

真爱重疾健康服务手册

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，还将为您送上家庭医生电话/图文/视频咨询、体检报告解读、挂号小秘书、健康档案建立、重疾门诊绿通、重疾住院/手术加快绿通、名医二诊及健康成长加油站服务。

注：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为三年，疾病范围与等待期以保险条款约定为准；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公布为准。

我司为健康服务的联络方和对接方，健康服务中包括但不限于医生健康咨询、就诊、检查、住院服务等项目均由相关医疗机构提供，如非我司原因产生损害的，由相应医疗机构承担责任。

一、服务内容

1. 家庭医生电话咨询

（1）服务内容：家庭医生通过电话方式为每位获得服务资格的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、亚健康咨询、OTC 等常用药品的用药指导、高血压糖尿病高血脂的慢病管理、重症专业分诊、术后康复护理知识咨询等。

（2）服务时间：电话医生工作时间每日 8:00-22:00，客户在线进行预约，医生在服务时间内根据客户预约时段回拨客户电话提供咨询服务，每次通话时间不超过 10 分钟。

（3）服务形式：电话。

（4）人员资质：由家庭医生团队为客户提供健康咨询服务，家庭医生均具备三年及以上行医资历。

（5）服务对象：服务有效期内且持有有效保单的客户本人及其家属。

(6) 服务范围：中国大陆。

(7) 服务次数：服务有效期内不限次。

注：“家庭医生电话咨询服务”仅为一般性的日常健康知识介绍，不代表专业医疗机构的诊疗意见，如您有疑问或身体不适请及时就医并以正规医疗机构的诊疗意见为准。

2. 家庭医生图文咨询

(1) 服务内容：为每位获得服务资格的客户指定一名专属家庭医生，为其提供日常健康咨询，包含：与健康相关的咨询，如疾病饮食调节、亚健康咨询、OTC 常用药品用药指导、高血压、糖尿病、高血脂等慢性病的管理、重症专业分诊、术后康复护理知识咨询等。

(2) 服务时间：每日 08:00-22:00，15 分钟之内回复；22:00-08:00 为非服务期间，医生将在次日 09:00 前回复。

(3) 服务形式：图文。

(4) 人员资质：家庭医生团队为客户提供健康咨询服务，家庭医生均具备三年及以上行医资历。

(5) 服务对象：服务有效期内且持有有效保单的客户本人及其家属。

(6) 服务范围：无地域限制。

(7) 服务次数及服务有效期：服务有效期内不限次。

注：“家庭医生图文咨询服务”仅为一般性的日常健康知识介绍，不代表专业医疗机构的诊疗意见，如您有疑问或身体不适请及时就医并以正规医疗机构的诊疗意见为准。

3. 家庭医生视频咨询

(1) 服务内容：通过视频方式为获得服务资格的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、亚健康咨询、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。

(2) 服务时间：视频医生工作时间每日 8:00-22:00，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。

(3) 服务形式：视频。

(4) 人员资质：家庭医生团队为客户提供健康咨询服务，家庭医生均具备有效医师资格证。

(5) 服务对象：服务有效期内且持有有效保单的客户本人及其家属。

(6) 服务范围：中国大陆。

(7) 服务次数及服务有效期：服务有效期内不限次。

注：“家庭医生视频咨询服务”仅为一般性的日常健康知识介绍，不代表专业医疗机构的诊疗意见，如您有疑问或身体不适请及时就医并以正规医疗机构的诊疗意见为准。

4. 体检报告解读

(1) 服务内容：为每位获得服务资格的贵宾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。

(2) 服务时间：每日 08:00—22:00，15 分钟之内回复知悉信息，22:00—08:00 为非服务期间，医生将在次日 09:00 回复知悉信息，24 小时之内回复解读结果。

