

健康管理服务手册

感谢您选择中国大地财产保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务!您的《大地防癌保》保险合同(以下简称“保险合同”)由中国大地财产保险股份有限公司(以下简称“本公司”)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,本公司及本公司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:

- 1、预约挂号
- 2、专家病房
- 3、专家手术
- 4、陪诊服务

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。

中国大地财产保险股份有限公司

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。

保险合同的保险期间为 1 年。

服务要求:被保险人在保险期间内首次确诊保单约定范围内的疾病,且经保险人审核同意后才可以享受相关服务。

服务期限:在《大地防癌保》保险合同的保险期间内,被保险人始终拥有保险合同的服务权益,直至服务权益使用完毕,则视为服务终止。

请您完整阅读本服务手册。

第一章 服务内容

一、预约挂号

1、预约挂号服务内容

根据患者病情及以往病史，协助对症预约北京、上海等 300 多个重点城市 3000 多家公立医院副主任医师及以上专家(不指定医院及专家)。

2、预约挂号服务流程

(1) 客户可通过拨打服务热线 95590 提交服务需求;

(2) 权益审核通过后，就医协助人员进一步了解被保险人的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据被保险人的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项;

(3) 就医协助人员协调落实服务安排，并及时告知预约情况;

3、预约挂号服务说明

(1) 适用人群: 在本保险合同有效期内，被保险人首次确诊或罹患保单约定范围内的疾病。

(2) 使用次数: 每个保险期间 1 次且不可累计。

(3) 根据被保险人病情需要,推荐并预约公立三甲医院副主任及以上级别专家(院士学科带头人等较高级别专家不在专家预约服务范围内)，不承诺可以指定医院及专家。如客户仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。

(4)因客户原因未能按时就诊(如看诊迟到导致过号) 造成服务取消，记权益使用 1 次，若已产生专家挂号费用，则由客户本人承担。

(4) 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用,不属于专家预约服务承担范围。

- (5) 不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的预约。
- (6) 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

4、预约挂号服务标准

- (1) 收到客户需求后，就医协助人员于 24 小时内主动致电被保险人了解需求
- (2) 就医协助人员与被保险人确认就医需求后 7 个工作日内安排就诊(北上广蓉热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排)。

二、专家病房预约

1、专家病房预约服务内容

根据被保险人病情及诉求，提供北京、上海等 300 多个全国重点城市 3000 多家医院住院协调服务。

2、专家病房预约服务流程

- (1) 客户可通过拨打服务热线 95590 提交服务需求:
- (2) 权益审核通过后，就医协助人员进一步了解被保险人的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据被保险人的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项。
- (3) 就医协助人员协调落实服务安排，并及时告知预约情况

3、专家病房预约服务说明

(1) 适用人群:在本保险合同有效期内，被保险人首次确诊或罹患保单约定范围内的疾病。

(2) 使用前提:

提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历。

已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。

- (3) 使用次数: 每个保险期间 1 次且不可累计。
- (4) 住院加床、转院不在该服务范围内;
- (5) 预约申请时请准确提供就诊人及就医相关信息, 若信息(如身份证、就诊科室等)有误将影响到被保险人的住院安排;
- (6) 住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用自理;
- (7) 该服务不包含紧急就诊的安排, 如被保险人病情紧急请拨打 120 或立即前往医院急诊就诊;
- (8) 该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的住院协助。
- (9) 该服务启动后不可取消, 如被保险人主动取消也会默认已使用本服务, 同时已产生的在医院内的费用由被保险人负责承担。
- (10) 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺, 保险保障范围仍需遵循保险条款约定, 理赔结论以我司理赔审核结果为准。

4、专家病房预约服务标准

受理被保险人需求后 10-15 个工作日内提供相关就医服务(如遇难协调安排的医院或科室住院协助时间会延长)。

三、专家手术预约

1、专家手术预约服务内容

根据被保险人病情及诉求, 提供北京、上海等 300 多个全国重点城市 3000 多家医院手术协调服务。

2、专家手术预约服务流程

(1) 客户可通过拨打服务热线 95590 提交服务需求;

(3) 权益审核通过后, 就医协助人员进一步了解被保险人的基本病情和就诊需求, 并介绍基本服务流程, 根据被保险人的健康状况及选择, 推荐适合的医疗资源, 并告知预约信息和注意事项。

