

中宏保险健康管理服务手册

中宏附加百万无忧升级版医疗保险

中宏附加百万无忧长期医疗保险（费率可调）

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。

若您投保了以下产品：

1. 中宏附加百万无忧升级版医疗保险
2. 中宏附加百万无忧长期医疗保险（费率可调）

则可享受如下健康管理服务。

服务名称	服务提供方	内容简介	备注
电话健康 咨询	好人生（上海） 健康科技有限 公司	24小时电话健康咨询服务，为被服务人提供日常生理健康咨询。	限保单被保险人使用
重疾住院 押金垫付	优加健保健康 科技（北京）有 限公司	若保单被保险人罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病需要住院治疗时，可申请重疾住院押金垫付服务。	限保单被保险人使用
就医绿通	上海恒予健康 管理咨询有限 公司	当被服务人罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病需要医疗协助时，我们将通过就医绿色通道服务，为被服务人提供个案管理及导诊、专家门诊预约、住院安排、手术安排、专业陪诊、异地就医补贴等服务。	限保单被保险人使用
心理咨询 热线	上海恒予健康 管理咨询有限 公司	当被服务人罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病需要心理协助时，根据被服务人的病情及需求，在全国合作网络内，为被服务人安排国家二级心理咨询师及以上	限保单被保险人及家属使用

		级别,同时具有 500+小时的咨询经验的专家,为被服务人和家人进行电话咨询服务。	
全球二次 诊疗意见	上海恒予健康管理咨询有限公司	当保单被服务人不幸罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病时,根据被服务人病历资料寻求国内外专家资源,提供专业医疗建议,尤其在重大疾病治疗方面,帮助被服务人得到更多支持,更多选择。	限保单被保险人使用
质子重离子绿色通道	上海恒予健康管理咨询有限公司	若被服务人被诊断患有合同约定的特定恶性肿瘤,治疗中需要用到质子重离子治疗,为其提供上海质子重离子医院就医绿色通道服务,在就医的过程中,提供协助预约挂号、预约检查、诊前提示流程规划和一对一陪同就诊,帮助被服务人能快速获得治疗安排。	限保单被保险人使用

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、 电话健康咨询

(一) 服务内容：

为被服务人提供 24 小时电话健康咨询,健康管理专家为具备执业医师资格证书的主治医师级别以上资质医生。咨询内容包括日常饮食、运动健康、体检报告解读、疾病预防等。

(二) 服务流程：

1. 当需要使用服务时，被服务人可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App，通过健康版块进入对应页面进行申请；
2. 健康专员将在线与被服务人核实信息并初步了解所需咨询的健康问题；
3. 健康专员为被服务人选择合适的健康管理专家即时进行转接；
4. 健康管理专家就被服务人问题在线解答；
5. 如遇专家坐席全忙，健康专员将为被服务人安排在半小时内回电，由健康管理专家进行解答。

(三) 服务标准

24 小时即时接听，法定节假日除外。本服务不限使用次数。

(四) 服务期限

自指定产品保险合同签发且度过犹豫期之日起，以上健康管理服务生效；

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，保单续期则服务自动延续。

(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、 重疾住院押金垫付

(一) 服务内容：

当被服务人罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病需要入院治疗时，可联系服务商申请重疾住院押金垫付服务。服务商在确认被服务人的相关信息后，对于保险责任范围内、同时在垫付服务网络内的住院押金费用进行垫付。在服务有效期内，被服务人可多次发

起住院押金垫付服务申请。

（二）服务流程

1. 当需要使用服务时，被服务人可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App，通过健康版块进入对应页面进行申请；
2. 资料收集：服务商对垫付服务进行引导及告知，收集必要资料及信息；
3. 前置审核：服务商根据被服务人情况及资料，进行前置审核，若满足垫付条件，则继续进行垫付流程；
4. 住院垫付：服务商派遣医学助理上门签署相关协议，完成住院押金垫付服务，并追踪就医情况；
5. 出院结算：服务商陪同被服务人办理出院手续，收集必要资料，并对之前垫付的金额进行出院结算；
6. 后续服务：服务商整理理赔必要材料，协助进行理赔。

（三）服务标准

- 1 个自然日内完成资料收集；资料齐全后 1 日内完成前置审核；
- 垫付审核通过后 1 日内完成住院押金垫付上门服务；
- 客户通知出院日期后 1 日内完成出院结算上门服务。

