

**中国人民人寿保险股份有限公司**  
**关爱 e 生少儿长期医疗保险(费率可调)(互联网专属)**  
**健康管理服务手册**

感谢您选择中国人民人寿保险股份有限公司（以下简称“人保寿险”），很荣幸为您提供服务！您的《人保寿险关爱 e 生少儿长期医疗保险(费率可调)(互联网专属)》保险合同（以下简称“保险合同”）由人保寿险承保，并承担在本保险合同中约定的给付保险金的责任。

同时，人保寿险及委托的第三方服务商会为您提供在本服务手册中约定的以下健康管理服务：

**在线问诊**

**重疾绿通**

**多学科会诊**

**住院垫付**

**特药服务**

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。敬请注意：

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。保险公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。

**请您完整阅读本服务手册。**

## 一、在线问诊

### （一）服务内容

为客户提供以图片和文字形式的在线咨询交流服务，为客户提供健康和医学指导建议。

### （二）服务流程

#### 1. 提出服务申请

客户通过保险公司线上服务平台指定入口提出服务申请：“人保寿险E服务”微信公众号-“服务大厅-全部服务-健康服务-在线问诊”或“人保寿险管家”APP-“全部服务-健康服务-在线问诊”。

2. 客户根据界面提示文字描述健康和疾病问题，上传相关病情或病历图片。

### （三）服务次数

不限次。

### （四）服务对象

被保险人。

### （五）服务期限

保险合同有效期内。

### （六）注意事项

在线问诊内容仅供参考，咨询服务不是诊疗，不作为诊断治疗依据。实际诊疗活动请选择在医疗机构进行。

### （七）服务提供方

此项服务由与保险公司合作的第三方服务机构（中国人民健康保

险股份有限公司及其签约的服务机构)提供, 保险公司保留对第三方服务机构进行更换的权利。

#### (八) 可能发生的风险

无。

## 二、重疾绿通

### (一) 服务内容

保险公司利用第三方服务商丰富的医疗机构和医师资源, 为客户提供副主任医师及以上专家门诊预约、住院手术安排、住院探视、全程陪诊等全流程贴心温暖、便捷高效的就医服务, 帮助客户在患病后尽快到国内优质医院接受治疗。

### (二) 服务流程

#### 1. 提出服务申请

客户通过保险公司线上服务平台指定入口提出服务申请: “人保寿险 E 服务”微信公众号-“服务大厅-全部服务-健康服务-重疾绿通”或“人保寿险管家”APP-“全部服务-健康服务-重疾绿通”。

#### 2. 确诊或疑似重疾审核

工作人员受理服务后, 根据客户适用的服务标准、产品条款、服务需求, 以及客户提供的疾病证明报告, 确定客户是否符合保险条款或公司规定的重疾范围。

#### 3. 精确分诊/诊前咨询

审核确诊重疾后, 健康管家与客户进行诊前沟通, 做到精确分诊。当客户提交的需求与疾病有差异(比如根据疾病信息健康管家发现客

户提交的科室不匹配)时,在与客户沟通后,最终以客户的需求为主。

#### 4. 预约处理

健康管家按重疾绿通服务时效要求,完成专家门诊、住院手术服务预约,并通过电话或短信方式向客户反馈服务预约情况,同时明确服务时间、地点以及注意事项。

#### 5. 次日就诊提醒

健康管家在客户就诊的前1个工作日,为客户发送提醒短信。同时,陪诊人员将于当日17:00前与客户电话联系,提醒客户就诊,并确定见面时间、地点及就诊应携带的病历资料和物品等。

#### 6. 服务实施

(1) 专家门诊就诊当天,陪诊人员提前取号,引导客户候诊、就诊、取药和缴费等。对于需要身份证原件办理就诊卡和取号的医院,陪诊人员提前做好客户到达医院的时间,协助客户办理相应手续。

