平安互联网特定疾病特需医疗保险服务手册

(版本号：PAHHS202112H20015211208)

本服务手册旨在指导您更好地使用服务，如与保险合同有差异，请以保险合同为准。

尊敬的先生/女士：

感谢您选择平安健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《平安互联网特定疾病特需医疗保险》（以下简称“本合同”）由平安健康保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保。

同时，为履行相关保险责任，由本公司委托第三方服务商为您提供在保险合同中约定的以下服务：

- 就医服务

（1） 专案管理服务

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

平安健康保险股份有限公司

敬请注意

- 本服务手册旨在指导您更好地使用保险合同相关的各项服务，如发现相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。
- 本服务手册中介绍的保险合同相关的各项服务有效期与保险合同有效期一致。
- 等待期：服务等待期与保险责任等待期一致。等待期内无法申请使用保险合同相关的各项服务，转保无等待期。
- 本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整保险合同相关的各项服务的有关款项，本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。您可下载平安健康 APP 查询本服务手册的最新版本。

- **请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗字体部分内容。**

本服务手册名词定义释义

等待期：本合同生效日起90内（含第90天）为等待期，转保无服务等待期。

犹豫期：自您签收本主险合同或收到本主险合同电子保险单次日起，有15日的犹豫期，犹豫期内提出解除合同，我们将无息退还您所支付的全部保险费。

医院：本合同所指医院为本公司指定或认可的医疗机构。指中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）合法经营的二级以上（含二级）公立医院，不包括疗养院、护理院、康复中心、戒酒或戒毒中心、精神心理治疗中心以及无相应医护人员或设备的二级或三级医院的联合医院或联合病房。

确诊初次罹患：指自被保险人出生之日起第一次经医院确诊患有某种疾病，而不是指自本合同保险期间内第一次经医院确诊患有某种疾病。例如，本合同生效为2021年5月1日，被保险人自出生后第一次经医院确诊罹患“恶性肿瘤”的时间，以及是否满足在本合同保险期间内初次确诊条件的核定结论见下表：

自出生后初次确诊时间	是否满足在本合同保险期间内初次确诊条件
2021年5月1日之前	否
2021年5月1日起的90日（含）内	否
2021年5月1日起的90日后	是

目录

一、平安乐健康™ 专案管理.....6

二、服务概要.....6

三、重要声明.....7

四、服务内容和服务流程.....8

一、平安乐健康™ 专案管理

我司将为被服务人，提供平安乐健康™专案管理服务。该服务将基于保险条款中约定的特定疾病，若被保险疑似罹患或确诊为约定的特定疾病，我司将根据被服务人的实际患病情况，为被服务人提供平安乐健康™专案管理服务。

二、服务概要

平安乐健康™ 专案管理旨在为客户提供【专业】、【专人】、【全程】的就医协助服务。

【专业】：我司通过自有的，有多年三甲医院工作经验的医生和护士，为被服务人提供最为专业的医学和就医建议。

【专人】：为确保服务连贯性，被服务人一旦申请专案管理服务且通过审核后，将由专人为被服务人提供最长为期一年的服务。

【全程】：涵盖“体检异常”、“疑似/确诊”、“出院随访”三个阶段，覆盖诊前、诊中、诊后全过程。

专案管理服务	服务起始	服务内容	每保单年度内的服务次数
体检异常 就医安排	被服务人上传体检报告，就医管家审核通过	匹配健康险专案管家 疾病咨询并推荐专家 专家门诊安排	疾病咨询不限次 门诊安排*1次
疑似/确诊特定 疾病就医安排	被服务人经过公立二级以上级别医院专科医生诊断，确诊或疑似为约定的特定疾病，上传相关的病历、CT/MRI/病理结果、住院单等，就医管家审核通过	匹配健康险专案管家 疾病咨询并推荐专家 专家门诊安排 三甲专家电话咨询 专家住院安排	疾病咨询不限次 专家门诊安排*2次 专家电话咨询*1次（15分钟） 专家住院安排*1次
特定疾病 院后随访	被服务人在1年内新发特定疾病，且经过医院治疗后出院，上传出院小结后，就医管家审核通过	匹配健康险医学专家 线上随访咨询服务 三甲专家电话咨询	线上随访：180天 期间线上咨询：不限次数 专家电话咨询*3次（15分钟）

