

中宏保险健康管理服务手册

本服务手册适用于：

1. **中宏宏福一生新享版年金保险（分红型）**

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。

若您于 2026 年 12 月 31 日 (含) 前递交, 2027 年 1 月 31 日 (含) 前签发, 2027 年 2 月 15 日 (含) 前过犹豫期且为有效状态的 保单客户且满足以下任一条件, 则可享受专属服务套餐。

- 1、期交保单单张主险签发年化保费 (APE) 达到 10 万元
- 2、趸交保单单张总保费达到 20 万元

服务内容及次数限制:

类别	序号	名称	次数	服务简介	服务提供方
日常健康	1	电话健康咨询	不限次	由全科医生电话咨询, 解答日常健康问题	上海恒予健康管理咨询有限公司
	2	心理健康咨询	1 次/年	资深心理咨询师提供专业电话心理咨询服务	
	3	内分泌健康咨询	不限次	内分泌专科医生提供电话咨询, 解决三高、减重、甲亢甲减等健康问题	
	4	内分泌门诊预约	2 次/年	内分泌专家门诊预约, 含陪诊服务	
	5	检查预约	3 次/年	代开检查单, 预约检查时间, 让客户节省往返医院的时间和精力	
	6	专家门诊预约	2 次/年	全国三甲医院专家推荐及预约	
	7	陪诊服务	2 次/年	提供就医过程中包括挂号、送检、取化验单、付费、取药等协助服务	
	8	细胞存储优惠权	不限次	客户自费购买, 可享中宏客户优惠价	
重疾专属	9	重疾住院或手术协调	4 次/年	罹患重大疾病可由服务商加急安排入院或手术	
	10	MDT 多学科会诊	1 次/年	多学科专家会诊病情, 出具报告	

	11	全球找药服务	2 次/年	协助购买肿瘤靶向药、免疫治疗药品	
养老服务	12	居家养老咨询	每项咨询服务 2 次/年	居家护理咨询、营养咨询、老年心理咨询、老年病咨询	北京达康怡生健康管理有限公司
	13	智慧养老服务	终身 3 次	免费评估咨询，中宏客户优惠价格购买	上海天与养老服务有限公司
	14	适老化改造服务	终身 3 次	免费评估咨询，中宏客户优惠价格购买	
	15	院后康复护理服务	1 次/年	退休年龄后使用；含出院交通安排及陪护、康复指导书、护士上门护理共 6 次、康复科预约 3 次	上海抚理健康管理咨询有限公司
	16	护理型机构服务	2-4 次/年	保证/优先入住权、价格优惠权、指定入住权、喘息服务	北京达康怡生健康管理有限公司

以上服务将在对应服务网络内展开，详情请参考以下细则。

服务对象：服务套餐的所有服务，由指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数。

服务有效期：服务套餐自保单签发之日起生效，服务有效期为终身。

服务等待期：自服务生效之日起 30 天，服务等待期内不可使用服务。

一、电话健康咨询

(一) 服务内容

为服务权益人提供 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及以上资质医生。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. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【宏福一生服务专区】；
3. 点击页面底部的“服务申请”，一键拨打供应商服务电话；
4. 服务商服务专员将与客户确认服务需求，并在 1 个工作日内或结合客户时间安排，为客户匹配对症医生；
5. 服务商医生致电并解答客户咨询；
6. 服务商服务专员在服务结束当天会或次日回访客户，确认对本次服务的满意度；
7. 服务结束。

(三) 服务标准

1. 服务次数：不限次
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

1. 电话健康咨询的咨询内容和建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方，不能作为诊断治疗依据；
2. 电话健康咨询服务内容不包括精神类疾病或心理咨询。

二、心理健康咨询

(一) 服务内容

由资深心理咨询师为服务权益人提供专业心理咨询服务，为客户在生活工作平衡、职场压力、婚恋情感、情绪管理、人际关系、亲子家庭、等方面提供顾问式的咨询服务。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【宏福一生服务专区】；
3. 点击页面底部的“服务申请”，一键拨打供应商服务电话；
4. 服务专员在确认客户服务需求后 0.5 个工作日内，将为客户积极落实安排，并反馈安排进展给客户，保证客户 5 个工作日内或在客户指定的时间段内完成心理咨询服务；
5. 服务商服务专员按照客户需求推进落实服务，并将服务心理咨询师的信息及心理咨询的具体时间、线上沟通方式发送给客户；
6. 服务商服务专员将在会议开始前 1 小时，再次提醒客户入会事宜；
7. 心理咨询师解答心理咨询问题；
8. 服务商服务专员将在服务结束当天或次日完成回访，确认客户对本次服务的满意度；
9. 服务结束。

