

国华康运一生重大疾病保险专属健康管理服务

<健康管理服务条款及使用流程>

服务一：特需、专家门诊协调(限重大疾病)

当客户身体不适或需就医时，由健康专员判断其目前的健康状况并提出就医建议，根据其选择协调安排专家、特需门诊服务。避免重复就医及延误诊断。服务过程中，将由国华健康专员全程陪同客户完成整个就医过程，协助其与专家沟通《描述病史、向医生咨询》及办理挂号、化验、划价、交费、取药等相关事宜。

服务二：国内二次诊疗(限重大疾病)

当客户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，帮助客户进行现有诊断和治疗方案的确认和完善。

服务三：住院、手术协调(限重大疾病)

客户因病需至心仪的医院住院或手术时，健康专员根据客户的选择，为客户协调安排医疗机构进行住院或手术治疗。

<服务使用流程>

客户拨打国华人寿客服电话 95549-0 转人工服务，服务时间: 8:00-20:00，法定春节假期除外。健康专员将根据客户提出的不同服务需求安排服务，具体步骤如下：

服务一：

1. 健康专员了解客户的疾病情况及客户需求，确认客户的个人信息。
2. 1个工作日内，根据客户情况选择合适的医院及专家并与客户电话确认。
3. 就诊当日，客户须携带身份证前往医院指定地点挂号就诊。

注意：

- 国华对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
- 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，国华免责。
- 如指定专家不可指定门诊类型，门诊类型是指专家门诊或特需门诊，国华免责。

服务二：

1. 健康专员和客户沟通，确认客户身份，了解客户申请疾病是否在服务范围内。
2. 受理客户服务，寄送相关表格请客户填写并请客户收集相关医疗记录。
3. 遴选 2 家国内知名医疗机构供客户进行选择。
4. 国华将客户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。
5. 获得客户完整疾病信息之日起 10- 12 个工作日内客户将收到第二诊疗意见书。
6. 国华健康管理专家将为客户进行意见书的解读。
7. 客户认为必要，要求国华安排网络医院内的三甲医院专家、特需门诊。
8. 国华在 5 个工作日内为客户安排专家、特需门诊，健康专员陪同客户就医。

注意：

- 诊疗意见书由客户选定的医疗机构负责，国华不负有任何责任。
- 该服务仅限北京、上海，广州。

服务三：

健康专员确认客户疾病是否在服务范围内，并了解客户相关病情信息(包括初步诊断，是否有入院通知单等)

A.无入院通知单：

a)国华提供网络医院内 2- 3 家三甲医院供客户选择。

b)3 个工作日内，国华为客户协调选定医院的专家门诊进行就诊。

c)就诊后，如主诊专家开具入院通知单，8-10 个工作日内国华为客户协调该院安排住院。

B.有入院通知单：

a)8-10 个工作日内，国华为客户协调医院安排住院。

注意：

- 如由于客户患有传染性疾病而致综合性三甲医院不能收治入院，国华免责。
- 国华对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
- 如就诊医院主诊医生判断客户无入院或手术指征，国华不再安排该服务。
- 重大疾病住院，手术协调服务不可指定专家。如客户要求医院的床位紧张，国华可为客户调剂至同级别三甲医院提供该服务。
- 客户入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，国华不再予以协调并免责。

<服务说明>

服务对象：参保国华人寿《国华康运一生重大疾病保险》的被保险人。

服务生效条件：犹豫期后，保单处于有效状态。

服务期间：犹豫期后第二天至整个保单有效期间。

服务次数：本专属服务提供的所有服务内容仅限一次。

服务层级：本专属服务根据被保险人的保额不同分为三个服务套餐，具体如下

被保险人保额	服务套餐
5 万—10 万(不含 10 万)	服务一
10 万—30 万(不含 30 万)	服务一+服务二
30 万及以上	服务一+服务二+服务三

服务合作医院：以上服务内容所涉及的医疗机构，专家特殊门诊，二次诊疗均为国华指定范围内，具体请参见《合作医疗机构列表》。

重大疾病定义：请参见《国华康运一生重大疾病保险条款》中的重大疾病定义，该产品保险责任中的特定疾病不享有本专属服务。