

中宏保险健康管理服务手册

本服务手册适用于：

1. 中宏健康守卫恶性肿瘤 A 款疾病保险
2. 中宏健康守卫恶性肿瘤 B 款疾病保险

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。

若您所投保中宏健康守护恶性肿瘤 A 款疾病保险、中宏健康守护恶性肿瘤 B 款疾病保险，保单为有效状态，且达到表格中所列保额要求，则可享受如下健康管理服务。

注：保单递交时间指您的投保申请文件正式提交到我司的日期

健康管理服务内容：

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，为被保险人提供日常健康咨询。	无保额要求
MDT 多学科会诊	北京启泰元康健康科技有限公司	当保单被保险人不幸罹患或疑似罹患保险合同约定的特定疾病时，为被保险人提供三甲医院副主任以上级别医师多学科会诊。	无保额要求
特定疾病康复支持	上海抚理健康管理咨询有限公司	当保单被保险人不幸罹患保险合同约定的特定疾病并入院接受治疗后，由专业医生专门管理，为被保险人提供全面康复支持服务。	您的单张保险单载明的主险保险金额大于等于 20 万元，方可享受该项服务。
特定疾病住院护工服务	上海抚理健康管理咨询有限公司	当保单被保险人不幸罹患保险合同约定的特定疾病需要住院时，在住院期间提供累计不超过 2 次/年（限 30 天/年）的住院护工服务。	您的单张保险单载明的主险保险金额大于等于 20 万元，方可享受该项服务。

结节管理服务	上海善恩健康管理 服务有限公司	1) 三甲医院专家对被服务人的结节情况(需持有 CT 或钼靶影像件资料), 进行阅片并出具评估报告, 1 次/年。 2) 由服务商协调结节相关的检查及门诊安排及全程陪诊服务, 2 次/年。	您的单张保险单载明的主险保险金额大于等于 20 万元, 方可享受该项服务。
--------	--------------------	---	---------------------------------------

以上服务将在对应服务网络内展开, 详情请参考以下细则。

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, 进行服务申请;
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。

(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；在服务有效期内，被服务人可享有该服务的次数不限。

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、 MDT 多学科会诊

(一) 服务内容：

MDT 多学科会诊是一种先进的肿瘤治疗模式。当保单被保险人不幸罹患或疑似罹患保险合同中约定的特定疾病时，将为被服务人安排北京、上海、广州、成都等主要城市权威三甲医院副主任级别以上医生组成专家小组，开展多学科会诊。包括外科、内科、影像科、病理科及其他相关科室。

(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. 个案管理师将在与被服务人核实相关信息后，进行初步健康评估，挑选适合的专家组。个案管理师将在服务期间负责被服务人的全程体验；
3. 被服务人需要按照个案管理师指引，提供必要的诊断证明、病理报告、影像资料等相关病历信息，以便后续服务的顺利进行，信息审核及服务资格判定将在 3 个工作日内完成；
4. 权威专家团队将在 10 个工作日内组建完成。被服务人可获得专业治疗方案建议；
5. 详细会诊报告将在会诊结束后 5 个工作日内完成，并将根据被服务人的要求发送电子报告。

(三) 服务标准

1. 开展 MDT 多学科专家会诊时长约 0.5 小时-1 小时；
2. 专家组成员均具备副主任及以上级别资质；
3. 专家组组建时间：提交完整资料并确认启动后的 10 个工作日内；
4. 会诊报告：在会诊结束后 5 个工作日内完成；
5. 服务可提供城市：北京、上海、广州、成都、深圳、成都、重庆、天津、太原、沈阳、长春、哈尔滨、南京、杭州、福州、济南、郑州、武汉、长沙、南宁、西安、兰州、贵阳、昆明。

(四) 服务期限

自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；

在服务有效期内，被服务人可享有该服务 1 次；

在保险合同等待期内确诊的疾病，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

专家组意见在被服务人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。

三、 特定疾病康复支持

(一) 服务内容：

当保单被保险人不幸罹患保险合同约定的特定疾病并入院接受治疗的，在被保险人出院后，将为被服务人安排专业医生专门管理，并提供上门康护指导、专人管理、复诊安排等一系列康复支持服务。

服务项目	服务内容	服务次数 (服务有效期内)
特 定 疾 病 康 复支持	院后康护指导书-远程医生对出院评估获得的量表信息进行解读,定制专属《居家康护指导书》，以电子版方式发送给客户。	1 次/年
	院后居家上门康复指导-根据《居家康护指导书》，专业护士定期主动上门为患者提供康复指导。每月 1 次，为期 3 个月。	3 次/年

