

中宏保险健康管理服务手册

臻享无忧百万医疗保障

臻享无忧百万医疗保障-202501-DG-01

本服务手册旨在协助您（投保人）详细全面了解中宏人寿保险有限公司（下称“本公司”）为被保险人提供的健康管理服务内容

若您所投保臻享无忧百万医疗保障，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2022年1月24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
电话医生	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。	
重疾治疗服务礼包-就医绿通	上海恒予健康管理咨询有限公司	当被服务人罹患或疑似罹患重大疾病需要医疗协助时，提供私人医疗官个案管理、专家门诊预约、专家住院及手术协调、检查加急、全程导医陪诊、异地就医补贴、重疾心理关爱、全球二次诊疗意见、质子重离子绿色通道等服务。	
重疾治疗服务礼包-住院垫付	优加健保健康科技（北京）有限公司	若保单被保险人确认罹患保险合同中约定的重大疾病需要住院治疗时，可申请重疾住院押金垫付服务。	
特定药品健康服务	上海镁信健康科技有限公司	【适用于优享款、尊享款和钻石款】 第三方服务商为被保险人提供用药咨询、门诊绿色通道、基因检测安排、特定药品购买协助等服务。	

以上服务将在对应服务网络内展开，详情请参考以下细则。

注：“特定药品健康服务”详见产品页投保须知《特定药品健康服务 服务指南》及《CAR-T疗法用药说明》

一、电话医生

(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电话医生服务专线 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、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。

二、重疾治疗服务礼包-就医绿通

(一) 服务内容

当被服务人罹患或疑似罹患重大疾病需要医疗协助时，我们将通过为被服务人提供私人医疗官个案管理、专家门诊预约、专家住院及手术协调、检查加急、全程导医陪诊、异地就医补贴、重疾心理关爱、全球二次诊疗意见、质子重离子绿色通道等服务。

- 1、私人医疗官个案管理：若被服务人罹患或疑似罹患重大疾病，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重疾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。
- 2、专家门诊预约：若被服务人罹患或疑似罹患重大疾病，需要专家门诊就医，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。
- 3、专家住院及手术协调：若被服务人罹患或疑似罹患重大疾病，被服务人在持有《住院通知单》情况下，由服务商根据被服务人的病情和需求，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；若被服务人罹患或疑似罹患重大疾病，在被服务人入院后，由服务商根据被服务人意愿及病情需求（符合实际病情的需要），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住院、手术协调服务各1次。
- 4、检查加急：当被服务人罹患或疑似罹患重大疾病，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、MRI、胃镜、肠镜、肾脏穿刺、腰椎穿刺等9个项目的检查服务流程。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。

- 5、 全程导医陪诊：若被服务人罹患或疑似罹患重大疾病，由熟悉医院服务流程的专业医护人员，为被服务人提供全程就医陪同，包括医护提前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。
- 6、 异地就诊补贴：当被服务人罹患或疑似罹患重大疾病的情况下，使用服务需要前往非居住/首诊城市就医时，服务商将报销被服务人本人前往异地发生的交通和住宿费用。省内最高2000元/年，省外最高5000元/年。
- 7、 重疾心理关爱：若被服务人罹患或疑似罹患重大疾病，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，为被服务人和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。
- 8、 全球二次诊疗意见：若被服务人罹患或疑似罹患重大疾病，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。
- 9、 质子重离子绿色通道：当被服务人罹患或疑似罹患重大疾病，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有本服务1次。

(二) 服务流程

私人医疗官个案管理、专家门诊预约、专家住院及手术协调、检查加急、全程导医陪诊、异地就医补贴

- 1、 当需要使用服务时，被服务人可拨打服务商**恒予健康热线400-967-6500**提出服务申请；
- 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，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。

重疾心理关爱

- 1、 当需要使用服务时，被服务人可拨打服务商**恒予健康热线400-967-6500**提出服务申请；
- 2、 服务商核实被服务人信息，确认服务需求；
- 3、 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；
- 4、 1-2个工作日内完成心理专家预约；
- 5、 预约完成后，心理专家在1个工作日内为被服务人及家人提供电话咨询服务。

全球二次诊疗意见

- 1、 当需要使用服务时，被服务人可拨打服务商**恒予健康热线400-967-6500**提出服务申请；
- 2、 服务商核实被服务人信息，确认服务需求；
- 3、 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；
- 4、 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；
- 5、 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。