(4) 就医协助人员协调落实服务安排, 并及时告知预约情况。

3、专家手术预约服务说明

(1) 适用人群:在本保险合同有效期内, 被保险人首次确诊或疑似罹患保单约定范围内的疾病。

(2) 使用前提:

提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历。

已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。

(3) 使用次数:每个保险期间 1 次且不可累计。

(4) 手术安排需客户提供住院单后方可安排。

(5) 因住院、手术产生的诊疗费、药费、检查费、护理费等费用自理

(6) 该服务不包含紧急就诊的安排, 如被保险人病情紧急请拨打 120 或立即前往医院急诊就诊。

(7)该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的手术协助。

8) 该服务启动后不可取消, 如被保险人主动取消也会默认已使用本服务, 同时已产生的在医院内的费用由被保险人负责承担。

(9) 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺, 保险保障范围仍需遵循保险条款约定, 理赔结论以我司理赔审核结果为准。

(10)就医服务覆盖医院的数量及分布情况根据业务发展情况适时更新，具体医院清单请在申请服务时咨询就医协助人员。

4、专家手术预约服务标准

受理被保险人需求后 10-15 个工作日内提供相关就医服务(如遇难协调安排的医院或科室协助时间会延长)。

四、陪诊服务

1、陪诊服务内容

安排专业服务人员,提供全国 75 个重点城市 1500 余家公立医院就医陪诊服务,提供全程就医陪同服务,帮助客户处理就医过程中的各种繁琐事务,包括门诊提醒、排队取号、门诊陪同、检查化验陪同、缴费协助、取药等。

2、陪诊服务流程

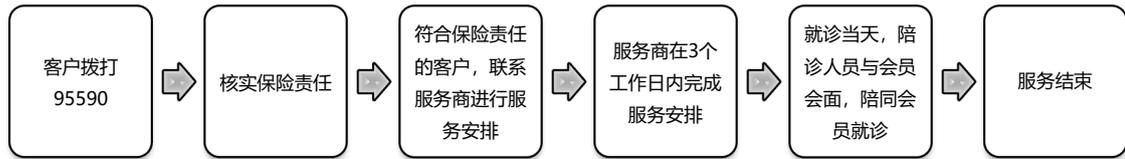
2、专家病房预约服务流程

(1) 客户可通过拨打服务热线 95590 提交服务需求,

(2) 权益审核通过后,确认客户是由我司安排门诊还是自行预约,如我司预约的门诊,告知客户预约成功后为客户安排陪诊;如自行预约索要客户预约截图,确认预约信息后安排陪诊老师。

(3) 陪诊安排成功:安排好陪诊人员后给客户发送短信,告知会在就诊前一天联系客户确认第二天碰面时间地点,注意接听电话

(4) 就诊前一天:提前一天陪诊人员联系客户,与客户约到院时间和地点,提醒客户需要携带的证件。



3、陪诊服务说明

(1) 适用人群:在本保险合同有效期内,被保险人首次确诊或疑似罹患保单约定范围内的疾病。

(2) 使用次数:每个保险期间 1 次且不可累计。

(3) 就医过程中产生的任何医疗费用 (如挂号费、检查费、药费等) 需由客户自行承担;

(4) 就医陪同服务属于医院内陪同服务, 不包括医院外的接送、陪伴等服务, 服务时间为上午或下午, 以中午 12 点为节点, 不跨越使用, 单次服务时长不超过 4 小时;

(5) 就医陪同服务不支持住院病人、门急诊留观病人、重症和急救病人、精神病人、传染病的病人、醉酒状态的病人、无亲属陪护的 70 周岁以上的老人; 12 周岁以内的儿童须有家属陪伴。

第二章 注意事项

1、健康管理服务仅限被保险人本人使用, 不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非被保险人本人, 本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利;

2、如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人, 本服务申请可由其监护人代其申请:

3、保险合同的就医服务由本公司委托的第三方机构为您提供, 若您与第三方因服务而立生任何纠纷, 本公司会尽力协调您与第三方服务商依据相关法律法规解

决纠纷，但不承担任何法律责任;

4、本公司保留调整第三方服务商的权利:

5、本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及授权供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

6、在以下情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任:

(1) 当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据其要求或为公共安全之目的提供您的个人资料;

(2) 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露;(3) 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

7、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担;

8、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

第三章 第三方服务公司

1、深圳市国康健康管理服务有限公司

2、青岛医护之家健康科技有限公司