

安享健康重大疾病保险增值服务手册

一. 服务说明

感谢您选择中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的《安享健康重大疾病保险》（以下简称“本合同”或“保险合同”）。根据您目前在我司享有该保险产品的情况，我司特别向本保险合同保险单上所登载的**被保险人本人**（以下简称“您”）提供一份尊贵的**健康增值服务**（以下简称“本服务”），但若您未购买上述产品或未在保险费约定支付日成功缴纳保费，则无法享受本服务。

本服务由我司委托国内健康服务供应商（以下简称“服务商”）为您协调和提供，本服务只限您本人使用，不额外收取费用，除非相关服务说明中已明确该服务属于自购、自费或超出标准的服务，详情请仔细阅读本服务手册。

二. 重要释义

2.1. 增值服务有效期：以下简称“服务有效期”，本服务的有效期自本合同生效日起的第一个自然日生效，其中止、复效、终止的时间均与本合同约定同步，在发生本服务手册所列的无法享受本服务的情形或本合同处于中止或终止等非有效状态下，被保险人不能享受本服务。

2.2. 增值服务等待期：以下简称“服务等待期”，即服务有效期开始起的30个自然日。服务等待期内不享受本服务。

2.3. 增值服务次数：在服务有效期内（服务等待期除外），您可享受本服务中各项健康增值服务项目的相应服务次数见第四条约定。所有服务次数仅限在服务有效期内使用，仅限您本人享有，不可转让，过期不予追溯。若您作为本产品多份保险合同的被保险人，您所享有的增值服务次数不能累计。

2.4. 增值服务责任免除：以保险合同之保险条款中的《责任免除》内容为准。若您在申请本服务时涉及《责任免除》中列明的情况，将不能享受本服务。

2.5. 指定疾病：本服务中涉及的保险合同约定的疾病（以下简称“指定疾病”）分为“重大疾病”、“原位癌疾病”、“轻度疾病”、“特定疾病”四类。如果您在服务等待期届满前罹患指定疾病，您将无法基于“指定疾病”享受本服务中的相关项目。

2.5.1 重大疾病：是指您所持的我司《安享健康重大疾病保险》合同条款中约定的重大疾病，具体定义以《安享健康重大疾病保险》合同条款为准。重大疾病的 service 等待期为《安享健康重大疾病保险》合同生效开始起的 30 个自然日。

2.5.2 原位癌疾病：是指您所持的我司《安享健康重大疾病保险》合同条款中约定的原位癌疾病，具体定义以《安享健康重大疾病保险》合同条款为准。原位癌疾病的 service 等待期为《安享健康重大疾病保险》合同生效开始起的 30 个自然日。

2.5.3 轻度疾病：是指您所持的我司《安享健康重大疾病保险》合同条款中约定的轻度疾病，具体定义以《安享健康重大疾病保险》合同条款为准。轻度疾病的 service 等待期为《安享健康重大疾病保险》合同生效开始起的 30 个自然日。

2.5.4 特定疾病：是指您所持的我司《安享健康重大疾病保险》合同条款中约定的特定疾病，具体定义以《安享健康重大疾病保险》合同条款为准。特定疾病的 service 等待期为《安享健康重大疾病保险》合同生效开始起的 30 个自然日。

2.6. 服务商：本服务由爱康健康科技集团有限公司为您提供。

三. 服务专线

全国健康服务专线：400-920-9788（以下简称“服务专线”）

四. 健康增值服务项目

序号	服务项目	服务限制	服务有效期内 服务次数	服务时间
1	电话医生服务	按需	不限次	7*24 小时 (法定春节假期除外)
2	专家或特需门诊预约协调	按需	每年 3 次	7*24 小时 (法定春节假期除外)
3	住院/手术预约协调	首次罹患指定疾病	1 次	7*24 小时 (法定春节假期除外)

五. 医疗服务介绍

5.1. 电话医生

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，根据您的需要，可由您本人拨打服务专线获得多种健康医疗咨询服务，包括对家庭常见意外伤害及急性病症处理建议等。

