

健康福重疾健康服务手册

尊敬的先生/女士：

感谢您对国华人寿保险股份有限公司（以下简称“我司”或“我们”）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**重疾绿通服务包**、**多学科会诊服务**。

附：服务手册中“我司客户”，均是指您所购买的保险产品的被保险人；服务手册中服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致，疾病范围以您购买的保险产品条款约定为准；等待期为 90 天，起始日期与我司客户有效保单的等待期起始日期一致；**健康服务手册解释权归我公司所有**；下文中所有服务网络，我们会持续更新和调整，我司有权更新网络，服务网络范围以我司官网（<https://www.95549.cn>）—客户服务—健康服务公布为准。

以下服务内容若涉及医疗专业建议，仅供您参考，不作为专业诊疗意见，请您以有资质的医疗机构医生出具的诊疗意见为准。

一、服务内容

（一）重疾绿通服务包

1、电话医生

（1）**服务说明**：通过电话沟通的方式为客户解答饮食、养生、运动、疾病防治、就医、用药、康复等方面的健康困惑，并提供生活方式改善建议、疾病预防常识等健康知识。

（2）**服务时效**：我司在客户提出申请后的 1 个工作日响应，并向客户推荐适合的健康专家。

（3）**服务流程**：客户在支付宝 APP 中搜索“国华人寿生活号-增值服务-我的服务”中，使用电话医生服务。

（4）**服务对象**：限我司客户本人。

（5）**服务次数**：服务有效期内不限制使用次数。

（6）**注意事项**：**健康专家提供的咨询建议仅供参考，不可代替医学诊断。**

2、心理抚慰

（1）**服务说明**：由心理咨询专家运用心理学的方法，与客户共同应对由躯体疾病引发的恐惧、悲伤、绝望、抑郁等不良情绪，帮助重疾患者正确认识情绪，接纳自我，并克服治疗中的心理障碍，改变自己的不良意识和倾向，充分发挥个人潜能，促进疾病好转或治愈。同时帮助患者家属心理建设、客服不良消极情绪，教导与患者沟通方法等。

(2) **服务时效**: 我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应并安排服务。

(3) **服务流程**: 客户拨打我司客服热线 95549-7。

(4) **服务对象**: 我司客户本人或其直系亲属。【直系亲属指“和自己有直接血缘关系或婚姻关系的人, 如配偶、父母(公婆、岳父母)、子女、祖父母(外祖父母)、孙子女(外孙子女)及其配偶。”】

(5) **服务次数**: 服务有效期内限 6 次。

(6) **注意事项**: 除客户本人外, 也可以 2 位直系亲属使用, 共 6 次。

3、特需\专家门诊协调

(1) **服务说明**: 客户于服务有效期内且过等待期后首次确诊保险合同约定的重疾或轻症, 在提出门诊就医需求的情况下, 我司在重疾绿通服务网络范围内为客户提供专家号门诊预约服务; 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。

(2) **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通过服务资格审核后, 5 个工作日内安排客户就诊。

(3) **服务流程**: 客户拨打我司客服热线 95549-7。

(4) **服务对象**: 限我司客户本人。

(5) **服务次数**: 服务有效期内限 1 次。

(6) **注意事项**:

1. 客户在申请服务时需二级及以上医院患有相关疾病的病历。
2. 我司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。
3. 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊状况导致服务不能按时提供, 我司不负有任何责任。
4. 该服务不适用于产科、急诊科及医技科室, 如超声诊断科, 影像科等。
5. 部分地区的部分医院在协调预约就诊时可能需要客户提供相关证件原件, 如由于客户不愿意提供相关证件令我司无法协调门诊, 我司不承担相应责任。
6. 该服务不可指定专家, 但保证是副主任以上医生。
7. 服务等待期与对应保险产品的等待期相同, 重疾及轻症列表与您购买的保险产品条款约定的疾病列表相同。

4、住院协调

(1) **服务说明**: 客户于服务有效期内且过等待期后首次确诊保险合同约定的重疾或轻症, 在提出住院就医需求的情况下, 我司在重疾绿通服务网络范围内为客户提供住院协调服务; 同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊, 办理入院手续等服务。