三、重要声明

1) “平安乐健康”专案管理服务**有效期最长为一年**，首年保单等待期过后生效，第二个保单年度开始无等待期。

2) “平安乐健康”专案管理服务在任何方面都不得被理解为保险理赔结论，与保险理赔有关的任何承诺，有关保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制仍以保险产品的保险合同为准，任何保险理赔结果均应以理赔审核结果为准。

3) “平安乐健康”专案管理服务**仅限被服务人本人**使用，不得转让。如出现非本人使用的情况，我司有权立即终止继续提供相关服务。

4) “平安乐健康”专案管理服务**不属于互联网或电话诊疗服务**，不涉及任何医学诊疗活动，不得在任何方面被解释和理解为平安健康险向客户提供医学诊疗活动。

5) “平安乐健康”专案管理服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生）仅供客户参考，**被服务人本人有权自主自愿选择**，并且具有最终决定权；被服务人本人亦完全知晓平安健康险不承担由于被服务人本人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。

6) “平安乐健康”专案管理服务过程中所涉及的任何就医参考信息包括中国大陆的公立二级以上医疗机构以及私立医疗机构，包括普通部特需部、贵宾部、国际部。我司**不提供指定专家**的就医安排服务。

7) “平安乐健康”专案管理服务过程中，若被服务人有任何紧急情况，应及时至有资质的医疗机构进行就医或拨打120急救服务。“平安乐健康”专案管理服务的服务**不可替代 120 急救服务**。

8) 我司对医疗机构和医生提供的医疗服务，包括过程、内容和结果均不承担法律责任，若被服务人对医疗机构和医生提供的服务有任何疑问或者纠纷，被服务人应向医疗机构或其上级主管部门寻求解决方案。

9) 本人完全知晓自己在医疗机构过程中可能产生的挂号费、检查费、住院费、药品费、膳食费、床位费等**一切医疗费用均由其本人承担和支付**。

10) 本人授权平安集团，除法律另有规定之外，基于为本人提供更优质服务的目的，向平安集团因服务（例如门诊安排、住院安排、陪诊服务、专家咨询等服务）必要开展**合作的伙伴提供、查询、收集本人的信息**。该信息可能包括但不限于本人的身份信息、联系方式、医疗健康信息及其他与本人相关的信息。为确保本人信息的安全，平安集团对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。如您不同意上述授权条款的部分或全部，可〔致电客服热线（95511）〕取消或变更授权。

11) 我公司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任:

- 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露。
- 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露。
- 对于受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击所造成的损失。

- 您须安全使用账户，妥善保存用户名、密码，对您保管不善造成的损失我司不承担责任。
- 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录平安健康险 APP，由此造成的损失我司不承担责任。
- 我司不允许您使用他人身份信息注册，否则，因此产生的法律责任将由您本人承担，给他人造成损失的，您应给予赔偿。
- 相关法律法规规定的其他情形。

四、服务内容和服务流程

“平安乐健康”专案管理服务主要分为【专属管家】、【体检异常门诊安排】、【疑似/确诊特定疾病就医安排】、【特定疾病院后随访】四个服务。

【专属管家】服务	
使用前提	● 保险等待期后方可申请服务
服务标准	● 客户上传资料后，基于病情和需求，将为您匹配专属的就医管家。您的就医管家均为多年三甲医院工作经验的医生和护士。他会为您匹配最合适的医疗资源、定制专业的就医规划，并提供专业医学建议 ● 就医管家工作时间：**工作日9:00-18:00** ● APP在线留言，如需协助，就医管家**1个工作日内**回电给您 *非工作时间致电，由值班人员记录客户需求，工作日优先为您安排服务
使用次数	● 每保险年度内不限次
服务流程	 1)登录平安健康APP，进入首页【我的】-【就医服务】-【专案管理】页面； 2)点击【专案管理】； 3)点击同意服务告知书； 4)根据客户就诊状态申请服务，提交相关病情资料后，为客户分配就医管家； 5)已分配管家后，客户可在专案管理服务页面底部，致电就医管家

