

快乐童行产品服务手册

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《快乐童行》由中国大地财产保险股份有限公司（以下简称“我司”）承保，我司按照保险合同约定给付保险金。同时，我司及我司委托的第三方服务商将根据您投保的保障方案为您提供如下约定的服务：

服务内容	童欣款	童乐款	童臻款
心理咨询服务	√	√	√
线上医学咨询	√	√	√
就医陪诊服务	√	√	√
全国三甲医院就医协助 (住院安排、手术安排)	√	√	√
作业帮年卡服务		√ (童乐B款)	

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。

服务期限：在《快乐童行》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，则服务终止。

请您完整阅读本服务手册。

第一章 服务内容

一、心理咨询服务

1、服务内容

心理咨询服务包含学生自评量表、青少年心理咨询、精神&心理专科门诊服务。

(1) 学生自评量表：按照学生自身需求，在系统中选择对应的自评量表，包括儿童孤独感测评、儿童多动症测评、儿童行为问题测评、儿童社交焦虑/抑郁测评等自评量表及测评结果输出；

(2) 青少年心理咨询：多名国家二级心理咨询师及以上级别，同时具有500+小时的咨询经验的专家，为客户提供一对一的电话心理咨询服务。咨询范围：包括个人成长、情绪压力、亲子教育、青春期情感等青少年常见心理问题咨询服务；

(3) 精神&心理专科门诊：依据客户病情精确分诊，结合实际状况及需求协助预约安排覆盖全国1021家核心三甲医院的精神心理专科门诊协助、对症科室的专家，指定医院、科室，不指定职称。

2、推荐适用人群

(1) 学生自评量表：3-16岁学生群体；

(2) 青少年心理咨询：需要提供心理咨询和辅导的青少年人群；

(3) 精神&心理专科门诊：限被保险人本人。

3、服务申请流程

(1) 学生自评量表：

①**服务申请：**客户通过“中国大地保险”APP——**我的权益，在线申请服务；**

②**选择量表：**按照学生自身需求，在系统中选择对应的自评量表；

③**在线评估：**按照测评量表要求，客观真实地填写问题；

④**评估结果：**系统将依据您提供的信息评估筛查给您风险提示；

(2) 青少年心理咨询：

①**服务申请：**客户通过“中国大地保险”APP——**我的权益，在线申请服务；**

②**精准匹配：**医学顾问根据客户病情及需求为客户匹配最合适的青少年心理咨询人员；

③服务履约：医生根据用户需求通过电话方式回复解答客户疑问；

④服务完成：咨询结束后，发送服务小结，客户也可针对本次服务的咨询人员及服务进行评价反馈；

(3) 精神&心理专科门诊：

①**服务申请**：客户通过“中国大地保险”APP——我的权益，在线申请服务，填写就医相关信息，在线提交后完成预约申请；

②**服务确认**：专属顾问联系客户确认需求，完善就医信息；

③**服务安排**：专属顾问在客户同意提供就医预约操作必要相关信息（包括身份号、电话、微信等）情况下，协助挂号及就医安排，部分医院可能需要患者配合实时授权操作；

④**线下就诊**：客户就诊当天于约定时间至预约医院取号就诊。

4、服务说明

(1) **服务次数**：自评量表、青少年心理咨询服务保单有效期内不限次数，精神&心理专科门诊保单有效期内限1次。

(2) 【**服务时间**】

学生自评量表：申请时间7天*24小时，即刻响应、履约；

青少年心理咨询：申请时间7天*24小时，7天*（9-21点）30分钟内响应，完成时间30分钟；

精神&心理专科门诊：申请时间7天*24小时，7天*（9-21点）30分钟内响应，5-7个工作日内完成门诊安排。

(3) 本项服务中的测评结果仅作为评分参考，不代表最终的诊断和治疗依据。

二、线上医学咨询服务

1、服务内容

优选医生团队，拥有多年临床经验，为您提供7天*24小时的一对一视频咨询服务；为儿童提供常见疾病预防咨询、儿童成长发育、营业健康及运动指导等。

2、服务流程

【**申请时间**】7天*24小时

【**申请次数**】保障期间内不限次数

【**响应时效**】5分钟内

【**履约时间**】单次通话时长15分钟

【**服务流程**】客户通过“中国大地保险APP”——我的权益——发起咨询需求，客户在线提交视频咨询服务申请后五分钟内接入医生，通过视频沟

通的方式完成客户咨询问题解答，服务完成后发送服务小结。

备注：遵守互联网医院处方管理办法及互联网诊疗相关规定：如非处方药可根据问诊直接开具，处方药凭线下处方购药；0-6岁以下儿童不开处方等。

三、就医陪诊服务

1、陪诊服务内容

安排服务专员为客户提供全程就医陪同服务，包括协助院内取号，陪同缴费、就诊、做相应检查、取送检查和化验结果、取药等一站式服务。陪诊时间最长达4小时。

2、服务流程



(1) **服务申请**：客户通过“中国大地保险APP”——我的权益，在线提交就医陪诊服务申请。

(2) **服务确认**：专属顾问联系客户确认就诊信息，交代注意事项。提交就诊人姓名、联系电话、就诊时间、就诊医院和科室等材料。

(3) **服务定制**：专属顾问根据客户情况定制陪诊方案，并发送客户。

(4) **服务安排**：就诊当天于约定时间、约定地点指定服务专员提供服务。

3、陪诊服务说明

(1) **适用对象**：被保险人本人。

(2) **使用次数**：每个保险期间限1次，且不可累计。

(3) 为提升服务质量，以下情况需有患者的家属陪同的情况下进行专业人员陪诊：住院病人、门急诊留观病人；重症、病危和急救病人；无亲属陪护的70岁以上的老人；无亲属陪护的幼儿；无亲属陪护的门诊手术病人；醉酒状态的病人；陪诊服务暂不支持精神类及传染性疾病患者。

