

# “邮我相伴 福泰安康”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，还将为您送上体检报告解读、健康档案建立、私人家庭医生咨询（图文+电话+视频）、预约挂号、重疾门诊绿通、重疾专业陪诊、重疾手术/住院加快、重疾诊后随访、重疾上门护理服务、海外体检安排、赴日就医安排、靶向药基因检测、质子重离子绿通等服务。

## 一、服务内容

### 1. 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：**客户通过家庭医生图文咨询提出体检报告解读需求，由家庭医生为客户提供服务。家庭医生均具有国家认可的有效医生职业资格证书，并具备三年及以上行医资历。

**服务有效期：**服务生效之日起一年内。

**服务对象：**客户本人。

**服务次数：**不限次。

**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。

### 2. 健康档案建立

我司为每位客户建立微信专属健康管理账户，享受相关健康服务。

### 3. 私人家庭医生咨询（图文+电话+视频）

**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：客户通过“家庭医生-图文咨询/电话咨询/视频咨询”进行咨询。

服务有效期：服务生效之日起一年内。

服务对象：客户本人及家属。

服务次数：不限次。

服务时效：全年 365 天提供服务。

特别说明：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。

(1) 图文咨询：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。

(2) 电话咨询：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。

(3) 视频咨询：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。

#### 4. 预约挂号

服务内容：客户于服务有效期内提出门诊预约需求，我司将根据客户自身临床症状，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。

服务有效期：服务生效之日起一年内。

服务对象：客户本人。

服务次数：不限次。

服务时效：于客服响应客户之日后的 7-10 个工作日内落实服务。

预约规则：

(1) 同一个客户一天只能提交一张预约单。

(2) 同一个客户 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，则三个月内不享用该服务。

(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，则六个月内不享用该服务。

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，我司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，我司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) 我司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，具体以医院网络列表为准。

## 5. 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。

重疾范围：以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。

服务流程：客户可在国华悠健康平台使用“在线客服”服务或者拨打我司客服热线 95549-7。

服务有效期：服务生效之日起一年内。

服务对象：客户本人。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

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。

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. 重疾专业陪诊

“重疾专业陪诊”服务仅为重疾门诊绿通、重疾手术/住院加快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。

## 7. 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。

重疾范围：以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。

服务流程：客户可在国华悠健康平台使用“在线客服”服务或者拨打我司客服热线 95549-7。

服务有效期：服务生效之日起一年内。

服务对象：客户本人。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

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）。

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。

## 8. 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。

重疾范围：以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。

服务流程：客户可在国华悠健康平台使用“在线客服”服务或者拨打我司客服热线 95549-7。

服务有效期：服务生效之日起一年内。

服务对象：客户本人。

服务次数：3 次。

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。

## 9. 重疾上门护理服务

服务内容：客户罹患重疾之后，其根据自身的确实需要，自其提出申请并通过审核之日起一年之内，提供最多 50 次的上门护理和就医陪护服务。

重疾范围：以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。

服务流程：客户提交申请，并提供客户本人的有效病情资料（具体根据就诊医院的资料要求），包括且不限于个人信息、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、半年内的影像报告与检验报告等，我司主动联系客户，对客户情况进行评估，并告知客户可以使用的相关服务项目，客户根据自身需要下单使用服务，服务完成。

服务有效期：服务生效之日起一年内。

服务范围：全国 425 个城市，以公布的服务网络为准。

服务对象：客户本人。

服务次数：服务有效期内至多 50 次。

注意事项：

（1）服务人员上门按照标准服务流程，给客户相应服务。上门服务时间 8:00-21:00，一周 7 天。

（2）我司客户使用本服务必须正当合理，如果在上门服务过程中发现实际情况并不需要该项服务，或者别有目的，本公司有权终止该客户的使用权。

（3）每一次上门服务都有标准服务时长和服务范围，超出时长和服务范围的情况，需要客户按照相应标准补交服务费用。

## 10. 海外体检安排

服务内容：我司根据客户需求，为客户量身定制并安排个性化行程方案。方案内容包括但不限于：协助办理签证，预约海外体检医院，协助预定机票（不含机票费用）、酒店（不含酒店费用）、海外行前注意事项指导、体检行程规划建议，专业医疗翻译 1 对 1，体检报告解读等。

服务流程：客户提交申请，我司根据客户实际需求，为客户定制体检方案，客户确认采购意愿后，客户须与我司签署相关采购协议及向我司支付体检费用，为客户协助安排海外体检相关事项；客户体检结束，服务完成。

服务有效期：服务生效之日起一年内。

服务对象：客户本人及家属。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

注意事项：

(1) 若客户购买体检后，由于自身原因变更体检日期或取消体检安排，由此产生的相关经济损失，由客户自行承担；若医院要求全额体检费用不予返还、或仅可返还部分价款，所有扣费规则将均以医院要求为准。

(2) 计次规则：我司以书面方式向客户成功发送推荐的体检方案的同时将进行消耗服务次数。

## 11. 赴日就医安排

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，对于获得服务资格的客户，我司为客户提供赴日就医协助服务，该服务包含：协助收集国内中文病历、代取病历资料（北京）、翻译中文病历、影像/病理切片等往返邮寄辅助、根据客户病情协助预约海外医院、协助办理签证、制定就医行程规划方案、协助预定公寓、协助预定往返经济舱及机票费用（限客户本人）、出行前注意事项辅导、医院所在城市接机送机、生活陪同（司机兼向导限 5 天；每天限服务 12 个小时，服务时段为当地时间 8:00-20:00）、医学翻译陪同（限 5 天）、境外医疗费支付指导、境外病历资料整理及翻译汇总（限翻译 1 份病历且不超过 3000 字中文）。

