

健康服务手册

“惠民保（普惠型百万医疗）”将通过京东安联财产保险有限公司提供保险服务，上海商涌科技有限公司（以下简称“商涌”）向被保险人提供以下健康服务：

1. 服务模块介绍

日常健管服务	7*24 小时线上健康咨询
	肿瘤早筛问卷
	药品咨询指导
	慈善赠药申请指导
	临床试验申请服务
	药品商城优惠购
	慢病日常监测服务
	术后护理服务
	失能失智风险评估

2. 服务流程介绍

2.1 7×24 小时健康咨询

承接被保险人 7×24 小时线上健康咨询服务，为客户提供需求反应，就医指导等各项可及性服务。

【服务流程】

1) 服务申请

客服热线：被保险人可拨打 7×24 小时服务热线 4006-058-056 提出申请。根据客服的指引，关注“新机健康”官方微信公众号，点击“健康咨询服务”。

线上申请：被保险人可关注商涌“新机健康”官方微信公众号，点击“健康咨询服务”。

2) 被保险人进入“健康咨询服务”界面描述咨询内容，商涌为被保险人匹配二甲医院医生进行服务。二甲医院医生通过图文方式对被保险人进行日常疾病问诊、健康指导等健康咨询服务。

3) 被保险人完成咨询后，可对该医生的咨询服务进行评价

【服务时效】在线实时提供咨询服务及就医指导等可及性服务。

【服务次数】保险期间内不限制使用次数。

2.2 肿瘤早筛问卷服务

为被保险人提供肿瘤早筛问卷服务，根据被保险人填写的内容反馈相应的风险和体检建议。问卷内容针对 8 种早筛对生存期有显著提升的肿瘤（肺癌、肝癌、宫颈癌、甲状腺癌、结直肠癌、前列腺癌、乳腺癌、胃癌）。

【服务流程】

1) 服务申请

客服热线：被保险人可拨打 7×24 小时服务热线 4006-058-056 提出申请。根据客服的指引，关注“新机健康”官方微信公众号，点击“肿瘤早筛问卷服务”。

线上申请：被保险人可关注商涌“新机健康”官方微信公众号，点击“肿瘤早筛问卷服务”。

2) 交问卷后立即给出相应的风险与体检建议。

【服务时效】在线实时提供风险评估结果及体检建议。

【服务次数】保险期间内不限制使用次数。

2.3 药品咨询指导

为有需求的被保险人提供药品咨询服务（药品常规说明、用药禁忌、药品适应症等相关）。

【服务流程】

1) 服务申请

客服热线：被保险人可拨打 7×24 小时服务热线 4006-058-056 提出申请。根据客服的指引，关注“新机健康”官方微信公众号，点击“药品咨询指导服务”。

线上申请：被保险人可关注商涌“新机健康”官方微信公众号，点击“药品咨询指导服务”。

2) 被保险人描述药品咨询问题，医生在线解答，并给出用药指导及咨询意见。

【服务时效】在线实时提供药品咨询服务。

【服务次数】保险期间内不限制使用次数。

2.4 协助慈善赠药申请

为有申请慈善援助用药需求且符合申请条件的被保险人，提供慈善援助用药**协助申请服务**、新特药 PAP 项目**咨询服务**，限《惠民保特药药品清单》中的药品。

PAP：（被保险人援助项目 Patient Assistance Program，又称“PAP”），一般是指是由慈善基金会发起，爱心企业捐赠慈善药品的援助项目，通过各方协作将一些价格高昂的药品，援助给符合条件的低保、低收入患者，改善患者生命质量，减轻他们的经济负担。

【服务流程】

1) 服务申请

客服热线：被保险人可拨打 7×24 小时服务热线 4006-058-056 提出申请。根据客服

的指引，关注“新机健康”官方微信公众号，点击“慈善赠药申请服务”。

线上申请：被保险人可关注商涌“新机健康”官方微信公众号，点击“慈善赠药申请服务”。

2) 协助被保险人准备相关经济材料和用药材料，协助被保险人进行相关服务申请。

【服务时效】 客服人员在被保险人提出首次申请 3 个工作日内反馈。

【服务次数】 保险期间内不限制使用次数。

【申请材料】 平台申请服务无需申请材料，后续被保人根据援助用药项目机构要求提供相应审核资料。

【特别说明】

1) 自被保险人达到援助用药条件，并提出用药需求之日起，商涌协助被保险人准备材料进行援助用药申请并进行材料核对，申请材料包括但不限于个人信息、医学材料及经济状况材料等。

2) 被保险人成功申请慈善援助用药后，援助用药的药品届时由慈善机构提供。

3) 被保险人在慈善机构要求的时间内提供了完整的援助用药申请资料情况下，若因商涌原因影响被保险人用药的，商涌承诺向被保险人承担由此产生的损失；若非商涌原因导致的情况，商涌不负任何责任。

