

# 中宏保險健康管理服务手册

## 超人宝贝少儿意外保障

超人宝贝少儿意外保障-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。

若您所投保超人宝贝少儿意外保障，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	备注
就医管家 服务尊享 版	上海善恩健康管理 服务有限公司	<p>【适用于基础款、高端款、至尊款】</p> <p>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。</p> <p>服务次数：1次。</p>	
儿童流感 疫苗服务	上海善恩健康管理 服务有限公司	<p>【适用于高端款、至尊款】</p> <p>为被服务人提供注射流感疫苗的预约协助和费用报销服务。</p> <p>服务次数：1次。</p>	
亲子心理 咨询服务	上海善恩健康管理 服务有限公司	<p>【适用于高端款、至尊款】</p> <p>为被服务人提供电话亲子心理咨询服务。</p> <p>服务次数：2次。</p>	

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，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，客户先自行支付车费，在就诊后报销用车费用（以 100 元为限）。

### (二) 服务流程

#### 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。

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、就医当天病历和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。

## (三) 服务标准

- 1、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：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。
- 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，并与就医相关凭证匹配（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、儿童流感疫苗服务

---

### (一) 服务内容

为被服务人提供注射流感疫苗的费用报销和预约协助服务。（不包含鼻喷/吸入式流感疫苗）  
注射流感疫苗是预防和控制流行性感冒的主要措施之一，可减少接种者感染流感的概率或者减轻流感症状。

- 1、流感疫苗费用报销：若被服务人于服务有效期内于公立医院、社区医院、卫生防疫站等公立医疗机构接种注射流感疫苗，由上海善恩健康管理服务有限公司（以下简称“帮医网”）报销被服务人为此实际支付的、合理的流感疫苗费用（不包含挂号费用）。
- 2、流感疫苗协助预约：若被服务人于服务有效期内于注射流感疫苗的需求，帮医网可为客户推荐服务网络内的定点公立医疗机构进行流感疫苗预约接种。

### (二) 服务流程

- 1、被服务人自行预约并接种疫苗服务流程：(推荐)
  - ① 被服务人自行预约并前往公立医疗机构接种注射流感疫苗；
  - ② 被服务人接种流感疫苗并自行支付费用，留存好相关发票原件；
  - ③ 被服务人致电帮医网全国统一客服专线 400-999-7661，申请疫苗费用报销，将支付过的具体费用、银行账号告知客服，并将发票原件快递至帮医网指定地址，帮医网将在收到发票后的5个工作日内将疫苗费用报销款转账至被服务人银行账户。
- 2、帮医网协助预约接种疫苗服务流程：
  - ① 若被服务人希望通过帮医网服务网络内的定点公立医疗机构进行预约接种，可拨打帮医网热线进行疫苗预约；
  - ② 帮医网客服核实被服务人姓名、身份证号码、联系电话等信息并了解疫苗预约需求；客服会根据被服务人的需求推荐服务网络内的医疗机构，但具体须以当地实际情况为准；
  - ③ 帮医网客服将在接到预约需求后的1个工作日内反馈预约情况；

- ④ 预约成功后被服务人自行前往预约的医疗机构，接种疫苗并自行支付费用，留存好相关发票原件；
- ⑤ 被服务人致电帮医网申请疫苗费用报销，将支付过的具体费用、银行账号告知客服，并按客服提供的地址将发票原件快递至帮医网；帮医网将在收到发票后的 5个工作日内将疫苗费用报销款转账至被服务人银行账户。

### (三) 服务标准

- 1、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、服务区域：中国大陆境内中宏保险分支机构所在城市。
- 3、服务次数：有效期内可使用服务1次。对于部分需要分次接种疫苗的情况（如低年龄段儿童流感疫苗，一般分为两剂次注射），建议在第一次注射时将全程疫苗费用一次性付清。如当地公立医疗机构必须分开支付的，可向帮医网客服说明情况，集齐2剂次疫苗费用发票后一并提交至帮医网，经帮医网审核后可正常报销。
- 4、定点疫苗注射服务网络：帮医网在中宏分支机构所在城市可提供流感疫苗协助预约服务，为客户安排服务网络内的定点公立医疗机构，进行流感疫苗的注射。服务网络可扫描以下二维码查看。



（上述服务网络仅供参考，服务网络会根据当地实际情况及疫苗库存情况进行变更，具体请咨询帮医网客服。）

### (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、通过帮医网预约流感疫苗，不可指定疫苗品牌或类型，需以当地接种机构的实际情况为准。帮医网客服会根据被服务人需求优先匹配，推荐预约服务网络内适合的医疗机构。如当地接种机构疫苗库存紧张，则不能保证预约时效，需以疫苗到货时间为准。
- 3、如被服务人通过帮医网预约流感疫苗，一旦完成预约后必须前往该指定网点注射，否则视为该服务已使用完毕。
- 3、流感疫苗报销服务限公立医疗机构，帮医网客服将优先为被服务人推荐被服务人所选地区的公立医疗机构进行疫苗注射。被服务人也可通过帮医网预约非公立医疗机构注射疫苗，但无法享受疫苗费用报销。
- 4、部分公立医疗机构疫苗库存充足时，可能会出现不接受提前预约的情况，被服务人可通过帮医网客服了解具体情况，并自行前往接种疫苗，事后进行疫苗费用报销。



## 三、亲子心理咨询服务

---

### (一) 服务内容

由心理咨询专家通过电话形式提供亲子关爱及教育相关的心理咨询服务，与被服务人共同应对孩子各个年龄阶段的性格培养、人格形成、人际交往、沟通交流等方面的心理困惑，帮助被服务人与孩子建立良好亲子关系，更好的进行亲子教育，助力孩子健康成长发展才能。

### (二) 服务流程

- 1、被服务人在服务生效后可致电服务专线400-999-7661，预约心理咨询，预约时间为周一至周五9:00-18:00，法定春节假期不提供服务。
- 2、健康专员确认被服务人信息，受理服务。
- 3、健康专员初步了解被服务人基本情况及咨询类型。
- 4、根据被服务人需求健康专员为被服务人选择适合的咨询师，3小时内健康专员致电被服务人，确认咨询师、咨询时间。
- 5、在约定咨询时间，咨询师主动致电被服务人进行咨询。

### (三) 服务标准

- 1、服务时间：预约时间为周一至周五9:00-18:00，法定春节假期不提供服务。咨询师服务时间为双方约定的时间，不受预约时间限制。
- 2、服务次数与时长：服务期限内最多可使用2次，每次咨询时长最多1小时。
- 3、心理咨询团队均持有国家二级心理咨询师证书或心理学硕士，且累计心理咨询服务时长超过800小时。

### (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

本服务仅提供常规的心理咨询问题，不包含危机干预。

## 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中宏保险全国客户服务热线 95383，我们会热忱服务。