

高发癌症早筛增值服务手册

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”）提供的保险产品。根据您目前在我司投保保险产品的情况，我司特别向特定保险产品（详见《高发癌症早筛增值服务适用产品列表》）的被保险人本人（以下简称“您”）提供**高发癌症早筛增值服务**（以下简称“本服务”），但若您未购买上述特定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，**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，我司保留对服务手册的解释、服务项目和内容的变更以及调整、停止提供各项服务的权利。

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“五. 增值服务项目简介”中增值服务有效期如下：

本服务有效期最新截止日期为 2029 年 12 月 31 日（含当日）。在服务有效期内，若您持有的特定保险产品合同处于中止期间、失效、满期、终止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点约定。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。若您作为多份相同产品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：若您在申请增值服务时涉及特定产品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. 服务商：本服务由易医健康管理咨询（上海）有限公司为您提供。

三. 增值服务申请

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：周一至周日：9:00-21:00（法定节假日除外）

四. 增值服务内容及服务次数

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)	是否支持 亲属共享
需满足特定产品健康服务最低保额要求			

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	否 (仅限被保险人)
--------------------------------------	---	---	---------------

五. 增值服务项目简介

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:

- (一) **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。
- (二) **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。
- (三) **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。
- (四) **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。
- (五) **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:

- 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:

- 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：

- 有专科诊断报告的前提下，同一病症在不同的医院得到不同的诊断。
- 想了解对于治疗的方案的其他选项分析。
- 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】

- 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。
- 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。
- 适用场景以外的情况及疾病不适用本项服务。
- 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。
- 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。
- 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。

（三）专家或特需门诊预约协调**【服务流程】**

- 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) 本服务不可指定医生。
- 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、出国等特殊状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无法正常提供服务。
- 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个工作日内为您完成住院/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。

六. 服务声明

6.1. 当出现以下情况时, 您将不再享受本手册所列之任何服务:

- 6.1.1 保险合同不再符合提供本服务的条件;
- 6.1.2 本服务各项服务次数使用完毕;
- 6.1.3 本服务处于服务等待期;
- 6.1.4 其他特别约定。

6.2. 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。

- 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《高发癌症早筛增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《高发癌症早筛增值服务手册》，并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。
- 6.4. 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。

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 您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录我司服务平台造成的损失。
- 7.1.5 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。
- 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. 您授权我司为您提供相关增值服务，处理您（包括您所代表的自然人）及您亲属的个人信息(如有)、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。为了更好地为您提供服务，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。

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。

7.11. 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：95308，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。