

健康随心IV终身重大疾病保险产品增值服务手册

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”）的健康随心IV终身重大疾病保险产品。若您所购买的《健康随心IV终身重大疾病保险》（以下简称“保险合同”或“本合同”）产品保额累计达到一定金额，我司将根据该保险产品的保额情况，向本保险合同上所登载的被保险人本人（以下简称“您”）提供一份符合相应套餐等级的健康增值服务（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或保险合同约定的保额未能达到增值服务最低保额要求，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，**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”，本服务手册“四. 增值服务内容介绍”中增值服务有效期如下：

2.1.1 序号第 4.1 项服务有效期：

自您所持有的《健康随心IV终身重大疾病保险》之合同生效日起生效，为期三年。

- 在服务有效期内，若保险合同处于中止期间、失效、满期或终止后等非有效状态或发生本服务手册所列的无法享受本服务的情形时，被保险人不能享受本服务。

2.1.2 序号第 4.2-4.13 项服务有效期：

自本合同生效日起的第一个自然日生效，其中止、复效及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期间、失效、满期或终止后等非有效状态下，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），您享有本服务中各项健康增值服务项目的相应服务次数见第三点约定。**所有服务次数仅限在服务有效期内使用，不可转让，过期不予追溯。**

若您购买了本产品多份保险合同：

2.3.1 我们将根据您所购买保险合同的保险金额累计，提供相应套餐（经典/贵宾/白金）的增值服务次数。

2.3.2 增值服务的服务次数不能进行累计。

2.4. 增值服务责任免除：若您在申请增值服务时涉及《健康随心IV终身重大疾病保险》之保险合同条款中列明的《责任免除》之情况，将不能享受相应的增值服务。

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”、“中度疾病”及“轻度疾病”三类。**如果您在服务等待期届满前确诊首次患有指定疾病，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：是指您购买的我司《健康随心IV终身重大疾病保险》合同条款中约定的重大疾病，具体定义以《健康随心IV终身重大疾病保险》合同条款为准。**重大疾病的 service 等待期为《健康随心IV终身重大疾病保险》合同生效开始起的 30 个自然日。**

2.5.2 中度疾病：是指您额外购买的我司《附加健康随心IV特定疾病保险》合同条款中约定的中度疾病，具体定义以《附加健康随心IV特定疾病保险》合同条款为准。**中度疾病的服务等待期为《附加健康随心IV特定疾病保险》合同生效开始起的 30 个自然日。若您未购买《附加健康随心IV特定疾病保险》，您将无法基于“中度疾病”享受本服务中的相关项目。**

2.5.3 轻度疾病：是指您额外购买的我司《附加健康随心IV特定疾病保险》合同条款中约定的轻度疾病，具体定义以《附加健康随心IV特定疾病保险》合同条款为准。**轻度疾病的服务等待期为《附加健康随心IV特定疾病保险》合同生效开始起的 30 个自然日。若您未购买《附加健康随心IV特定疾病保险》，您将无法基于“轻度疾病”享受本服务中的相关项目。**

2.6. 服务商：本服务由易医健康管理咨询（上海）有限公司、挂号网（杭州）科技有限公司为您提供。

三、增值服务申请及服务次数

3.1. 服务申请

3.1.1 下述序号 1 项服务：

服务专线：021-22236700

服务申请邮箱：ZAZC@teladochealth.com.cn

在线申请：登录“大都会人寿官微” - “都会悠享” - “高发癌症早筛”

服务时间：周一至周五：9:00-21:00（法定节假日除外）

3.1.2 下述序号 2-13 项服务：

服务专线：95169038

服务时间：08:00 - 20:00（法定春节假期除外）

* 部分服务项具体服务时间请参见“四、增值服务内容介绍”中相关说明

3.2. 服务次数

序号	服务项目	服务限制	服务有效期内服务次数 (此处的“年”，指一个保单年度)		
			经典套餐	贵宾套餐	白金套餐
健康服务最低保额要求			小于 30 万	30 万	50 万
1	高发癌症早筛 (本项服务仅适用于年满 18 周岁及以上的成人使用)	• 9 大高发癌症（肺癌、乳腺癌、甲状腺癌、结直肠癌、肝癌、胃癌、食管癌、宫颈癌、前列腺癌）早期风险症状，如结节、息肉、炎症等 • 启动专家报告解读服务须提供最近三个月内的二级及以上医院或体检中心的检查报告 • 启动专家或特需门诊预约协调、住院及手术协调、随访跟进服务须完成专家报告解读	1) 早筛方案定制：不限次 2) 专家报告解读：不限次 3) 专家或特需门诊预约协调：1 次/年 4) 住院及手术协调：1 次/年 5) 随访跟进：按需		
2	电话医生	不限疾病	不限次	不限次	不限次
3	图文问诊	不限疾病	不限次	不限次	不限次
4	专家或特需门诊预约协调	不限疾病	1 次/年	2 次/年	4 次/年

5	导医服务	不限疾病	1 次/年	2 次/年	4 次/年
6	住院预约协调	如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病	1 次/年	1 次/年	1 次/年
		不限疾病	/	1 次/年	1 次/年
7	手术预约协调	如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病	1 次/年	1 次/年	1 次/年
		不限疾病	/	1 次/年	1 次/年
8	专家会诊协调（国际）	如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病 [医院范围限亚洲]	1 次/年	/	/
		如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病 [医院范围限亚洲、欧洲]	/	1 次/年	/
		如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病 [医院范围限亚洲、欧洲、美国]	/	/	1 次/年
9	海外就医协调	如果被医生确诊首次患有指定疾病 （限亚洲、欧洲、美国）	/	1 次/年	1 次/年
10	心理咨询	不限疾病 （可亲属共享）	3 次/年	6 次/年	不限次
11	国内多学科联合会诊协调	如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病	/	1 次/年	1 次/年
12	专家复诊协调	如果被医生确诊首次患有指定疾病	1 次/年	2 次/年	3 次/年
13	上门护理康复指导	如果被医生确诊首次患有指定疾病	/	1 次/年	2 次/年

亲属共享：若您需要申请亲属共享，请于首次亲属共享需要预约此服务时，由您本人致电服务专线，告知服务商健康专员您指定亲属共享的信息，包括但不限于姓名、性别、有效证件信息、联系电话、亲属关系等。亲属共享仅限被保险人直系亲属中的配偶、子女、父母，被保险人与您的指定亲属共享服务次数，亲属共享限指定 2 名亲属，您的亲属一旦指定，不可更换。请您谨慎提供亲属相关信息，亲属登记完成不代表一定可以享受服务，如提交信息有误，或指定的亲属不符合服务享受资格，会导致亲属无法享受服务。

