

中宏保险健康管理服务手册

天天向上少儿意外保障守护版

天天向上少儿意外保障守护版-202605-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。

若您所投保天天向上少儿意外保障守护版，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2026年5月20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
24小时私人医生服务Pro版	北京启泰元康健康管理有限 公司	①为客户及家人建立专属微信服务群，群内配置固定服务家庭的私人医生团队，与客户及其家人随时随地通过图文、视频方式，提供主动、及时和个性化的健康咨询服务。 ②为客户提供1年3次三甲医院专科医生远程咨询服务。	本服务由北京启泰元康健康管理有限公司及其下属机构启泰元康互联网医院（天津）有限公司为您服务，可能会处理您的相关个人信息，如投保人姓名、投保人手机号码（掩码）、投保人身份证号码（掩码）、被保险人姓名等。

以上服务将在对应服务网络内展开，详情请参考以下细则。

24小时私人医生服务Pro版

(一) 服务内容

项目名称		服务次数	
所有家庭成员可享	1.图文/视频咨询	不限次	
	2.复诊开方	不限次	
	3.健康科普	定期发送	
	4.用药及就医指导	不限次	
	5.健康档案	不限次	
仅主动管理服务使用人可享	6.健康关怀		每月至少 1 次
	7.问诊随访		按需
	8.用药跟随		按需
	9.个性化健康管理 (三选一)	体重控制方案	1 份/人
		饮食管理方案	
		慢病管理方案	
	10.体检报告解读		1 次/年
	11.健康评估		不限次
所有家庭成员共享	12.三甲医院专家远程咨询		3 次/年

备注：

- 24小时私人医生服务群内最高可含8名被服务人，被服务人可为投保人本人及家庭成员（父母、岳父母或公婆、配偶、子女）。
- 本项目中的主动管理服务使用人，可由投保人指定，可选择本人或一位家庭成员享受额外服务权益，如体检报告解读、问诊随访、个性化健康管理（三选一）等服务，具体见下文说明。
- 服务权益不可转赠，主动管理服务使用人一经确认无法变更。

1. 私人医生日常咨询（图文/视频咨询）

【服务介绍】

为客户建立私人医生微信服务群，群内绑定1位私人医生（主治及以上级别的执业医师，平均执业年限10年以上）、1名值班医生（具备执业医师资质）和1名健康管家，当客户有健康需求时，由拥有丰富临床工作经验的私人医生或值班医生通过图文、视频等形式，为客户提供在线问题解答及专业医疗咨询服务。

【服务时效】

全年不间断，7×24小时均可在群内发起图文咨询、预约视频咨询等服务，私人医生团队在服务群内平均5分钟内响应；私人医生咨询时间为工作日8:30-17:30，其他时间段客户咨询由值班医生进行响应。

视频咨询为预约制，客户可在群内提出视频咨询的需求，由健康管家协助预约私人医生视频时间（一般可预约当天），并在预约时间内由私人医生主动发起视频请求。

【注意事项】

（1）私人医生不提供涉及急诊、产科、精神类、心理类、重症监护类、整形美容类的线上医疗诊断，仅提供就医建议。

（2）如遇复杂病情私人医生可为客户转线上专科咨询，或进行线上分诊导诊，推荐线下专科医院就医；

（3）私人医生通过线上提供的咨询建议仅供参考，无法代替线下实体医疗机构诊疗行为，最终应以线下实体医院医生诊断为准。如您的身体出现严重不适症状，请及时至医院就医。

2. 复诊开方

【服务介绍】

由私人医生通过指定互联网医院在线复诊，开具电子处方，支持客户线上购买相关药品；或针对客户健康咨询，提供首诊OTC药品的用药建议及用药指导。

【服务时效】

同日常咨询服务的服务时效。

【注意事项】

- (1) 根据互联网诊疗规定，首诊不予开具处方药品，仅可提供用药建议；
- (2) 如客户需开具处方药品，需提供6个月内线下实体医院处方凭证等材料；
- (3) 药品费用和物流费用需客户自行承担。

【服务流程】

- (1) 客户提出开药需求，私人医生了解客户病情和用药需求，确认开药人具体信息，通过互联网医院开具处方；
- (2) 客户登录互联网医院小程序查看处方，可将处方作为私人医生的用药建议参考，也可以选择下单付款；
- (3) 付款后药房安排药品配送，全国范围内可送药上门，配送时效平均3天左右，配送费及药品费用由客户自理。

