

# 中宏保險健康管理服务手册

本服务手册适用于：

1. 中宏健康守护恶性肿瘤 A 款疾病保险
2. 中宏健康守护恶性肿瘤 B 款疾病保险

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。

若您所投保中宏健康守护恶性肿瘤 A 款疾病保险、中宏健康守护恶性肿瘤 B 款疾病保险，保单为有效状态，且达到表格中所列保额要求，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
电话健康咨询	好人生（上海）健康科技有限公司	24 小时电话健康咨询服务，为保单被保险人提供日常健康咨询。	无保额要求
结节管理服务	上海善恩健康管理服务有限公司	1) 根据被保险人的结节情况，由三甲医院专家提供结节阅片并出具评估报告，1 次/年。2) 由服务商协调结节相关的检查及门诊安排及全程陪诊服务，2 次/年。	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。
特定疾病住院护理工作服务	北京环球医疗救援有限责任公司	当保单被保险人不幸罹患保单约定的恶性肿瘤需要住院时，48 小时内安排一对一专属护工，在住院期间提供包括基本生活照顾、清洁卫生、关怀陪同等服务。	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。
MDT 多学科会诊	北京启泰元健康科技有限公司	当保单被保险人不幸罹患保单约定的恶性肿瘤时，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

特定疾病康复支持	北京启泰元康健康科技有限公司	当保单被保险人不幸罹患保单约定的恶性肿瘤并接受入院接受治疗并出院后，为被保险人提供全面的院后康复支持。	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。
----------	----------------	---	--------------------------------------

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、电话健康咨询

### (一) 服务内容：

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. 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，通过健康版块进入对应页面，进行服务申请；
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；在服务有效期

内，被服务人可享有该服务的次数不限。

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、结节管理服务

### (一) 服务内容：

- a) 结节约片服务：在服务观察期后，被服务人经医学检查发现的结节（如肺结节、乳腺结节等），可申请由服务商安排三甲医院专家对影像资料中结节情况进行阅片。根据阅片结果，评估结节的风险状况，出具阅片报告，反馈专家解读意见，为后续随访及就医提供相应建议。在服务有效期内，被服务人每个保单年度可享有该服务 1 次。
- b) 结节随访服务：在服务观察期后，根据被服务人的结节情况，服务商可协助被服务人安排三甲医院相关科室的结节随访服务（包含 1 次代开检查单及 1 次三甲医院专家门诊预约及陪诊服务）。在服务有效期内，被服务人每个保单年度可享有该服务 2 次。

### (二) 服务流程

#### 1. 结节约片服务

- 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，通过健康版块进入对应页面进行申请；

2) 服务专员在确认被服务人身份后,被服务人需将相关就医资料,如诊断报告及影像件(需提供CT或钼靶影像件),并以到付形式快递至服务商指定地点,如为电子档的也可在与服务商确认后通过邮件等方式提交;

3) 在收到完整资料后的7个工作日内,服务商将协调三甲医院相关科室副高及以上专家出具诊断建议报告书(经专家本人签字),并将电子档扫描件通过邮件等方式发送至客户;

4) 如被服务人对报告有疑问的,可向服务商发起申请,服务商将在3个工作日内安排全科电话医生进行在线说明解答;

## 2. 结节随访服务

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,通过健康版块进入对应页面进行申请;

2) 如服务人需要代开检查单服务,服务商将安排健康专员上门取医保卡,并在指定医院代开检查单,安排客户完成相关检查;

3) 如被服务人需要安排门诊预约服务,服务商将在5个工作日内完成门诊预约并实现就医,预约成功后,服务商将发送预约信息给被服务人;

4) 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,服务商将会安排最近的一次预约并与被服务人进行沟通确认;

5) 就诊前一天,陪诊人员将致电被服务人提醒并确认就诊事宜,并约定到达医院的时间和地点;

6) 陪诊人员将提前到达医院等待被服务人,并进行排队挂号(需被服务人提供医保卡)等服务,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;

7) 如被服务人需取消预约,需要至少提前2个工作日告知服务商,否则视为当次服务

已使用。

### (三) 服务标准

1. 服务次数：在服务有效期内，被服务人每年最多可申请 1 次结节阅片服务和 2 次结节随访服务（每次结节随访服务包含 1 次代开检查单和 1 次专家门诊预约陪诊服务）；
2. 肺结节客户需协助提供 CT 影像件、乳腺结节客户需协助提供钼靶影像件，服务商收到完整材料起 7 个工作日内安排专家阅片并将结果反馈被服务人；
3. 服务商将在被服务人提出服务申请后在 5 个工作日内完成代开检查单或门诊安排；
4. 预约服务受理时间为周一至周五 9:00-18:00，周六、日及国家法定节假日的预约将在下一个工作日受理；
5. 本服务可覆盖中宏保险所有营业网点所在城市三甲级别医院。