(三) 服务标准

1. 服务次数：1 次/年
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

1. 本服务预约成功后，不支持改期或取消心理咨询服务；
2. 单次心理咨询服务时长为 30 分钟，期满后会议室将自动关闭；如因客户迟到或爽约，造成实际咨询时长不足 30 分钟的情况，服务视为完成；
3. 为尊重客户隐私，心理咨询正式开始后，整个咨询过程由客户和咨询师 1 对 1 完成。但在会议开始前，服务专员将提前安排协调人员进入会议室，以了解客户和心理咨询师是否有准时入场。确认人员到场后，服务专员退出咨询；
4. 本服务为远程心理健康支持，非线下面诊。心理咨询师均为持有国家心理咨询证书（国家二级心理咨询师证书或心理治疗师证书）的从业人员。服务是基于客户口述信息所给出的分析、建议或初步判断，其深度和范围不同于一次完整的面诊评估，不能构成最终的医学诊断或治疗方案。心理咨询师不具备医师执业资格与处方权，无权提供医学诊断或开具药物治疗方案，如有持续心理咨询需求，或严重的神经症、严重精神障碍、严重心理障碍及其他疑似存在器质性病变的群体，如客户需要药物治疗，建议及时线下就医；
5. 本服务会尽量降低客户在接受心理咨询期间和接受心理咨询之后发生故意伤害自己或故意危害他人人身安全的行为，但不能保证客户马上减缓，也不能保证其今后不再自杀或伤他。如果客户最终选择自杀或伤害他人，作为一个完全民事与刑事行

为人，其本人承担全部责任与行为后果，本服务不承担任何连带民事或刑事责任；

6. 心理咨询师评估认为客户情况超出心理咨询范畴，乙方有权建议其暂停咨询并立即寻求精神科医师等专业医疗帮助。该建议不构成医疗诊断，也不代表乙方对客户后续就医的流程、效果及可能发生的任何情况承担责任。客户应知悉，心理咨询服务不能替代专业的医学治疗。如咨询人是未成年人且家属未参会的情况，心理咨询师会反馈本次结论同步服务专员，协助转达家属。

三、内分泌健康咨询

(一) 服务内容

由服务商全职具有三甲医院工作经验的执业医师且有内分泌专科背景的医生为服务权益人提供电话咨询服务，解答糖尿病、甲状腺、三高等内分泌相关的问题。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【宏福一生服务专区】；
3. 点击页面底部的“服务申请”，一键拨打供应商服务电话；
4. 服务商服务专员将与客户确认服务需求，并在 1 个工作日内或结合客户时间安排，为客户匹配对症医生；
5. 服务商医生致电并解答客户咨询；
6. 服务商服务专员在服务结束当天会或次日回访客户，确认对本次服务的满意度；
7. 服务结束。

(三) 服务标准

1. 服务次数：不限次
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

1. 电话健康咨询的咨询内容和建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方，不能作为诊断治疗依据。

四、内分泌门诊预约

(一) 服务内容

按客户具体情况及需求，协调安排服务商国内网络医院列表内的内分泌门诊预约服务，避免重复就医及延误诊断，也可根据客户需求推荐对应公立三甲医院对症的内分泌专家（副主任及以上医师）。服务过程中，由服务专员提供就医过程中包括挂号、送检、取化验单、付费、取药等协助服务，提供就医便利。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【宏福一生服务专区】；
3. 点击页面底部的“服务申请”，一键拨打供应商服务电话；
4. 服务商服务专员在确认客户服务需求后 0.5 个工作日内，将为客户积极落实安排，

并反馈安排进展给客户，保证客户 7 个工作日内或在客户指定的时间段内完成服务；

5. 专家门诊预约成功后，服务商服务专员将告知门诊时间、医生信息、医院地址、以及所需资料等注意事项，以便客户提前做好时间安排；
6. 就诊前 1 个工作日，服务商服务专员联系客户并提醒第二天看诊事宜、陪诊人员信息，陪诊人员将在就诊前 1 天联系客户并约定好次日碰面时间及地点；
7. 就诊当日，服务商陪诊人员全程陪同客户完成就诊的过程；
8. 服务商服务专员将在服务结束当天或次日完成回访，确认客户对本次服务的满意度；
9. 服务结束。

(三) 服务标准

1. 服务次数：2 次/年
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

1. 本服务一般在 7 个工作日内完成，如遇热门医院或科室时效或有延长；
2. 预约成功后请准时就诊，因客户原因取消、退号、或未能按时就诊(如看诊迟到导致过号)、本服务视为已完成，权益视为使用 1 次，若已产生专家挂号费用，则由客户本人承担；
3. 本服务仅限内分泌方向疾病预约；

4. 如遇预约成功的专家因院内安排临时停诊，请以医院实际告知的就诊时间、专家为准完成就医；
5. 客户就诊时，医生的就诊意见、诊断等属于院内医疗行为，不属于本服务承担范围；
6. 本服务不包含紧急就诊的安排，如客户病情紧急请拨打 120 或立即前往医院急诊就诊；
7. 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于专家预约服务承担范围。