3. 健康科普

【服务介绍】

服务期间内定期向所有家庭成员提供健康资讯，针对季节性流行病/常见病/重大疾病等进行预防科普。

【服务时效】

全年不间断，每月1次发送至服务群内。

4. 用药及就医指导

【服务介绍】

用药指导：针对客户的疾病情况，提供包括用药建议、服用指导、就医建议、饮食禁忌、服药后健康监测等内容，通过图文或视频的形式提供针对性的指导服务。

就医指导：针对客户因病情复杂等原因不确定如何就医的情况，由私人医生分析病情资料，

介绍权威医院专科信息，告知就诊注意事项，密切跟踪客户就诊情况，并积极解答客户就诊中与就诊后关于检查结果或治疗方案的疑问。

【服务时效】

与日常咨询服务的服务时效相同。

5. 健康档案

【服务介绍】

由私人医生团队根据客户日常咨询、体检结果、就医记录、用药记录、问诊随访、生活习惯、疾病史、既往史等情况，建立电子健康档案并进行日常维护，作为健康管理的依据。

【服务时效】

全年不间断，动态更新健康档案。

【注意事项】

（1）健康档案数据仅用于辅助私人医生为客户提供健康管理服务，仅授权为客户提供服务的服务平台（含私人医生、健康管家等服务人员）在有效服务期限内调阅，本公司及合作的第三方服务平台将严格遵守国家信息安全规定和个人隐私保密制度；

（2）健康档案将为使用主动管理服务的客户及其咨询的家庭成员分别建立，每个家庭成员独立拥有自己的健康档案，家庭成员之间档案不共享。

【服务流程】

（1）首次，由健康管家为每位服务客户建立单独的健康档案；

（2）后续服务过程中，客户可主动发起咨询，每次沟通完毕后，由私人医生团队为客户更新健康档案；

6. 健康关怀

每月进行1次定期健康关怀，由私人医生团队主动询问使用主动管理服务的客户的健康状态，利用健康评估系统，指导客户填写问卷进行评估；为客户动态监测健康指标变化情况，帮助

客户了解自己的身体情况，规避疾病诱因，减少疾病发生。

7. 问诊随访

服务期间，如遇使用主动管理服务的客户问诊，需在7天内根据疾病情况进行1次主动随访，按疾病变化情况提供建议。

8. 用药跟随

服务期间内如遇主动管理服务使用人有疾病/慢性病用药需求，每周进行用药提醒及用药跟随，按需为客户提供续方及送药到家服务。

9. 个性化健康管理（三选一）

【服务介绍】

为群内主动管理服务使用人提供体重管理、饮食管理或慢病管理三选一的全年度健康管理方案。基于客户选择的服务项目及客户的健康情况，量身定制个性化健康管理方案，方案中包含饮食指导、运动指导、慢性病用药建议、生活方式指导及定期健康跟踪服务，旨在通过定期的主动追踪及督促，动态改善主动管理服务使用人的健康状态。

【服务时效】

全年不间断，私人医生团队在对主动管理服务使用人完成管理方案制定及健康评估后，对主动管理服务使用人设定每月追踪计划，在计划内每月定期主动进行健康方案督促及回访。

【注意事项】

慢性病病程较长、进展缓慢，并且难以根治，如糖尿病、高血压、冠心病等。对于慢病患者，需要长期的治疗和护理，以控制病情并提高生活质量。服务期间，对于慢性病病人需要遵医嘱服药的同时，按照私人医生提供的健康管理方案，逐步改善。

【服务流程】

（1）主动管理服务使用人在微信群内选择个性化健康管理方案；

(2) 私人医生为主动管理服务使用人进行健康评估，了解主动管理服务使用人家族史、既往史及目前健康状况，健康管理需求及目标，联合专科医生、营养师、健康管理师、护士、运动康复师等团队，为主动管理服务使用人出具全年度管理方案，并针对方案与主动管理服务使用人进行讲解及沟通；

(3) 在与主动管理服务使用人确认管理方案后，私人医生团队每月定期与主动管理服务使用人进行回访跟踪，督促主动管理服务使用人执行健康管理方案；

(4) 全年度管理方案完成，为客户出具年度健康报告。

10. 体检报告解读

可通过预约图文、电话、视频等形式为客户提供体检报告解读，根据客户历年体检报告进行数据对比，针对异常结果、重点指标、复检项目、注意事项等进行提醒；

如客户需要根据自身情况制定体检方案，应根据客户健康档案，以健康指标分析和《健康体检基本项目》为依据，充分考虑客户的意向体检项目，有针对性地提出必查项目，筛选非必查项目，通过体检筛查在早期发现亚健康状态和潜在疾病，为及早介入调整和治疗提供参考。

