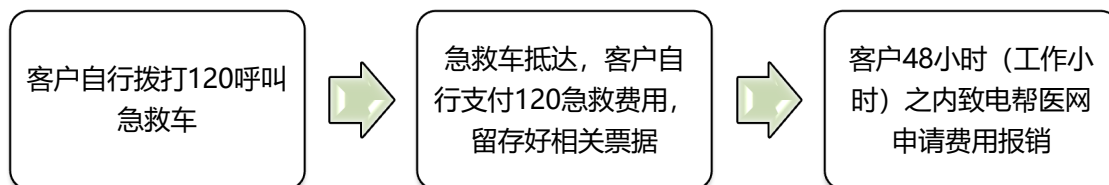
1、帮医网协助呼叫 120 救护车服务流程：

- ① 客户拨打帮医网服务热线 400-999-7661 或 120 急救专线 021-63337712，通过帮医网协助呼叫 120 救护车，可将被服务人本人所在地点，联系人，联系人电话告知客服，由客服代叫急救服务并通知家属及紧急联络人。同时，专业急救背景人员将在线指导被服务人进行必要的急救，主要为提供急救白金十分钟自救互救应急建议，以及根据被服务人病情推荐适合的急救及就诊的公立医院，供客户与 120 急救人员协商决定。
- ② 客户在使用 120 服务后支付 120 急救费用须保留好相关发票凭据，之后客户可将被服务人使用 120 救护车的具体费用及被服务人银行账号致电告知帮医网客服，并将发票寄送至帮医网提供的地址，帮医网收到后在 2 个工作日内转账至被服务人账户。



2、事后 120 救护车费用报销流程：

- ① 客户自行拨打 120 呼叫急救车，前往正规公立医院急救。
- ② 急救车抵达，客户自行支付 120 急救费用，留存好相关票据。
- ③ 客户 48 小时（工作小时）之内拨打服务热线进行费用报销，将被服务人使用 120 救护车的
具体费用及被服务人银行账号致电告知帮医网客服，并将发票寄送至帮医网提供的地址，
帮医网收到后在 2 个工作日内转账至被服务人账户。



(三) 服务标准

- 1、 服务时间：除国家法定节假日外，24 小时接受约
- 2、 服务区域：中国大陆境内

(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、 该服务仅限被保险人本人使用，且不能用于转院转运。
- 2、 被服务人向帮医网申请救护车费用报销时，须提交正规 120 服务发票。

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、 为保障服务品质，被服务人需在上述服务过程中配合提供必要资料与信息，服务机构对客户提供的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、 以上部分服务设有等待期，与指定产品保险合同一致；
- 7、 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；
- 8、 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。

附录：服务申请流程图示

肌骨康复服务——服务申请流程

当被保险人符合服务启用条件时：

1、扫描二维码，绑定保单

扫码进入服务申请页



填写投保人手机号
登录

输入被保险人姓名、身份证号绑定保单

2、选择服务项目,上传病历资料

点击服务入口
选择服务项目



完善被保险人信息,
提交病历资料预约

3、添加健康 管理师微信

客户扫码添加服务
供应商的健康管理
师企业微信



4、资料审核通 过，使用服务

1个工作日内响应，
审核资料并安排服务