### (四) 服务期限

自指定产品保险合同签发之日起，以上健康管理服务生效；

本服务观察期为 30 天，观察期后方可使用该服务；

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。

若被服务人在服务启动后规定时限内未使用完相应的服务权益，则剩余的服务权益自动失效。

### 三、特定疾病住院护工服务

#### (一) 服务内容：

当保单被保险人不幸罹患或疑似罹患保单约定的恶性肿瘤需要住院时，在住院期间提供每年累计不超过 30 天的住院护工安排服务（被服务人每个保单年度至多可以申请 2 次 该服务），48 小时内安排一对一专属护工，提供包括基本生活照顾、清洁卫生、关怀陪同等服务，被服务人无需另行支付护工费用。

#### (二) 服务流程

1. 当需要使用服务时，被服务人需使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App，通过健康版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 48 小时内安排住院护工。

#### (三) 服务标准

1. 服务次数：限 2 次/年（累计不超过 30 天）；
2. 服务安排时效为 48 小时（即被服务人需提前 48 小时提出服务申请）；
3. 由服务商指派专属责任管家，监督专属护工每日服务完成度及服务质量，并为专属护工提供必要的专业指导；
4. 本服务默认为被服务人安排一对一专属护工，如因医院规定等客观原因导致外部护工无法进入的，服务商将为被服务人安排护工一对多服务；
5. 被服务人在提交服务申请时需要提供的材料包括：有效身份证明、身体情况（是否可以正常走路、是否可以正常进食）、个人信息（姓名、电话、通讯地址、年龄、性别）、诊断证明等资料；
6. 住院护工服务可覆盖包含中宏营业机构所在城市的全国 350 余家城市的公立三甲

医院；

7. 住院护工服务内容清单：

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施： 1.1 营养膳食的准备 1.2 协助进食 1.3 喂食（根据服务对象客观需要）
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 2.1 如厕照护 2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要） 2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）
	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 3.1 穿、脱衣服 3.2 上、下床 3.3 床椅移动 3.4 室内走动 3.5 床上更换体位
	4.休憩照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位 4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管
二、清洁与卫生照护	5.个人卫生	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 5.1 面部清洁 5.2 口腔清洁 5.3 洗发沐浴 5.4 手、足清洁 5.5 修剪指/趾甲 5.6 会阴部清洗（根据服务对象客观需要）
	6.环境卫生	根据服务对象康复环境，协助并完成实施： 6.1 服务对象本人康复必要的床单位整理与清洗 6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理
	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁 7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁 7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁
	8.用具清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳 8.2 肢体支具的清洁及收纳



		8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳
三、情况观察	9.生命体征观察	根据服务对象实际情况，观察生命体征： 9.1 测量体温并记录 9.2 测量呼吸并记录 9.3 测量脉搏并记录 若发现异常及时告知家属并上报主管。
	10.一般情况观察	根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知家属并上报主管，如： 伤口敷料渗血，渗液明显增多； 疼痛突然加剧； 突发不明原因恶心、呕吐等
四、专项照护	11.用药照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助实施： 11.1 遵医嘱帮助服务对象服药 11.2 喂药（根据服务对象客观需要及医嘱）
	12.舒适照护	根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施： 12.1 翻身/拍背，协助排痰 12.2 物理降温
	13.安全照护	根据服务对象实际情况，必要时协助实施： 13.1 保护具的使用 13.2 护送与搬运
五、关怀与陪同	14.心理关怀	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达 14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度

#### (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，被服务人在每个保单年度至多使用2次（合计不超过30天）的住院护工服务。

保险合同等待期内确诊的疾病，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. 住院护工服务不支持患有传染类疾病、精神类疾病等可能对陪护人员造成人身及财

产损害的疾病；不支持产科、急诊科、康复科、整容整形科以及 ICU/CCU 重症监护等科室的陪护服务。如被服务人家属故意隐瞒病情，中宏保险及其服务商有权单方拒绝提供服务。

2. 如被服务人需变更/取消已预约服务，需提前 24 小时通知服务供应商。

#### 四、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约定的恶性肿瘤时，将为被服务人安排全国主要城市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，通过健康版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 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. 服务可提供城市：北京、上海、广州、成都、深圳、成都、重庆、天津、太原、沈阳、长春、哈尔滨、南京、杭州、福州、济南、郑州、武汉、长沙、南宁、西安、兰州、贵阳、昆明、乌鲁木齐。

### (四) 服务期限

自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；

在保险合同等待期内确诊的疾病，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。

## 五、特定疾病康复支持

### (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约定的恶性肿瘤并入院接受治疗的,在被保险人出院后,将为被服务人安排专业医生专门管理,并提供上门评估、专人管理、复诊安排等一系列康复支持服务。

## (二) 服务内容及流程

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,通过健康版块进入对应页面进行申请;
2. 在被服务人出院后 48 小时内,根据被服务人情况为被服务人安排专业医护人员完成上门评估,包括:
  - 全面的健康状况的评估
  - 术后伤口或肢体活动情况的评估
  - 心血管系统的评估
  - 评估居家环境中影响康复的环境因素并指导改善
  - 肢体功能评定:关节活动功能评定、肌肉力量评定、上下肢功能评定、步态分析等
  - 精神心理状态评定:一般包括情绪评定、残疾后心理状态评定、疼痛的评定、失用症和失认症的评定、痴呆评定等
  - 语言功能评定:一般失语症评定,痴呆言语评定等
3. 入户评估完成后,根据前期病情的评估情况,对被服务人日常生活照料、基础并发症预防、呼吸功能恢复训练、院后营养搭配、院后用药功能及注意事项、病情观察及复诊建议等方面制定专属院后照护指导计划;
4. 服务启动后的三个月内,由专业医生为被服务人提供一对一康复指导,客户可就康复问题向医生发起咨询,包括但不限于:评估、日常生活照料、并发症预防

