

中宏保險健康管理服务手册

中宏长保安康/长保福星尊享版

重大疾病保險

本服务手册旨在协助您(投保人)详细全面了解中宏保險(下称“本公司”)为被服务人提供的健康管理服务内容。

若您所投保中宏长保安康尊享版重大疾病保险（简称长保安康）或中宏长保福星尊享版重大疾病保险（简称长保福星），保单符合以下要求，则可享受如下健康管理服务。

- 1、 保单递交时间为2020年12月2日(含)以后
- 2、 保单为有效状态,且达到表格中所列保额要求

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
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生理健康咨询。	无保额要求
MDT多学科会诊	上海鸿巍企业管理咨询有限公司	当保单被保险人不幸罹患重大疾病时,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
好大夫家庭医生	互动峰科技(北京)有限公司	三甲医院在职医生提供家庭医生健康咨询服务,并提供门诊、住院安排等7项健康服务权益,可覆盖至多5位75岁以下家庭成员	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。

服务名称	服务提供方	内容简介	备注
海外二次 诊疗	邈界康健康管理 咨询(上海)有限公司	当保单被保险人不幸罹患重大疾病时,根据被保险人病历资料安排美国专家提供第二诊疗意见	您的单张保险单载明的主险保险金额大于等于50万元,方可享受该项服务。
海外就医安排	邈界康健康管理 咨询(上海)有限公司	当保单被保险人不幸罹患重大疾病时,根据被保险人病情及需要预约美国医院,提供赴美就医服务	您的单张保险单载明的主险保险金额大于等于50万元,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、电话医生

(一) 服务内容：

电话医生为被服务人提供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、被服务人可拨打 24 小时健康咨询热线 4009205108；
- 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；
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重大疾病列表内范围的重大疾病时，“将为被服务人安排北京、上海、广州、成都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，通过健康板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；
- 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或快递至指定地点；
- 6、个案管理师将在会诊结束后 6 个月内，持续提供健康咨询服务及 3 次主动回访服务。

(三) 服务标准

- 1、开展MDT重疾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、服务提供城市:北京、上海、广州、成都。

(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；

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

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、好大夫家庭医生服务

(一) 服务内容：

本服务的医生均为三甲医院在职医生。满足至多5位75周岁以下家庭成员健康服务需求。

本服务不限疾病, 按需使用。内容包括：

- 1、家庭医生：安排 1 对 1 家庭医生，提供专属医疗咨询服务，负责日常疾病咨询、健康问题解答，协助落实专家给的方案等。三甲医院医生 1 对 1 管理整个家庭的健康。**

有效期内服务次数：不限次数；
医生级别：三甲医院住院级别以上医生（不可指定）；
服务时效：24 小时内。
 - 2、极速电话问诊：提供专科医生电话问诊**

有效期内服务次数：不限次数；
医生级别：三甲医院主治级别以上医生（不可指定）；
服务时效：在线预约，由医生接诊后给被服务人回电；
服务时间：8:00-12:00，13:00-17:00，18:00-22:00。
 - 3、安排面诊：若被服务人有面诊需求，由医疗顾问根据病情精准推荐专家，协调医生进行面诊**

有效期内服务次数：1 次 / 人 / 年；
医生级别：全国三甲医院副高级别以上医生（不可指定）；
服务时效：3—5 个工作日。
 - 4、安排住院：当医疗顾问协助被服务人面诊后，医生诊断认为当前病情有必要进行住院/手术，医疗顾问会持续跟进协助**

有效期内服务次数：1 次 / 人 / 年；
医生级别：全国三甲医院副高级别以上医生（不可指定）；
服务时效：医生开具住院单后 5—7 个工作日内入院。
 - 5、体检报告解读：由专业临床一线医生提供体检报告解读服务，医生临床经验丰富，提供专业建议**

