

## 中宏保险健康管理服务手册

## 中宏安行无忧终身寿险

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。

若您所投保中宏安行无忧终身寿险，保单为有效状态，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

服务名称	服务提供方	内容简介	备注
120 紧急救援	上海善恩健康管理服务有限公司	在被服务人因意外伤害或突发急性病需要使用 120 救护车时，在线提供急救指导、救护车安排服务，并提供 1000 元 / 人 / 年的救护车费用报销额度。	
就医管家服务	上海善恩健康管理服务有限公司	为被服务人每年提供 1 次提供就医管家服务，包含专业分诊、专家预约、专人陪诊、报告取送。	
代配药服务	上海善恩健康管理服务有限公司	通过电话预约，获得代配药和送药上门服务，每年享 3 次服务。	

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、120 紧急救援服务

(一) 服务内容：被服务人因意外伤害或突发急性病需要使用 120 救护车时，可拨打帮医网

客服热线获得 急救指导、救护车安排服务，并获得救护车费用报销。

救护车费用报销额度上限为 1000 元 / 人 / 年，不限使用次数。

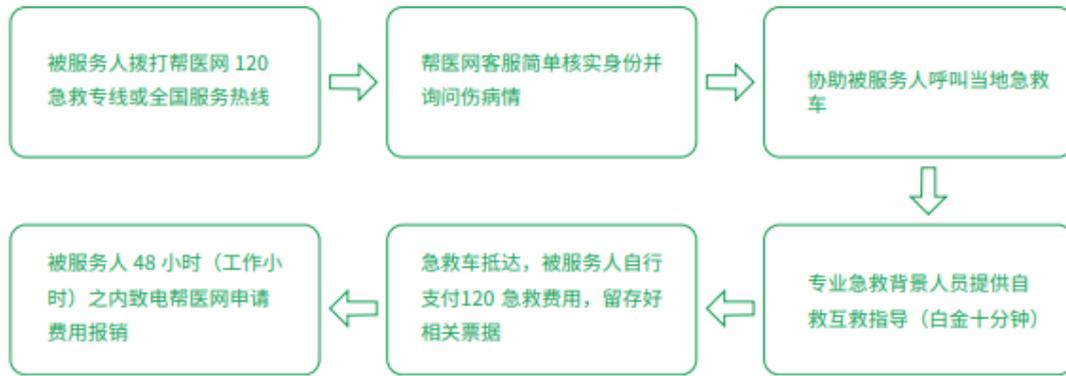
注：救护车费用仅限 120 急救车上实际支付的、必要的救护费用。不包含使用救护车进行转运或转院的情况。

## (二) 服务流程：

被服务人因意外伤害或突发急性病需要使用 120 救护车，可拨打帮医网客服热线 400-999-7661、021-26054327（120 急救专线）或自行拨打 120 呼叫救护车。

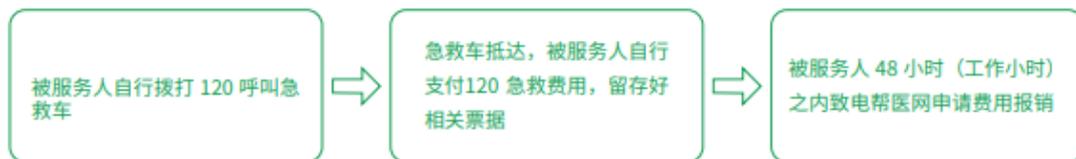
### 1、 帮医网协助呼叫 120 救护车服务流程

- 1) 被服务人拨打帮医网服务热线400-999-7661 或120急救专线021-26054327，通过帮医网协助呼叫 120 救护车，可将本人所在地点、联系人、联系人电话告知客服，由客服代叫急救服务并通知家属及紧急联络人。同时，专业急救背景人员将在线指导被服务人进行必要的急救，指导内容主要为提供急救白金十分钟自救互救应急建议，以及根据被服务人病情推荐适合的急救及就诊的公立医院，供被服务人与 120 急救人员协商决定。
- 2) 被服务人在使用 120 服务后支付 120 急救费用须保留好相关发票凭据，之后被服务人可将使用 120 救护车的具体费用及银行账号致电告知帮医网客服，并将发票寄送至帮医网提供的地址，帮医网收到后在 2 个工作日内转账至被服务人账户。



## 2、 事后 120 救护车费用报销流程

- 1) 被服务人自行拨打 120 呼叫急救车，前往正规公立医院急救。急救车抵达，被服务人自行支付 120 急救费用，留存好相关票据。被服务人 48 小时（工作小时）之内拨打服务热线进行费用报销，将使用 120 救护车的费用及银行账号致电告知帮医网客服，并将发票寄送至帮医网提供的地址，帮医网收到后在 2 个工作日内转账至被服务人账户。



### (三) 服务标准

服务时间：除国家法定节假日外，24 小时接受预约

服务区域：中国大陆境内

### (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 1 次。

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. 该服务仅限被保险人本人使用，且不能用于转院转运。
2. 被服务人向帮医网申请救护车费用报销时，须提交正规 120 服务发票。

## 二、就医管家服务

### (一) 服务内容：

为被服务人提供就医管家服务，包含专业分诊、专家预约、专人陪诊、报告取送；解决被服务人看病难、排队久、取药须等待、就医前无处咨询、就医时无人照料、就医后得不到关心的困扰。