（四）服务期限

- 自指定产品保险合同签发且度过犹豫期之日起，以上健康管理服务生效；
- 保险合同等待期内确诊疾病，不可使用服务；
- 除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，保单续期则服务自动延续。

（五）注意事项

1. 如下情形不符合住院费用垫付服务使用资格
 - 1) 存在既往病史但在投保时未如实告知保险公司；
 - 2) 未确诊指定保单载明的特定疾病或重大疾病；
 - 3) 本保单年度保额已赔满；
 - 4) 保单等待期内申请服务；
 - 5) 住院事由属于保单责任免除事项；
 - 6) 医院等级或所在位置不符合服务医院列表；
 - 7) 被保险人不能在出院时提供医疗费用发票原件用于保险理赔。

三、 就医绿通

(一) 服务内容：

当被服务人罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病需要医疗协助时，我们将为被服务人提供个案管理及导诊、专家门诊预约、住院安排、手术安排、专业陪诊、异地就医补贴等服务。

- 个案管理及导诊：若被服务人罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病，由服务商为被服务人配置专属健康顾问（私人医疗官），协助被服务人进行线上个人健康档案的建立，归档内容包括但不限于：身体基础健康指标、就诊记录、日常用药情况。同时私人医疗官将协助被服务人提供医疗咨询或顾问建议，在医疗资源范围内，为被服务人推荐合适的医疗机构并协助安排门诊及入院，管理被服务人就医治疗的全过程。
- 专家门诊预约：若被服务人罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病，由服务商协调为被服务人预约三甲医院副主任及以上级别的专家门诊挂号。被服务

人可指定医院、科室、不可指定专家。健康顾问将会根据被服务人具体病情，为其推荐该疾病治疗领域靠前的专家。在服务有效期内，被服务人每个保单年度可享有本服务 1 次。

- 住院安排：若被服务人罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病，被服务人在持有《住院通知单》情况下，由服务商根为被服务人安排全国大中型城市的三甲医院的加急入院（不可指定专家），帮助被服务人解决住院难的困惑。在服务有效期内，被服务人每个保单年度可享有本服务 1 次。
- 手术安排：若被服务人罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病，在被服务人入院后，由服务商协调相关专家优先安排手术（不可指定专家）。在服务有效期内，被服务人每个保单年度可享有本服务 1 次。
- 检查加急：当被服务人罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病，在服务商合作医疗网络内就医，同时持有检查预约单情况下，可根据被服务人病情及需求，为被服务人协调安排 B 超、彩超、CT、PET-CT、胃镜、肠镜、肾脏穿刺、腰椎穿刺、MRI 等 9 个项目的检查加急。在服务有效期内，被服务人每个保单年度可享有本服务 3 次。
- 专业陪诊：若被服务人罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病，需要使用专家门诊预约、住院安排、手术安排、检查加急等服务时，由供应商协调熟悉医院服务流程的专业陪诊人员，为被服务人提供全程就医陪同，包括提前 30 分钟到院、建卡取号、引导就诊、排队缴费、协助医患沟通、预约检查、代取药、代取报告、住院材料办理、出院费用结算等贴心服务，被服务人只需在约定时间内到达医院，节省等候时间。
- 异地就医补贴：当被服务人使用服务商安排的绿通服务需要前往非居住/首诊城市

就医时，由服务供应商对被服务人本人前往异地发生的交通和住宿费用进行补贴。

省内最高 2000 元/年，省外最高 5000 元/年。

(二) 服务流程

- 1) 当需要使用服务时，被服务人可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App，通过健康版块进入对应页面进行申请；
- 2) 服务专员将收集被服务人现有病历资料并进行整理，评估是否可以启动服务；
- 3) 在被服务人的申请获得受理后，健康专员将根据服务需要，联系被服务人并向被服务人收集相关医疗记录；
- 4) 健康专员将根据病情，向被服务人推荐或由被服务人指定相关医院和科室，进行就医安排；
- 5) 就诊前一日，健康专员将致电被服务人确认就诊当日会面时间地点信息，并提示被服务人携带相关证件；
- 6) 健康专员将陪同被服务人完成整个就医过程。