(2) **服务时效**: 我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应, 在客户提交入院单等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排住院。

(3) **服务流程**: 客户拨打我司客服热线 95549-7。

(4) **服务对象**: 限我司客户本人。

(5) **服务次数**: 服务有效期内限 1 次。

(6) 注意事项:

- 1.客户在申请服务时需二级及以上医院患有相关疾病的病历。
- 2.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，我司免责。
- 3.我司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。
- 4.如就诊医院主诊医生判断客户无入院或手术指征，我司不再安排该服务。
- 5.该服务不可指定专家。
- 6.如客户要求医院的床位紧张，可为客户调剂至同级别三甲医院提供该服务。
- 7.客户入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，我司不再予以协调并免责。
- 8.服务等待期间保险合同。
- 9.客户申请住院协调服务后如因故需临时取消或改约，应提前2个工作日且在尚未通知客户就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打95549-7取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：1)、因客户个人原因未提前致电取消或变更服务；2)、已经预约成功并通知到客户就诊医院、专家和就诊时间等信息后，客户再取消或变更该服务的。

5、手术协调服务

(1) 服务说明: 客户于服务有效期内且过等待期后首次确诊保险合同约定的重疾或轻症，在提出手术就医需求的情况下，我司在重疾绿通服务网络范围内为客户提供手术协调服务；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊，办理相关手续等服务。

(2) 服务时效: 我司在客户提出预约申请后的1个工作日响应，在客户提交入院单等完整材料并服务资格经审核通过后的10个工作日内安排住院。

(3) 服务流程: 客户拨打我司客服热线95549-7。

(4) 服务对象: 限我司客户本人。

(5) 服务次数: 服务有效期内限1次。

(6) 注意事项:

- 1.客户在申请服务时需二级及以上医院患有相关疾病的病历。
- 2.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，我司免责。
- 3.我司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。
- 4.如就诊医院主诊医生判断客户无入院或手术指征，我司不再安排该服务。
- 5.该服务不可指定专家。
- 6.如客户要求医院的床位紧张，可为客户调剂至同级别三甲医院提供该服务。
- 7.客户入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，我司不再予以协调并免责。
- 8.服务等待期间保险合同。
- 9.客户申请住院协调服务后如因故需临时取消或改约，应提前2个工作日且在尚未通知客户就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打95549-7取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：1)、因客户个人原因未提前致电取消或变更服务；2)、已经预约成功并通知到客户就诊医院、专家和就诊时间等信息后，客户再取消或变更该服务的。

6、康复指导服务

(1) 服务说明: 若罹患重疾或轻症, 我们安排管理专家定期致电客户了解近期的恢复情况, 给出有针对性的健康改善建议, 帮助客户提升整体健康水平并降低二次入院的发生率。

(2) 服务时效: 我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应并安排服务。

(3) 服务流程: 客户拨打我司客服热线 95549-7。

(4) 服务对象: 限我司客户本人。

(5) 服务次数: 服务有效期内限 2 次。

7、专家复诊服务

罹患保险条款约定的重大疾病并已经完成相应治疗后, 需对此前的治疗效果进行复诊时, 将为患者提供专家复诊服务, 分别提供专家门诊预约, 住院和手术协调服务各一次(流程与上述服务内容相同)。

(二) 多学科会诊服务

1. 多学科会诊服务说明

(1) 服务说明: 客户于服务有效期内且过等待期后首次确诊保险合同约定的重疾, 可申请使用该服务, 安排 3-8 位副主任级别以上专家与客户本人或家属面对面会诊, 由专家对病情进行充分沟通和讨论, 制定最佳诊疗方案。

(2) 服务时效: 我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应, 在客户提交诊断证明等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排多学科会诊服务。

(3) 服务流程: 客户拨打我司客服热线 95549-7。

(4) 服务对象: 限我司客户本人。

(5) 服务次数: 服务有效期内限 1 次。

二、服务网络（另见附件服务网络汇总）

1. 重疾就医绿通服务网络；
2. 多学科会诊服务网络。

（所有服务网络，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官网公布为准。）