<table>
<tr><th colspan="2">【体检异常门诊安排】</th></tr>
<tr><td>使用前提</td><td>● 保险等待期后方可申请服务
● 客户上传近期的体检报告，就医管家审核通过
● 体检异常：体检报告中出现结节、肿块、增生、息肉、囊肿、结石、占位性病变、肿瘤标志物阳性、疑似肿瘤等字段，并上传体检报告</td></tr>
<tr><td>服务标准</td><td>● 客户上传体检报告后，就医管家会在1个工作日内联系客户，为客户评估报告并推荐专家。
● 基于被服务人的健康需求，推荐1-2位专家，如客户觉得不满意，可再次推荐，但不接受指定专家预约。优先推荐大陆地区三甲医院该疾病领域副主任医师及以上专家
● 确定就医的医生后，就医管家启动门诊安排，5个工作日内完成</td></tr>
<tr><td>使用次数</td><td>● 每保险年度内，专家推荐/门诊安排1次，不可累积
● 客户因自身原因取消已预约成功的服务时，视为该次服务已被使用；</td></tr>
<tr><td>服务流程</td><td>

1) 登录平安健康APP，进入首页【我的】-【就医服务】-【专案管理】页面；
2) 点击【专案管理】；
3) 点击【门诊安排】按钮，选择【已有体检报告】选项；
4) 核对您的就诊人和联系人信息，填写病情简要描述、想要咨询的问题，并上传相关图片作为资料参考；
5) 就医管家确认客户信息，如有遗漏，就医管家会电话联系您予以补充；
6) 就医管家会为您推荐1-2位专家供选择并确认；
7) 确认后启动门诊安排，5个工作日内完成专家门诊安排；</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="4">【疑似/确诊特定疾病就医安排】</th></tr>
<tr><td rowspan="3">使用前提</td><td>门诊安排
住院安排
专家电话咨询</td><td>保险等待期后方可申请服务</td><td>被服务人经过公立二级以上级别医院专科医生诊断,确诊或疑似为约定的特定疾病，上传相关的病历、CT/MRI/病理结果、住院单等，就医管家审核通过</td></tr>
<tr><td rowspan="3">服务标准</td><td>门诊安排</td><td colspan="2">● 客户上传相关材料后并通过审核后，就医管家会在1个工作日内联系客户，为客户评估并推荐专家
● 基于被服务人的就医需求，推荐1-2位专家，如客户觉得不满意，可再次推荐，但不接受指定专家预约
● 优先推荐大陆地区三甲医院该疾病领域副主任医师及以上专家。确定好就医的医生后，就医管家启动门诊安排，5个工作日内完成</td></tr>
<tr><td>住院安排</td><td colspan="2">● 客户提交住院单后的10个工作日内，就医管家完成住院安排</td></tr>
<tr><td>专家电话咨询</td><td colspan="2">● 客户申请后的1个工作日内，健康管家根据病情与需求，安排三甲医院的专科医师提供15分钟的电话咨询服务
● 因咨询时间有限，为了能预留充足的时间询问医生，建议客户提前五分钟呼入电话
● 咨询内容：由1位三甲医院经验丰富的专科医生，为患者及家属介绍疾病诊疗知识、常规就医流程，分析各种治疗选项的利弊，结合病情和患者意愿制定就医的计划。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">使用次数及规则</td><td>门诊安排</td><td colspan="2">● 每保险年度内，专家推荐/门诊安排最多2次，不可累积。
● 客户因自身原因取消已预约成功的服务时，视为该次服务已被使用；</td></tr>
<tr><td>住院安排</td><td colspan="2">● 每保险年度内，住院安排限1次，不可累积
● 客户确认后不可取消</td></tr>
<tr><td>专家电话咨询</td><td colspan="2">● 每保险年度内，疑似/确诊特定疾病状态的电话咨询限1次，不可累积
● 客户确认后不可取消。咨询时间15分钟，时长满15分钟自动终止</td></tr>
<tr><td rowspan="3">服务流程</td><td colspan="3">

点击【专案管理】；
登录平安健康APP，进入首页【我的】-【就医服务】-【专案管理】页面</td></tr>
<tr><td>门诊安排</td><td colspan="2">1）点击【门诊安排】，选择【已就医，需找专家进一步咨询】选项；
2）核对您的就诊人和联系人信息，填写病情简要描述、想要咨询的问题，并上传相关图片作为资料参考；
3）就医管家确认客户信息，如有遗漏，就医管家会电话联系您予以补充；就医管家会为您推荐1-2位专家供选择
4）确认后启动门诊安排，5个工作日内完成专家门诊安排；</td></tr>
<tr><td>住院安排</td><td colspan="2">1）点击【住院安排】；</td></tr>
</table>

