

益家保综合保障计划服务手册

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《益家保综合保障计划》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产品服务：

- (1) 健康体检套餐限(4选1)1次/家；
- (2) 齿科服务限1次/家；
- (3) 中医特色理疗服务（3选1）1次/家；
- (4) 健保管家服务；
- (5) 重疾绿色通道限1次/家；
- (6) 就医陪诊服务限1次/家；
- (7) 爱宠无忧加油包（选择投保）：多联疫苗（1针）、品牌驱虫（1支）

本服务手册旨在让您了解您所享有的保险权益及服务使用流程，如发现服务手册与保险合同不一致，请以保险合同为准。本公司保留所有服务细则和服务内容解释的权利。若您有任何疑问，请拨打中国大地保险客服热线95590进行咨询，我们将竭诚为您服务。

祝您拥有健康美好的生活！

中国大地财产保险股份有限公司

服务声明与注意事项

- 请您仔细阅读本《服务手册》，并确定了解服务内容、服务流程、服务免责等信息，且知晓我们对您个人信息的处理规则。完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗字体的部分。
- 本服务手册旨在指导您更好地使用保险条款所约定的产品服务，如发现本服务手册与保险产品的保险条款不一致，以保险产品的条款为准。
- 服务使用有效期限：本服务协议中介绍的产品服务有效期与保险条款约定有效期一致（**体检服务有效期6个月**）。
- 服务使用条件：无启动条件，被保险人可直接享受增值服务。
- 等待期：保单有效期内，**体检服务需过等待期7天**；其余服务无等待期。
- 本服务由第三方服务公司（上海镁信健康科技集团股份有限公司、优加健保健康科技（北京）有限公司、重庆大地金融科技有限公司）提供，因提供服务产生的纠纷，本公司不承担任何责任。若您与供应商因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调您与供应商依据相关法律法规解决纠纷。
- 在享受服务时会收集您的个人信息，您的个人信息和生成的健康报告将严格保密，我们保证不会将您的个人信息披露给与服务提供无关的第三方。
- 本服务不可转让给他人。
- 如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请可由其法定监护人代其申请；
- 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相关资料，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。
- 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，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。
- 本公司将结合国家政策法规、医疗服务环境等整体情况动态优化本服务手册所载产品服务的相关服务事项、相关细则、服务内容、服务流程。

服务介绍及流程

一、服务项目

在保险合同有效期内，为客户(被保险人)提供体检套餐服务、齿科服务、中医特色理疗服务、健保管家服务、重疾绿色通道和就医陪诊服务，若您投保时选择了爱宠无忧加油包，则可享受多联疫苗(1针)、品牌驱虫(1支)服务。在服务有效期内，客户可以通过指定入口进行服务申请，后由专人团队为被保险人服务，享受保单内约定的增值服务项目，为您的健康保驾护航。

二、服务内容

(一) 体检套餐

1、服务内容

为被保险人及其直系亲属(子女、配偶、父母)提供体检套餐服务套餐，1次/家，保单生效并过等待期7天后，需在6个月内使用，过期体检套餐失效，不可再使用，可从以下服务套餐中四选一，具体服务套餐内容如下：

健康权益——		套餐1：增值 体检服务	套餐2：心血管 专项套餐	套餐3：胃部 专项套餐	套餐4：肺部 专项套餐
一般检查	身高、体重、体重指数、血压、脉搏	√			
内科	心肺听诊、腹部触诊	√			
外科	淋巴结、甲状腺、乳房、脊柱、四肢关节、外生殖器、前列腺、肛门指检、皮肤等	√			
心电图	十二导联心电图，静态心电图检查(ECG)	√	√	√	√
血常规-5分类	白细胞	√	√	√	√
	红细胞计数	√	√	√	√
	血红蛋白	√	√	√	√
	红细胞压积	√	√	√	√
	平均红细胞体积	√	√	√	√
	血小板计数	√	√	√	√
	平均血小板体积	√	√	√	√
血糖	空腹血糖	√	√	√	√
肝功能	血清丙氨酸氨基转氨酶测定(ALT)	√	√	√	√
肾功能	血清尿素测定	√	√	√	√
	血清肌酐测定	√	√	√	√
	血清尿酸测定	√	√	√	√
血脂	血清总胆固醇测定	√	√	√	√
	血清甘油三脂测定	√	√	√	√