(三) 服务标准

序号	项目内容	承诺时效及服务标准
1	专家门诊预约	服务反馈时效：1-2 个工作日；完成时效：3-7 个工作日内；
2	住院安排	服务反馈时效：2-4 工作日；完成时效：5-10 个工作日内
3	手术安排	服务反馈时效：2-4 工作日；完成时效：5-10 个工作日内
4	检查加急	服务反馈时效：1-2 工作日；完成时效：3-5 个工作日内
5	个案管理及导诊	\
6	专业陪诊	服务反馈时效：1 工作日；完成时效：就诊、入院或出院当日
7	异地就医补贴	服务反馈时效：1 工作日；完成时效：15 个工作日内（被服务

		人需在就医后 10 个工作日内发起补贴申请)
--	--	------------------------

(四) 服务期限

自指定产品保险合同签发且度过犹豫期之日起，以上健康管理服务生效；

保险合同等待期内确诊疾病，不可使用服务；

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，保单续期则服务自动延续。

(五) 注意事项

1. 相关服务须在被保险人患有或怀疑患有特定疾病或重大疾病时方可启动，且服务有等待期，与产品等待期一致。覆盖病种以指定保单载明的特定疾病或重大疾病列表为准。
2. 专家意见在被服务人所提供的检查报告基础上给出。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。
3. 关于异地就医补贴的服务说明，
 - 1) 异地就医的定义：就诊本人户口所在地与就诊医院所在地为不同城市。若为常住地至户口所在地异地就医，需提供被服务人常住地长期居住证等有效证件；
 - 2) 被服务人需在就诊后 10 个工作日内发起异地就医补贴申请；
 - 3) 异地就医补贴内容包括不限于：
 - ① 火车费（高铁/动车仅限二等座）、飞机费（仅限经济舱）、自驾出行产生的加油
费、高速公路过路费
 - ② 就医当地停车费、打车费

- ③ 就医当地住宿费用
- ④ 120 转运费用
- 4) 费用凭证要求：
 - ① 交通费——火车费或飞机费，需提供带有就诊人个人信息的发票和付款截图
 - ② 交通费——加油费、高速公路过路费、停车费、打车费等，需提供带有指定抬头的发票（或定额发票）和付款凭证截图
 - ③ 120 转运费——需提供医疗发票和付款凭证截图
 - ④ 住宿费——需提供就诊当地的带有指定抬头的发票和付款凭证截图
 - ⑤ 就诊本人名下有效银行卡账号：姓名、开户行、银行账号
- 5) 发票提示：除被服务人本人的飞机票、火车票外，涉及的其余发票需开具指定抬头发票，请于开票前提前与服务方沟通，避免影响后续费用报销；
- 6) 被服务人提交申请同时，需要提供就诊人的就医证明（包括但不限于挂号单、发票、住院单等）；所提供的一切凭证需符合发生医疗服务前后时间范围，并发送至服务方指定邮箱。

四、 心理咨询热线

(一) 服务内容：

若被服务人罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病，根据被服务人的病情及需求，在服务商合作网络内，为被服务人及其家人安排国家二级心理咨询师及以上级别，同时具有 500+小时的咨询经验的专家，为被服务人及其家人进行电话咨询服务。

在服务有效期内，被服务人及其家属每个保单年度可享有本服务 6 次。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后,可下载中宏保险 MOVE App 并使用投保时提交的手机号注册,根据引导完成身份认证;
2. 进入 MOVE App 健康版块,并进入对应页面,即可查看和使用服务;
3. 服务商核实被服务人信息,确认服务需求;
4. 收集被服务人病历等相关资料,并根据被服务人需求协调医疗资源;
5. 1-2 个工作日内完成心理专家预约;
6. 预约完成后,心理专家在 1 个工作日内为被服务人及其家人提供电话咨询服务。

(三) 服务标准

心理专家为国家二级心理咨询师及以上级别,同时具有 500+小时的咨询经验的专家。

1-2 个工作日内完成心理专家预约,预约完成后 1 个工作日内提供服务。

(四) 服务期限

自指定产品保险合同签发且度过犹豫期之日起,以上健康管理服务生效;

保险合同等待期内确诊疾病,不可使用服务;

除《健康管理服务协议》另有约定外,本服务有效期为一年,保单续期则服务自动延续。

(五) 注意事项

心理专家提供的咨询建议仅供参考,中宏保险就服务中提供的咨询建议不承担任何法律责任。

五、 全球二次诊疗意见

(一) 服务内容:

若被服务人罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病,根据被服务人的病情

及需求，提供咨询全国知名三甲医院主任级专家向被服务人提供专业书面医疗建议，或咨询海外知名医院及专家向被服务人提供专业书面医疗建议的服务。在服务有效期内，被服务人每个保单年度可享有本服务 1 次。

(二) 服务流程：

1. 保单度过等待期后，可下载中宏保险 MOVEApp 并使用投保时提交的手机号注册，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVE App 健康版块，并进入对应页面，即可查看和使用服务；
3. 服务商核实被服务人信息，确认服务需求；
4. 收集被服务人病历等相关资料，并根据被服务人需求协调医疗资源。

(三) 服务标准

国内专家 1-2 个工作日、海外专家 3-5 个工作日内为被服务人完成专家资源预约；

国内专家 3-7 个工作日、海外专家 5-15 个工作日内为被服务人出具第二诊疗意见报告。

(四) 服务期限

自指定产品保险合同签发且度过犹豫期之日起，以上健康管理服务生效；

保险合同等待期内确诊疾病，不可使用服务；

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，保单续期则服务自动延续。

(五) 注意事项

第二诊疗意见报告在被服务人所提供的检查报告基础上给出，本服务不可指定专家。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。

六、 质子重离子绿通

(一) 服务内容：

当被服务人罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病或重大疾病，根据被服务人的病情需求，为被服务人做初步分析和筛选。可为被服务人安排上海质子重离子医院健康咨询评估、医院预约就诊、住院安排等服务。在服务有效期内，被服务人每个保单年度可享受本服务 1 次。

(二) 服务流程

1. 当需要使用服务时，被服务人可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App，通过健康版块进入对应页面进行申请；
2. 服务商服务专员将收集被服务人现有病历资料并进行整理，评估是否可以启动服务；
3. 2 周内为被服务人安排专家面诊；
4. 专案经理协助追踪院内 MDT 评估、建模等流程进度，了解进展；
5. 4-6 周协助被服务人完成住院安排。

(三) 服务标准

2 周内为被服务人安排专家面诊；

4-6 周协助被服务人完成住院安排。

(四) 服务期限

自指定产品保险合同签发且度过犹豫期之日起，以上健康管理服务生效；

保险合同等待期内确诊疾病，不可使用服务；

除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期为一年，保单续期则服务自动延续。

(五) 注意事项

1. 不适合的情况：病理尚未确诊的肿瘤患者；有多发转移及终末期患者；血液系统肿瘤（白血病、多发性骨髓瘤等）；同一肿瘤部位已接受过2次及以上放射治疗的患者；已进行放射性粒子植入治疗的患者；食管癌、胃癌、结直肠癌等；无法较长时间保持俯卧或仰卧体位的患者。
2. 是否预约成功以上海质子重离子医院门诊要求为准。

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. 随着中宏保险健康管理服务体系的运营与完善，本服务手册中合作的供应商以及服务内容有可能变更或者扩展。如有变更或扩展，中宏保险将通过官方网站、中宏保险微信公众号、MOVE APP 等官方途径提前公布相关的修订内容；
4. 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；
5. 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；
6. 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；
7. 以上部分服务设有等待期，与指定产品保险合同一致；
8. 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；

9. 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我公司全国被服务人服务热线 95383,我们会热忱服务。

附件 1：绿色通道服务网络



扫码查看

附件 2：住院押金垫付可预约城市

*垫付服务仅覆盖下述城市的二级及以上公立医院

一线城市（7 城）	
北京市	广州市
上海市	深圳市
天津市	成都市
重庆市	
安徽省（17 城）	
合肥市	蚌埠市
芜湖市	阜阳市
铜陵市	黄山市
淮南市	宿州市
安庆市	宣城市
马鞍山市	六安市
亳州市	淮北市
巢湖市	滁州市
池州市	
福建省（9 城）	
厦门市	龙岩市

福州市	南平市
莆田市	漳州市
泉州市	三明市
宁德市	
甘肃省（13 城）	
兰州市	平凉市
酒泉市	白银市
天水市	临夏回族自治州
庆阳市	张掖市
武威市	定西市
嘉峪关	金昌市
陇南市	
广东省（19 城）	
江门市	揭阳市
惠州市	梅州市
云浮市	韶关市
佛山市	湛江市
汕头市	河源市
中山市	潮州市
东莞市	肇庆市
珠海市	茂名市
汕尾市	阳江市
清远市	
广西省（14 城）	
南宁市	贺州市
百色市	崇左市

