

国华安心保百万医疗保障计划健康服务手册（贴心包）

尊敬的先生/女士：

感谢您对我们国华的认可，并选择我们为您的美好生活保驾护航！在您享受我们为您提供的优质保障的同时，还将为您送上家庭医生图文咨询、家庭医生电话咨询、家庭医生视频咨询、体检报告解读、挂号小秘书、重疾门诊绿通、重疾国内专家书面二诊、重疾手术/住院加快、重疾专业陪诊、重疾国内住院垫付（前置理赔）、重疾关爱金、重疾关爱心理咨询、重疾诊后随访、重疾复诊等服务。

附：服务手册中“客户”，均是指购买我公司保单的投保人；该国华安心保百万医疗保障计划健康服务手册（贴心包）仅针对银保渠道的工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、邮政邮储等渠道客户；服务手册中“家庭医生”，均具有国家认可的有效医生职业资格证，并具备三年及以上行医资历；重疾范围以我司《国华华瑞国民医疗保险 A 款（安心保）条款》约定为准，等待期为 30 天；客户服务手册解释权归我公司所有。

一、健康服务包服务内容

1. 家庭医生图文咨询

服务内容：为客户提供日常健康咨询，包含：全部与健康相关的内容咨询，如疾病饮食调节、轻症咨询、OTC 常用药品用药指导、高血压糖尿病高血脂的慢病管理、重症专业分诊、术后康复知识咨询等。

服务流程：客户可通过国华人寿官方微信-国华悠健康-专享服务进行使用。

服务形式：图文。

服务时效：全年 365 天每日 8：00-22：00 为家庭医生服务时间，医生在服务时间内接到客户在线提出问题的 15 分钟内回复。22：00-08：00 为非服务期间，医生将在次日 09：00 前回复。

服务范围：无地域限制。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后后方可使用该服务）。

服务对象：持有国华有效保单的用户本人及家属。

服务次数：不限次。

2. 家庭医生电话咨询

服务内容：为客户提供日常健康咨询，包含：全部与健康相关的内容咨询，如疾病饮食调节、轻症咨询、OTC 常用药品用药指导、高血压糖尿病高血脂的慢病管理、重症专业分诊、术后康复知识咨询等。

服务流程：客户可通过国华人寿官方微信-国华悠健康-专享服务进行使用。

服务形式：电话。

服务时效：全年 365 天每日 8：00-22：00 为电话医生服务时间，客户在线进行预约，医生在服务时间内根据客户预约的时间段回拨客户预留电话，每次电话咨询时长不超过 10 分钟。

服务范围：无地域限制。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后方可使用该服务）。

服务对象：持有国华有效保单的用户本人及家属。

服务次数：不限次。

3. 家庭医生视频咨询

服务内容：为客户提供日常健康咨询，包含：全部与健康相关的内容咨询，如疾病饮食调节、轻症咨询、OTC 常用药品用药指导、高血压糖尿病高血脂的慢病管理、重症专业分诊、术后康复知识咨询等。

服务流程：客户可通过国华人寿官方微信-国华悠健康-专享服务进行使用。

服务形式：视频。

服务时效：全年 365 天每日 8：00-22：00 为视频医生服务时间，客户在线进行预约，医生在服务时间内根据客户预约的时间段连线客户，每次视频咨询时长不超过 10 分钟。

服务范围：无地域限制。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后方可使用该服务）。

服务对象：持有国华有效保单的用户本人及家属。

服务次数：不限次。

4. 体检报告解读

服务内容：为每位获得服务资格的客户指定一名专属体检解读医生，提供体

检报告结果的解读，包括体检指标的解释，体检结果指标异常的温馨提示、根据体检结果是否需要进一步就医指导等。

服务流程：客户直接进入国华人寿官方微信-国华悠健康-专享服务进行使用家庭医生图文咨询服务，提出体检报告解读需求，由家庭医生为客户提供服务。

服务形式：图文。

服务时效：全年 365 天每日 8:00-22:00 为体检解读医生服务时间，体检医生在服务时间内接到客户在线提出问题的 15 分钟内回复，24 小时内解读。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后后方可使用该服务）。

服务对象：持有国华有效保单的用户本人及家属。

服务次数：不限次。

5. 挂号小秘书

服务内容：客户于服务有效期内提出门诊预约需求，我们将根据客户自身临床病症，综合客户关于就诊时间、地点、医院等要求，推荐适合的医院科室，并提供指定医院、指定科室的预约挂号服务。