(2) 入院当天,陪诊人员陪同客户办理住院手续;出院当天,陪诊人员接到出院信息后,陪同客户办理出院手续。

#### (三) 服务次数

保证续保期内且保单有效:门诊预约1次,住院手术安排1次(含住院探视服务1次)。

#### (四) 服务标准

##### 1. 专家门诊

(1) 精确分诊:我们会安排具有多年医护工作经验的健康管家根据您的情况提供就诊建议,精确分诊,协助确定就诊科室。

(2) 门诊预约：在明确就医医院和科室后，与您商定就诊时间。一般情况下，在 5 个工作日内为您快速安排专家门诊。您可以指定医院、指定科室，不能指定医生。

(3) 就诊提醒：明确就诊时间后，以短信或电话形式通知您，提醒就诊注意事项，并告知您陪诊人员的联系信息。

(4) 全程陪诊：就诊当天，陪诊人员全程陪同您完成挂号、分诊、专家看诊、检查预约、治疗安排、化验安排等就诊项目。

## 2. 住院手术

(1) 精确分诊：服务商安排具有多年医护工作经验的健康管家根据患者情况提供就诊建议。

(2) 住院手术安排：在明确就医医院和科室后，自医院开具住院证后，一般情况下，在 10 个工作日内为您快速安排住院，手术时间以您住院后医生具体安排为准。

(3) 就诊提醒：明确就诊时间后，以短信或电话形式通知您，提醒就诊注意事项，并告知陪诊人员联系信息。

(4) 全程陪诊：就诊当天，陪诊人员全程陪同您完成办理住院手续等项目。

## 3. 探视服务

根据您的情况 and 需求，在 1-3 个工作日内进行服务安排并完成探视服务。

### (五) 服务对象

被保险人。

## （六）服务期限

保险合同有效期内。

## （七）注意事项

1. 此项服务由公司向客户免费提供，但就医过程中产生的医疗费用由客户自行承担，包括但不限于挂号费、检查费、治疗费、药品费、床位费、护理费等。

2. 重疾绿通服务中的陪诊服务仅限当次门诊就诊或办理入院、出院的陪同服务，原则上每次服务以4个小时为限。

3. 就医期间，客户需遵守医院内部的诊疗流程和相关规定，对于医生的诊疗行为和服务态度不予干涉。

4. 住院手术服务实施前，须客户自行提供住院凭证。如客户没有住院凭证，客户应先提出专家门诊预约服务，就诊后，如主诊专家开具入院通知单，再为客户协调该院住院、手术安排。

5. 疫情等特殊情况下，个别医院、科室门诊号源及住院床位协调难度较大，不受此服务时效约定限制。

6. 重疾绿通服务预约成功后，客户会收到就诊时间提醒短信或电话，此时视同服务已发生，客户将不能再取消或更改服务。

7. 住院探视服务仅限为已申请并完成住院手术服务的客户提供，住院手术服务和当次探视服务不可拆分使用。

8. 住院探视服务需服务对象配合提供医疗资料等所需要的资料，材料包括但不限于：有效身份证件、个人信息（姓名、电话、医院地址）、保单信息、住院信息等。

### （八）服务提供方

此项服务由与保险公司合作的第三方服务机构（中国人民健康保险股份有限公司及其签约的服务机构）提供，保险公司保留对第三方服务机构进行更换的权利。

### （九）可能发生的风险

无。

## 三、多学科会诊

### （一）服务内容

提供多学科协作的医生会诊服务。

### （二）服务流程

#### 1. 提出服务申请

客户通过保险公司线上服务平台指定入口提出服务申请：“人保寿险E服务”微信公众号-“服务大厅-全部服务-健康服务-多学科会诊”或“人保寿险管家”APP-“全部服务-健康服务-多学科会诊”。

2. 工作人员受理服务后，审核客户所患疾病是否符合条款约定的恶性肿瘤范畴；

3. 如确认符合申请条件，健康管家将在1个工作日内主动电话联系客户，详细了解并记录客户需求，指导客户多学科会诊所需材料的准备和保存，协助客户整理病历；

4. 健康管家为客户制定多学科会诊方案；

5. 健康管家根据客户时间和地点等要求为客户预约多学科专家；

6. 多学科专家为客户进行联合会诊，提供最佳诊疗建议，并出具

书面会诊报告；

7. 会诊完成后按照要求向客户发送诊后指导，含：会诊意见解读（治疗方案和进一步诊疗意见等）、后续治疗安排、疾病科普、生活注意、健康管理建议等。

### （三）服务次数

保证续保期内且保单有效：1 次。

### （四）服务标准

1. 提供可以跨院的多学科会诊服务；
2. 每次会诊的医师一般不少于 3 个专科医师，客户可以指定医院和科室；
3. 健康管家根据多学科会诊需求、客户病情和病历资料，进行分诊，匹配合适的学科和专家；
4. 自健康管家收到多学科会诊安排需求后，在 7 个工作日内安排完成会诊服务，出具会诊报告；
5. 健康管家指导多学科会诊所需材料的准备，协助客户整理组织病历资料。