五、检查预约

(一) 服务内容

根据客户的检查需求为客户提供三甲医院代开检查单，预约检查时间，让客户节省往返医院的时间和精力。检查项目覆盖：CT 检查、核磁共振、胃肠镜、B 超，不限科室（急诊科除外）等。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【宏福一生服务专区】；
3. 点击页面底部的“服务申请”，一键拨打供应商服务电话；
4. 服务商服务专员在确认客户服务需求后 0.5 个工作日内，将为客户积极落实安排，并反馈安排进展给客户，保证客户 7 个工作日内或在客户指定的时间段内完成服务；
5. 检查加速服务协调成功后，服务商服务专员将告知检查时间、检查具体楼层位置、

以及所需资料等注意事项，以便客户提前做好时间安排；

6. 就诊前 1 个工作日，服务商服务专员联系客户并提醒第二天检查事宜、提醒携带资料与具体检查的医院楼层位置；
7. 服务商服务专员将在服务结束当天或次日完成回访，确认客户对本次服务的满意度；
8. 服务结束。

(三) 服务标准

1. 服务次数：3 次/年
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

1. 依据客户病症为客户代开公立三甲医院的检查单，如因医院政策限制必须患者本人面诊后方可开单的情况，或需客户配合到院。无有效检查单的情况将无法协调检查加速服务；
2. 服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任；
3. 服务确认开启后，不支持取消或更改时间，如因客户原因无法就医，服务视为完成；
4. 检查加速为大型检查的服务加速，包括影像类及内镜穿刺类检查预约服务，如 CT、核磁共振、超声等检查（血、尿、粪等常规的即时性检验项目，不在服务范围）；
5. 与医院发生的挂号费、诊疗费、检查费等由客户自行承担，不在本服务承担范围；
6. 本服务时效，从开出有效检查单之日起开始计算。

六、专家门诊预约

(一) 服务内容

当服务权益人因疾病需就医时, 根据客户选择协调安排服务商国内健康服务网络医院列表内的门诊预约服务, 避免重复就医及延误诊断, 也可根据客户需求推荐对应专家。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后, 可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序, 根据引导完成身份认证;
2. 进入 MOVE App 或小程序, 通过养老版块进入【宏福一生服务专区】;
3. 点击页面底部的“服务申请”, 一键拨打供应商服务电话;
4. 服务商服务专员在确认客户服务需求后 0.5 个工作日内, 将为客户积极落实安排, 并反馈安排进展给客户, 保证客户 7 个工作日内或在客户指定的时间段内完成服务;
5. 专家门诊预约成功后, 服务商服务专员将告知门诊时间、医生信息、医院地址、以及所需资料等注意事项, 以便客户提前做好时间安排;
6. 就诊前 1 个工作日, 服务商服务专员联系客户并提醒第二天看诊事宜;
7. 服务商服务专员将在服务结束当天或次日完成回访, 确认客户对本次服务的满意度;
8. 服务结束。

(三) 服务标准

1. 服务次数: 2 次/年

2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

1. 本服务一般在 7 个工作日内完成，如遇热门医院或科室时效或有延长；
2. 因客户原因未能按时就诊(如看诊迟到导致过号)造成服务取消，记权益使用 1 次，若已产生专家挂号费用，则由客户本人承担；
3. 本服务不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、整形美容、生殖科的预约；
4. 本服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊；
5. 如遇预约成功的专家因院内安排临时停诊，请以医院实际告知的就诊时间、专家为准完成就医；
6. 客户就诊时，医生的就诊意见、诊断等属于院内医疗行为，不属于本服务承担范围；
7. 本服务不包含紧急就诊的安排，如客户病情紧急请拨打 120 或立即前往医院急诊就诊；
8. 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于专家预约服务承担范围。

七、陪诊服务

(一) 服务内容

根据服务权益人需要，为其在指定医疗服务网络中提供就医过程中包括挂号、送检、取化验单、付费、取药等协助服务，提供就医便利。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【宏福一生服务专区】；
3. 点击页面底部的“服务申请”，一键拨打供应商服务电话；
4. 服务商服务专员在确认客户服务需求后 0.5 个工作日内，将为客户积极落实安排，并反馈安排进展给客户，保证客户 2 个工作日内或在客户指定的时间段内完成服务；
5. 就诊前 1 个工作日，服务商服务专员将联系客户并提醒第二天就诊事宜、陪诊人员信息，陪诊人员将在就诊前 1 天联系客户并约定好次日碰面时间及地点；
6. 就诊当日，陪诊将全程陪同客户完成就诊的过程；
7. 服务商服务专员将在服务结束当天或次日完成回访，确认客户对本次服务的满意度；
8. 服务结束。