特定疾病康复支持	院后居家上门护理服务-根据病情需要,在服务范围内派遣专业护士提供上门护理服务。(患者/家属提出需求,2个工作日内上门)	3次/年
	院后远程居家康护跟进及指导-服务启动后的180天内,由专业人员为客户提供一对一康复指导	不限次(服务启动后180天内)
	医疗网络内公立医院康复科预约陪诊服务,可在3-7个工作日内完成预约	3次/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. 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

- 1、院后康护指导书:收集完整材料后48小时内出具
- 2、院后居家上门康复指导&院后居家上门护理:指导书出具后1个月内可预约
- 3、院后远程居家康护跟踪及指导:服务启动后180天内
- 4、医疗网络内公立医院康复科预约陪诊服务:3-7个工作日内完成

(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;在服务有效期内,被服务人最多可申请1次特定疾病院后康复支持服务;

保险合同等待内确诊疾病，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

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；

若被服务人在服务启动后规定时限内未使用完相应的服务权益，则剩余的服务权益自动失效。

四、 特定疾病住院护工服务

(一) 服务内容：

当保单被保险人不幸罹患保险合同约定的特定疾病需要住院时，在住院期间提供累计不超过 30 天/年的住院护工服务（被服务人每个保单年度至多可以申请服务 2 次），48 小时内安排护工，提供包括基本生活照顾、清洁卫生、关怀陪同等服务。

(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. 确认服务启动后，服务专员将与被服务人取得联系，并在 48 小时内安排住院护工。

(三) 服务标准

1. 服务安排时效为 48 小时；
2. 本服务默认为被服务人安排一对一专属护工，如因医院规定等客观原因导致外部护

工无法进入的，服务商将为被服务人安排护工一对多服务。

3. 住院护工服务内容包括：基本生活照护（饮食照护、排泄照护、生活技能照护、休憩照护等），专项照护（舒适照护、安全照护等）、清洁与卫生照护（个人卫生照护、环境卫生照护、物品与用具清洁等）等。

(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；在服务有效期内，被服务人在每个保单年度至多使用 2 次（合计不超过 30 天）的住院护工服务。

保险合同等待内确诊疾病，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. 住院护工服务不支持患有传染类疾病、精神类疾病等可能对陪护人员造成人身及财产损害的疾病；不支持产科、急诊科、康复科、整容整形科以及 ICU/CCU 重症监护等科室的陪护服务。如权益人家属故意隐瞒病情，中宏及其服务商有权单方拒绝提供服务。
2. 如被服务人需变更/取消已预约服务，需提前 24 小时通知服务供应商。

五、 结节管理服务

(一) 服务内容：

- a) 结节阅片服务：在服务观察期后，当被服务人经医学检查发现的结节（仅限肺结节、乳腺结节），可申请由服务商安排三甲医院专家对影像资料中结节情况进行阅片。

根据阅片结果，评估结节的风险状况，出具阅片报告，反馈专家解读意见，为后续随访及就医提供相应建议。在服务有效期内，被服务人每个保单年度可享有该服务 1 次。

- b) 结节随访服务：在服务观察期后，根据被服务人的结节情况，服务商可协助被服务人安排三甲医院相关科室的结节随访服务（包含 1 次代开检查单及 1 次三甲医院专家门诊预约及陪诊服务）。在服务有效期内，被服务人每个保单年度可享有该服务 2 次。

(二) 服务流程

1. 结节阅片服务

- 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) 服务专员在确认被服务人身份后，被服务人需将相关就医资料，如诊断报告及影像件（需提供 CT 或钼靶影像件），并以到付形式快递至服务商指定地点，如为电子档的可通过邮件等方式提交；
- 3) 在收到完整资料后的 7 个工作日内，服务商将协调三甲医院相关科室副高及以上专家出具诊断建议报告书（经专家本人签字），并将电子档扫描件通过邮件等方式发送至客户；
- 4) 如被服务人对报告有疑问的，可向服务商发起申请，服务商将在 3 个工作日内安排全科电话医生进行在线说明解答；

2. 结节随访服务

- 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) 根据客户需求，服务商将安排健康专员上门取医保卡，并在指定医院代开检查单，安排客户完成相关检查；
- 3) 如被服务人需要安排后续的门诊预约服务，可在服务服务商将在 5 个工作日内完成门诊预约并实现就医，预约成功后，服务商将发送预约信息给被服务人；
- 4) 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，服务商将会安排最近的一次预约并与被服务人进行沟通确认；
- 5) 就诊前一天，陪诊人员将致电被服务人提醒并确认就诊事宜，并约定到达医院的时间和地点；
- 6) 陪诊人员将提前到达医院等待被服务人，并进行排队挂号（需被服务人提供医保卡）等服务，陪诊人员提供全程导诊服务，包括但不限于排队缴费、预约检查、排队取号等；
- 7) 如被服务人需取消预约，需要至少提前 2 个工作日告知服务商，否则视为当次服务已使用。

