

中国人民人寿保险股份有限公司
人保寿险 i 无忧 3.0 重大疾病保险（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 i 无忧 3.0 重大疾病保险（互联网专属）》保险合同（以下简称“保险合同”）由人保寿险承保，人保寿险承担保险合同中约定的保险责任。同时，人保寿险及人保寿险委托的第三方服务商（中国人民健康保险股份有限公司及其签约的服务机构）会为您提供本服务手册中约定的健康管理服务：

在线问诊

电话医生

重疾绿通

多学科会诊

解结服务

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）可能发生的风险

无。

二、电话医生

（一）服务内容

为客户提供电话咨询服务，由电话医生对客户本人的日常疾病和健康问题给予解答与建议，包括但不限于急症处理建议、疾病预防和治疗建议、医院推荐、就医指导等，常见疾病涵盖内科、外科、皮肤科、儿科、妇产科、骨科、泌尿科等常用科室。

（二）服务流程

1. 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-电话医生”或“人保寿险管家”APP-“全部服务-健康服务-电话医生”。

2. 完成电话咨询过程。

（三）服务次数

不限次。

（四）服务标准

1. 服务时间为 7×24 小时。

2. 电话医生服务人员为全科医生，医师团队具备公立医院 2 年以上临床从业经验，曾为二级医院或以上医院、主治及以上级别医生。

（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

电话咨询内容仅供参考，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。

（八）可能发生的风险

无。

三、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

保险合同有效期内: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）可能发生的风险

无。

四、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

保险合同有效期内：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）可能发生的风险

无。

五、解结服务

（一）服务内容

针对肺结节、乳腺结节、甲状腺结节等症状，由北上广三甲医院权威医学专家（副主任医师及以上职称的专家）提供影像、B超等检查结果的阅片解读服务。

（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-解结服务”或“人保寿险管家”APP-“全部服务-健康服务-解结服务”。

2. 客户提出申请后，健康管家将在1个工作日内主动电话联系，询问患者的病情及就诊需求，采集并整理病史，并请客户提供必要的材料，如诊断证明、影像资料等。

3. 在承诺服务时效内完成服务安排。

4. 专家出具影像解读报告后，由健康管家在第一时间邮寄给客户。

（三）服务次数

保险合同有效期内：1次

（四）服务标准

1. 自服务商收到客户邮寄的解结服务所必需的资料起，在5个工作日内完成服务，出具解读报告。

2. 服务过程中，客户寄送给服务商的病历、影像资料、证件等材

料的邮寄费用以及服务商回寄给客户的病历资料的邮寄费用均由公司承担。

（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. 服务变更或取消：预约服务后一般不能取消。服务商一旦收到客户寄出的身份证件和影像资料，则视为服务已生效。

2. 该服务不支持指定医院及指定专家。

3. 请客户按照所申请的结节解读服务类型，提供相关检查资料。检查资料的类型及拍摄的医院，请务必符合要求。

（八）可能发生的风险

无。