(三) 服务标准

1. 服务次数：2 次/年
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

1. 本服务一般在 2 个工作日内完成，请提前 2 个工作日申请服务；
2. 因客户原因未能按时就诊(如看诊迟到导致过号)造成服务取消，记权益使用 1 次；

3. 本服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊；
4. 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于陪诊服务承担范围；
5. 不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、整形美容、生殖科、手术(含门诊手术)、住院前检查、办理住院手续，院中陪护的陪诊；
6. 此服务不支持如下人群使用：住院病人、门急诊留观病人；重症和急救病人；无亲属陪护的 70 岁以上的老人、无亲属陪伴的未成年人；精神病人、传染病的病人；醉酒状态；
7. 门诊陪同需客户提供有效的门诊预约凭证；
8. 单次陪诊服务不超过 4 小时，陪诊过程中不提供诊疗意见；
9. 如客户当天安排了需全麻的检查、增强 MRI 等需注射造影剂的检查，院方要求家属签字的，陪诊仅在有家属陪同的情况下提供服务。

八、细胞存储优惠权

(一) 服务内容

当服务权益人有免疫细胞存储的服务需求时，由服务商提供专业支持，并提供中宏客户专属折扣优惠。实际产生的费用需由服务权益人自行承担。指定服务产品如下，

免疫细胞制备储存服务	产品组成	储存年限	储存总量	专属价/元
成人免疫细胞存储 (标准 5 年版)	免疫细胞制备及储存	5 年	1.5*10 ⁸	9800

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；

2. 进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【宏福一生服务专区】；
3. 点击页面底部的“服务申请”，一键拨打供应商服务电话；
4. 服务商服务专员将与客户确认服务需求并启动服务安排。

(三) 服务标准

1. 服务次数：不限次
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

1. 本服务仅提供专属优惠价格，实际产生的费用由客户自行承担。

九、重疾住院或手术协调

(一) 服务内容

当服务权益人在服务有效期内罹患或疑似罹患重大疾病，希望前往服务商指定服务网络内医院住院治疗或手术时，服务商根据客户的选择，为客户协调安排指定医疗机构进行住院或手术治疗。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【宏福一生服务专区】；
3. 点击页面底部的“服务申请”，一键拨打供应商服务电话；

4. 服务商服务专员在确认客户服务需求后 0.5 个工作日内，将为客户积极落实安排，并反馈安排进展给客户；
5. 病房/手术服务协调成功后，由医院直接通知客户入院时间，或会由服务商服务专员通知客户，并告知入院时间、以及所需资料等注意事项；
6. 服务商服务专员将在客户办理入院当天联系客户，确认客户顺利入住病房；
7. 服务商服务专员将在服务结束当天或次日完成回访，确认客户对本次服务的满意度；
8. 服务结束。

(三) 服务标准

1. 服务次数：4 次/年
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

1. 客户在申请本项服务时需要提供公立二级和二级以上级别医院专科医生确诊罹患或疑似罹患重疾的病例资料；
2. 本服务依住院单协调，如客户无入院通知单的情况将无法协调住院服务，请您知悉；
3. 服务确认启动后，一般在 15 个工作日内协助入院；如遇难协调安排的医院或科室住院协助时间会延长；
4. 在医院系统里填写患者身份信息、联系方式、入院科室、病房类型等信息时请务必正确填写，若信息有误将影响到安排时效；

5. 病房加床、转床、转病房、转科室、换医生、转院不在服务范围内；
6. 客户需承担在医院产生的诊疗费、药费、检查费、护理费等费用；
7. 本服务不包含紧急就诊的安排，如客户病情紧急请拨打 120 或立即前往医院急诊就诊；
8. 本服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科、整形美容及口腔美容保健的手术协助；
9. 本服务启动后不可取消，如客户主动取消服务视为已使用。如遇接诊专家因院内安排手术、会诊、出差等安排，请以最终告知的手术时间为准；
10. 入院时间或为院方直接通知，由于床位紧张，院方可能会存在先通知客户，请注意接听电话；
11. 客户在院内由医生出具的治疗、手术意见等属于院内医疗行为，不属于本服务承担范围。

十、MDT 多学科会诊

(一) 服务内容

当服务权益人在服务有效期内罹患或疑似罹患重大疾病时，服务商将为服务权益人安排北京、上海、广州、成都等主要城市权威三甲医院副主任级别及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，单次服务上限为 3 位专家。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【宏福一生服务专区】；

3. 点击页面底部的“服务申请”，一键拨打供应商服务电话；
4. 服务商服务专员在确认客户服务需求后 0.5 个工作日内，将为客户积极落实安排，并反馈安排进展给客户，保证客户 10 个工作日内完成服务；
5. MDT 预约成功后，服务商服务专员将告知门诊时间、医生信息、所需资料、线上沟通方式（限线上服务）；
6. 服务商服务专员将在会议开始前 1 小时，再次提醒客户入会事宜；
7. MDT 医生解答健康咨询问题；
8. 咨询结束后 1 个工作日内，MDT 医生将为客户出具咨询小结；
9. 服务商服务专员将在服务结束当天或次日完成回访，确认客户对本次服务的满意度；
10. 服务结束。