质子重离子绿色通道

- 1、 当需要使用服务时，被服务人可拨打服务商**恒予健康热线400-967-6500**提出服务申请；
- 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、 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。

- 6、 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。
- 7、 是否预约成功以上海质子重离子医院门诊要求为准。

异地就医补贴

- 1、 在被服务人因罹患或疑似罹患重大疾病需要前往异地城市就医的，可拨打服务商**恒予健康**热线**400-967-6500**进行异地就医补贴申请；
- 2、 异地就医的定义：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；
- 3、 **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；**
- 4、 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
- 5、 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
- 6、 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。

服务商发票抬头信息：

名称：上海恒予健康管理咨询有限公司

税号：91310112MA1GBAW551

7、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。

以上服务可能需要被服务人配合提供病历、有效银行卡账号，被服务人可以决定是否提供。**请注意保护个人信息，中宏保险不对被服务人本人直接提供个人信息给到服务商的行为承担任何法律责任。**

(三) 服务标准

- 1、 工作时间：周一至周日7*24小时（全年无休）
- 2、 服务反馈时效：工作时间内接到被服务人服务需求后，医学顾问半小时内响应并按要求主动发起联系被服务人。

序号	项目内容	承诺时效及服务标准
1	私人医疗个案管理	\
2	专家门诊预约	服务反馈时效：1-2个工作日；完成时效：平均3-7个工作日内
3	专家住院及手术协调	服务反馈时效：2-4工作日；完成时效：平均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：平均3-5个工作日内
5	全程导医陪诊	服务反馈时效：1工作日；完成时效：就诊、入院或出院当日
6	异地就医补贴	服务反馈时效：1工作日；完成时效：平均15个工作日内（被服务人需在出院后10个工作日内发起补贴申请）
7	重疾心理关爱	平均1-2个工作日内完成心理专家预约；预约完成后，心理专家在1个工作日内为被服务人及家人提供电话咨询服务。
8	全球二次诊疗意见	国内专家平均1-2个工作日、海外专家平均3-5个工作日内为被服务人完成专家资源预约；国内专家平均3-7个工作日、海外专家平均5-15个工作日为被服务人出具第二诊疗意见报告。

9	质子重离子绿色通道	平均2周内为被服务人安排专家面诊；平均4-6周协助被服务人完成住院安排。
---	-----------	--------------------------------------

(四) 服务期限

重疾治疗相关服务须在被服务人患有或怀疑患有重疾时方可启动，且服务有等待期，与保险产品等待期一致；等待期结束后，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。

(五) 注意事项

- 1、 服务覆盖病种以产品条款《中宏臻享无忧医疗保险》所指的126种特定疾病列表为准。
- 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、 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 未确诊下方重疾列表约定的重大疾病；
 - 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 被服务人不能在出院时提供医疗费用发票原件用于保险理赔。

三、重疾治疗服务礼包-住院垫付

(一) 服务内容

若被服务人确认患有保险合同约定的重大疾病时，可联系服务商申请住院押金垫付服务。服务商在确认被服务人的相关信息后，对在保险责任范围内、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，被服务人可拨打服务商**优加健康**热线**400-819-6660**提出服务申请；
- 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，并追踪诊中就医情况；
- 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。

温馨提示：垫付服务决定不代表保险公司最终理赔决定，即使未能使用垫付服务，被服务人仍可向我司提出理赔申请。

(三) 服务标准

- 1、 工作时间：9：00-21：00（全年无休）
- 2、 服务反馈时效：工作时间内接到被服务人服务需求后，医学顾问半小时内响应并按要求主动发起联系被服务人。
- 3、 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。
- 4、 垫付网络：覆盖垫付网络内的二级及以上公立医院，城市清单可参考附件。

(四) 服务期限

重疾住院垫付服务须在被服务人确认患有保险合同约定的重大疾病方可启动，且服务有等待期，与保险产品等待期一致；等待期结束后，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。

(五) 注意事项

- 1、 服务覆盖病种以产品条款《中宏臻享无忧医疗保险》所指的126种特定疾病列表为准。
- 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、 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 未确诊下方重疾列表约定的重大疾病；
 - 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 被服务人不能在出院时提供医疗费用发票原件用于保险理赔。

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客户服务热线 95383，我们会热忱服务。

附件一：重疾治疗服务礼包-服务网络清单

1、就医绿通服务网络



扫码查看

2、住院押金垫付可预约城市

覆盖以下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	