4) 被保人成功获得慈善机构审核并获得赠药，被保人需将成功申请函件电子版提供给商涌存档。

2.5 临床试验申请指导

商涌可为被保险人提供肿瘤新药的临床试验信息咨询服务，为被保险人提供临床试验阶段的新药目前在国内的开展阶段及国内参研中心发布的信息。被保险人在咨询了解过程中不涉及任何费用，具体诊疗信息由被保险人直接联系新药试验参研中心，流程及申请时效等以参研中心发布为准。

【服务流程】

1) 服务申请

客服热线：被保险人可拨打 7×24 小时服务热线 4006-058-056 提出申请。根据客服的指引，关注“新机健康”官方微信公众号，点击“临床试验申请服务”。

线上申请：被保险人可关注商涌“新机健康”官方微信公众号，点击“临床试验申请服务”。

2) 协助被保险人与相关项目组沟通，准备材料，协助被保险人入组。

【服务时效】 保险期间内可随时查看相关项目进展情况，具体时间按照临床试验项目进度时间为准。

【服务次数】 保险期间内不限制使用次数。

【申请材料】 无需申请材料。

【特别说明】 如被保人有任何相关临床试验内容的争议，一切由被保人与临床试验机构沟通协商。

2.6 药品商城优惠购

被保险人在指定线上药品商城购药，可享受全年 95 折优惠，线上药品商城包含常见病、慢性病及常见保健品、家用医疗器械等多种商品。

【服务流程】

1) 客服热线：被保险人可拨打 7×24 小时服务热线 4006-058-056 提出申请。根据客服的指引，关注“新机健康”官方微信公众号，点击“药品商城优惠购服务”。

线上申请：被保险人可关注商涌“新机健康”官方微信公众号，点击“药品商城优惠购服务”。

2) 被保险人购买线上药品并享受药品折扣服务。

【服务次数】 保险期间内不限制使用次数。

【申请材料】 无需申请材料。

2.7 慢病日常监测服务

被保险人可以到指定药房免费接收血压检测、血糖检测等日常健康服务，同时由专业药师现场给予疾病与用药咨询意见。

【服务流程】

1) 服务申请

客服热线：被保险人可拨打 7×24 小时服务热线 4006-058-056 提出申请。客服的指引，关注“新机健康”官方微信公众号，点击“慢病日常监测服务”。

线上申请：被保险人可关注商涌“新机健康”官方微信公众号，点击“慢病日常监测服务”。

2) 客服人员以电话形式联系被保险人做详细沟通，确认到店时间和监测项目。

3) 被保险人到药店完成日常监测。

【服务时效】 被保险人自行上门接受检测，1 个工作日内完成预约服务。

【服务次数】 保险期间内每月仅限一次。

【申请材料】 无需材料。

2.8 术后护理服务

被保险人住院手术后，给予最多 3 天、每天最多 2 小时的院内护理服务或居家护理服务，服务对象可根据自身需求选择合适的护理方案。

【服务流程】

1) 服务申请

客服热线：被保险人可拨打 7×24 小时热线 4006-058-056 提出申请。根据客服的指引，关注“新机健康”官方微信公众号，点击“术后护理服务”。

线上申请：被保险人可关注商涌“新机健康”官方微信公众号，点击“术后护理服务”。服务项目包含

(1) 饮食照护：协助进食（水）；

(2) 清洁照护：洗头、沐浴、会阴清洁、卧床病人更换床单；

- (3) 睡眠照护：促进睡眠；
 - (4) 排痰照护：协助排痰；
 - (5) 排泄照护：协助如厕、床上使用便器、更换纸尿裤/尿垫、协助留取大小便样本；
 - (6) 移动照护：常用卧位摆放、协助更换体位、搬运、转运；
 - (7) 安全：防跌倒专项预防；
 - (8) 身体活动：协助肢体被动活动等康复护理内容；
 - (9) 其他以及上述内容相关指导。
- 2) 预约成功后，护工上门进行护理服务。
- 3) 完成服务后，被保险人可进行服务评价。
- 【服务次数】 保险期间内限制使用 1 次。
- 【申请材料】 进行保单验证同时提供术后证明材料。
- 【服务时效】 被保险人申请后，一个工作日内给出回复。

2.2.9 失能失智风险评估

被保险人在线进行失能/失智问卷回答，根据回答，给出风险评估建议。

【服务流程】

- 1) 客服热线：被保险人可拨打 7×24 小时服务热线 4006-058-056 提出申请。根据被保险人的指引，关注“新机健康”官方微信公众号，点击“失能失智风险评估服务”。
- 线上申请：被保险人可关注商涌“新机健康”官方微信公众号，点击“失能失智风险评估服务”。
- 2) 根据被保险人回答，系统给出分析建议。
- 【服务次数】 保险期间内不限制使用次数。
- 【申请材料】 无需申请材料。