(3) 服务形式：图文。

(4) 人员资质：家庭医生团队为客户提供健康咨询服务，家庭医生均具备三年及以上行医资历。

(5) 服务对象：服务有效期内且持有有效保单的客户及其家属。

(6) 服务范围：无地域限制。

(7) 服务次数及服务有效期：服务有效期内不限次。

5. 挂号小秘书

(1) 服务内容：为每位获得服务资格的客户，根据其自身临床病症，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，为客户提供预约挂号服务。

(2) 服务时效：1 个工作日响应，自响应客户之日后的 7 个工作日内落实服务。

(3) 服务对象：服务有效期内且持有有效保单的客户本人。

(4) 服务范围：以我司官网 (<https://www.95549.cn/>) -客户服务-健康服

务公布的挂号小秘书服务网络为准。

(5) 服务次数：服务有效期内不限次。

(6) 注意事项：

1) 为避免医疗资源的浪费，根据客户病情情况，为其推荐及预约对症的医院、科室的号源（包括但不限于普通号、专家号、特需号）；口腔类专科为普通门诊预约。

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，可根据客户需求协助预约指定医院、指定科室的专家号/特需号（不支持点名医生），但不承诺百分百预约成功。

3) 因医疗资源的稀缺性及特殊性，故不保证任何指定医院、指定科室、指定医生需求的预约成功；如遇客户指定医院指定科室的专家号/特需号，由于医院时间、医生出诊时间等问题导致无法实现预约，将推荐同级别医院科室的专家号/特需号供客户选择。

4) 本服务不支持传染类疾病、精神类疾病、产科建档、生殖中心的门诊预约。

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（实名认证及线上支付挂号费的平台除外）开放政策随时进行调整，具体以我司官网（<https://www.95549.cn/>）-客户服务-健康服务展示医院列表为准。

(7) 预约规则：

1) 同一个服务账户一天只能提交一张预约单。

2) 同一个服务账户 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。

(8) 取消规则：

1) 门诊预约成功后，如同一个服务账户在一个月内取消/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, 如同一个服务账户在三个月内取消/爽约累计达三次, 则六个月内不享用小秘书挂号服务。

6. 健康档案建立

为了更好地为每位客户提供健康服务, 我们在取得客户单独同意的情况下, 会为您建立专属健康管理账户, 享受相关健康服务。

7. 重疾门诊绿通 (含陪诊)

(1) 服务内容: 客户于服务有效期内且过等待期后首次罹患合同约定的疾病中的一种或几种, 并经二级及二级以上公立医院 (不包括附属于前述医院或单独作为诊所、康复、护理、疗养、戒酒、戒毒等或相类似的医疗机构)。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)。

(2) 服务流程:

1) 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。

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。

(3) 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 5 个工作日内安排就诊。

(4) 服务对象: 服务有效期内且持有有效保单的客户本人。

(5) 服务范围: 以我司官网公布的绿通就医网络为准。

(6) 服务次数: 一年一次。

(7) 注意事项:

1) 专家号门诊包括主任和副主任级别的专家, 协调时以最终医院端反馈的结果为准, 客户不可指定“医生级别、医生姓名、就医时间”。

2) 客户如未收到启动通知之前（以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，则不计算该次服务已使用；对于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，视同客户已使用该次服务。

8. 重疾住院/手术加快绿通（含陪诊）

(1) 服务内容：客户于服务有效期内且等待期后首次罹患合同约定的疾病中的一种或几种，并经二级及二级以上公立医院确诊后，对于已自行取得就医绿通网络范围内医院住院证的客户，为其提供住院/手术加快服务、直至协助客户办理完成住院手续；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊（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）。

(2) 服务流程：

1) 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、住院单、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) 与客户确认住院医院所在城市等需求信息。

3) 通知客户就医时间。

4) 客户在指定预约时间范围就医，服务完成表。

(3) 服务时效：在客户提出预约申请后的1个工作日内响应，于客户提交住院单等完整资料及服务资格经审核后的10个工作日内安排住院。

(4) 服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人。

(5) 服务范围：以我司官网公布的绿通就医网络为准。

(6) 服务次数：一年一次。

(7) 注意事项：

1) 客户如未收到启动通知之前（以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，则不计算该次服务已使用；对于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，视同客户已使用该次服务。