	高密度脂蛋白(HDL-C)		√		
	低密度脂蛋白(LDL-C)		√		
尿常规	尿镜检	√	√	√	√
	颜色	√	√	√	√
	比重	√	√	√	√
	酸碱度	√	√	√	√
	尿糖	√	√	√	√
	隐血	√	√	√	√
	尿胆素	√	√	√	√
	尿胆原	√	√	√	√
	胆红素	√	√	√	√
	尿蛋白	√	√	√	√
	亚硝酸盐	√	√	√	√
彩超	肝	√			√
	胆	√			√
	脾	√			√
	胰	√			√
	肾	√			√
	前列腺彩超	√			
	子宫及附件彩超	√			
	心脏彩超		√		
心肌酶	血清肌酸激酶测定	√			
	血清乳酸脱氢酶测定	√			
	血清α羟基丁酸脱氢酶测定	√			
妇科检查	妇科常规检查	√			
	白带常规	√			
	宫颈刮片	√			
心血管检测	超敏C反应蛋白 (Hs-CRP)		√		
放射	胸部正位DR	√	√	√	
	胸部CT				√
碳14尿素呼气试验	幽门螺旋杆菌抗体检测			√	
胃泌素	胃泌素17			√	
胃功能3项	胃蛋白酶原 I、胃蛋白酶原II、胃蛋白酶原比值 (计算值)			√	

2、服务次数

在服务有效期内，以上体检套餐四选一。

3、服务特色

- (1) 【健康权益-增值体检服务】包含一般检查、内/外科、心电图、血常规、肝功能、肾功能、血糖、血脂、超声等多项常规基础检查；
- (2) 【健康权益-心血管专项套餐】着重增加血脂、心血管标志物等心脑血管检测重点项目，适用于关注心血管健康人群；
- (3) 【健康权益-胃部专项套餐】着重增加胃部幽门类检测项目，适用于胃部筛查人群；
- (4) 【健康权益-肺部专项套餐】着重添加肺部CT项目类检测，适用于肺部呼吸系统人群。

4、服务流程

客户通过“中国大地保险APP”——我的权益，选择体检服务预约，进入服务详情页面，点击立即使用进入门店列表选择门店预约，预约成功后，客户可凭身份证到店体检使用。

5、服务说明

服务仅限被保险人本人使用，不可转让他人，不可叠加、拆分使用；自预约当日起，最早可预约2个自然日及之后的服务日期；如需变更/取消已约定的服务，被保险人需提前24小时通知客服；预约门店以系统展示为准，保险人保留更新的权利。

(二) 齿科服务

1、服务内容

在保单有效期内，被保险人及其直系亲属（子女、配偶、父母）可享受以下齿科服务内容的三选一内容（成人洁牙、儿童全口涂氟、儿童窝沟封闭2颗），预约T+3启动服务：

- (1) 成人洁牙1次：含挂号、建档、全口检、口腔全景片1张、超声波洁牙1次，牙齿抛光1次，一次性器械盒，口腔保健指导；
- (2) 儿童全口涂氟1次：含全口涂氟1次、全面口腔检查1次、基础口腔清洁1次、建立口腔健康档案、儿童刷牙指导和口腔健康宣教；
- (3) 儿童窝沟封闭2颗：含窝沟封闭2颗、全面口腔检查1次、基础口腔清洁1次、建立口腔健康档案、儿童刷牙指导和口腔健康宣教

2、服务标准及时效：

- (1) 服务申请：客户通过“中国大地保险APP”——我的权益，选择齿科服务预约，即可在线完成预约提交；
- (2) 服务时效：7*24小时在线申请，提交申请后1-2个工作日内确认预约；
- (3) 预约调整：预约成功后如因个人原因需取消或改期的，可在服务当天0点前在线上取消或改期，服务当天0点后无法取消；

(4) 门店覆盖：齿科服务全国门店覆盖可扫描附件 2 中的二维码查看。保险人保留更新的权利。

(三) 中医理疗服务

1、服务内容

中医特色理疗服务三选一，具体包含以下项目：

(1) 古法艾熏，单次 40 分钟，以艾柱温热刺激穴位，温通经络、散寒除湿，适用于关节疼痛、宫寒痛经、易疲劳、久坐空调房人群；

(2) 局部推拿，单次 40 分钟，运用专业手法疏通经络，缓解肌肉劳损，改善关节活动度，适用于肩颈僵硬的办公族、腰部劳损的体力劳动者、运动损伤者、慢性疾病缓解期患者；

(3) 经络调理，单次 40 分钟，通过按摩、针灸、拔罐等手段，达到调和气血、平衡阴阳、缓解疼痛等效果，适用于亚健康状态、慢性疼痛、气血不足、情绪问题或术后恢复者，以及体质偏寒、湿热等人群。

2、服务次数

服务有效期内限 1 次/家，以上服务项目三选一。

3、服务区域

理疗门店覆盖 29 省 220 个城市 2506 家，未覆盖区域暂时无法提供相关服务。门店将会实时更新，请以申请服务时门店列表为准。保险人保留更新的权利。

4、服务流程

客户通过“中国大地保险 APP”——我的权益，来申请服务，进入服务详情页面，点击立即使用进入门店列表选择门店预约，预约成功后，客户可凭二维码到店核销使用。

5、服务说明

服务仅限被保险人本人使用，不可转让他人，不可叠加、拆分使用；自预约当日起，最早可预约 2 个自然日及之后的服务日期；如需变更/取消已约定的服务，被保险人需提前 24 小时通知客服；若被保险人未及时取消，没有到店使用服务，服务视为已履约完成；若被保险人选择的门店无法进行服务，将无条件为客户更换门店，预约门店以系统展示为准。

