

中宏保險健康管理服务手册

中宏乐祥安康重大疾病保险

中宏乐祥安康重大疾病保险-2021-TE-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。

若您投保了《中宏乐祥安康重大疾病保险》(简称“乐祥安康”),保单为有效状态,且已过犹豫期,则可享受如下健康管理服务。

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健康咨询	有效期内不限次数
重疾国际二次诊疗	好人生(上海)健康科技有限公司	当保单被服务人被怀疑或被诊断患有重大疾病但认为诊断不明确、治疗方案不理想,好人生通过其构建的好人生国际医疗服务网络,帮助被服务人进行现有诊断和治疗方案的确认和完善	有效期内限1次
重大疾病就医绿色通道	上海善恩健康管理服务有限公司	1.重疾特需/专家门诊协调服务:若被服务人确诊或者怀疑患有重大疾病,由健康专员提供服务网络内三甲知名医院专家、特需门诊服务,避免不必要的重复就医及延误诊断,该服务含当天就医的陪诊服务 2.重疾住院和手术协调服务:若被服务人确诊或者怀疑患有重疾列表中的特定重疾,需住院或手术,由健康专员协调安排服务网络内三甲医院进行住院或手术治疗	有效期内限1次

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（被保险人本人及被保险人的亲属关系（如：直系三代以内））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、重疾国际二次诊疗

(一) 服务内容

当被服务人(被保险人本人)对被怀疑或诊断患有相关疾病而认为诊断不明确、治疗方案不理想时,好人生通过其构建的好人生国际医疗服务网络,帮助被服务人进行现有诊断和治疗方案的确认和完善。

(二) 服务流程

- 1、被服务人可致电健康专线400-620-1800,完成身份认证和服务申请,使用国际二次诊疗服务。服务时间:8:00-20:00,法定春节假期除外。
- 2、健康专员和被服务人沟通,确认被服务人身份,了解被服务人申请疾病是否在服务范围内。
- 3、受理被服务人服务,寄送相关表格请被服务人填写并请被服务人收集相关医疗记录。
- 4、待拿到被服务人完整医疗记录后,遴选3家国际知名医疗机构供被服务人进行选择(3选1)
- 5、好人生将被服务人所提供的所有疾病信息进行整理并发送至选定的医疗机构。
- 6、好人生获得被服务人完整疾病信息之日起12~18个工作日内被服务人将收到第二诊疗意见书。
- 7、好人生健康管理专家将为被服务人进行意见书的解读

(三) 服务标准

- 1、服务完成时效:12~18个工作日;

(四) 服务期限

- 1、自指定产品保险合同签发且度过犹豫期后,以上健康管理服务生效;
- 2、保险合同等待内确诊疾病,不可使用服务;
- 3、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

专家二诊服务的任何健康建议、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、重大疾病就医绿色通道

(一) 服务内容

- 1、 重疾特需/专家门诊协调服务:若被服务人确诊或者怀疑患有重大疾病,由健康专员提供服务网络内三甲知名医院专家、特需门诊服务,避免不必要的重复就医及延误诊断,该服务含当天就医的陪诊服务。
- 2、 重疾住院和手术协调服务:若被服务人确诊或者怀疑患有重疾列表中的特定重疾,需住院或手术,由健康专员协调安排服务网络内三甲医院进行住院或手术治疗。

(二) 服务流程

1. 重疾特需 / 专家门诊协调服务

- 1、 直接拨打帮医网服务热线 400-999-7661 (预约服务时间为 8:00-20:00, 国家法定节假日除外), 将患者信息 (包括姓名、身份证号码、医保卡号、联系电话、预约需求等) 提供给服务供应商;
 - 2、 预约时间: 服务供应商将在 5 个工作日内完成门诊预约并实现就医;
 - 3、 被服务人可指定医院和科室进行预约, 可预约副主任及以上级别专家门诊;
 - 4、 预约成功后, 发送预约信息给被服务人;
 - 5、 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, 服务供应商会安排最近的一次预约, 并与被服务人进行沟通确认;
 - 6、 就诊前一天, 服务供应商陪诊人员和患者电话提醒并确认就诊事宜, 并约定到达医院的时间和地点;
 - 7、 服务供应商陪诊人员须提前到达医院等待被服务人, 并进行排队挂号 (需患者提供医保卡) 等服务;
 - 8、 服务供应商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;
 - 9、 如需要服务供应商代为领取报告, 则报告及医保卡等通过快递寄送, 结束此次陪诊服务。
-

2、住院及手术预约流程

- 1、直接拨打帮医网服务热线400-999-7661 (预约服务时间为8:00-20:00, 国家法定节假日除外), 将患者信息 (包括姓名、身份证号码、医保卡号、联系电话、预约需求等) 提供给服务供应商;
 - 2、服务供应商客服人员确认被服务人身份、服务项目(住院及手术安排);
 - 3、被服务人可指定医院、指定科室, 使用住院及手术预约服务。服务供应商根据被服务人提供的住院单进行住院安排;
 - 4、服务供应商应在确认启动服务后7个工作日内, 根据被服务人要求完成住院及手术安排, 并安排据被服务人入住相应病房;
 - 5、服务供应商在完成预约后, 通知被服务人入院时间、科室等信息, 并安排陪诊人员。陪诊人员在入院前一天联系被服务人, 确认入院时间、科室等信息, 并约定到达医院的时间和地点;
 - 6、入院当天, 服务供应商陪诊人员协同被服务人办理入院手续, 并陪同安排入住事宜;
 - 7、如需进行手术安排, 则由服务供应商陪诊人员协助被服务人, 同其主治医生商定手术时间; 如过程中出现不可抗力导致手术时间变更, 服务供应商将协助被服务人及家属与院方沟通;
-

(三) 注意事项

- 1、 该服务不适用于产科、急诊科及医技科室，如超声诊断科，影像科等；
- 2、 服务供应商将根据被服务人病情推荐 2-3 家三甲医院的专家，被服务人可以自行指定医院和科室，但不能指定医生；
- 3、 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊情况导致服务不能按时提供，服务供应商将第一时间通知被服务人，根据被服务人需求，更改就医医院或者日期或者医生，尽力满足被服务人需求；
- 4、 在服务网络范围内，若被服务人指定普通门诊专家号，或该医院科室号源紧张，则被服务人需给出备选医院或由医生推荐同级别备选医院进行预约。服务尽量满足首选医院，根据实际情况，首选和备选至少满足其中一家；
- 5、 预约成功后如因被服务人个人原因取消挂号，依然计入服务次数。如被服务人需取消预约，需要至少提前 2 个工作日告知服务供应商，否则视为当次服务已使用；
- 6、 住院手术服务须有住院单，方可直接进行安排（安排住院单所在的医院科室、医生）。如无住院单，则由服务供应商协调安排重疾特需 / 专家门诊，如院方认为没有住院或手术必要，或不符合国家相关制度从而不同意开具住院单的，则无法使用该服务。

(四) 服务标准：

- 1、 重疾特需/专家门诊协调服务时效:5个工作日；
- 2、 住院及手术预约时效:7个工作日。

(五) 服务期限

- 1、 自指定产品保险合同签发且度过犹豫期后，以上健康管理服务生效；
- 2、 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。

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。
-