- 1) 服务次数：不限次数。
- 2) 服务时间：7*24小时（法定春节假期除外）。

【服务流程】

- 1) 您拨打服务专线，申请本项服务。
- 2) 服务商健康专员确认您的基本信息和身份，初步了解您的咨询问题。
- 3) 服务商健康专员为您转接电话医生。
- 4) 电话医生就您的咨询进行解答。
- 5) 如遇电话医生坐席全忙，服务商健康专员将会尽快主动给您回电，并由电话医生进行解答。
- 6) 您的问题解答，本次电话医生服务结束。
- 7) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 电话医生的咨询内容和建议仅供您参考，不能取代医学诊断或处方，不能作为诊断治疗依据。
- 2) 电话医生咨询仅提供健康咨询及建议，不可被视为电话诊疗，也不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务，亦不能被解释为要求任何接受咨询的被保险人施行或放弃任何医疗行为，实际疾病诊断及治疗请选择相关医疗机构进行。
- 3) 电话医生不包括精神和心理类疾病咨询。

5.2. 专家或特需门诊预约协调

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，根据您的需要，可由您本人拨打服务专线申请专家或特需门诊预约协调服务。服务商将根据您的病情需要，提供其合作的医院网络中知名医院的门诊预约协调服务。**请您本人至少提前5个工作日申请本服务。**

服务次数：服务有效期内，每年可享受的服务次数限3次。（此处的“每年”指：您有效持有本保险合同的每个保单年度）。

【服务流程】

- 1) 您本人致电服务专线，申请本项服务；或登录“大都会人寿官微”—“都会悠享”—“增值服务”或“都会服务”—“个险微客服”进行在线申请。
- 2) 服务商健康专员将和您本人沟通，确认您的基本信息和身份，向您介绍基本服务流程。
- 3) 服务商健康专员了解您需求后安排号源，并告知预约信息及注意事项。
- 4) 就诊前1日，服务商健康专员或陪诊人员致电您确认就诊当日的等候地点、时间等细节。
- 5) 就诊当日，服务商陪诊人员在约定地点等候您；您须携带相关身份证件前往医院取号就诊。服务商陪诊人员会全程陪同您完成就诊的过程。
- 6) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 此项服务必须至少提前5个工作日进行申请。
- 2) 我司及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。
- 3) 当您需专家或特需门诊预约协调服务时，服务商将尽可能为您安排所需求的医疗机构。但因客观原因无法预约成功时服务商将为您建议同等级合适的医疗机构，在取得您的同意后为您安排预约。
- 4) 专家或特需不可指定医生，只能根据您所预约的医院的实际情况而定。
- 5) 专家或特需门诊预约协调服务不适用于产科、急诊科、口腔美容、检查类及医技类服务协调，如超声诊断科、影像科等。口腔美容主要是指牙齿美容，通常是指通过口腔技术手段，修整牙齿排列不齐、牙齿形态异常、牙齿色泽异常，达到牙齿美容效果的治疗过程。口腔美容有多种类型，如：牙齿美白法、树脂贴面、瓷贴面、烤瓷牙、正畸等。
- 6) 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊状况导致服务不能按时提供，我司及服务商免责，但为您保留服务权益。
- 7) 您申请本项服务后如因故需临时取消或改约，应至少提前2个工作日，且在服务商尚未通知您就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打服务专线进行取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则本项服务视为已使用：
 - a. 因您个人原因未在服务商通知您就诊医院、专家和就诊时间等信息前致电取消或变更服务；
 - b. 服务商已经预约成功并通知到您就诊医院、专家和就诊时间等信息后，您再取消或变更本项服务的；
 - c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。
- 8) 退号：连续一定次数（各家医院规定不同）未按时就医且未提前退号将被记录为医院的黑名单。进入医院的黑名单至少半年内将无法享受预约挂号服务，所以请您本人谨慎申请退号。
- 9) 若因您无法在就诊时提供有效证件或证件信息与预约时提供的不符，而造成就诊不成功的，服务商不承担相应责任，视同服务已享受。
- 10) 若因您不配合提供证件、医保卡或进行人脸识别（如果有此要求的话），而造成协调不成功的，服务商不承担相应责任。
- 11) 陪诊服务，单次服务最长不超过1个工作日，最晚结束时间不超过当天24点，且只能在医院范围内为您提供导医服务。
- 12) 如有需家人陪同的就医场景，请以与服务商沟通为准。