(三) 服务标准

1. 服务次数：1 次/年
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

1. 多学科会诊专家团队由全国范围内公立三级甲等医院的专家组成；
2. 因客户原因未能按时进入会诊室(如看诊迟到导致过号)造成服务取消，记权益使用 1 次，若已产生专家挂号费用、联合会诊费等医院费用，则由客户本人承担；
3. 如为线下多学科会诊，或需按照会诊科室分别挂不同科室的专家号。与医院发生的

挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于本服务承担范围；

4. 不含产检、分娩、急诊、整形美容、口腔美容保健、生殖科的科室会诊；
5. 服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊；
6. 客户由医生出具的治疗、手术意见等属于医疗行为，不属于本服务承担范围。

十一、 全球找药服务

(一) 服务内容

若服务权益人不幸罹患重大疾病并有肿瘤新特药的购买需求时，服务商可为被保险人寻找特定药品的购买渠道。服务过程中产生的就医、药品等费用由被保险人自行承担。服务内容包括：

- 海南博鳌乐城海外药品就医

博鳌乐城国际医疗旅游先行区于 2013 年 2 月 28 日由国务院正式批复成立，该区享有优惠政策包括国外医疗器械和药品进口特殊审批、开展前沿医疗技术研究、境外医师执业时间放宽等。服务商可为被保险人安排海南博鳌乐城就医服务，提供海外药品，获取全球最好医药资源。就医服务过程中产生的相关费用由被保险人自行承担。

- 中国境内上市新特药购买途径

指为被保险人寻找中国境内允许上市的新特药（经国家药监局审批通过允许上市的）的购买途径、使权益人可获得全球创新特药的使用通道及前沿医疗信息。

- 慈善赠药服务

指若被保险人的用药时长符合慈善机构援助用药项目申请条件的，在征得被保险人同意后，由服务商协助被保险人申请援助用药。申请条件和申请材料以慈善机构的要求为准。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；
 2. 进入 MOVE App 或小程序通过养老版块进入【宏福一生服务专区】；
 3. 点击页面底部的“服务申请”，一键拨打供应商服务电话；
 4. 服务商服务专员将与客户确认服务需求并启动服务安排。
- 海南博鳌乐城海外药品就医
 - 1) 服务时效：
 - a) 博鳌恒大国际医院普通门诊需至少提前 2 天预约，专家门诊需至少提前 4 天预约。
 - b) 博鳌超级医院普通门诊需至少提前 1 周预约，专家门诊需至少提前 15 天预约。
 - 2) 启动条件：保单有效期内，经二级或二级以上公立医院诊断初次罹患重大疾病，且境内药品授权申请或进口药品授权申请审核通过后
 - 3) 申请医院：博鳌恒大国际医院、博鳌超级医院
 - 4) 服务流程：
 - a) 服务商工作人员联系被服务人，收集相关病历资料及希望门诊的时间段等需求；
 - b) 根据被服务人的病情进行分诊，2 个工作日内反馈可预约的医院、科室、门诊时间及挂号费用；
 - c) 与被服务人确认预约门诊的相关信息；
 - d) 门诊预约成功，被服务人按时前往医院就诊。
 - 中国境内上市新特药购买途径

1) 服务流程:

- a) 服务商服务人员将在 1 个工作日内与被服务人确认需求并收集相关服务所需资料。
- b) 收集完整资料后, 服务商将在 3-5 个工作日内完成找药服务, 将药品购买路径信息反馈被服务人。

● 慈善赠药服务

1) 服务流程:

- a) 服务商在征得被服务人同意后, 由服务商协助被服务人申请援助用药。申请条件和申请材料以慈善机构的要求为准。服务商会将相关内容以邮件形式告知被服务人;
- b) 慈善机构在审核通过申请后将通知被服务人至定点药店领取慈善机构通过药店提供的药品;
- c) 服务商相关工作人员将按援助用药项目规定时间提醒并协助被服务人申请后续所需的材料。

(三) 服务标准

- 1. 服务次数: 2 次/年
- 2. 服务使用人: 指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母, 以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

- 1. 本服务仅提供药品购买咨询服务, 涉及的其他费用 (如药品费用、药品邮寄费用等) 均由被保险人自理。

十二、 居家养老咨询

(一) 服务内容

- 1) 居家照护咨询：为客户预约照护专家线上咨询服务，为客户提供清洁照护、口腔清洁、压疮预防等居家生活照护内容的咨询。
- 2) 老年病咨询：为客户预约医生线上咨询服务，为客户提供阿尔兹海默症、呼吸科、心血管疾病等老年常见病线上咨询。
- 3) 营养咨询：为客户预约营养师线上咨询服务，提供饮食营养健康指导，为客户提供科学有效的营养搭配方案，帮助客户科学养生，平衡膳食。
- 4) 心理咨询：当客户需要排解心理困惑时，由养老管家安排心理咨询师，与客户一对一沟通，了解使用人在社会、家庭等方面的心理困惑，共同面对心理困境，排忧解难，全面守护其身心健康。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，符合条件的保单被保险人或投保人，需在发起首次服务前，使用本人账号登录中宏保险 MOVE App 或小程序，通过“我的家庭”模块，完善本人信息后即可激活服务；同时，也可进一步完善家庭成员信息，将其添加为权益使用人；
2. 权益使用人可进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【居家养老服务】；
3. 点击联系康养管家，根据页面提示填写申请信息，在线提交服务申请；
4. 康养管家将与权益使用人确认基本信息，了解权益使用人的情况。若权益使用人需要使用上述服务，康养管家将在 1 个工作日内确认预约需求，并安排专业人士在约定时间与权益使用人联系，提供相应服务。