(三) 服务标准

1. 服务次数：在服务有效期内，被服务人每年最多可申请 1 次结节阅片服务，在第一次使用结节阅片服务 2 年内，被服务人可享有 2 次结节随访服务（每次结节随访服务包含 1 次代开检查单和 1 次专家门诊预约陪诊服务）。
2. 肺结节客户需协助提供 CT 影像件、乳腺结节客户需协助提供钼靶影像件，服务商收到完整材料起 7 个工作日内安排专家阅片并将结果反馈被服务人；

3. 根据专家评估结果需要进一步检查或治疗的，被服务人提出服务申请后在 5 个工作日内完成代开检查单或门诊安排；
4. 预约服务受理时间为周一至周五 9:00-18:00，周六、日及国家法定节假日的预约将在下一个工作日受理；
5. 申请结节随访服务的疾病需与结节诊断疾病相一致；
6. 结节随访服务覆盖中宏保险所有营业网点所在城市三甲级别医院。

(四) 服务期限

自指定产品保险合同签发之日起，以上健康管理服务生效；

本服务观察期为 30 天，观察期后首次发生的结节（以提交的影像资料和诊断报告为准）方可使用该服务；

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

专家意见在被服务人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。

若被服务人在服务启动后规定时限内未使用完相应的服务权益，则剩余的服务权益自动失效。

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客户服务热线 95383,我们会热忱服务。

附件一：MDT 多学科会诊医院列表

省份	城市	医院级别	医院名称
北京	北京	三甲	北京协和医院
北京	北京	三甲	北京大学第一医院
北京	北京	三甲	北京大学人民医院
北京	北京	三甲	北京大学肿瘤医院
北京	北京	三甲	中国医学科学院附属肿瘤医院
北京	北京	三甲	中国人民解放军总医院
北京	北京	三甲	首都医科大学附属北京朝阳医院
北京	北京	三甲	首都医科大学附属北京天坛医院
北京	北京	三甲	首都医科大学附属宣武医院
北京	北京	三甲	首都医科大学附属北京同仁医院
北京	北京	三甲	北京阜外心血管病医院
天津	天津	三甲	天津市肿瘤医院
山西	太原	三甲	山西省肿瘤医院
辽宁省	沈阳	三甲	辽宁省肿瘤医院
辽宁省	沈阳	三甲	沈阳市肿瘤医院
吉林	长春	三甲	吉林省肿瘤医院（吉林省第二人民医院）
黑龙江	哈尔滨	三甲	哈尔滨医科大学附属肿瘤医院（哈医大三院）
上海	上海	三甲	复旦大学附属华山医院
上海	上海	三甲	复旦大学附属中山医院
上海	上海	三甲	复旦大学附属肿瘤医院
上海	上海	三甲	上海交通大学附属瑞金医院
上海	上海	三甲	上海交通大学附属胸科医院
上海	上海	三甲	上海交通大学医学院附属新华医院
上海	上海	三甲	同济大学附属肺科医院
江苏	南京	三甲	江苏省肿瘤医院
浙江	杭州	三甲	杭州市第六人民医院

浙江	杭州	三甲	浙江省肿瘤医院
福建	福州	三甲	福建省肿瘤医院
山东	济南	三甲	山东省肿瘤医院
河南	郑州	三甲	河南省肿瘤医院
湖北	武汉	三甲	湖北省肿瘤医院
湖南	长沙	三甲	湖南省肿瘤医院
广东	深圳	三甲	北京大学深圳医院
广东	广州	三甲	广东省第二人民医院
广东	广州	三甲	广州市胸科医院
广东	广州	三甲	中山大学附属第一医院
广东	广州	三甲	中山大学附属口腔医院
广东	广州	三甲	中山大学附属肿瘤医院
广西	南宁	三甲	广西肿瘤医院
陕西	西安	三甲	陕西省肿瘤医院
甘肃	兰州	三甲	甘肃省肿瘤医院
重庆	重庆	三甲	重庆市肿瘤医院
贵州	贵阳	三甲	贵州省肿瘤医院
云南	昆明	三甲	云南省肿瘤医院
四川	成都	三甲	中国人民解放军成都军区总医院
四川	成都	三甲	成都第三人民医院
四川	成都	三甲	成都市第二人民医院
四川	成都	三甲	成都市第四人民医院
四川	成都	三甲	成都市第一人民医院
四川	成都	三甲	四川大学华西医院
四川	成都	三甲	四川省人民医院
四川	成都	三甲	四川省肿瘤医院
四川	成都	三甲	成都市第六人民医院
四川	成都	三甲	成都市第五人民医院