(四) 健保管家服务

1、服务内容

全程在线为客户提供健康咨询、就医咨询、就医规划、分诊导诊、主动随访、购药咨询等服务，为客户高效衔接线上、线下优质医疗资源。

2、服务次数

服务有效期内不限次。

3、服务特色

精准就医分诊，全流程就医追踪，服务时间5分钟内响应。

4、服务流程

(1) 客户通过“中国大地保险APP”——我的权益，来申请服务，添加专属健保管家企业微信；

(2) 健保管家在规定服务时间内回复客户问题，沟通客户健康情况和特殊需求；

(3) 如需进一步链接医疗资源或提供其它健康管理服务，专属健保管家将会在服务时间内完成评估和服务方案制定，根据不同需求启动相关健康管理服务，并根据情况进行跟踪和随访，不断完善健康档案。

5、服务说明

(1) 健保管家提供的服务为健康管理服务，不涉及疾病诊断、用药建议、制定治疗方案等医疗行为。如有疾病相关任何问题，将指导客户前往专业医疗机构咨询；

(2) 服务时间为工作日9:00—21:00，周六、周日9:00—17:00（法定节假日除外）。

(五) 重疾绿色通道

1、专家门诊协助

(1) 服务内容

在保险合同生效30天后，当被保险人及其直系亲属（子女、配偶、父母）确诊或疑似罹患约定的120种重大疾病（可扫描附件3中的二维码查看）需启动专家门诊协助时，服务商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超过1400家核心三甲医院、对症科室的专家，可指定医院、科室，不指定职称。

(2) 服务时间

线上：7*24发起申请，7*（9:00—21:00）30分钟响应。

(3) 服务流程

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

服务确认：专属顾问联系客户确认需求，完善就医信息。

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，协助挂号就医安排，不同医院还可能需患者配合实时授权操作。

线下就诊：就诊当天于约定时间至预约医院取号就诊，特殊科室一般10个工作日，具体需根据实际反馈时间为准。

(4) 注意事项

不含危急重症、急诊科、超声科、生殖科、产科、口腔科、传染病科预约。

2、专家住院协助

(1) 服务内容

在保险合同生效30天后，当被保险人及其直系亲属（子女、配偶、父母）确诊或疑似罹患约定的120种重大疾病需住院协助时，在客户持有《住院通知单》情况下，服务商根据客户的病情和需求，可为客户安排全国超过1400家三甲医院的加急入院，帮助客户解决住院难的困扰。可以在就医绿色通道网络医院列表内指定医院、指定科室，不可指定医生。

(2) 服务时间

工作时间：指工作日上午9:00-下午9:00，被保险人非工作时申请，受理时间顺延至下一个工作日上午9:00。

服务完成时效：被保险人在5-10个工作日内进行就诊。

(3) 服务流程

服务申请：客户通过“中国大地保险APP”——我的权益，来申请服务。

服务确认：接到客户申请后，1小时内服务人员电话联系客户，受理客户服务申请（工作时：指工作日上午9:00-下午9:00，若客户在非工作时申请，受理时间顺延至下一个工作日上午9:00）。

服务安排：健康专员收集确诊病历、检查化验单等相关资料，审核通过后与客户沟通确定治疗安排及方案（含医院、专家推荐，住院安排）。

线下就诊：确定就医方案后，7-10个工作日内协助客户完成入院；入院当天，全程陪同客户完成入院流程。

(4) 注意事项

服务不含住院检查及治疗费用，需客户自行支付。

3、专家手术协助

(1) 服务内容

在保险合同生效30天后，当被保险人及其直系亲属（子女、配偶、父母）确诊或疑似罹患约定的120种重大疾病需手术时，协助为客户安排符合条件的医院进行手术，同时与院方主治医生共同讨论病情、手术术式、内置器材及耗材的选择，并实时与家属保持联系，帮助了解病情和手术情况。

(2) 服务时间

工作时间：指工作日上午9:00-下午9:00，被保险人非工作时申请，受理时间顺延至下一个工作日上午9:00。

服务完成时效：被保险人在5-10个工作日内进行就诊。

(3) 服务流程

服务申请：客户通过“中国大地保险APP”——我的权益，来申请服务。

服务确认：接到客户申请后，1个小时内服务人员电话联系客户，受理客户服务申请（工作时：指工作日上午9:00-下午9:00，若客户在非工作时申请，受理时间顺延下一个工作日上午9:00）。