5.3. 住院/手术预约协调

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，当您经专科医生确诊首次罹患指定疾病需要住院或进行手术时，可由您本人拨打服务专线，就该指定疾病申请住院预约协调或手术预约协调服务，服务商将根据您的病情需要，协调安排其合作的国内网络医院列表中医院为您提供住院或安排手术服务。在服务有效期内，**您仅能享有住院预约协调或手术预约协调服务中的一项，且使用次数以1次为限。本服务提及的手术仅指住院手术，不包含门诊手术。**住院预约或手术预约协调中包含一次陪诊，若您无住院单，服务商将提供一次专家门诊或特需门诊预约，帮助您取得住院单。

服务次数：服务有效期内1次。

【服务流程】

1) 您本人拨打服务专线，申请本项服务；或登录“大都会人寿官微”-“都会悠享”-“增值服务”或“都会服务”-“个险微客服”进行在线申请。

2) 服务商健康专员确认您的疾病是否在服务范围内，并了解您相关病情信息（包括重大疾病诊断，是否有入院通知单等）。

➤ 有国内网络医院的入院通知单：

1) 8-10个工作日内，服务商为您协调住院。

2) 入院前1日，健康专员或陪诊人员将致电您确认入院当日陪诊服务的等候地点、时间等细节。

3) 入院当日，服务商陪诊人员在约定地点等候您；您须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。服务商陪诊人员会全程陪同您办理住院手续。

4) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

➤ 无入院通知单或无国内网络医院的入院通知单：

服务商将为您启动专家或特需门诊预约协调服务，并提供健康服务网络医院内2-3家三甲医院供您选择，该服务将不占用本手册服务项目内“专家或特需门诊预约协调”的服务使用次数。

1) 3个工作日内，服务商将为您协调并选定医院的专家门诊进行就诊。您可自行选择陪诊服务应用场景，即专家或特需门诊预约协调服务使用（获取住院单）或入院当天使用。

2) 就诊前1日，服务商健康专员致电客户确认就诊地点、时间等细节。

3) 就诊当日，您须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊。如您申请门诊陪诊，陪诊人员提供就医过程中包括挂号、送检、取化验单、取药等协助服务。

4) 就诊后，如主诊专家开具入院通知单，8-10个工作日内将为您协调该院安排住院。

5) 若您选择在入院当天使用陪诊服务，入院前1日，陪诊人员致电您确认入院当日陪诊服务的等候地点、时间等细节。

6) 入院当日，您须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续，如您申请入院陪诊，陪诊人员在约定地点等候您并陪同您办理入院手续。

7) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

1) 您在申请服务时，需提供二级以上医院疑似患有相关疾病的病历或诊断报告。

2) 如由于您患有传染性疾病而致综合性三甲医院不能收治入院，我司及服务商免责。如确认已完成住院预约协调，医院反馈不能收治，视作服务已享用。

3) 我司及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) 如就诊医院主诊医生判断客户无入院或手术指征, 我司及服务商不再协调安排该服务。
- 5) 本项服务不可指定专家、住院床位级别。
- 6) 如您要求医院的床位紧张, 本服务将授权服务商为您调剂至服务商网络内同级别其他医院提供该服务。
- 7) 您入院后与医院产生的医疗问题或纠纷, 我司及服务商不再予以协调并免责。
- 8) 如您要求入院的医院遇以下任一情形, 将按照无入院通知单的情况进行安排:
 - a) 未开具入院通知单;
 - b) 开具的入院通知单非您要求入院的国内健康服务网络医院列表内的医院;
 - c) 要求入院的医院不在服务商国内健康服务网络医院列表内。
- 9) 您可选择陪诊在为获取入院单的专家或特需门诊时使用, 或入院当天使用, 但不可单独使用。
- 10) 陪诊服务, 单次服务最长不超过 1 个工作日, 最晚结束时间不超过当天 24 点, 且只能在医院范围内为您提供导医服务。
- 11) 如有需家人陪同的就医场景, 请以与服务商沟通为准。
- 12) 若因政府监管制度的限制, 必须由您亲自办理相关服务, 则需其本人自行前往办理。
- 13) 若因您无法在陪诊服务时提供有效证件进行核对, 或证件信息与预约时提供的不符, 而造成服务无法进行的, 我司及服务商不承担相应责任, 且视同服务已享受。
- 14) 陪诊服务取消必须在就诊前一个工作日由您本人通过拨打服务专线进行取消, 否则视同服务已享受。