(4) 本服务过程中产生的医疗费用，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，由客户自行承担。

(5) 陪诊服务范围不包括急诊就医、插队、加号、住院陪护、急诊留观陪护等。

(6) 陪诊服务落实前将取得客户确认，确认开启服务即扣除权益次数。服务安排成功后，因客户自身原因取消服务时，视为该次服务已完成，扣

除权益次数。

4、服务时间

7天*24小时申请，至少提前2个工作日发起申请，工作日*（9：00-18：00）30分钟内响应，陪诊时间周一到周日7:30-19:00内。

5、服务范围

全国441个城市，详细清单可扫描附件1中的二维码查看，地区偏远的县、镇医院、卫生院因陪诊服务人员极少无法保证安排。

四、全国三甲医院就医协助服务

1、三甲医院就医协助服务内容

客户提出住院/手术加急的需求后：

如客户已持有医院开具的住院通知单：健康管家将直接协调资源，优先安排客户入院及床位；

如客户尚未持有住院通知单：健康管家将协助协调门诊安排，以便客户尽快获得所需的住院通知单。如有手术需求，进行手术安排。

2、服务流程



(1) 服务申请：客户通过“中国大地保险 APP”——我的权益，在线提交就医协助服务申请。

(2) 服务确认：健康管家根据客户权益的使用情况进行服务审核，审核通过后，健康管家联系客户明确客户具体住院需求；若客户没有住院通知单，则先引导客户预约专家门诊开单；客户确认启动服务。

(3) 服务安排：健康管家收集客户完整信息和材料后，于7-10个工作日内反馈客户住院安排结果，并提醒客户相关注意事项；客户按照入院时间前往医院办理入院手续；在客户住院期间，健康管家全程关注客户手术进展，直至客户出院；客户出院后，健康管家对客户进行回访，服务完成。

3、服务说明

适用对象：被保险人本人。

使用次数：每个保险期间限1次，且不可累计。

【申请时间】工作日*（9：00-21：00点）（除周六、周日及法定节假日）。

【响应时效】工作时间4小时内响应，客户提交预约申请后，7-10个工作日内反馈住院安排结果。

【申请材料】就诊人姓名、联系电话、身份证号、医保卡号、需求住院时间、就医城市、就诊医院和科室、病历资料、住院通知单等。

4、注意事项

- 1) 此服务不支持指定急诊、生殖中心、妇产建档、口腔科、美容整形、ICU、体检的住院预约。
- 2) 在安排住院时，将优先选择安排普通病房，如客户无法提供服务范围内医院/医生开具的住院单等证明，将不提供服务；健康管家会引导客户预约专家门诊开单。
- 3) 仅提供预约服务，相关就医费用包括但不限于挂号费、检查费、诊疗费、住院费等由客户自行承担。
- 4) 住院加急服务落实前将取得客户确认，确认开启服务即扣除权益次数。服务预约成功后，因客户自身原因取消服务时，视为该次服务已完成，扣除权益次数。
- 5) 对于医院/医生要求定期手术、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术情况，须以医生医嘱为准，不保证可启动加快服务。
- 6) 由于医院方或专家非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，健康管家会进一步协调其他时间提供服务。

五、作业帮年卡服务

1、服务内容

作业帮 APP 年卡权益。

2、申请流程

客户通过“中国大地保险 APP”——我的权益——去使用，填写手机号即可。

3、服务说明

(1) 【服务次数】：每个保险期间限1次，且不可累计。

(2) 【响应时效】即刻响应。

(3) 【激活要求】仅限投保人登录“中国大地保险APP”的手机号激活使用，且一经激活，将无法更改。

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。若我司查明使用本服务的非前述人员，我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、保险合同的健康管理服务由我司委托的第三方服务商为您提供，若您与第三方因服务而立生任何纠纷，我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。

4、我司保留调整第三方服务商的权利，且新服务商的服务标准不低于原服务商。

5、我司尊重并保护您的隐私权，未经您许可我司不会将任何与您相关的信息泄露给第三方。为了更好地为您提供服务，我司及授权第三方服务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，但我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，我司不承担任何责任：

(1) 当政府机关依照法定程序要求我司披露您个人资料时，我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、对于我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，我司不负任何责任。

第三章 第三方服务商

1、心理咨询、医学咨询服务由优加健保健康科技（北京）有限公司提供。

2、就医陪诊、三甲医院就医协助服务指定的服务商为上海镁信健康科技股份有限公司。

3、作业帮年卡服务由湖南物会网络信息技术有限公司提供。

附件 1 就医陪诊服务覆盖城市



附件 2 中国大地保险 APP 下载地址