服务流程：全年 365 天通过微信在线提交预约需求，客服 1 个工作日响应，于响应客户之日后的 7-10 个工作日内落实服务。

服务形式：线下就医。

服务时效：响应客户之日后的 7-10 个工作日内落实服务。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后后方可使用该服务）。

服务对象：限持有国华有效保单的用户本人。

服务次数：不限次。

预约规则：

(1) 同一个用户一天只能提交一张预约单。

(2) 同一个用户 7 天内只能有两个待预约申请。

(3) 一个门诊预约需求默认连续预约处理的周期为 7 天，连续预约 7 天仍未能预约需求号源，则该需求自动终止。如客户需继续该需求或改约其它医院，需要重新提交预约单。

取消规则：

(1) 门诊预约成功后，如客户在一个月内取消/爽约累计达两次，则三个月内不享用小秘书挂号服务。

(2) 门诊预约成功后，如客户在三个月内取消/爽约累计达三次，则六个月内不享用小秘书挂号服务。

计次规则：

成功为客户完成门诊预约后，系统将向客户发送预约成功短信通知。系统一旦向客户发送预约成功短信通知，则客户消耗 1 次服务权益，该服务将以该成功短信通知的系统发送时间为准实时扣次。

注意事项：

(1) 为避免医疗资源的浪费，我司根据客户病情情况，为其推荐及预约适合对症的医院、科室的号源（包括但不限于普通号、专家号、特需号）。

(2) 如客户病情严重复杂或在其他医院就诊没有得到有效的诊治，提出专家需求，我司会根据客户需求提供指定医院指定科室的专家号号源（专家号或特需号）。口腔类专科只保证普通门诊预约。不承诺点名预约。

(3) 如特殊情况下，客户指定医院指定科室的专家由于医院时间、医生出诊时间等问题导致无法实现预约时，将推荐同级别的医院科室同级别的专家供客户选择就诊。

(4) 不提供传染类疾病、精神类疾病、产科建档、生殖中心的门诊预约服务。

(5) 医院收取的挂号费及其他任何相关医疗费用，均由客户自行全部承担。

(6) 可实现协助门诊预约的全国医院网络，将随中国大陆范围内各医疗机构在公共平台开放政策随时进行调整，具体以展示医院列表为准。

6. 重疾门诊绿通

服务内容：客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊后，在提出门诊就医需求的情况下，我司在就医绿通网络范围内为客户提供专家号门诊预约服务，客户可指定医院指定科室指定医生；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊，提供代挂号、取药等服务。

服务流程：客户拨打我司客服热线 95549-7。

服务形式：线下。

服务时效：我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在客户提交完整材料并服务资格经审核通过后，对于不指定医生的需求，我司 5 个工作日内安排客户就诊，对于指定医生的需求，不计时效为客户预约直至服务完成。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后方可使用该服务）。

服务对象：限我司客户本人。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

注意事项：

(1) 专家号门诊包括主任和副主任级别的专家，对于不指定专家的门诊服务，协调时以最终医院端反馈的结果为准，我司客户不可指定级别和医生姓名。

(2) 客户如在我司未向其发送预约启动短信通知之前（以我司发送成功短信通知的时间为准）取消预约服务并及时通知我司的，我司不计算该次服务已使用；对于我司预约启动通知后接到客户取消预约服务的，客户的取消行为无效，我司视同客户已使用该次服务。

(3) 预约启动前，应明确告知客户，预约一旦启动后不得取消。

7. 重疾国内专家书面二诊

服务内容：客户于服务有效期内且过等待期后首次罹患约定的重疾中的一种或几种并经二级及二级以上公立医院确诊且获得第一诊疗意见后，对于获得服务资格的客户，我司为其推荐一位专家提供二次远程书面诊疗服务，并为客户出具二次诊疗书面报告。

服务流程：拨打我司客服热线 95549-7。

服务时效：提出预约申请后的 1 个工作日内响应，对于提交完整资料及服务资格经审核通过的，5 个工作日内安排服务（如涉及病理复核，医院病理复核时间不计算在服务时效内）；于服务完成后 2 个工作日内完成报告解读。

服务范围：以公布的绿通就医网络为准。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后方可使用该服务）。

服务对象：限持有国华有效保单的用户本人。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

8. 重疾手术/住院加快

服务内容：客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊，我司为已开具绿通就医网络内的医院住院单的客户提供住院/手术加快服务。