(三) 服务标准

1. 服务次数：每项咨询服务 2 次/年
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

十三、 智慧养老服务

(一) 服务内容

当服务权益人有时，可通过完成评估获得《居家安全及跌倒风险评估报告》，并可获得服务商专业人员提供的评估报告深度解读及个性化方案建议。服务权益人选择智慧养老解决方案，可享有中宏渠道价格优惠权。服务供应商将与权益使用人签署采购安装协议，并根据协议内容实施智慧养老解决方案，包括硬件设备配送、线下安装或线上安装指导。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【居家养老服务】；
3. 点击“居家安全及跌倒风险评估”按钮进入，或康养管家为权益使用人服务过程中，认为其可能需要该服务会建议发起，测评内容包括跌倒风险综合评估、躯体功能评估、以及心理评估；
4. 权益使用人在完成测评后，可获得居家安全即跌倒风险评估报告；
5. 如权益使用人需要人工报告解读及咨询，可在上述线上评测中预约，并填写联系方式等必要信息，服务供应商会主动致电，提供下一步服务；

6. 服务商将根据权益使用人的情况，提供智慧养老解决方案评估建议及报价，权益使用人可按个人情况选择是否需要，以及需要何种方案；
7. 若权益使用人选择智慧养老解决方案及使用价格优惠权，可自费支付采购相关硬件设备。服务商将与权益使用人签署采购安装协议，并根据协议内容实施智慧养老解决方案，包括硬件设备配送、线下安装或线上安装指导。

(三) 服务标准

1. 服务次数：终身 3 次
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

十四、 适老化改造服务

(一) 服务内容

为保护老年人居家日常生活安全，当服务权益人提出居家环境硬件改造需求时，养老管家将协调联系专业机构根据实际居住环境和身体情况，对居家环境进行线上评估，并给与居家适老化改造方案建议。如服务权益人采纳建议并通过该机构采购相关适老化改造设备，机构将根据与服务权益人签订的协议要求，进行适老化改造实施或者远程安装指导。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，符合条件的保单被保险人或投保人，需在发起首次服务前，使用本人账号登录中宏保险 MOVE App 或小程序，通过“我的家庭”模块，完善本人信息后即可激活服务；同时，也可进一步完善家庭成员信息，将其添加为权益使用人；

2. 权益使用人进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【居家养老服务】；
3. 点击联系康养管家，康养管家将为权益使用人预约供应商服务时间；
4. 居家环境线上评估：服务商按预约时间致电，权益使用人提供长者身体状况、居住情况等基本信息，以及通过拍照、视频、测量等方式提供其他评估所需的必要信息，服务商将全程指导；
5. 适老化改造方案建议：服务商根据权益使用人的情况，提供适老化改造方案建议及报价，权益使用人可按需选择是否需要，以及需要何种方案，接受部分改造方案亦可；
6. 适老化改造实施：若权益使用人选择接受或部分接受改造方案，可自费支付采购相关硬件设备。服务商将与权益使用人签署采购安装协议，并根据协议内容完成适老化改造项目，包括硬件设备配送、线下安装或线上安装指导。

(三) 服务标准

1. 服务次数：终身 3 次
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

十五、 院后康复护理服务

(一) 服务内容

当达到退休年龄的服务权益人，因疾病或意外导致入院并接受治疗的，服务商将为其提供包括出院交通安排及陪护、专业护士出院指导及全程陪护、院后康护指导意见书、院后居家上门康复指导、院后居家上门护理服务、院后远程居家康护跟进及指导及公立医院康复科预约服务在内的，全方位的院后康复护理服务。每次服务包括：

服务内容	服务次数
出院交通安排及陪护:出院交通工具安排(专车或救护车,根据病情安排,限200公里以内);专业护士出院指导及全程陪护。	1次
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
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
院后居家上门康护服务(服务项目参考附件一):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
院后远程居家康护跟进及指导	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服务	3次

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后,符合条件的保单被保险人或投保人,需在发起首次服务前,使用本人账号登录中宏保险 MOVE App 或小程序,通过“我的家庭”模块,完善本人信息后即可激活服务;同时,也可进一步完善家庭成员信息,将其添加为权益使用人;
2. 权益使用人进入 MOVE App 或小程序,通过养老版块进入【居家养老服务】;
3. 点击联系康养管家,根据页面提示填写申请信息,在线提交服务申请;
4. 收到服务申请后,由服务商与权益使用人联系核实并开展服务评估;
5. 通过评估后,服务商将在3个工作日内,根据权益使用人的需求落实相应服务。