重疾范围：以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。

服务流程：客户在线提交服务申请，根据页面提示上传必要资料，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，我司进行审核服务资格，审核通过且客户提交完整资料的，我司为客户启动赴日医疗安排，客户根据约定的行程到日本就医，服务完成。

服务有效期：服务生效之日起一年内。

服务范围：以公布的赴日就医服务网络为准。

服务对象：客户本人。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

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 20-30 个工作日内安排客户进行赴日就医。

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；对于我司发送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；我司预约启动前，有义务明确告知客户，该服务一旦启动、将即时消耗服务次数。

(2) 在日方医疗机构评估客户必须办理医疗签证、客户自愿办理医疗签证等情形下将涉及客户办理医疗签证，且办理医疗签证过程中需交纳保证金，客户于赴日医疗结束后须自行向领事馆申请医疗签证注销或者确认医疗签证到期后，即可全额退回保证金；在我司协助客户办理医疗签证的过程中，客户应提供必要的支持与配合，如因客户的原因导致签证的拖延或拒签，我司不承担相应责任。

(3) 我司仅在本协议约定的服务内容范围内为客户提供赴日医疗服务，对于客户在赴日医疗过程中的我司服务内容不涵盖的一切费用均需客户自行承担，如：客户陪同人员的签证办理费用、客户及其陪同人员的公寓租赁费用、我司服务内容以外的一切就医相关费用（如诊疗费、治疗费、床位费等）、一切境外购物消费、个人日常消费（如餐费、电话、传真、行李搬运）、非我司服务行程内的交通费（如打车费、公共交通费）等。

(4) 取消变更原则均以日本医院要求为准，由于客户取消/变更行程导致的任何损失，我司不承担任何责任。

(5) 客户能否乘坐飞机/高铁、或入住酒店，需由客户自行解决评估，由于客户自身原因无法乘坐飞机/高铁、或入住酒店而导致我司无法为其提供该项服务的，我司不承担相关责任。

(6) 客户应按照医院限定的时间缴纳相关检查、治疗费用，若因客户费用支付延期产生的治疗影响，我司、境外医院、医生不承担任何责任。

(7) 旅途/住宿过程中产生的任何意外、纠纷均与我司无关。

(8) 因客户方原因造成的延误乘坐飞机/高铁/入住登记，由客户方自行负责。

(9) 涉及的退改签及其他相关规则，需遵从第三方平台规定，由于我司不可抗力的第三方平台规定导致的退改签等相关操作失败或其他一切情形，我司均不承担任何责任。

(10) 国外医疗机构根据所属国相关法律承担医疗服务的责任，如因医疗服务本身发生争议的，客户应向该医疗机构主张权利。我司根据本合同为客户提供的服务仅限于信息服务、翻译服务等非医疗行为。

(11) 任何医疗行为都会有风险，因此我司强烈建议我司客户在接受境外机构和医生的医疗服务时充分了解存在的医疗风险，充分和境外体检医生进行沟通，权衡是否愿意承担这些医疗风险。我司对于客户在境外体检期间的任何医疗行为，包括但不限于对各项医学检查、诊断、治疗等行为可能造成的任何损失和纠纷不承担任何责任。

(12) 如客户（患者）或陪同人员出现紧急情况，如需要急诊服务等，客户（患者）或陪同人员应立即拨打 911 求救并立即通知我司。我司将配合客户处理紧急情况。

## 12. 靶向药基因检测

服务内容：客户于服务有效期内且过等待期后首次罹患恶性肿瘤并经二级及二级以上公立医院确诊后，在服务网络范围内为客户提供不限癌种的靶向药基因检测服务。

重疾范围：以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。

服务流程：客户提交申请，并提供客户本人的身份证件证明、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、以及其他恶性肿瘤确诊的相关资料等，我司为客户出具检测书面报告，服务完成。

服务有效期：服务生效之日起一年内。

服务范围：以公布的靶向药基因检测服务网络为准。

服务对象：客户本人。

服务次数：服务有效期内 1 次。

服务时效：客户提出预约申请后的 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，2个工作日内与客户确认信息及协调客户与医院沟通采样；根据与客户协商时间收取样本；于收到客户全部必要材料及样本后的10个工作日内出具检测书面报告。

### 13. 质子重离子绿通

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，我司为已开具上海质子重离子医院（医院地址：上海市浦东新区康新公路4365号）住院单的客户提供住院/手术加快服务，直至协助客户办理完住院手续。

重疾范围：以我司规定的100种重疾范围为准（详见附件）。

服务流程：客户提交申请并提供客户本人身份证正反面、上海质子重离子医院出具的有效住院单、门急诊病历、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年医保报销记录等；医保卡、就诊卡等必要资料。我司通知客户就医相关安排情况，客户如期就诊，服务完成。

服务有效期：服务生效之日起一年内。

服务范围：上海质子重离子医院。

服务对象：客户本人。

服务次数：服务有效期内限1次。

服务时效：全年365天客户可提交预约需求，在客户提出预约申请后的1个工作日内响应，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个工作日内安排客户住院（对于医院/医生要求定期手术或住院、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、同时病情需符合质子重离子的治疗指征及治疗范围）。

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。

## 二、服务网络

提供的服务网络范围详见附件（“邮我相伴 福泰安康”服务网络范围）。

## 三、附则

1. 以上服务内容仅针对邮政银行活动期间购买指定保险产品达到标准的客户；服务手册中“我司客户”，均是指购买保单的投保人；

2. “邮我相伴 福泰安康”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实际提供的为准；

3. 客户发生服务需求，可直接拨打国华人寿客服电话 95549-7；

4. 客户服务手册解释权归我公司所有。