		2）核对您的就诊人和联系人信息，选择期望就医地区、医院、科室，填写病情简要描述，并上传住院单； 3）就医管家确认客户信息，如有遗漏，就医管家会电话联系您予以补充； 4）您提交住院单后的10个工作日内，健康管家为您完成住院安排；
	专家电话咨询	1)点击【专家电话咨询】，选择尚未确诊，需专家咨询选项； 2)核对您的就诊人和联系人信息，选择期望就医地区、医院、科室，填写病情简要描述，并上传相关图片作为资料参考； 3)就医管家确认客户信息，如有遗漏，就医管家会电话联系您予以补充； 4)就医管家发送电话/短信告知客户咨询医生、电话时间，会议号码及密码； 5)客户进入电话咨询

<table>
<tr><th colspan="3">【院后随访】</th></tr>
<tr><td>使用前提</td><td colspan="2">● 新近初次诊断为符合约定的特定疾病，且出院后的客户
● 客户上传近期的出院小结，就医管家审核通过</td></tr>
<tr><td rowspan="2">服务标准</td><td>院后随访</td><td>● 客户申请后的1个工作日内答复
● 为您匹配专属的医生，提供专业建议与解答
● 每保险年度内，提供医生电话随访服务，不超过180天，服务期内随访次数不限
● 服务期不可中断，不累计</td></tr>
<tr><td>专家电话咨询</td><td>● 客户申请后的1个工作日内，根据病情与需求，安排15分钟的专家电话咨询服务
● 由大陆地区三甲医院该领域副主任及以上专家，提供疾病、用药、康复方面的咨询，所有家属均可参与沟通
● 每保险年度内，在特定疾病出院后，可最多安排专家电话咨询3次，不可累积
● 客户确认后不可取消
● 15分钟会议到点后会议自动终止</td></tr>
<tr><td rowspan="3">服务流程</td><td colspan="2">平安健康APP → 【我的】【就医服务】 → 【专案管理】 → 专家电话咨询 院后随访 → 转95511处理
点击【专案管理】；
登录平安健康APP，进入首页【我的】-【就医服务】-【专案管理】页面</td></tr>
<tr><td>专家电话咨询</td><td>1）点击专家【电话咨询】使用服务按钮，选择已出院，需专家电话咨询选项；
2）核对您的就诊人和联系人信息，选择期望就医地区、医院、科室，填写病情简要描述，并上传相关图片作为资料参考；
3）就医管家确认客户信息，如有遗漏，就医管家会电话联系您予以补充；
4）就医管家发送电话/短信告知客户咨询医生、电话时间，会议号码及密码；
5）客户进入电话咨询；</td></tr>
<tr><td>院后随访</td><td>1）致电95511申请
2）95511转接给专案管家，如无法接通，1个工作日管家回电</td></tr>
</table>

五、常见问题解答

Q1：我怎么申请就医管家服务呢?

A： 您可以登录平安健康APP，通过首页【我的】-【就医服务】页面，点击【专案管理】，仔细阅读服务告知书后点击同意服务，即可申请平安乐健康™专案管理服务。如有需求也可拨打95511进行咨询。

Q2: 哪些情况会导致服务申请未通过，怎么查询服务的状态和进度

A：一般有以下几种情况，会导致服务申请不通过。1）申请资料不全；2）非被服务人申请该服务；3）所罹患的疾病与约定的特定疾病无关，比如骨折、肺炎等。 服务进度可以登录平安健康险APP，【我的】中，点击【专案管理】页面，查询具体每项服务的进度。

Q3: 就医管家推荐我的医生不满意，是否可以要求更换?

A：可以的，您的就医管家会基于您希望的就医区域、病情来为您推荐最合适的专家。如您不满意的话，我们可以再推荐其他的医生，但不接受点名专家的要求。另，如您已确认了某位医生后，则不能再要求更换医生。

Q4：就医管家的工作时间是怎么样的?

A：我们的工作时间是工作日9:00-18:00。如您在非工作时间有紧急的需求，我们会有非专属值班医护人员来为您服务，记录您的需求。

Q5：我需要为你们的专案管理服务额外付费吗?

A： “平安乐健康”专案管理服务均是免费提供给到被服务人的，不会额外收取费用。但因为各项服务有一定的使用次数限制，如超过次数后，则无法再享受服务。但您在医院的就医费用，例如挂号费、检查费、住院费等，均需被服务人本人支付给医院或者走保险理赔，专案管理服务不包含医院的诊疗费用。

Q6：在一个保单年度内，关于服务次数我还没有使用完，是否可以继续使用?

A： “平安乐健康”专案管理服务的服务时效为一年，如该类服务次数使用完毕后，若需再次安排，则无法享受服务。