11. 健康评估

邀请客户填写健康问卷，与客户预约通过视频或图文形式沟通，收集客户健康指标，根据客户情况给出评估意见，进行健康风险预警或提供健康建议，并形成书面报告供客户留存。

12. 三甲医院专家远程咨询

【服务介绍】

本项服务为客户提供三甲医院专科医师咨询，服务科室包括内科、妇科、外科、儿科、皮肤科、耳鼻喉科等，**执业医师级别不低于副主任医师**；

报告解读：为客户提供各项检查报告的解读服务，相较于实体医院，视频或电话报告解读可以解决客户大部分的问题，避免客户在实体医院长时间等待的情况，并且沟通时间更长、解答更清晰；

就医咨询：为客户普及医疗知识，提供常见疾病问题的咨询及建议，推荐适合的医院、科室、专家，避免地方医院过度诊疗；

第二诊疗建议：根据客户在当地的检查报告，可以给客户提供疾病的第二诊疗意见，提供更加详细的治疗方案；

常规复诊或咨询：为客户提供常见疾病的复诊咨询服务，有效地替代实体医院进行咨询或复诊；

用药咨询：为客户提供常见药品的用药指导服务，用药方案和剂量的调整，常见不良反应应对指导。

【服务流程】

- ①客户可在私人医生群内或拨打客服热线4000600603提出服务申请；
- ②健康管家确认客户需求后，将在1-2 个工作日内，根据客户病情精准匹配对应专家，确认专家与客户双方时间，并创建腾讯会议链接或安排电话咨询，按约定时间为客户完成咨询服务；
- ③咨询结束后1个工作日内提供报告，并进行电话回访。

【注意事项】

三甲医院专家远程咨询服务不支持指定服务时间、专家及医院。鉴于专家均为三甲医院在职医师，若咨询过程中出现临时无法提供服务的情况，乙方将尽力为客户推荐同等级别的其他专家。该服务医生所提供的建议仅供参考，不得作为任何诊断和治疗的依据；本服务的会诊建议仅代表专家个人意见，不能替代医疗机构的专业诊疗，客户应以医疗机构的诊断及治疗方案为准，公司不承担由此引发的任何后果。咨询时间确认后，因甲方客户自身原因未能执行服务或临时取消服务的，视为该次服务已完成。

以上服务可能需要被服务人配合提供病历，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到服务商的行为承担任何法律责任。

（二） 服务申请流程

- ①客户在保单生效后，拨打服务供应商客服热线4000600603，提出服务申请（热线工作时间9：00-18：00全年无休）；
- ②健康服务专员核实客户身份，并在1个工作日内为客户建立专属私人医生服务群；
- ③开启服务后，客户可在健康管家发送的小程序中维护其他家庭成员信息，或将家庭成员拉入群内共同享受服务，家庭成员最多不超过7人。医生团队将邀请客户填写健康问卷，为客户建立健康档案。

（三） 服务期限

本服务有效期同保单有效期，除《健康管理服务协议》另有约定外，本服务有效期和保险期间一致。建议保单生效后尽快致电服务商申请服务。

（四） 注意事项

- 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、 本服务由北京启泰元康健康管理有限公司及其下属机构启泰元康互联网医院（天津）有限公司联合提供。北京启泰元康健康管理有限公司及旗下互联网医院尊重并严格保护被服务人的个人隐私与信息安全，未经被服务人书面同意，不得向任何无关第三方泄露相关信息。
- 4、 私人医生会在服务有效期内对投保人及家庭成员（共计8人）（以下统称“被服务人”）进行健康管理服务。如被服务人为未成年人，需请法定监护人陪同进行线上咨询，私人医生团队不向未成年人单独提供诊疗服务。健康管理服务期间，如突发急症或严重不适，请及时就医。
- 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。因被服务人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被服务人不得要求中宏保险、北京启泰元康健康管理有限公司及其下属机构启泰元康互联网医院（天津）有限公司承担任何医疗责任或法律责任。
- 6、 本服务不支持急诊、产科、精神类、心理类、重症监护类、整形美容类的线上诊断服务。如有上述科室疾病问题，私人医生将为您提供就医建议，请及时线下就医，并以线下医生诊断为准。
- 7、 北京启泰元康健康管理有限公司及其下属机构启泰元康互联网医院（天津）有限公司提供线上诊疗服务及相关线下就医服务的指导与建议，不干涉线下医院内治疗、诊断等相关医疗行为，不能取代线下医学诊断或处方。医疗服务请遵守医院规定，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。
- 8、 服务人对私人医生团队的所有建议均须具有独立判断是否采纳的权利。同样，专家的建议也不作为中宏保险同意理赔或拒绝理赔的依据。如因私人医生建议或指导就医的医院诊疗行为或因医院等外部场所引发的相关意外、医疗事故等，中宏保险、北京启泰元康健康管理有限公司及其下属机构启泰元康互联网医院（天津）有限公司不承担相关责任。
- 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中宏保险全国客户服务热线 95383，我们会热忱服务。