服务安排：健康专员收集确诊病历、检查化验单等相关资料，审核通过后与客户沟通确定治疗安排及方案（含医院、专家推荐）。

线下就诊：收到客户提供的资料后7-10个工作日内，按客户需求安排客户使用服务（陪诊为就诊当日），对于医生医嘱建议开具住院单后择期手术的，以医生医嘱时间为服务参考标准；若客户提出取消申请距离手术日大于或等于3个工作日，则视为该服务未使用。若客户提出取消申请距离手术日不足3个工作日，则视为该服务已使用。

（4）注意事项：

服务不含住院检查及治疗费用，需客户自行支付。

专家门诊协助、专家住院协助、专家手术协助覆盖医院范围可扫描附件4中的二维码查看。**保险人保留更新的权利。**

（六）就医陪诊服务

1、陪诊服务内容

覆盖全国319个城市，专业护士团队，全程安心陪诊。随门诊提供服务，协调熟悉医院服务流程的专业护士，为用户提供一对一全程就医陪同，包括建卡取号、引导就诊、排队缴费、协助医患沟通、现场预约检查、代取报告、代取药、协助办理住院/出院手续等贴心服务，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。

（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、约定地点指定护士提供服务。

3、陪诊服务说明

（1）为提升服务质量，**年龄在18岁以下、70岁以上陪诊客户以及特殊人群需有家人陪同**。特殊人群：包括不限于精神疾病类患者、孕产妇、无自主活动能力患者，活动受限患者如骨折等需要有家人陪同。

（2）所产生的相关医疗费用（挂号费、治疗费、检查费、药费和床位费等）**需由客户自行承担**。

（3）第三方服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，**不负有任何责任**。

(4) 陪同胃肠镜等涉及麻醉手术等检查，期间客户或家属自行签写，陪诊人员无承担医疗风险责任，为保证服务安全避免医疗事故，无法进行代签字。

(5) 陪诊医院为319座陪诊城市的市辖区的城市医院，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。

4、服务时间

7*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。

5、服务范围

全国319个城市，详细清单可扫描附件5中的二维码查看。保险人保留更新的权利。

(七) 爱宠无忧加油包服务，如已投保该加油包，则享有以下服务：

1、服务内容：

(1) 品牌驱虫药1支：

本服务仅支持邮寄，用户可在保单生效后提供邮寄地址、宠物体重等信息，将在提交申请后24小时内发货。

(2) 多联疫苗1针：

本服务仅支持到店使用，包含疫苗费用、注射费用以及挂号费用请提前24小时进行预约。疫苗品牌以医院实际库存为准(不限进口、国产)。

2、预约服务流程：

(1) 用户拨打4006030281提出服务需求（驱虫、疫苗、在线咨询）。

(2) 服务商联系用户确认需求并派生服务工单。

(3) 到店服务（疫苗）流程：

用户关注微信公众号“萌爪医宝”→右下方点击我的服务→选择到店服务内容→提交预约信息→72小时内预约成功，核销码截图→按预约时间携宠前往→到店出示核销码并完成服务使用。

(4) 驱虫药服务流程：

用户关注微信公众号“萌爪医宝”→右下方点击我的服务→选择驱虫药服务→提交寄送地址→24小时内发货

3、注意事项：

增值服务使用者需与投保宠物一致，不得转赠其他宠物。

三、服务频次

保单有效期内，体检套餐服务（4选1）限1次/家，齿科服务限1次/家，中医特色理疗服务（3选1）限1次/家、健保管家服务有效期内不限次，重疾绿色通道限1次/家，就医陪诊服务限1次/家。

选择投保爱宠无忧加油包，则有：多联疫苗（1针）、品牌驱虫（1支）。

四、适用对象

本保单各项服务仅限被保险人本人及其直系亲属（子女、配偶、父母）使用，不可转让给他人。若我司查明使用本服务的非前述家庭成员，我司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。其中爱宠无忧加油包所含服务仅限投保宠物使用，不得转赠其他宠物。

五、第三方服务商

- 1、体检套餐服务、齿科服务限、中医特色理疗服务、健保管家服务由上海镁信健康科技集团股份有限公司提供；
- 2、就医陪诊、重疾绿色通道服务由优加健保健康科技（北京）有限公司提供。
- 3、爱宠无忧加油包服务由重庆大地金融科技有限公司提供。

附件1 体检套餐全国门店清单



附件2 齿科服务全国门店清单



附件3 重大疾病清单



附件4 重疾绿通覆盖城市及医院



附件5 就医陪诊服务覆盖城市



附件6 爱宠无忧加油包服务门店



附件7 爱宠无忧理赔定点医院



附件8 中医理疗服务网点



附件9 大地保险APP下载地址