### (二) 服务流程

1. 被服务人直接拨打上海善恩健康管理服务有限公司（以下简称“帮医网”）客服热线 400-999-7661 获得专业分诊和专家预约服务，将被服务人信息（包括姓名、身份证号码、医保卡号、联系电话、预约需求等）提供给客服人员。  
就医管家服务可能需要被服务人配合提供身份证号码、医保卡号，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。
2. 帮医网客服在接到预约需求后，在 8 个工作日内向被服务人反馈预约情况。
3. 帮医网可为被服务人进行门诊预约，协助被服务人在 5-7 个工作日内完成门诊就医；预约成功后，由帮医网发送预约信息给被服务人。
4. 就诊前一天，帮医网客服人员将陪诊人员信息以短信形式发送给被服务人；同时陪诊人员以电话形式向被服务人提醒并确认就诊事宜，并约定陪诊人员接待被服务人的时间和地点等详细信息。
5. 就诊当日，陪诊人员提前到达约定的医院等待被服务人；被服务人到院后，帮医网

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。

6. 如被服务人需要陪诊人员代为领取报告，则报告及医保卡等通过快递寄送；寄送完毕后，此次陪诊服务结束。

### (三) 服务标准

1. 预约服务时间：周一至周 9:00-18:00，周六、日及国家法定节假日不接受预约。
2. 服务次数：每年享 1 次服务。
3. 预约时效：帮医网可在 5-7 个工作日内完成门诊预约并协助被服务人实现就医。
4. 服务区域：中国大陆境内中宏保险分支机构所在城市。
5. 帮医网为被服务人预约的门诊专家均为三级医院的副主任及以上级别。被服务人可指定医院和科室进行预约。如被服务人指定医生，则优先预约该医生；如无法预约该医生则提供 1-2 名同级别或以上级别医生供被服务人选择。
6. 陪诊人员具备 2-3 年医院内医生或护理人员工作经验，接受过正规医疗或护理的教育或培训。
7. 如被服务人需提前开具检查单，帮医网可安排代开检查单；代开检查单视为使用一次就医管家服务。
8. 就医过程中发生的挂号费、医疗费、药费等费用需由被服务人本人承担。

### (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 1 次。

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) 该服务仅限被保险人本人使用。

- 2) 70 岁以上被服务人须由家属陪同，如在收到帮医网提醒后仍无家属陪同的，服务过程中出现任何意外情况，中宏保险及其服务商皆免责。
- 3) 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，帮医网会安排最近的一次预约，并与被服务人进行沟通确认。
- 4) 如被服务人需取消预约，需要至少提前 2 个工作日告知帮医网，否则视为当次服务已使用；如因被服务人未通知帮医网，结果没有取消挂号预约，造成被服务人进入医院服务黑名单的，责任由被服务人自行承担。帮医网应尽到告知义务，使被服务人了解本条规定。

### 三、代配药服务

#### (一) 服务内容：

当被服务人本人不便亲自前往医院开药取药时，可在提供本人在该医院 1 年内就诊记录及处方的前提下，由中宏保险服务商代为前往医院进行开方续方，并上门或快递药品至客户手中。

#### (二) 服务内容及流程

1. 被服务人直接拨打帮医网客服热线 400-999-7661 预约代配药服务，将被服务人信息（包括 姓名、身份证号码、医保卡号、联系电话、具体配药需求等）提供给客服人员。  
  
代配药服务可能需要被服务人配合提供身份证号码、医保卡号，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。
2. 帮医网在接到预约需求后，代配药服务专员将在半个工作日内致电与被服务人进行联系，约定上门获取被服务人医保卡或就诊卡、就诊记录及处方的时间和地点。如

被服务人所处地区不在配药所在医院城市的市区范围,则需要被服务人将所需材料快递至帮医网指定地址, 快递费结算方式可为到付。

3. 代配药服务专员在拿到被服务人医保卡或就诊卡后 2 个工作日内完成取药, 对于被服务人所在地处于配药医院所在城市市区范围内的客户完成送药上门, 市区范围外或者异地的由顺丰或中国邮政快递送达, 在送药同时归还被服务人医保卡或就诊卡。
4. 费用的确认: 被服务人须承担所有在医院发生的配药相关费用, 如挂号费、诊疗费、药品费等, 无须支付额外代配药服务费用; 服务过程中产生的快递费用由帮医网承担。

### (三) 服务标准

1. 预约服务时间: 周一至周五 9:00-18:00, 周六、日及国家法定节假日不接受预约。
2. 服务次数: 每年享 3 次服务。
3. 服务区域: 中国大陆境内中宏保险分支机构所在城市
4. 该服务只限三级医院使用。

### (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 3 次。

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. 该服务仅限被保险人本人使用。
2. 被服务人需要的处方药必须为不违反医院规定的常规药物, 且在取药医院近 1 年内有开药取药记录; 超过 1 年的将不能保证一定能取到。如因前述原因导致取药失

败，则视为服务使用完成，医保卡或就诊卡根据服务流程第 3 条退回被服务人手中。

3. 如被服务人需取消预约，需要至少提前 2 个工作日告知服务提供商，否则视为当次服务已使用；服务提供商应尽到告知义务，使被服务人了解本条规定。
4. 若被服务人资料在快递过程中遭遇遗失或损毁，中宏保险不承担任何责任。建议被服务人选择优质快递服务商进行递送。

#### 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. 就上述健康服务，被服务人有提供完整真实的病历资料的义务，本公司及服务公司对相关资料和信息负有保密责任；
4. 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；
5. 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；
6. 以上部分服务设有等待期，与指定产品保险合同一致；
7. 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；
8. 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。