(三) 服务标准

1. 服务次数:1次/年
2. 服务使用人:指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母,以上六位权益人共享服务次数

(四) 注意事项

1. 院后康复护理服务仅限达到法定退休年龄的权益使用人申请使用；
2. 康复护理服务内含的各项服务权益需在服务商的评估和指导下使用，不可以单独拆分使用；
3. 服务覆盖范围详见附件二，医疗网络内公立医院清单详见附件三。



附件一
院后居家上门
康护服务项目



附件二
院后康复服务
覆盖城市



附件三
公立医院康复科
预约服务覆盖医院

十六、 护理型机构服务

(一) 服务内容

当权益使用人需要入住护理型机构，将享有中宏保险康养服务网络内指定的护理型机构（全国可跨地区使用）的保证或优先入住权、价格优惠权、指定入住权、喘息服务等一系列权益或服务（需不存在急性传染病、精神疾病等不能入住的情况，以拟入住机构的评估为准）服务权益包括：

- 1) 保证/优先入住权：在中宏保险康养服务网络内指定的护理型机构，服务权益人提交正式的入住申请，通过评估之日起的一定期限内，实际入住养老服务项目。优先入住权：同等条件下，服务权益人有优先于不享有优先入住权资格的其他人入住养老服务项目的权利，但仍需排队等待。权益次数：4次/年。
- 2) 价格优惠权：当服务权益人长期入住中宏保险康养服务网络内指定的护理型机构时，可享有服务机构的价格优惠权。权益次数：4次/年。
- 3) 指定入住权：服务权益人享有的保证或优先入住权及价格优惠权可以转让给指定亲属使用，指定亲属使用对应权益后，原权益次数将被消耗。指定亲属为符合条件被保险人祖父母及外祖父母。权益次数：4次/年。
- 4) 喘息服务：服务权益人可在中宏保险康养服务网络内指定的护理型机构享有喘息服

务，由护理型机构提供的临时全天照护老人的服务。权益次数：2 次/年。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，符合条件的保单被保险人或投保人，需在发起首次服务前，使用本人账号登录中宏保险 MOVE App 或小程序，通过“我的家庭”模块，完善本人信息后即可激活服务；同时，也可进一步完善家庭成员信息，将其添加为权益使用人；
2. 权益使用人进入 MOVE App 或小程序，通过养老版块进入【护理型机构服务】；
3. 点击联系康养管家，根据页面提示填写申请信息，在线提交服务申请；
4. 康养管家将与权益使用人确认基本信息，了解权益使用人的情况。若权益使用人需要入住护理型机构，康养管家将对权益使用人的健康情况及自理能力等级进行评估，并根据评估情况，在 1 个工作日内推荐合适的养老机构；
5. 在与权益使用人沟通确定其感兴趣的护理型机构后，康养管家将进一步为权益使用人安排该机构的参观或试入住行程。若权益使用人满意，则可决定长期入住，并行使相应的保证或优先入住权及价格优惠权（如有）；若权益使用人不满意，则康养管家会再次推荐试入住机构（对同一权益使用人，一年内至多推荐两次）；
6. 康养管家对客户接受服务后的满意度等情况持续跟进，评价服务效果。

(三) 服务标准

1. 服务次数：2-4 次/年
2. 服务使用人：指定保单的被保险人本人及其父母、被保险人配偶及其父母，以上六位权益人共享服务次数

其他需要被服务人注意的事项

1. 服务套餐中涉及价格优惠权、中宏保险客户专属优惠等为客户自费购买，当服务权益人有服务需求时，将由服务商提供相关服务，其产生的所有服务费用由服务权益人与服务商确认并向服务商直接支付，中宏保险不承担服务过程中的任何费用；
2. 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；
3. 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；
4. 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；
5. 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；
6. 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；
7. 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；
8. 以上服务设有等待期，服务等待内不可使用服务；
9. 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；
10. 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：服务网络（内分泌门诊预约、检查预约、专家门诊预约、陪诊服务、重疾住院或手术协调、MDT 多学科会诊）



[扫码查看](#)