四. 增值服务内容介绍

4.1. 高发癌症早筛

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，当您的身体出现 9 大高发癌症（肺癌、乳腺癌、甲状腺癌、结直肠癌、肝癌、胃癌、食管癌、宫颈癌、前列腺癌）早期风险症状，如结节、息肉、炎症等，需要专家确认或想获得更多医生关于健康和治疗的建议时，服务商专案管理师将根据您的病情需求，通过专业的团队，为您进行全程指导，高效连接专家及医疗资源。

高发癌症早筛服务仅适用于年满 18 周岁及以上的成人使用，本项服务包含如下：

- 1) **早筛方案定制：**根据您的个人健康信息、生活习惯和家族病史等，评估健康风险，提供日常预防保健建议，并根据健康风险，制定个性化的体检筛查方案或医学检查建议。
- 2) **专家报告解读：**医生对您的医学检查或筛查结果进行解读和分析并出具意见报告，对于复杂病情，由专家医生为您提供深度解读分析医学意见报告。
- 3) **专家或特需门诊预约协调：**根据您的病情需要，专案管理师为您安排专家/特需门诊预约协调。
- 4) **住院及手术协调：**根据您的病情需要，专案管理师为您安排住院/手术预约协调。
- 5) **随访跟进：**专案管理师为您建立健康档案，将根据您的病情需要、医生专家建议，主动跟进您的健康情况。

当您不符合 9 大高发癌症（肺癌、乳腺癌、甲状腺癌、结直肠癌、肝癌、胃癌、食管癌、宫颈癌、前列腺癌）的早期风险症状，如结节、息肉、炎症等，或您已确诊罹患肺癌、乳腺癌、甲状腺癌、结直肠癌、肝癌、胃癌、食管癌、宫颈癌、前列腺癌等相关重疾，将不能享受“高发癌症早筛”服务及其包含的 5 项相关服务内容，具体服务项的注意事项请见下方内容。

一、早筛方案定制

【服务流程】

- 1) 如您有相关体检安排或防癌方面的咨询需求，您可通过拨打服务专线、服务申请邮箱、在线申请等方式进行服务预约。
- 2) 服务商核实您的基本信息，确认服务权益有效性。
- 3) 确认服务权益有效后，专案管理师联系您，请您提供姓名、出生年月、性别、所在城市、联系电话、电子邮箱、方便接听电话时间、简要病情描述等信息。（包含您是否有三个月内的二级及以上医院或体检中心的有效检查报告）
- 4) 专案管理师在了解您的个人情况后，通知初判医生于 1 个工作日内联系您：

若您没有三个月内的二级及以上医院或体检中心的有效检查报告，按以下流程提供服务：

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> a. 初判医生一对一收集您的个人健康信息、生活习惯和家族病史等，用以评估您的健康风险。 b. 在沟通结束，并确认您的需求后，由初判医生在 3 个工作日内，为您提供个性化的检查建议方案。 |
|---|

若您已有三个月内的二级及以上医院或体检中心的有效检查报告，按以下流程提供服务：

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> a. 您可选择启动下一阶段的“专家报告解读”服务。 b. 或您可继续使用本项服务，由服务商为您提供个性化的检查建议方案，初判医生将一对一与您沟通个人健康信息、生活习惯和家族病史等，用以评估您的健康风险，并在 3 个工作日内，为您提供个性化的检查建议方案。 |
|--|

- 5) 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) 9 大癌症相关脏器处于急性期的疾病和情况不适用，建议您立即就医。
- 2) 与 9 大癌症及相关症状无关的单项疾病不适用，建议您及时就医。
- 3) 服务商提供的健康服务均为非紧急医疗信息服务，不可代替主诊医生的建议。
- 4) 服务商提供的服务不属于诊断或治疗服务，您的医疗决定的后果与我司及服务商无关。
- 5) 服务商提供的报告、咨询建议中可能提到的诊疗意见及结论，不能作为任何保险合同的理赔依据。

二、专家报告解读

【服务流程】

- 1) 如您有最近三个月内的二级及以上医院或体检中心的检查报告，希望获取医生的相关建议，您可通过拨打服务专线、服务申请邮箱、在线申请等方式进行服务预约。
- 2) 服务商核实您的基本信息，确认服务权益有效性。
- 3) 确认服务权益有效后，专案管理师将在 1 个工作日内与您联系沟通服务事宜，了解您的疾病情况及服务需求，同时确认您的个人信息后，通知初判医生于 1 个工作日内联系您。
- 4) 初判医生联系您，了解您的既往病史及具体需求，在获取您的病情信息后，初判医生将在 1 个工作日内判断评估病情解读类型（非复杂病情或复杂病情），并通知您启动非复杂或复杂病情的解读。
- 5) 对于**非复杂病情**：初判医生将给予相较简洁的医疗建议，在您成功递交相关疾病资料、服务同意书等申请文件后，服务商将于 3 个工作日内，通过电话咨询或书面报告，向您提供应对检查指标异常的解读，解答您的疑问，协助您判断是否需要进一步的随诊观察。

非复杂病症适用场景：

- a. 您已有近三个月内二级及以上医院或体检中心的检查报告。
- b. 您对于已有的诊断、体检结果有疑虑，需要获取医生的相关建议。
- 6) 对于**复杂病情**：指病情涉及到专科疾病、潜在患癌风险较高的情况，您须提供 3 个月内且检查指标为阳性或异常的专业检查报告，初判医生将给予较为详尽的专家书面意见报告，在您成功递交相关疾病资料、服务同意书等申请文件后，将于 10 个工作日内给予书面报告并进行电话解读。

复杂病症适用场景：

- a. 有专科诊断报告的前提下，对于病症在不同的医院得到不同的诊断。
- b. 想了解对于治疗的方案的其他选项分析。
- c. 做重大医疗决策的时候，例如手术。