服务流程：客户拨打我司客服热线 95549-7。

服务形式：线下。

服务时效：全年 365 天客户可提交预约需求，我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在客户提交住院单等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排就诊。（对于医院/医生要求择期手术或住院、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术或住院情况，须以医生医嘱为准。）

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后方可使用该服务）。

服务对象：限持有国华有效保单的用户本人。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

注意事项：

（1）客户如在我司未向其发送预约启动短信通知之前（以我司发送成功短信通知的时间为准）取消预约服务并及时通知我司的，我司不计算该次服务已使用；对于我司预约启动通知后接到客户取消预约服务的，客户的取消行为无效，我司视同客户已使用该次服务。

（2）住院加快服务除外儿科、所有甲状腺核素治疗相关科室。

（3）手术加快不支持主刀医生的更换。

9. 重疾专业陪诊

服务仅为重疾门诊绿通、重疾手术/住院加快、重疾复诊各搭配一次的配套服务，不予单独提供；不支持无亲属陪护的未满 18 周岁的未成年人及无亲属陪护的 70 周岁以上的老人。

10. 重疾国内住院垫付（前置理赔）

服务内容：客户于保单有效期内且等待期后经二级及二级以上公立医院确诊

首次罹患约定的重大疾病中的一种或几种，且经垫付服务网络内二级及二级以上公立医院诊断必须接受住院医疗，我司在垫付服务网络范围内为客户垫付符合保险责任的住院费用，缓解客户应急资金需要。

服务流程：

(1) 签署授权委托书：客户申请服务前需在线签署《国内住院垫付授权委托书》，对我司获取客户既往就诊信息给予授权，同时明确个人权利义务。

(2) 提交垫付申请：客户通过在线提交必要材料申请垫付服务（可拨打垫付服务咨询热线：010-80697888 转 2，客服咨询时间为工作日：9:00-17:00，客服指导客户提交申请），包括但不限于以下材料（具体以服务页面展示为准）：

资料类型	序号	资料名称	资料说明
客户信息	1	客户身份证明	原件正反面拍照上传
	2	客户联系方式	手机号码
	3	纸质保单影印件或电子保单及保险条款	原件拍照或电子版上传
	4	医保卡、就诊卡	原件正反面拍照
客户就诊信息	1	目标医院	就医医院
	2	目标科室	就医科室
	3	二级及以上公立医院诊断证明（加盖医院公章有效）、核磁/内镜/病理等重疾确诊相关检查报告、近两年医保报销记录（当地医保可提取或支付宝绑定的当地医保即可查询）	原件拍照上传
	4	住院前门/急诊病例	原件拍照上传
垫付相关资料	1	交费通知书	原件拍照上传
	2	入院形式	入院报销类型
	3	住院证（未住院）	原件拍照上传
	4	病房信息（已住院）	管床医生姓名、办公室电话/护士站电话、客户病床照片（病床卡特别拍照）
	5	本次住院全部押金条	原件拍照上传
	6	已发生每日费用清单	原件拍照上传

(3) 垫付服务审核：在客户提交资料齐备清晰的情况下，垫付团队 1 个工作日内完成垫付责任的审核。对于审核通过的，我司为其落实垫付；对于审核不通过的，我司于审核当日告知客户垫付服务申请未能通过，需客户先行自付就医

后向我司申请理赔报销，同时，以邮件方式向我司报备。

(4) 住院费用垫付实施：我司最快于客户服务资格审核通过后的 1 个工作日内完成垫付；但对于与客户另行约定垫付日期的，按约定日期实施垫付；客户须在我司为其实施垫付前签署《垫付确认书及郑重声明》、《理赔申请书》，并于我司为其垫付时将所有住院押金条原件配合均交由我司进行保管。

(5) 服务状态查询：服务过程中各个环节进度将通过我司服务平台更新服务状态的方式向客户展示，客户随时随地可在线查询。

(6) 出院资料收集：待客户出院时，应及时通知我司，我司与客户约定好出院日期及协助其办理出院手续，同时按我司理赔资料要求收取客户的住院材料，包括但不限于住院费用全部发票原件、诊断证明、出院小结、费用总清单、住院病历等资料，由我司代客户提交申请理赔。

(7) 垫付费用结算：我司对客户完成住院垫付且收到客户完整就诊资料后的 3 个工作日内提交客户的理赔材料，于 30 日内对客户理赔资料完成审核并反馈审核结果。

服务时效：客户可随时随地在线申请服务；于客户提交完整资料后的 1 个工作日内完成审核；对于审核通过的，最快 1 个工作日内落实垫付。

服务对象：限持有国华有效保单的用户本人。

服务范围：以公布的垫付服务网络为准。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后后方可使用该服务）。若中途退保，该服务即时终止。

