



中宏保險健康管理服务手册

中老年综合意外保障

中老年综合意外保障-202212-DG-01

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。

若您所投保中老年综合意外保障，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 2022 年 8 月 8 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
就医管家服务 尊享版	上海善恩健康管理服务有限公司	在服务供应商服务网络内，被服务人可根据需要指定医院和科室进行预约，可由供应商安排车辆就医接送并提供事后车费报销（以 100 元为限），同时就医过程专人陪同，帮助被服务人完成挂号取号、化验安排、排队取药等事宜。 基础款享 1 次服务，高端款享 2 次服务。
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； 基础款享 3 次服务，高端款享 6 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、就医管家服务尊享版

(一) 服务内容

在服务供应商服务区域内，被服务人可根据需要指定三级公立医院和科室进行专家门诊预约，可由供应商安排车辆就医接送并提供事后车费报销，同时就医过程专人陪同，帮助被服务人完成挂号取号、化验安排、排队取药等事宜。具体包括：

- 1) 就医前置分诊：提供专业的诊前就医指导及分诊服务；
- 2) 就医安排服务：被服务人可指定医院和科室进行预约，为被服务人预约三级公立医院副主任及以上级别专家门诊；
- 3) 全程导医导诊：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；
- 4) 健康呵护旅程：由陪诊人员代为领取报告，并将检查报告快递给被服务人；
- 5) 尊享就医接送：可由服务供应商安排车辆同城就医往返接送，客户须先自行支付车费，在就诊后报销用车费用（以 100 元为限）。

(二) 流程服务

1、就医管家导医陪诊服务流程

- 1) 客户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、门诊就医需求、代叫车需求等）提供给客服人员。
- 2) 帮医网客服在接到预约需求后的1个工作日内向被服务人反馈预约情况，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，帮医网发送预约信息

给被服务人。

- 3) 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。
- 4) 就诊当日，由服务供应商安排车辆送往指定医院，同时陪诊人员就诊当天将提前到达医院排队挂号（需客户提供医保卡），并提供全程导诊服务（排队交费、预约检查、排队取号等），就诊结束后，由服务供应商安排车辆送回家中。
- 5) 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。
- 6) 就医完成后被服务人可再次致电帮医网，根据客服指导，将就医当天发生的市内打车费发票原件等相关材料提交帮医网，帮医网客服核对确认后将报销款转账至被服务人指定银行账户。从收到被服务人发票起5个工作日内完成报销款转账。报销金额以100元为限。

2、被服务人自行就医车费报销流程

- 1) 被服务人自行前往门诊就诊或致电帮医网全国统一客服专线 400-999-7661提出专家门诊预约服务申请；
- 2) 就医完成后，被服务人留存好相关打车费用发票、就医病历及票据；
- 3) 被服务人致电帮医网申请打车费用报销，根据客服指导，将就医当天发生的市内用车费用发票原件、就医当天医疗费用发票扫描件等相关材料提交帮医网，帮医网客服核对确认后将打车费报销款转账至被服务人指定银行账户。从收到

被服务人发票起5个工作日内完成报销款转账。

- 就医车费报销流程中可能需要被服务人配合提供就医当天病历扫描件，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。

(三) 服务标准

- 1、服务时间：周一至周五900-1800，周六、日及国家法定节假日不接受预约。
- 2、服务次数：1次。本服务项目需一次使用完毕，不支持将服务拆分多次使用。
- 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的三级公立医院。
- 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（产科除外）。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。对于指定医生预约的情形，时效不受本条第三点约束。
- 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。
- 9、打车费用报销以发票金额为准，可支持出租车、网约车等有营运资质的车辆，

不限车型（快车、专车、优享等），报销额度上限为100元。

(四) 服务期限

本服务有效期同保单有效期，但本服务生效后的7天为等待期，等待期内不可使用服务。

(五) 注意事项

- 1、 本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、 如需快递递送医保卡、检查报告等资料，快递费由被服务人承担。
- 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，服务供应商将会为被服务人安排最近的一次预约。
- 5、 如需取消预约，被服务人应至少提前2个工作日，否则视为违约；同一身份证或医保卡违约2次，将不再提供预约专家服务。如是指定医生预约，则不可取消。
- 6、 就医接送用车为当地正规出租车或滴滴快车同等级别网约车；就医接送行程为指定地点至就医医院，中间不可增加其他地点。
- 7、 打车费用发票，必须为正规发票原件，接受纸质发票或电子发票，报销金额以100元为限。（扫描件仅作为初始审核之用）
- 8、 如提供的发票为非出租车发票的（如专车，快车等），须提供行程单，并与就医相关凭据匹配（出发、到达地点、日期），如无法提供，则无法享受报销车费

服务。

- 9、如被服务人使用代叫车服务，在服务过程中因司机个人原因造成的迟到、爽约、及交通事故等情况，中宏保险及其服务商皆免责。

二、代配药服务

(一) 服务内容：

当客户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。基础款享 3 次服务，高端款享 6 次服务。

(二) 服务流程

1. 客户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；
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客户进行联系，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。如客户所处地区不在配药所在医院城市的市区范围，则需要客户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，对于客户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服务商承担。

(三) 服务标准

1. 预约服务时间为周一至周五 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：基础款享 3 次服务，高端款享 6 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

本服务有效期同保单有效期，但本服务生效后的 7 天为等待期，等待期内不可使用服务。

(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 条退回客户手中。
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. 若客户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。建议客户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. 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；
7. 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。