复杂病情涉及必须提交的专科检查如下（3 个月内且检查指标为阳性或异常）：

相关疾病	专家意见须提供检测报告(检查指标必须显示阳性或异常)	建议提供报告（3 个月内）
肺癌	3 个月内肺部 CT 扫描	
肝癌	AFP（ α -胎球蛋白）	3 个月内上腹部增强 CT/MRI
胃癌	CEA（癌胚抗原），大便隐血，CA724（肿瘤标志物）	胃镜+病理报告
食道癌	CEA（癌胚抗原），大便隐血，CA724（肿瘤标志物）	食管镜+病理报告
前列腺癌	前列腺 PSA（前列腺特异性抗原）化验	
结直肠癌	CEA（癌胚抗原），大便隐血，CA724（肿瘤标志物）	胃镜+病理报告
乳腺癌	3 个月内乳腺超声	
宫颈癌 HPV	3 个月内的 TCT 检查（液基薄层细胞检测）和 HPV（人类乳头瘤病毒）检查	建议提供阴道镜活检报告
甲状腺癌	3 个月内甲状腺超声	
注：有多个检查指标项目需要提供两个以上检测报告		

- 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) 对于医疗检查报告（体检报告、专科检查报告）的指标解读相关服务，为了避免疾病进展造成解读偏差，您必须提供最近三个月内的二级及以上医院或体检中心的检查报告，方能启动专家报告解读服务。
- 2) 此项服务不适用患者处于紧急及意外医疗状况，如：生命体征不稳定，ICU 观察期间等。
- 3) 适用场景以外的情况及疾病不适用本项服务。
- 4) 服务商提供的健康服务均为非紧急医疗信息服务，不可代替主诊医生的建议。
- 5) 服务商提供的服务不属于诊断或治疗服务，您的医疗决定的后果与我司及服务商无关。
- 6) 服务商提供的报告、咨询建议中可能提到的诊疗意见及结论，与不能作为任何保险合同的理赔依据。

三、专家或特需门诊预约协调**【服务流程】**

- 1) 在您完成专家报告解读服务后，根据您的病情需要，可通过拨打服务专线、服务申请邮箱、在线申请等方式进行服务预约。
- 2) 服务商核实您的基本信息，确认服务权益有效性。
- 3) 确认服务权益有效后，专案管理师根据您的情况及需求，选择合适的医院及专家，并与您电话确认。
- 4) 为了提供服务需要，专案管理师将收集您的信息，包括姓名、性别、手机号、身份证（护照，港澳通行证，台胞证）等，不同医院可能会有不同个人信息的需求。
- 5) 在得到您的确认后，服务商将在10个工作日内完成门诊预约协调。
- 6) 预约成功后，专案管理师会联系您告知就诊时间等信息，提醒就诊必需携带的相关证件和材料，以确保就诊顺利。
- 7) 就诊当日，您携带服务登记时提供的有效证件，按时前往医院指定地点挂号就诊。
- 8) 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) 启动专家或特需门诊预约协调，须完成专家报告解读。
- 2) 本服务不可指定专家。
- 3) 本服务涉及稀缺医疗资源根据协调最终结果确定，如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊情况导致服务不能按时提供，我们及服务商免责。
- 4) 如您在服务过程中不愿意提供相关证件或信息令服务无法进行，我司及服务商不承担相应服务责任。
- 5) 您申请本项服务后如因故需临时取消或改约，应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. 因您个人原因未按上述约定提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。
- 6) 服务医院网络参见服务商微信公众号公开信息。
- 7) 服务商提供的健康服务均为非紧急医疗信息服务，不可代替主诊医生的建议。
- 8) 服务商提供的服务不属于诊断或治疗服务，您的医疗决定的后果与我司及服务商无关。
- 9) 服务商提供的报告、咨询建议中可能提到的诊疗意见及结论，不能作为任何保险合同的理赔依据。

四、住院及手术协调**【服务流程】**

- 1) 在您完成专家报告解读服务后, 根据您的病情需要, 可通过拨打服务专线、服务申请邮箱、在线申请等方式进行服务预约。
- 2) 服务商核实您的基本信息, 确认服务权益有效性。
- 3) 确认服务权益有效后, 专案管理师了解您的相关病情信息 (包括病情诊断, 是否有入院通知单等)。
- 4) 若您符合服务启动条件, 且没有服务商国内网络医院入院/手术通知单: 可申请使用“高发癌症早筛”服务套餐中的“专家或特需门诊预约协调”服务项目, 并占用一次“专家或特需门诊预约协调”的服务次数。
- 5) 若您符合服务启动条件, 并持有服务商国内网络医院入院/手术通知单, 服务商将在 10 个工作日为您完成住院/手术协调服务。
- 6) 服务商在办理成功后, 专案管理师联系您告知住院时间、院区等信息, 并提醒住院必需携带的相关证件和材料。
- 7) 入院前 1 日, 专案管理师再次致电提醒您入院当日的地点、时间等细节。
- 8) 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。
- 9) 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) 启动住院及手术协调服务, 须完成专家报告解读。
- 2) 本服务的手术预约协调指的是住院手术, 门诊手术不属于本项服务范围。
- 3) 该服务不可指定专家、专家级别、床位级别。
- 4) 该服务涉及稀缺医疗资源根据协调最终结果确定。
- 5) 如您在服务过程中不愿意提供相关证件或信息令服务无法进行, 我司及服务商不承担相应服务责任。
- 6) 您申请住院/手术协调服务后如因故需临时取消或改约, 应在服务商尚未通知您诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打服务专线取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用:
 - a. 因您个人原因未按上述约定提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, 您再取消或变更该服务的;
 - c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。
- 7) 您在住院/手术阶段与医院产生的医疗问题或纠纷, 我们及服务商不再予以协调并不负有任何责任。
- 8) 服务医院网络参见服务商微信公众号公开信息。
- 9) 服务商提供的健康服务均为非紧急医疗信息服务, 不可代替主诊医生的建议。
- 10) 服务商提供的服务不属于诊断或治疗服务, 您的医疗决定的后果与我司及服务商无关。
- 11) 服务商提供的报告、咨询建议中可能提到的诊疗意见及结论, 不能作为任何保险合同的理赔依据。

五、随访跟进

【服务流程】

- 1) 根据您的病情需要、医生专家建议、医嘱与检查项目资源紧缺程度, 专案管理师提供适时、合理频次的随访和复诊提醒, 直至您的病情变化, 专家建议, 医嘱要求等, 无需再次跟进随访, 整个随访跟进计划结束。
- 2) 服务商在医生专家建议的时间点, 提前 2 天联系您, 通知医嘱检查项目。
- 3) 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) 服务商提供的健康服务均为非紧急医疗信息服务, 不可代替主诊医生的建议。
- 2) 服务商提供的服务不属于诊断或治疗服务, 您的医疗决定的后果与我司及服务商无关。