有效期内服务次数：1 次 / 人 / 年；
医生级别：三甲医院主治级别以上，用户可在候选名单中选择医生解读报告；
服务时效：24 小时内。
-

6、远程会诊

有效期内服务次数：1次 / 人 / 年；

医生级别：全国三甲医院副高级别以上医生（不可指定）；

服务时效：1-3 个工作日。

7、点名专家服务：提供专属折扣，咨询专家使用名医问诊、名医电话、远程门诊服务，单次服务可享 8 折优惠，最高抵扣 50 元

服务次数：不限次 / 人。

(二) 服务流程

- 1、保单度过等待期后，可下载中宏保险 MOVE App 并使用投保时提交的手机号注册，根据引导完成身份认证；
- 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、使用服务前，被服务人可添加至多 5 位 75 周岁以下家庭成员作为服务受益人。

(三) 服务标准

本服务标准如服务内容中列示，提供服务的医生为页面所列示的好大夫在线平台三甲医院医生。

(四) 服务期限

自指定产品保险合同签发且渡过犹豫期后，以上健康管理服务生效；

本服务有效期为三年。套餐内服务受益人的服务有效期一致。

(五) 注意事项

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。

四、海外二次诊疗

(一) 服务内容：

当保单被保险人不幸罹患或疑似罹患保险合同中重大疾病列表内范围的重大疾病时，服务提供方将被服务人所提交的病历资料进行专业医学翻译，并为被服务人安排对接美国专家，就病情及关注的问题予以分析解答并形成书面报告。

(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，通过健康板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，并指引上传详细病历资料；
- 4、根据病情需要，将推荐不少于 3 名美国专家及其介绍供被服务人选择；
- 5、专业医学翻译将在 1-2 个工作日内将病历资料整理成为专业规范的英文电子病历；
- 6、被服务人还可以准备至多 3 个问题，请美国专家予以解答；
- 7、自收到完整病历资料起，5-7 个工作日，将获得美国专家第一轮医学报告；
- 8、被服务人收到第一轮医学报告后 2 天内，可以针对报告内容向美国专家追问不超过 3 个问题。问题解答以后，本次服务结束；
- 9、除书面会诊外，被服务人还可选择视频会诊。将在一周内安排美国专家视频会诊，时长 30 分钟左右。视频结束后 3 个工作日内出具中文版书面会诊记录，本次服务结束。

(三) 服务标准

- 1、医生推荐不少于 3 位；
- 2、书面会诊在收到完整病历后 5-7 个工作日完成，视频会诊在一周内安排，视频会诊市场为 30 分钟左右。

(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；

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

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。

五、海外就医安排

(一) 服务内容：

当保单被保险人不幸罹患或疑似罹患保险合同中重大疾病列表内范围的重大疾病时，服务提供方将根据病情为被服务人预约和对接美国医院，安排就医事宜并提供美国当地就医服务。

(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，通过健康板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1-2个工作日内整理相关病历；
- 4、根据病情，服务专员将为被服务人推荐三家合适的美国医院及其资料供选择；
- 5、服务专员将为被服务人办理赴美签证提供指导，并在7-10个工作日内完成美国医院预约；
- 6、预约成功后，出具医院预约信及费用评估函；
- 7、医院预约成功且签证申请成功后，服务专员将为被服务人提供飞行行程规划建议、国外住宿推荐以及预订协助；
- 8、在美国当地，本服务提供同城机场至住宿地的往返接送机各一次；提供5天，每天8小时的陪同、翻译及就医相关的用车服务：包括协调吃住行的生活翻译服务，和住院手续办理，医院首诊期间陪同和翻译服务。

(三) 服务标准

- 1、医院推荐不少于3家；
- 2、医院预约时间为7-10个工作日。

(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；

保险合同等待期内确诊疾病，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、 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；
- 2、 如在预约成功后，因被服务人个人原因（包括但不限于拒签、临时更改行程、病情出现变化等）未能前往美国就医，本服务视为已使用；
- 3、 在美就医费用，往返交通费（如机票），住宿费，生活费用由被服务人本人承担，服务提供方仅提供咨询及支持服务；
- 4、 如有其他生活翻译服务需求，在超出40小时服务之外的费用可按照80美金/小时，有被服务人自行与第三方服务商进行支付。

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被服务人服务热线 95383，我们会热忱服务。
-