贵港市	钦州市
柳州市	北海市
玉林市	来宾市
桂林市	防城港市
河池市	梧州市
贵州省（9 城）	
黔西南布依族苗族自治州	铜仁市
遵义市	黔东南苗族侗族自治州
贵阳市	六盘水市
黔南布依族苗族自治州	毕节市
安顺市	
海南省（6 城）	
三亚市	万宁市
海口市	琼海市
儋州市	三沙市
河北省（11 城）	
唐山市	保定市
廊坊市	邢台市
石家庄市	沧州市
秦皇岛市	衡水市
承德市	张家口市
邯郸市	
河南省（18 城）	
郑州市	开封市
信阳市	漯河市
驻马店市	新乡市

洛阳市	鹤壁市
平顶山市	周口市
南阳市	安阳市
许昌市	济源市
焦作市	濮阳市
三门峡市	商丘市
黑龙江省（12 城）	
哈尔滨市	佳木斯市
齐齐哈尔市	黑河市
大庆市	伊春市
鹤岗市	绥化市
双鸭山市	牡丹江市
鸡西市	七台河市
湖北省（16 城）	
武汉市	孝感市
咸宁市	随州市
宜昌市	恩施土家族苗族自治州
荆门市	黄冈市
十堰市	襄樊市
荆州市	潜江市
鄂州市	黄石市
襄阳市	天门市
湖南省（14 城）	
长沙市	娄底市
怀化市	邵阳市
衡阳市	岳阳市

湘西土家族苗族自治州	郴州市
湘潭市	常德市
株洲市	永州市
张家界市	益阳市
吉林省（9 城）	
长春市	松原市
吉林市	延边朝鲜族自治州
辽源市	白山市
四平市	白城市
通化市	
江苏省（13 城）	
苏州市	扬州市
无锡市	南通市
盐城市	淮安市
南京市	连云港市
常州市	宿迁市
徐州市	镇江市
泰州市	
江西省（11 城）	
南昌市	景德镇市
上饶市	鹰潭市
赣州市	抚州市
九江市	新余市
萍乡市	宜春市
吉安市	
辽宁省（14 城）	

大连市	阜新市
沈阳市	葫芦岛市
本溪市	丹东市
锦州市	辽阳市
抚顺市	盘锦市
鞍山市	铁岭市
朝阳市	营口市
内蒙古自治区（9 城）	
呼和浩特市	鄂尔多斯市
包头市	呼伦贝尔市
赤峰市	巴彦淖尔市
通辽市	乌兰察布市
乌海市	
宁夏回族自治区（5 城）	
银川市	固原市
中卫市	吴忠市
石嘴山市	
青海省（1 城）	
西宁市	
山东省（17 城）	
青岛市	枣庄市
济南市	济宁市
临沂市	滨州市
淄博市	莱芜市
潍坊市	菏泽市
日照市	德州市

烟台市	威海市
泰安市	东营市
聊城市	
山西省（11 城）	
太原市	大同市
运城市	临汾市
长治市	吕梁市
晋中市	晋城市
忻州市	朔州市
阳泉市	
陕西省（10 城）	
西安市	榆林市
咸阳市	延安市
安康市	汉中市
宝鸡市	渭南市
商洛市	铜川市
四川省（19 城）	
雅安市	自贡市
德阳市	宜宾市
泸州市	乐山市
达州市	资阳市
遂宁市	攀枝花市
眉山市	绵阳市
内江市	凉山彝族自治州
南充市	甘孜藏族自治州
广元市	广安市

巴中市	
西藏自治区（6 城）	
日喀则	昌都
林芝	山南
拉萨市	那曲
新疆自治区（6 城）	
乌鲁木齐市	石河子市
巴音郭楞蒙古自治州	昌吉回族自治州
伊犁哈萨克自治州	克拉玛依市
喀什市	—
云南省（11 城）	
昆明市	红河哈尼族彝族自治州
普洱市	大理白族自治州
临沧市	保山市
曲靖市	文山壮族苗族自治州
丽江市	迪庆藏族自治州
昭通市	
浙江省（11 城）	
温州市	衢州市
金华市	湖州市
台州市	丽水市
杭州市	舟山市
绍兴市	嘉兴市
宁波市	