3) 服务商提供的报告、咨询建议中可能提到的诊疗意见及结论, 不能作为任何保险合同的理赔依据。

4.2. 电话医生

【服务内容】

在服务等待期届满次日起, 若您需要, 可通过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。

【电话医生服务时间】

7*24 小时 (法定春节假期除外)

【服务流程】

- 1) 您拨打服务专线, 提出电话医生咨询需求。
- 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选择适合的电话医生即时进行转接。
- 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) 您的问题得到解决, 本次电话医生服务结束。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或120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在相关医疗机构进行。
- 3) 电话医生不包括精神和心理类疾病咨询。

4.3. 图文问诊

【服务内容】

在服务等待期届满次日起, 根据需要, 您可通过图文问诊服务, 在线向医生咨询健康疾病相关问题, 图文问诊目前可支持文字及图片在线交流。

【在线服务时间】

9: 00-21: 00 (法定假期除外)

工作时间段外及非工作日发起的咨询, 将在下一个工作日予以回复。

【服务流程】

- 1) 请您登录 “大都会人寿官微” — “都会服务” — “个险微客服” — “增值服务” — “产品专属增值服务” — “图文问诊”。
- 2) 请您在线提供想咨询的问题及相关疾病资料的图片或扫描件, 图文问诊医生将会在 30 分钟内响应, 您可以向图文问诊医生进行在线咨询, 当图文问诊医生在全部解答了您的疑问后, 如果您不在 24 小时内提出新的咨询内容, 则本次图文问诊在超过 24 小时后自动结束。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) 图文问诊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) 图文问诊仅提供健康咨询及建议，不可被视为在线诊疗或120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在相关医疗机构进行。
- 3) 图文问诊不包括精神和心理类疾病咨询。

4.4. 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，当您因患有疾病需要就医时，服务商健康专员将根据您目前的健康状况提出就医建议，并为您安排专家或特需门诊预约协调，使您得到专家专业而细心的治疗。

【服务流程】

- 1) 您提前7个工作日拨打服务专线进行预约。
- 2) 服务商健康专员了解您的疾病情况及需求，确认您的基本信息和身份。
- 3) 3个工作日内，服务商健康专员将根据您的情况选择合适的医院及专家并与您电话确认。
- 4) 就诊当日，请您携带服务登记时提供的有效证件按时前往医院指定地点挂号就诊。
- 5) 专家或特需门诊预约协调结束。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) 若有需要，服务商将请您以邮件或者快递等方式提供疾病的病历资料，便于核实服务资格后推荐合适的医院及专家。
- 2) 我们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) 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊情况导致服务不能按时提供，我们及服务商免责。
- 4) 如您指定专家级别，则不可指定门诊类型(门诊类型是指专家门诊或特需门诊)。指定专家级别是指医院内副主任医师级别以上的医生，但不可指定专家。
- 5) 本项服务不适用于产科、急诊科、口腔美容科室、生殖中心、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。口腔美容有多种方法，如牙齿美白法、树脂贴面、瓷贴面、烤瓷牙、正畸等。生殖是特指试管婴儿、冻卵、捐精等行为。
- 6) 您申请本项服务后如因故需临时取消或改约，应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. 因您个人原因未提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。
- 7) 部分地区的部分医院在就诊时可能需要您提供相关证件原件，如由于您不愿意提供相关证件令服务无法进行，相应责任将由您自行承担。
- 8) 部分医院要求您在医院平台个人账号上进行面部识别或输入临时密码等，需要您积极配合以便能快速预约。如您不愿意配合令供应商无法协调门诊，相应责任将由您自行承担。
- 9) 退号：如您不能按时就医则需提前一个工作日且于14:00前致电服务专线退号。由于您自身原因不能按时就医且未按时退号成功的，将被医院记为爽约。累计一定次数后（一般为三次，不同医院或平台

会有不同规定），您可能会被医院或官方预约平台记为黑名单，从而影响您正常就医。

4.5. 导医服务

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，当您因患有疾病需要就医时，您可提出导医服务需求，服务商导医专员将为您提供包括挂号、送检、取化验单、付费、取药等协助服务，节省您的宝贵时间，为您提供就医便利。

【服务流程】

- 1) 您需提前至少2个工作日，致电服务专线，申请本项服务。
- 2) 服务商健康专员将和您本人沟通，确认基本信息和身份后，介绍基本服务流程。
- 3) 就诊前1日，服务专线的健康专员致电您确认导医专员当日等候地点，时间等细节及服务注意事项。
- 4) 导医专员按约定为您提供导医服务直至当天就诊结束。
- 5) 导医服务结束。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) 若有需要，服务商将请您以邮件或者快递等方式提供疾病的病历资料，便于核实服务资格。
- 2) 导医服务，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。
- 3) 若因政府监管制度的限制，必须由您亲自办理相关服务，则需本人自行前往办理。
- 4) 若因您无法在导医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，我们及服务商不承担相应责任，且视同服务已享受。
- 5) 导医服务取消必须在就诊前一个工作日由您通过拨打服务专线进行取消，否则视同服务已享受。
- 6) 导医专员负责协调门诊挂号、住院、手术、入院协调等对接工作，您不可要求导医专员做其他事项。
- 7) 导医专员为您提供门诊就医、住院及手术协调等协助服务直至您顺利就医、住院，导医专员即可离开。
- 8) 如您提供必要的材料，如诊断证明、病例、检查报告等，导医专员将会提供更好的建议和完成协调服务。
- 9) 供应商一旦为您预约成功后，您需按预定的时间到达预定的医疗机构就诊，若因您无法前往就诊或迟到，或您没有保持通讯畅通而联系不到您，导致无法当天就诊，将视为服务已完成并计入服务次数扣减。

4.6. 住院预约协调

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，当您因疾病需要住院时（各套餐的服务限制请参见“3.2. 服务次数”的相关说明），可拨打服务专线就该疾病申请本项服务，服务商健康专员将根据您的疾病及对医院和床位的要求，安排国内网络医院列表中医院的住院预约协调，减少您就医的盲目性和等待时间。