六. 服务声明

6.1. 当出现以下情况时, 我司将不提供本手册之任何服务:

- 6.1.1 保险合同中止, 失效, 满期, 终止等保险合同处于非有效状态期间;
- 6.1.2 保险合同不再符合提供本服务的条件;
- 6.1.3 本服务各项服务次数使用完毕;
- 6.1.4 保险合同处于犹豫期内;
- 6.1.5 本服务处于服务等待期;
- 6.1.6 其他特别约定。

6.2. 本服务为服务商提供给被保险人的健康增值服务, 其诊疗、诊断结果仅供您个人参考, 并不能作为我司做出任何保险合同理赔决定或要求我司更改理赔决定的依据。

6.3. 本服务是提供给符合相应标准的保险合同之被保险人的增值服务, 具体服务和免责条款以刊登在我司官方网站【<http://www.metlife.com.cn/>】的最新《安享健康重大疾病保险增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《安享健康重大疾病保险增值服务手册》, 并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。

6.4. 如被保险人为未成年人, 服务预约应由保单的投保人或未成年人的法定监护人来申请。

6.5. 在预约过程中, 请您务必保持通讯畅通, 否则我司及服务商将不承担由此带来的一切损失。

七. 免责条款

7.1. 我司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全, 但以下情形下的信息披露和提供, 我司将不承担相关法律责任:

- 7.1.1 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；
 - 7.1.2 根据相关法律法规，法院或仲裁机构的命令或裁决，政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；
 - 7.1.3 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；
 - 7.1.4 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录大都会人寿，由此造成的损失我司不承担责任；
 - 7.1.5 我司根据您的预约申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露；
 - 7.1.6 相关法律法规规定的其他情形。
- 7.2. 在提供任何一项服务时，如我们查明正在要求或享受服务者并非您本人，有权立即拒绝提供任何服务。
- 7.3. 除法律另有规定之外，您授权我司基于为您提供更优质服务的目的，向我司因本服务必要开展合作的伙伴提供、查询、收集您本人的信息。该信息可能包括但不限于您本人的身份信息、联系方式、医疗健康信息及其他与您本人相关的信息。为确保您信息的安全，我司对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。
- 7.4. 您授权我司为提供相关增值服务，处理您（包括您所代表的自然人）的个人信息以及您所提供的不满十四周岁的未成年人的个人信息，并将前述个人信息全部或部分共享或提供给服务商（授权服务商详细信息可至官网下载相关服务手册查询：【<https://www.metlife.com.cn/customer-service/download-center/>】）。如需了解授权服务商详细信息或我司个人信息处理规则，请您访问官网隐私政策：【<https://www.metlife.com.cn/privacy-policy/>】。
- 7.5. 您确认在提供亲属个人信息前，已取得其授权，同意我司处理其个人信息。若该亲属是不满十四周岁的未成年人，您确认您是该未成年人的监护人或已取得其监护人的授权，同意我司处理该未成年人个人信息。
- 7.6. 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。为了更好的为您提供服务，服务商可能会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，您有权决定是否提供相关信息，但由于信息不全导致的损失将由您自行承担。
- 7.7. 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各种资料，而导致本手册上某些医疗服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。
- 7.8. 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，致使我司延迟或未能履行本手册各项服务的，我司不负任何责任。
- 7.9. 本手册未涉及的问题参见国家相关法律法规；当本手册与国家法律法规冲突时，以国家法律法规为准。
- 7.10. 本服务由与我司合作的服务商为您提供，若您或您的家属与服务商或相关医疗机构因服务而产生任何异议或纠纷，请直接与服务商或医疗机构沟通并协商解决，我司会尽力协助您维护合法权益。
- 7.11. 当被保险人选择医疗机构进行各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。

【大都会人寿微客服】

微信识别小程序码，优享一键“拨打热线”功能，快捷申请增值服务！



您有任何疑问或意见，可致电我司全国统一服务（投诉）热线：400-818-8168，我们非常乐意为您提供专业、周全的服务。

此致

敬礼！

中美联泰大都会人寿保险有限公司

附录1:

国内健康服务网络医院列表

- 专家或特需门诊预约协调、住院/手术预约协调专用

注：以下医院列表仅供您申请服务项目时参考。服务商可以根据实际情况对医院列表进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体医院信息。



(您可扫码左侧二维码，查看详细服务网络医院列表)