

开门红健康尊享包服务手册

（手册中“我司客户”均是指购买保单的被保险人）

一、开门红健康尊享包服务内容

1. 三甲医院专科医生图文咨询

服务内容：为每位获得服务资格的国华用户提供精选科室专科医生健康咨询服务，利用专科医生的临床优势，提供系统、针对性的健康咨询服务。

人员资质：200 多位专科医生的优质团队，由三甲医院明星科室专科医生领衔，团队人员均具备三年及以上专科临床经历。

服务流程：我司客户进入“国华人寿”微信公众号，点击“悠健康”，进入“专享服务”，找到“国华人寿开门红健康尊享包”点击进入，在服务入口中选择“三甲医院专科医生图文咨询”进入咨询室即可进行图文咨询。

服务形式：图文。

服务时效：全年 365 天提供服务，医生在我司客户提出问题后的 24 小时内进行回复。

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（犹豫期满后第一日）保持一致且最长不超过一年。

服务对象：我司客户本人及家属（登录时需输入被保人客户本人身份证号）。

服务次数：不限次。

2. 三甲医院专科医生电话咨询

服务内容：为每位获得服务资格的国华用户提供精选科室专科医生健康咨询服务，利用专科医生的临床优势，提供系统、针对性的健康咨询服务。

人员资质：200 多位专科医生的优质团队，由三甲医院明星科室专科医生领衔，团队人员均具备三年及以上专科临床经历。

服务流程：我司客户进入“国华人寿”微信公众号，点击“悠健康”，进入“专享服务”，找到“国华人寿开门红健康尊享包”点击进入，在服务入口中选择“三甲医院专科医生电话咨询”，通过“三甲医院专科医生电话咨询”咨询室

中的专科医生电话咨询预约功能进行在线预约，预约成功后，我司客户在预约时间段内接听电话医生的电话，即可开始咨询。

服务形式：电话。

预约规则：电话咨询服务时间为 8:00-20:00，医生在我司客户预约时间段内进行回复；单次电话咨询服务时长为 10 分钟；专科医生将会在预约时段内回复您，号码显示为：13011240203 或 13001141122，请您保持手机畅通注意接听；已预约的服务，您需在预约时段起点前半小时之前取消；医生呼叫预留联系方式 2 次后有权取消订单，不退回已支付的费用和权益次数。

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（犹豫期满后第一日）保持一致且最长不超过一年。

服务对象：我司客户本人及家属（登录时需输入被保险人客户本人身份证号）。

服务次数：3 次/年。

3. 重疾门诊绿通

服务内容：我司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我司客户提供专家号门诊预约服务，我司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：我司在我司客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在我司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 个工作日内安排我司客户就诊，对于指定医生的需求，不计时效为我司客户预约直至服务完成。

服务有效期：服务有效期为我司客户有效保单的服务起始日期（等待期满后第一日即可使用；产品无等待期的，生效日期后 30 天即可使用）过后的一年内。

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) 我司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我司客户取消预约服务的,我司客户的取消行为无效,我司视同我司客户已使用该次服务。

3) 我司预约启动前,应明确告知我司客户,预约一旦启动后不得取消。

4. 重疾手术/住院加快

服务内容:我司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我司客户提供住院/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 天我司客户可提交预约需求,我司在我司客户提出预约申请后的 1 个工作日响应,在我司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 个工作日内安排我司客户就诊。(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:服务有效期为我司客户有效保单的服务起始日期(等待期满后第一日即可使用;产品无等待期的,生效日期后 30 天即可使用)过后的一年内。

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) 我司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我司客户取消预约服务的,我司客户的取消行为无效,我司视同我司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。

5. 重疾二次门诊

服务内容：我司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，我司在就医绿通网络范围内为我司客户提供复查门诊绿通服务。

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：我司在我司客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在我司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 个工作日内安排我司客户就诊，对于指定医生的需求，不计时效为我司客户预约直至服务完成。

服务有效期：服务有效期为我司客户有效保单的服务起始日期（等待期满后第一日即可使用；产品无等待期的，生效日期后 30 天即可使用）过后的一年内。

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) 我司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我司客户取消预约服务的，我司客户的取消行为无效，我司视同我司客户已使用该次服务。

3) 我司预约启动前，应明确告知我司客户，预约一旦启动后不得取消。

6. 重疾诊后随访

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

服务流程：客户拨打我司客服热线 95549-7。

服务形式：电话。

服务时效：我司在为客户安排门诊/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，随访时间将与我司客户协商。

服务范围：无地域限制。

服务对象：限我司客户本人。

服务次数：3 次。

7. 重疾异地就医补贴

服务内容：我司客户在使用重疾门诊绿通或重疾手术/住院加快两项服务中任何一项时，若我司客户为异地就医，我司为我司客户本人提供一次异地就医交通、住宿补贴，我司客户可于完成就医后提出补贴申请。若为省内就医，补贴限额以人民币 2000 元为限，若为省外就医，补贴限额以人民币 5000 元为限。

服务流程：客户拨打我司客服热线 95549-7。

特别说明：

1) “异地”指我司客户现居住地与重疾绿通预约所在地非同一城市的；“省内”指我司客户现居住地与重疾绿通预约所在城市归属于同一省份的；“省外”指我司客户现居住地与重疾绿通预约所在城市非归属于同一省份的。

2) 交通补贴是指针对汽车票、火车票、飞机票、打车票、过路费发票及加油票（过路费发票和加油票需要同一天日期）等因就医而必要的交通费用，交通发票日期应与我司为我司客户安排的就医行程符合（对于火车票、飞机票等实名制交通票，须提供我司客户本人实名制的交通发票）。

3) 住宿补贴是指针对我司客户于就医医院所在城市因就医而必要的住宿费用，住宿发票日期应与我司为我司客户安排的就医行程符合。

服务有效期：服务有效期为我司客户有效保单的服务起始日期（等待期满后第一日即可使用；产品无等待期的，生效日期后 30 天即可使用）过后的一年内。

服务时效：我司于 2 个工作日内审核服务申请是否符合本协议约定，对于审核通过的，于 10 个工作日内支付异地就医补贴。

服务对象：限我司客户本人。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

二、特别说明

1. 健康咨询服务以医生建议为准，我公司仅提供服务对接，不对结果承担

责任。

2. 以上所有服务网络，详见开门红健康尊享包服务网络；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实际提供的为准。

3. 服务手册及服务网络详见公司官网（查询路径：国华人寿官网-客户服务-健康服务）或悠健康平台（查询路径：国华悠健康-健康账户-我的服务）。

4. 该服务手册中涉及的重疾范围，以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件“100 种重疾范围”），等待期为 30 天。

5. 客户服务手册解释权归我公司所有。