【服务流程】

- 1) 致电服务商的健康服务专线进行服务申请。
- 2) 服务商健康专员将确认您的疾病是否在服务范围内，并了解相关病情信息（包括初步诊断，是否有入院通知单等）：

若无服务商国内网络医院（见附录）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 服务商提供国内网络医院内 2-3 家三甲医院供您选择。

- b. 3个工作日内，依据您选定的医院，服务商为您提供门诊预约服务，该服务将占用本手册服务项目内“4.4. 专家或特需门诊预约协调”的服务使用次数。
- c. 就诊前1日，服务商健康专员致电您确认就诊当日陪诊服务的等候地点，时间等细节。
- d. 就诊当日，导医专员在约定地点等候您提供陪诊服务；您须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊。
- e. 就诊后，如主诊专家开具入院通知单，8-10个工作日内服务商为您协调住院。
- f. 入院前1日，服务商健康专员致电您确认入院当日的地点，时间等细节。
- g. 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。

若有服务商国内网络医院（见附录）入院通知单，按以下流程提供服务：

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> a. 8-10个工作日内，服务商为您协调安排住院。 b. 入院前1日，服务商健康专员致电您确认入院当日的地点，时间等细节。 c. 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。 |
|---|

3) 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) 您在申请本项服务时需邮件或者快递等方式提供二级及以上医院的病历资料。
- 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，我们及服务商不负有任何责任。
- 3) 我们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) 如经门诊主诊医生判断您无入院或手术指征，服务商无法提供本项服务。
- 5) 本项服务不可指定床位、专家级别。
- 6) 如您要求医院的床位紧张，服务商可为您调剂至同级别三甲医院提供本项服务。
- 7) 您入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，我们及服务商不再予以协调并不负有任何责任。
- 8) 您要求住院的医院如遇以下任一情形，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医院；
 - c. 要求入院的医院不在服务商网络医院内。
- 9) 如您没有入院通知单，且本手册服务项目内“专家或特需门诊预约”服务次数之前已经使用完毕，则服务商无法提供本项服务。
- 10) 您申请住院协调服务后如因故需临时取消或改约，应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取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：
 - a. 因您个人原因未提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，您再取消或变更该服务的；
 - c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。
- 11) 因您不能提供或提供了错误的相关资料（例如服务商或医院所需各种身份证明、费用、病史资料等）而导致服务无法提供或发生延误、偏差的，相应责任由您自行承担。
- 12) 部分地区的部分医院在入院或就诊时可能需要您提供相关证件原件，如由于您不愿意提供相关证件令服务商无法进行陪诊，相应责任将由您自行承担。
- 13) 服务中包含的陪诊服务不可单独使用。

4.7. 手术预约协调

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，当您因疾病需要手术时（各套餐的服务限制请参见“3.2. 服务次数”的相关说明），可拨打服务商的服务专线获取手术预约协调，服务商健康专员将尽可能根据您的医院和医生级别的要求，在国内医疗服务网络（见附录）中为您提供手术预约协调，以减少就医的盲目性和等待时间。服务商将为您提供 2-3 家国内医疗合作网络内的医院，并与您协调选定一家心仪的医院进行手术。

【服务流程】

- 1) 您致电服务商的服务专线要求服务。
- 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（包括初步诊断，是否有入院等）：

若无服务商国内网络医院（见附录）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 服务商提供国内网络医院内 2-3 家三甲医院供您选择。
- b. 3 个工作日内，依据您选定的医院，服务商为您提供门诊预约服务，该服务将占用本手册服务项目内“4.4. 专家或特需门诊预约协调”服务使用次数。
- c. 就诊前 1 日，服务商健康专员致电您确认就诊当日陪诊服务的等候地点，时间等细节。
- d. 就诊当日，导医专员在约定地点等候您提供陪诊服务；您须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊。
- e. 就诊后，如主诊专家开具入院通知单，在收到入院通知单后 8-10 个工作日服务商为您协调住院，便于进行手术治疗。
- f. 入院前 1 日，服务商健康专员致电您确认入院当日的地点，时间等细节。
- g. 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。

若有服务商国内网络医院（见附录）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 8-10 个工作日内服务商为您协调住院，便于进行手术治疗。
- b. 入院前 1 日，服务商健康专员致电您确认入院当日的地点，时间等细节。
- c. 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。

- 3) 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) 您在申请本项服务时需邮件或者快递等方式提供二级及以上医院的病历资料。
- 2) 如由于您患有传染性疾病而致综合性医院不能收治入院，我们及服务商不负有任何责任。
- 3) 我们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您无入院或手术指征，服务商无法提供本项服务。
- 5) 本项服务不可指定床位、专家级别。
- 6) 如您要求医院的床位紧张，本服务将授权服务商为您或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，我们及服务商不再予以协调并不负有任何责任。
- 8) 您要求入院的医院如遇以下任一情形，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医院；
 - c. 要求入院的医院不在服务商网络医院内。

- 9) 如您没有入院通知单,且本手册服务项目内“专家或特需门诊预约协调”服务次数之前已经使用完毕,则服务商无法提供本项服务。
- 10) 您申请手术协调服务后如因故需临时取消或改约,应在服务商尚未通知您诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打服务专线取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用:
- 因您个人原因未提前致电取消或变更服务;
 - 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,您再取消或变更该服务的;
 - 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。
- 11) 因您不能提供或提供了错误的相关资料(例如服务商或医院所需各种身份证明、费用、病史资料等)而导致服务无法提供或发生延误、偏差的,相应责任由您自行承担。
- 12) 部分地区的部分医院在入院或就诊时可能需要您提供相关证件原件,如由于您不愿意提供相关证件令服务商无法进行,相应责任将由您自行承担。
- 13) 服务中包含的陪诊服务不可单独使用。
- 14) 本服务中的手术指的是住院手术,门诊手术不属于本项服务范围

4.8. 专家会诊协调(国际)

【服务内容】

在服务等待期届满次日起,当您经专科医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病,而您可能认为诊断不明确、治疗方案不理想时,可拨打服务专线就该指定疾病申请本项服务,服务商将会协调服务网络内医疗机构的专业医生,为您协调现有诊断和治疗方案的第二次确认或完善。