手段、康复及训练等；

5. 被服务人在康复过程中，需要定期复诊或因临时状况需要复诊复查，可在 3-7 个工作日内为客户安排相应专科专家进行服务。服务启动后的一年内，可享有 3 次专家复诊服务。

### (三) 服务标准

1. 康护预约时效：2 个小时内响应，出院后 48 小时内完成评估；
2. 院后照护计划书出具时效：上门评估后 48 小时内；
3. 复诊预约时效：3-7 个工作日；
4. 服务提供城市：康复服务及复诊预约可覆盖全国所有直辖市及省会城市在内的共计 349 个城市。

### (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，被服务人最多可申请 1 次院后康复支持服务，在服务申请发起后，被服务人可享有：1 次上门评估，1 份专属院后照护指导计划，3 个月无限次远程康复指导，1 年内 3 次复诊安排。

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

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；

若被服务人在服务启动后规定时限内未使用完相应的服务权益，则剩余的服务权益自动失效。

### 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. 被服务人如因使用上述健康管理服务,需要向服务供应商提供完整真实的病历资料,本公司对客户本人直接提供个人信息给到服务商的行为不承担任何法律责任;本公司及服务供应商对获得的相关资料和信息负有保密责任;
3. 随着中宏保险健康管理服务体系的运营与完善,本服务手册中的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]提前公布相关的修订内容;
4. 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;
5. 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;
6. 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;
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。

### 附件一：MDT 多学科会诊医院列表

省份	城市	医院级别	医院名称
----	----	------	------

北京	北京	三甲	北京协和医院
北京	北京	三甲	北京大学第一医院
北京	北京	三甲	北京大学人民医院
北京	北京	三甲	北京大学肿瘤医院
北京	北京	三甲	中国医学科学院附属肿瘤医院
北京	北京	三甲	中国人民解放军总医院
北京	北京	三甲	首都医科大学附属北京朝阳医院
北京	北京	三甲	首都医科大学附属北京天坛医院
北京	北京	三甲	首都医科大学附属宣武医院
北京	北京	三甲	首都医科大学附属北京同仁医院
北京	北京	三甲	北京阜外心血管病医院
天津	天津	三甲	天津市肿瘤医院
山西	太原	三甲	山西省肿瘤医院
辽宁省	沈阳	三甲	辽宁省肿瘤医院
辽宁省	沈阳	三甲	沈阳市肿瘤医院
吉林	长春	三甲	吉林省肿瘤医院（吉林省第二人民医院）
黑龙江	哈尔滨	三甲	哈尔滨医科大学附属肿瘤医院（哈医大三院）
上海	上海	三甲	复旦大学附属华山医院
上海	上海	三甲	复旦大学附属中山医院
上海	上海	三甲	复旦大学附属肿瘤医院
上海	上海	三甲	上海交通大学附属瑞金医院
上海	上海	三甲	上海交通大学附属胸科医院
上海	上海	三甲	上海交通大学医学院附属新华医院
上海	上海	三甲	同济大学附属肺科医院
江苏	南京	三甲	江苏省肿瘤医院
浙江	杭州	三甲	杭州市第六人民医院
浙江	杭州	三甲	浙江省肿瘤医院
福建	福州	三甲	福建省肿瘤医院

山东	济南	三甲	山东省肿瘤医院
河南	郑州	三甲	河南省肿瘤医院
湖北	武汉	三甲	湖北省肿瘤医院
湖南	长沙	三甲	湖南省肿瘤医院
广东	深圳	三甲	北京大学深圳医院
广东	广州	三甲	广东省第二人民医院
广东	广州	三甲	广州市胸科医院
广东	广州	三甲	中山大学附属第一医院
广东	广州	三甲	中山大学附属口腔医院
广东	广州	三甲	中山大学附属肿瘤医院
广西	南宁	三甲	广西肿瘤医院
陕西	西安	三甲	陕西省肿瘤医院
甘肃	兰州	三甲	甘肃省肿瘤医院
重庆	重庆	三甲	重庆市肿瘤医院
贵州	贵阳	三甲	贵州省肿瘤医院
云南	昆明	三甲	云南省肿瘤医院
四川	成都	三甲	中国人民解放军成都军区总医院
四川	成都	三甲	成都第三人民医院
四川	成都	三甲	成都市第二人民医院
四川	成都	三甲	成都市第四人民医院
四川	成都	三甲	成都市第一人民医院
四川	成都	三甲	四川大学华西医院
四川	成都	三甲	四川省人民医院
四川	成都	三甲	四川省肿瘤医院
四川	成都	三甲	成都市第六人民医院
四川	成都	三甲	成都市第五人民医院