### （五）服务对象

被保险人。

### （六）服务期限

保险合同有效期内。

### （七）注意事项

1. 服务过程中产生需要客户个人承担的医疗费用，包括但不限于

医事服务费、检查费、耗材费等由客户自行承担；

2. 预约需要客户证件及相关资料的相应邮递费用及会诊报告和相关资料的回寄费用包含在服务费用中，客户无需另行支付。

#### （八）服务提供方

此项服务由与保险公司合作的第三方服务机构（中国人民健康保险股份有限公司及其签约的服务机构）提供，保险公司保留对第三方服务机构进行更换的权利。

#### （九）可能发生的风险

无。

### 四、住院垫付

#### （一）服务内容

若客户出险且符合保险责任，在客户的保险责任和保障额度范围内为客户垫付住院医疗费用，将本应在治疗结束后向保险公司理赔的款项，提前垫付给客户以作治疗之用。

#### （二）服务流程

##### 1. 提出服务申请

客户通过保险公司线上服务平台指定入口提出服务申请：“人保寿险 E 服务”微信公众号，“服务大厅-全部服务-健康服务-住院垫付”或“人保寿险管家”APP，“全部服务-健康服务-住院垫付”。

2. 客户上传病历资料，服务商审核资料，判断是否符合垫付条件。

3. 确认符合垫付条件后，服务商和客户联系跟进后续服务并指导客户签署理赔授权书等文件。

4. 服务商与客户确认最终垫付金额并将垫付款项打入约定账户，客户收到垫付款。

5. 完成整个住院周期垫付后，服务商与客户约定出院时间并安排工作人员上门收集出院医学材料。

6. 保险公司完成出院理赔结算，客户收到理赔结果通知。

### （三）服务次数

不限次。

### （四）服务对象

被保险人。

### （五）服务期限

保险合同有效期内。

### （六）注意事项

1. 如客户提供虚假投保及报案信息、故意未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的，不予提供垫付服务。

2. 仅针对保险责任范围内部分进行垫付，非全额垫付；所在医院医保实时结算的部分不在垫付服务范围内。

### （七）服务提供方

此项服务由与保险公司合作的第三方服务机构（北京环球医疗救援有限责任公司）提供，保险公司保留对第三方服务机构进行更换的权利。

### （八）可能发生的风险

无。

## 五、特药服务

### （一）服务内容

为客户提供指定药店的新型抗肿瘤特定药品（以下简称“特药”）购药服务。特药服务包括预约购药服务（仅限院外购药）、慈善赠药申请指导服务、门诊绿色通道服务和用药咨询服务。

### （二）服务流程

#### 1. 预约购药服务（仅限院外购药）

预约购药服务由保险公司授权的第三方服务商在指定药店直接为客户提供药房预约购药，无需客户先垫付资金购买后再申请理赔报销。

##### （1）提出服务申请

客户通过保险公司线上服务平台指定入口提出服务申请：“人保寿险E服务”微信公众号，“服务大厅-全部服务-健康服务-特药服务”或“人保寿险管家”APP，“全部服务-健康服务-特药服务”。

（2）理赔初审及药品处方审核：申请提交后，保险公司会依据保单条款约定进行理赔初审，并安排服务商对药品处方进行用药合理性审核。

（3）领药：理赔初审及药品处方审核通过后，服务商会以短信形式向客户发送购药凭证。同时，服务商会根据客户的家庭住址及社保所在地等情况，为客户推荐最优领药方式及领药门店。

#### 2. 慈善赠药申请指导服务

当客户符合慈善赠药申请条件的，服务商将主动联系客户，协助

准备申请慈善赠药所需的材料。

慈善机构审核通过后，将通知客户至慈善机构定点药房领取赠药。服务商将按慈善赠药项目规定时间提前提醒并协助客户申请后续赠药所需材料。客户成功申请慈善赠药后，药品由慈善机构提供，客户无需承担该赠药部分药品费用，且该部分赠药对应的药品费用不会占用客户的保险金额。

### 3. 门诊绿色通道服务

如药品处方审核不通过，且客户认可审核结果时，为了积极协助客户获得治疗，将向客户提供门诊绿色通道服务，请专科医生根据客户目前的疾病状态为客户制定新的且适合的治疗方案。若新的治疗方案用药在指定的药品清单内，客户可重新申请预约购药服务。

### 4. 用药咨询服务

申请及用药期间，服务商将提供专业药师免费咨询服务，相关的免费咨询服务包括：药品咨询服务（药品常规说明、用药禁忌、药品适应症等）；预约购药药店咨询（药店查询导航、最优购药路径规划）；新特药咨询服务（提供新特药相关疾病资讯、新特药慈善赠药项目咨询）。

#### （三）服务次数

不限次。

#### （四）服务对象

被保险人。

#### （五）服务期限

保险合同有效期内。

#### （六）注意事项

到店自提或送药上门过程中因客户或其他领药受托人自身原因导致药品损坏、丢失，视为药品已送达，若由此产生额外的费用则由客户自行承担。

#### （七）服务提供方

此项服务由与保险公司合作的第三方服务机构（中国人民健康保险股份有限公司及其签约的服务机构）提供，保险公司保留对第三方服务机构进行更换的权利。

#### （九）可能发生的风险

无。