【服务流程】

- 您可致电服务专线,提出专家会诊协调(国际)需求。
- 服务商健康专员将和您沟通,确认基本信息和身份,核实您申请的疾病是否在服务范围内。
- 在确认可享受服务后,服务商将甄选三家医疗机构供您选择。您可从中选择一家医疗机构进行专家会诊服务。同时,您将与服务商签署《专家会诊协调服务责任免除声明书》。
- 服务商将完整的疾病资料进行整理及翻译,并发送至您选定的医疗机构。在 12-18 个工作日内,您将收到来自医疗机构的专家会诊报告。
- 若有需要,您可致电服务专线,要求服务商健康专员安排专家会诊报告解读。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】

- 申请专家会诊时您需邮件或快递提供疑似或确诊之疾病的二级及以上医院的病例或诊断报告,以使健康专员及时判断该疾病是否在专家会诊服务范围内。
- 当确定您疑似或确诊的指定疾病在专家会诊服务范围内后,您必须提供至少最近半年内的就医记录,包括但不限于门诊病历, DICOM 格式影像学 U 盘拷贝或光盘(包括 X 线、CT、MRI、PET-CT 等)、放疗记录(如果有最好提供开始时间、放疗方式、靶区边界、射线类型、剂量等)、目前口服药物的名称、剂量和用法等,出入院小结等。
- 您提供的资料以电子版本为佳,建议您向就诊的医院相关科室医师协商索要。
- 专家会诊报告的出具时间为您将完整的医疗记录提供给服务商并选定诊疗机构后的 12-18 个工作日内。如过程中有医疗资料补充,则时间另计。
- 如在专家会诊过程中诊疗机构需补充相关资料,若因您不能提供而导致该机构不能如约提供服务,服务商不承担相应责任。
- 医疗机构出具的专家诊疗意见书由医疗机构对您负责,我们及服务商不承担任何责任。服务商出具的

意见书解读报告、健康资讯等一切信息，包括但不限于资讯、数据、评估结果等仅是作为建议性内容，无法取代医学诊断或处方，亦不能作为诊断及医疗的依据。

7) 专家会诊报告仅供您参考，不作为相关保险合同理赔依据。

8) 当您在选定了医疗机构后，本服务不可取消，否则视为服务已经使用。

4.9. 海外就医协调

【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患有指定疾病，需至心仪的国外医院治疗时，服务商将为您提供海外就医协调，如协调海外就医预约、医疗签证邀请函、就医协助、病例资料翻译、当地医疗翻译、接送机等协调服务，为您提供贴心的一站式海外就医礼宾服务，使您可以安心顺畅的享有国外先进的医疗服务，减轻治疗痛苦，尽快恢复健康。

【服务流程】

- 1) 您需提前 2-3 月拨打服务商的服务专线进行预约，健康专员在线核实您的身份，核实后要求提供病例资料，以便核实您申请的疾病是否在服务范围内。
- 2) 健康专员将在 2 个工作日内回电，告知疾病核实情况。若确认属于服务范围，健康专员将跟进填写个人信息资料，并请您同步签署《海外就医协调服务委托协议》及《接受海外就医协调服务的声明及确认》。
- 3) 您将完整的既往病历提交服务商，服务商根据资料推荐三家合适的海外医院机构供选择。
- 4) 服务商根据您的选择，进行病历收集、整理、翻译并寄往选定的海外医院。
- 5) 10 个工作日内为您预约就医医院，确认就诊时间。
- 6) 15 个工作日内服务商为您提供医疗签证邀请函。
- 7) 您获得签证后，做好出发准备。
- 8) 服务商为您提供出行手册及当地服务人员信息。
- 9) 抵达海外，服务商为您安排当地服务人员提供接机服务。
- 10) 就医期间，服务商当地服务人员为您免费提供合计 16 小时的医疗翻译服务，免费 8 小时的生活翻译服务。
- 11) 结束就医，服务商当地服务人员为您提供海外当地送机服务。
- 12) 您回国后，服务商与您结算由服务商代为垫付且需由客户自行承担的费用。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) 申请海外就医协调服务时您需邮件或快递提供确诊罹患之疾病的二级及以上医院的病例或诊断报告，以使健康专员及时判断该疾病是否在服务范围内。
- 2) 当确定您罹患的指定疾病在服务范围内后，您必须提供至少最近半年内的就医记录，包括但不限于门诊病历，DICOM 格式影像学 U 盘拷贝或光盘（包括 X 线、CT、MRI、PET-CT 等）、放疗记录（如果有最好提供开始时间、放疗方式、靶区边界、射线类型、剂量等）、目前口服药物的名称、剂量和用法等，出入院小结等。
- 3) 您提供的资料以电子版本为佳，建议您向就诊的医院相关科室医师协商索要。
- 4) 医疗或生活陪同翻译时间的计算方法是：从服务商当地客服专员面见您开始计时，到服务完成离开您为止，不足一个小时的按照一个小时计算。超过时限的按照每小时 150 美元或等值人民币的费用与翻译自行进行结算。
- 5) 如果您病情需要，服务商可帮助您申请签证延期。此项签证费用由您自行支付，签证延期是否能够获得批准的决定权在当地政府官员，我们及服务商不做任何承诺。

- 6) 海外就医安排只提供就医过程中的预约及协调服务,并不涉及医疗费用。海外医疗费用远远高于国内,您在海外就医期间所有检查和治疗的费用需由您自行承担并直接交付海外医院。确认前往海外意味着您已经认真评估了自己的经济支付能力,并能够支付在海外治疗期间的所有医疗费用。**如海外医院在没有收到您足额预付费用、或当您在海外因不能按时缴纳医疗或诊疗费用等,导致本项服务不能进行,由此而产生的任何后果将由您自行承担责任,我们及服务商不负有任何责任。同时,本项服务视为已使用。**
- 7) 您到达海外后,应该遵守海外法律、法规,尊重海外医院的各项规章制度。
- 8) 您与服务商签订《海外就医协调服务委托协议》及《接受海外就医协调服务的声明及确认》后,此服务不得取消。另外如因您自身原因造成服务商已启动本项服务,但无法正常完成本项服务的,本项服务视为已使用,计入服务次数。
- 9) 您应该尊重医院的所有工作人员,不允许有任何冒犯、暴力等行为。否则,医院有权拒绝对您的治疗,您的行为触犯当地医院规章制度及当地法律的,您需要自行承担所有的法律后果,我司及服务商不负有任何责任。
- 10) 当医疗机构被选定,具体诊疗结果由该医疗机构负责,我司及服务商不负有任何责任。