2) 住院加快服务不包括：儿科、所有核医学治疗相关科室。

3) 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，不保证可启动加快服务。

9. 名医二诊（重疾版）

（1）服务内容：客户于服务有效期内且过等待期后罹患合同约定重疾，并经二级及二级以上公立医院确诊并获得第一诊疗意见后，对于获得服务资格的客户，为客户提供知名三甲医院名医专家的电话咨询，并在咨询结束后为客户出具电子书面报告。

（2）服务流程：

1) 客户在线提交名医二诊服务申请，选择需要咨询的名医二诊科室专家，根据页面提示上传基础必要资料，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、B超、核磁或内镜等特殊检查报告以及其他相关资料等。

2) 审核客户服务资格；对于审核通过的，提供名医二诊服务。

3) 名医专家根据客户目前的病情、诊断结果和现有治疗方案提供电话咨询并出具书面咨询报告。

4) 客户与专家完成电话沟通，服务结束。

（3）服务时效：在客户提交必要完整资料后的1个工作日内完成审核，在客户的服务资格审核通过后的24小时内医生致电客户提供咨询，电话咨询时长不超过10分钟，并于咨询结束当日为客户发送电子书面报告。

（4）服务对象：服务有效期内且持有有效保单的客户本人。

（5）服务次数：一年一次。

（6）计次及取消规则：

1) 客户与专家通话成功并取得书面电子报告，或医生在回电时段内致电客户三次、但客户均未接起；以上任何一种情况发生时即时计次。

2) 本服务支持在医生回电时段开始前申请取消，自回电时段开始后不支持取消。

3) 客户的服务次数一经扣减完毕，对本项服务的服务责任即时终止。

10. 健康成长加油站（心理咨询）

（1）服务内容：客户于服务有效期内且过等待期后提出心理咨询需求，对于获得服务资格的客户，为客户提供视频咨询，并在咨询结束后为客户出具电子书面报告。

（2）服务流程：客户在线提交申请，审核申请后，根据客户问题专业分诊，匹配最适合的心理咨询师提供咨询服务。

（3）服务时效：在客户提交必要完整资料后的1个工作日内完成审核，在客户的服务资格审核通过后的24小时内匹配客户和咨询师时间，每次咨询时长不超过50分钟，并于咨询结束当日为客户发送电子书面报告。

（4）服务形式：视频。

（5）人员资质：三甲医院心理方向主任领衔团队，成员全部具有国家认可的专业心理咨询证书。

（6）服务对象：服务有效期内且持有有效保单的客户本人。

（7）服务范围：中国大陆。

（8）服务次数：一年一次。

（9）计次规则：在客户提交服务申请后，本平台一旦向客户通知咨询时段，则即时计次。本平台在收到客户需求后予以匹配咨询时段，并向客户通知具体的【心理咨询时段】，一旦本平台向客户通知心理咨询时段，则代表本平台已为客户安排好咨询医生及时间，视为服务权益次数已经使用。

（10）取消规则：

1)在客户提交服务需求后，对于在平台未通知心理咨询时段前申请取消的，支持取消本次服务需求，不计次。

2)在客户提交服务需求后，对于在平台已通知心理咨询时段后申请取消的，支持为客户终止本次服务，但视为客户自愿放弃本次服务权益，放弃本次服务后仍予以计次。

3)在客户服务权益次数使用完毕或服务有效期届满时，乙方对客户的服务权益终止。

二、服务网络

1. 挂号小秘书服务网络;
2. 重疾绿通服务网络;
3. 名医二诊（重疾版）疾病范围。

（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（（<https://www.95549.cn/>））-客户服务-健康服务公布为准。）