附件二：重大疾病列表

序号	重大疾病名称	序号	重大疾病名称
A 组		与恶性肿瘤相关的疾病	
1.	恶性肿瘤——重度		
B 组		与器官功能严重受损相关的疾病	
2.	重大器官移植术或造血干细胞移植术	3.	严重慢性肾衰竭
4.	急性重症肝炎或亚急性重症肝炎	5.	严重慢性肝衰竭
6.	重型再生障碍性贫血	7.	严重克罗恩病
8.	严重溃疡性结肠炎	9.	系统性红斑狼疮一（并发）III型或以上狼疮性肾炎
10.	严重肾髓质囊性病	11.	严重系统性硬皮病
12.	严重原发性硬化性胆管炎	13.	糖尿病导致的双足截除
14.	严重自身免疫性肝炎	15.	严重小肠疾病并发症
16.	严重瑞氏综合征（Reye 综合征，也称赖氏综合征、雷氏综合征）	17.	严重肝豆状核变性（Wilson 病）
18.	严重范可尼综合征	19.	严重甲型或乙型血友病
20.	经输血导致的人类免疫缺陷病毒（HIV）感染	21.	因职业关系导致的人类免疫缺陷病毒（HIV）感染
22.	因器官移植导致的人类免疫缺陷病毒（HIV）感染	23.	严重 1 型糖尿病
24.	原发性骨髓纤维化	25.	严重骨髓增生异常综合征
26.	侵蚀性葡萄胎（或称恶性葡萄胎）	27.	严重戈谢病
28.	严重血栓性血小板减少性紫癜（TTP）	29.	严重原发性轻链型淀粉样变（AL 型）
30.	原发性噬血细胞综合征	31.	严重法布里（Fabry）病
32.	Erdheim-Chester（ECD）病		
C 组		与神经系统相关的疾病	
33.	严重脑中风后遗症	34.	严重非恶性颅内肿瘤
35.	严重脑炎后遗症或严重脑膜炎后遗症	36.	深度昏迷
37.	双目失明	38.	瘫痪
39.	严重阿尔茨海默病	40.	严重脑损伤
41.	严重原发性帕金森病	42.	严重运动神经元病
43.	语言能力丧失	44.	多发性硬化
45.	严重肌营养不良症	46.	严重脊髓灰质炎
47.	进行性真性球麻痹	48.	进行性肌萎缩
49.	植物人状态	50.	非阿尔茨海默病所致严重痴呆
51.	脑动脉瘤破裂出血开颅夹闭手术	52.	克雅氏病
53.	非外伤所致的特定开颅手术	54.	多处臂丛神经根性撕脱

55.	严重药物难治性癫痫手术治疗	56.	严重进行性核上性麻痹
57.	严重结核性脑膜炎	58.	进行性多灶性白质脑病
59.	脊髓小脑变性症	60.	细菌性脑脊髓膜炎
61.	脊柱裂	62.	肾上腺脑白质营养不良
63.	湿性年龄相关性黄斑变性	64.	严重神经白塞病
65.	严重全身性重症肌无力	66.	原发性脊柱侧弯的矫正手术
67.	严重巨细胞动脉炎	68.	脑型疟疾
69.	脑囊虫病	70.	严重脊髓内肿瘤
71.	亚历山大病	72.	严重减压病导致截瘫
73.	异染性脑白质营养不良	74.	库鲁病
75.	严重脊（延）髓空洞症	76.	闭锁综合征
77.	严重视神经脊髓炎	78.	重症手足口病
79.	婴儿进行性脊肌萎缩症		
D 组		与心血管系统或呼吸系统相关的疾病	
80.	较重急性心肌梗死	81.	冠状动脉搭桥术（或称冠状动脉旁路移植术）
82.	心脏瓣膜手术	83.	严重特发性肺动脉高压
84.	主动脉手术	85.	严重慢性呼吸衰竭
86.	严重原发性心脏病	87.	严重冠心病
88.	主动脉夹层	89.	严重感染性心内膜炎
90.	严重肺源性心脏病	91.	严重慢性缩窄性心包炎
92.	艾森门格综合征	93.	嗜铬细胞瘤切除术
94.	风湿热导致的心脏瓣膜疾病	95.	严重继发性肺动脉高压
96.	头臂动脉型多发性大动脉炎旁路移植手术	97.	左心室室壁瘤切除手术
98.	严重心肌炎	99.	弥漫性血管内凝血
100.	严重获得性或继发性肺泡蛋白质沉积症	101.	肺淋巴瘤肌病
102.	Brugada 综合征	103.	严重肺朗格罕细胞组织细胞增生症
104.	严重肺结节病	105.	严重心脏衰竭心脏再同步治疗
106.	严重大动脉炎	107.	严重川崎病（或称皮肤粘膜淋巴结综合征）
108.	严重哮喘		
E 组		其他重大疾病	
109.	多个肢体缺失	110.	双耳失聪
111.	严重Ⅲ度烧伤	112.	严重类风湿性关节炎
113.	溶血性链球菌坏疽	114.	丝虫病所致象皮肿
115.	重症坏死性筋膜炎	116.	失去一肢及一眼
117.	埃博拉出血热	118.	严重成骨不全症Ⅲ型
119.	严重出血性登革热	120.	严重气性坏疽
121.	严重慢性复发性胰腺炎	122.	特发性慢性肾上腺皮质功能减退
123.	胰腺移植	124.	重症急性胰腺炎开腹手术
125.	严重面部烧伤	126.	大面积植皮手术
127.	创伤弧菌感染截肢	128.	严重席汉氏综合征
129.	大疱性表皮松解坏死型药疹	130.	严重幼年型类风湿性关节炎（或称斯蒂尔病）