4.10.心理咨询

【服务内容】

在服务等待期届满次日起,根据需要,您或您的亲属可以拨打服务热线申请专业的心理咨询,服务商将会运用心理学的方法,帮助您或您的亲属恢复心理平衡、提高对环境的适应能力、增进身心健康。

【服务流程】

- 1) 您拨打服务专线进行预约,若您需要申请亲属共享,请于首次共享家属需要预约此服务时,由您本人致电服务专线,告知健康专员您指定共享家属的信息,包括但不限于姓名、性别、有效证件信息、联系电话、家属关系等。
- 2) 服务商健康专员和您沟通,确认您身份。
- 3) 在确认您或您的亲属可享受服务后,服务商健康专员将致电您或您的亲属初步了解基本情况、咨询类型及咨询方式(包括电话或面对面)。
- 4) 服务商健康专员将根据您或您的亲属的需求选择适合的心理咨询师,并与您或您的亲属确认咨询时间。
- 5) 按约定的咨询时间,心理咨询师主动致电您或您的亲属进行咨询服务。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) 服务除您本人外,两位直系亲属也可使用,直系亲属仅限父母、配偶、子女。
- 2) 若您选择面对面咨询方式,咨询地点将优先安排在北京、上海、广州、成都、杭州、宁波六地的服务商职场。根据您的需求,服务商将按咨询师所在地情况尽力为您协调安排。



扫码查看心理咨询线下服务网点

注:此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列表进行调整,请您在申请服务时向服务商征询具体信息。

- 3) 每次心理咨询时间不少于 45 分钟。

4) 本服务不可指定心理咨询师。

4.11.国内多学科联合会诊协调

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，当您经医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病时，服务商根据您的病情，安排专家（不少于3位专家，级别为三甲医院副主任及以上）团队提供多学科专家会诊服务。会诊全程约1小时，您与专家团队面对面进行沟通。根据您的病情与个人情况，专家组经过研讨确定个性化诊疗方案。

【服务流程】

- 1) 您拨打服务专线进行预约。
- 2) 服务商健康专员和您沟通，确认您的身份。
- 3) 您提供相关疾病资料以邮件或快递等方式发送至服务商，服务商将核实您申请的疾病是否在服务范围内。
- 4) 在确认您可享受服务后，服务商将安排一位三甲医院副主任级别的专科医师根据您的实际病情进行评估，判定您是否需要使用多学科服务。
- 5) 如确认可以使用，服务商健康专员将于收齐您的病史资料后的2个工作日内致电您，告知服务正式接受受理。同时服务商将于通知您服务正式接受后的15个工作日内组建多学科联合会诊专家组，完成多学科联合会诊协调服务筹备。
- 6) 若判定您的病情不适合使用本服务，则服务商将安排健康专员协同专科医师于收齐您的病例资料的2个工作日内致电您进行解释，请您取消或转用其他服务。
- 7) 评估确认您可以使用服务后，服务商健康专员将要求您签署《国内多学科联合会诊协调服务责任免除声明书》。
- 8) 服务商完成多学科联合会诊专家组筹备后，将由健康专员致电，与您确定会诊时间、地点。
- 9) 您在约定时间内参加会诊，会诊过程中您全程参与，面对面与专家进行沟通。
- 10) 会诊结束后7个工作日内，服务商将为您出一份具有参加多学科会诊的医生签名的会诊报告，邮件或寄送至您指定的邮箱或地址。
- 11) 若有需要，您可致电服务专线，要求服务商健康专员为您进行会诊报告解读。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) 您在申请本项服务时需邮件或者快递等方式提供二级及以上医院疑似或确诊患有指定疾病的病历资料。
- 2) 当确定您所患的疾病在服务范围内后，您必须提供最近半年内的就医记录，包括但不限于门诊病历，出入院小结，DICOM格式影像学U盘拷贝或光盘（包括X线、CT、MRI、PET-CT等）、放疗记录（如果有最好提供开始时间、放疗方式、靶区边界、射线类型、剂量等）、目前口服药物的名称、剂量和用法等，出入院小结等。
- 3) 本服务仅限您本人使用，因您不能提供、或不完整或提供了错误的相关资料（例如服务商或医院所需各种身份证明、费用、病史资料等）而导致服务无法提供或发生延误、偏差，服务商不承担相应责任。
- 4) 多学科服务仅限“面对面会诊”，当您本人无法到场参加面对面会诊时，可签署《国内多学科联合会诊服务授权委托书》，委托他人到场参加。如均无人可参加面对面会诊，服务商健康专员将致电您使用其他服务或取消该服务。
- 5) 会诊意见仅供参考，我们及服务商不承担任何责任。
- 6) 您签署《国内多学科联合会诊协调服务责任免除声明书》后不得取消或改约服务。另外如因您自身原

因造成在服务商启动本项服务后，无法正常完成提供本项服务，本项服务视为已使用。

7) 多学科专家会诊地点服务商会尽量安排在三甲医院内进行，如无法协调医院场地，则服务商会指定场地，如服务商职场为您提供会诊服务。

8) 面诊时，如出现多位专家发生医学意见相左的情况，服务商将协调多位专家达成共识，最终出具一份多学科联合会诊专家组成员共同认可的会诊报告。

4.12.专家复诊协调

【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患有指定疾病并已经就医治疗，由于相同疾病需要复诊时，可拨打服务热线，服务商将根据您的选择协调安排服务商国内健康服务网络医院列表内门诊服务。