服务次数：不限次。

11. 重疾关爱金

服务内容：客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊后，为客户提供 1 次金额为 3000 元（人民币：叁仟元整）的重疾关爱金补贴。

服务流程：

(1) 客户提交申请，提供客户收款银行信息，包括账户名、开户行及分支行名称、账号。

(2) 2 个工作日内审核客户服务资格，对于审核通过的，于 10 个工作日内

支付重疾关爱金。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后方可使用该服务）。

服务对象：限持有国华有效保单的用户本人。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

12. 重疾关爱心理咨询

服务内容：客户于服务有效期内且过等待期后首次罹患约定的重疾中的一种或几种并经二级及二级以上公立医院确诊后，我司为客户提供国家心理咨询师心理辅导服务（两位直系亲属可就客户问题代替咨询）。

服务流程：

（1）客户提交申请，提供客户本人的相关资料，具体包括但不限于身份证件证明、保单影像件、二级及二级以上公立医院出具的重疾诊断证明（须加盖医院有效公章）、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近 2 年医保报销记录、以及其他重疾确诊的相关资料等。

（2）审核客户服务资格，对于审核通过的，为客户安排心理咨询服务。

（3）心理医生连线客户提供咨询，服务完成。

服务时效：在客户提出预约申请后的 1 个工作日内响应，在客户提交完整材料及服务资格经审核通过后的 5 个工作日内安排咨询；通话需由医生发起（非客户主动发起致电），咨询过程需全程录音。

服务对象：限持有国华有效保单的用户本人。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后方可使用该服务）。

服务次数：服务有效期内共 3 次，每次通话时长 45-60 分钟。

13. 重疾诊后随访

服务内容：为已使用重疾门诊绿通或重疾手术/住院加快服务的客户，安排有执业医师资格证书的家庭医生提供关爱随访服务。

服务形式：电话。

服务时效：在为客户安排门诊/手术/住院后的 1 个月内主动进行电话随访，连续 3 个月每月提供 1 次 15-20 分钟的电话关爱随访服务，随访时间将与客户协

商。

服务范围：无地域限制。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后方可使用该服务）。

服务对象：限持有国华有效保单的用户本人。

服务次数：服务有效期内 3 次。

14. 重疾复诊

服务内容：客户于服务有效期内且过等待期后首次罹患约定的重疾中的一种或几种并经二级及二级以上公立医院确诊后，在就医绿通网络范围内为客户提供专家号门诊预约服务，客户可指定医院指定科室，不可指定医生；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊，提供代挂号、取药等服务（陪诊服务不支持无亲属陪护的不满 18 周岁未成年人及无亲属陪护的 70 周岁以上的老人）。

服务流程：

(1) 客户提交申请，提供客户本人的相关资料，具体包括但不限于身份证件证明、保单影像件、二级及二级以上公立医院出具的重疾诊断证明(须加盖医院有效公章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近2年医保报销记录、以及其他重疾确诊的相关资料等。

(2) 根据客户病情和需求，协助客户匹配合适专家并策划就诊方案。

(3) 客户成功就诊，填写服务满意度调查表。

服务时效：在客户提出预约申请后的 1 个工作日内响应，于客户提交完整资料及服务资格经审核后的 7 个工作日内安排就诊。

服务对象：限持有国华有效保单的用户本人。

服务范围：以公布的绿通就医网络为准。

服务有效期：服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致（犹豫期满后方可使用该服务）。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

注意事项：

(1) 专家号门诊包括主任和副主任级别的专家，对于不指定专家的门诊服务，协调时以最终医院端反馈的结果为准，客户不可指定级别和医生姓名。

(2) 客户如在我司未向其发送启动短信通知之前（以我司发送成功短信通知的时间为准）取消服务并及时通知我司的，我司不计算该次服务已使用；对于我司发送启动通知后接到客户取消服务的，客户的取消行为无效，我司视同客户已使用该次服务。

(3) 该服务一旦启动，将即时消耗服务次数。

二、挂号小秘书服务网络；

三、绿通服务网络；

注：绿通服务网络覆盖重疾门诊绿通、重疾国内专家书面二诊、重疾手术/住院加快、重疾复诊等多个健康服务。

四、住院垫付服务网络；

特别说明：所有服务网络，见贴心包服务网络汇总；我们会持续更新和调整，公司有权更新网络，服务网络范围以公司实际提供的为准。