【服务流程】

- 1) 您提前 7 个工作日拨打服务专线进行预约。
- 2) 服务商健康专员了解您的疾病情况及服务需求，同时确认您的个人信息。
- 3) 您提供相关疾病资料以邮件或快递等方式发送至服务商，服务商将核实您申请的疾病是否在服务范围内。
- 4) 3 个工作日内，健康专员将根据您的情况选择合适的医院及专家并与您电话确认。
- 5) 就诊前 1 日，健康专员将致电您确认就诊地点，时间等细节。
- 6) 就诊当日，您须携带预约服务时登记的有效证件前往医院指定地点挂号就诊。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) 您在申请本项服务时需邮件或者快递等方式提供二级及以上医院确诊患有指定疾病的病历资料。
- 2) 我们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) 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊情况导致服务不能按时提供，服务商免责。
- 4) 本服务不适用于产科、急诊科及医技科室，如超声诊断科，影像科等。
- 5) 您申请本服务后如因故需临时取消或改约，应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取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：
 - a. 因您个人原因未提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，您再取消或变更该服务的；
 - c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。
- 6) 服务商将尽可能为您安排所需求的医疗机构和医生，但因客观原因无法预约成功时，服务商将根据您的实际病情，为您建议同等级别合适的医疗机构及医生，在取得您同意后为其安排预约服务。
- 7) 因您不能提供或提供了错误的相关资料（例如服务商或医院所需各种身份证明、费用、病史资料等）而导致服务无法提供或发生延误、偏差，我们及服务商不承担相应责任。
- 8) 部分地区的部分医院在就诊时可能需要您提供相关证件原件，如由于您不愿意提供相关证件令服务无法进行，相应责任将由您自行承担。
- 9) 部分医院要求您在医院平台个人账号上进行面部识别或输入临时密码等，需要您积极配合以便能快速预约。如您不愿意配合令供应商无法协调门诊，相应责任将由您自行承担。
- 10) 退号：如您不能按时就医则需提前一个工作日且于 14:00 前致电服务专线退号。由于您自身原因不能按时就医且未按时退号成功的，将被医院记为爽约。累计一定次数后（一般为三次，不同医院或平台会有不同规定），您可能会被医院或官方预约平台记为黑名单，从而影响您正常就医。

4.13. 上门护理康复指导

【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患有指定疾病，服务商可以提供专业护师的上门护理康复指导服务。根据您的身体情况为您本人及其家属进行护理指导以利于更好的让您康复，如病人的鼻饲、喂食、床上翻身、肌肉按摩、口腔护理、尿管留置护理、温水擦浴等基础护理指导。**本服务不包含任何有创的护理指导，如换药、压疮护理、气管切开护理等。**

【上门护理康复指导服务时间】

9:00-18:00 法定节假日除外

【服务流程】

- 1) 您提前7个工作日拨打服务专线进行预约。
- 2) 服务商健康专员了解您的疾病情况及服务需求，同时确认您的个人信息。
- 3) 您提供相关疾病资料以邮件或快递等方式发送至服务商，服务商将核实您申请的疾病是否在服务范围内。
- 4) 确认疾病属于服务范围后，服务商将致电您，约定上门护理康复指导的时间和地点。除您特殊约定要求外，一般可以5个工作日内安排上门护理康复指导服务。
- 5) 服务商专业护师在约定时间内上门进行护理指导。
- 6) 在开始为您提供护理康复指导之前，您或您的亲属应签署《上门护理康复指导风险告知书》，随后服务商按照护理计划指导您、或您家属或者保姆进行操作。
- 7) 康复护理指导时间为每次60分钟，服务完成后服务商应完成护理指导反馈及满意度回访。

【注意事项】

- 1) **本项护理康复指导不包含任何有创的护理指导，如换药、压疮护理、气管切开护理等。**
- 2) 您在申请本项服务时需邮件或者快递等方式提供二级及以上医院确诊患有指定疾病的病历资料。
- 3) **考虑到医疗护理的特殊性，服务商专业护师上门时，将向您提供护师资质证明，并验证身份，请您亲笔签署《上门护理康复指导风险告知书》后提供康复护理指导服务，指导过程中均须有您或指定授权人在场，以避免发生意外的责任纠纷。**
- 4) 您申请上门护理康复指导服务后如因故需临时取消或改约，应在服务商尚未与您确认上门服务时间前取消服务或变更服务时间。**如遇到以下情形则此次服务视为已使用：**
 - a. 因您个人原因未提前致电取消或变更服务；
 - b. 服务商已经预约成功并与您确认上门服务时间等信息后，再取消或变更该服务的；
 - c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。
- 5) 所有的康复指导建议为日常护理建议，不得被视为医疗行为。

五. 服务声明

5.1. 当出现以下情况时，您将不再享受本手册所列之任何服务：

- 5.1.1 保险合同处于中止，失效，终止等非有效状态期间；
- 5.1.2 保险合同不再符合提供本服务的条件；
- 5.1.3 本服务各项服务次数使用完毕；
- 5.1.4 保险合同处于犹豫期内；
- 5.1.5 本服务处于服务等待期；

5.1.6 其他特别约定。

- 5.2. 本服务为服务商提供给被保险人的增值健康服务，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。
- 5.3. 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《健康随心IV终身重大疾病保险产品增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《健康随心IV终身重大疾病保险产品增值服务手册》，并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。
- 5.4. 如被保险人为未成年人，服务预约应由保单的投保人或法定监护人来申请。
- 5.5. 在预约过程中，请您务必保持通讯畅通，否则我们将不承担由此带来的一切损失。

六. 免责条款

- 6.1. 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：
 - 6.1.1 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。
 - 6.1.2 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。
 - 6.1.3 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。
 - 6.1.4 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。
 - 6.1.5 我们根据您的预约申请，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。
 - 6.1.6 相关法律法规规定的其他情形。
- 6.2. 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或您的指定亲属，有权立即拒绝提供任何服务。
- 6.3. 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。
- 6.4. 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）及您亲属的个人信息、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/>】。
- 6.5. 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。
- 6.6. 我们尊重并保护您的隐私权，未经您许可我们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。
- 6.7. 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

服务发生缺失、偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

- 6.8. 对于我们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，致使本手册各项服务延迟或未能履行的，我们不负任何责任。
- 6.9. 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。
- 6.10. 本服务由与我司合作的服务商为您提供，若您或您的亲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。
- 6.11. 当您或您的亲属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。

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

- 高发癌症早筛（专家或特需门诊预约协调、住院及手术协调）专用

请关注下方服务商的微信公众号，点击“关于我们”-“三甲医院查询”进行查询



注：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。

附录2:

国内健康服务网络医院列表

- 专家或特需门诊预约协调、导医服务、住院预约协调、手术预约协调、专家复诊协调专用



扫码查看服务网络

注：此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。

附录3:

专家会诊协调（国际）网络医院列表



扫码查看服务网络

注：此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。

附录4:

海外就医协调网络医院列表



扫码查看服务网络

注：此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。

附录5:

国内多学科联合会诊协调网络医院列表



扫码查看服务网络

注：此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。

附录 6:

上门护理康复指导服务覆盖区域



扫码查看服务网络

注：服务覆盖区域仅供您申请服务项目时参考。服务商可以根据实际情况对覆盖区域进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体覆盖区域信息。