

都会健康两全保险（顾问行销渠道）

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”）的都会健康保险产品。若您同时购买了《都会健康两全保险》及《附加都会健康长期重大疾病保险》（以下简称“保险合同”或“本合同”），且所购买的《都会健康两全保险》产品保额累计达到本服务手册所约定的增值服务对应最低保额要求的，我司特别向本保险合同的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 第 4.1 项服务有效期：

自 2023 年 9 月 21 日（含当天）起生效，至 2027 年 12 月 31 日（含当天）截止，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 第 4.2-4.8 项的服务有效期：

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），您可享受本服务中的各项健康增值服务项目中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，仅限您本人享有，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 增值服务的次数不能进行累计。

2.4 增值服务责任免除：以保险合同条款中的《责任免除》内容为准。若您在申请本服务时涉及《都会健康两全保险》及《附加都会健康长期重大疾病保险》之保险合同条款中列明的《责任免除》情况，将不能享受本服务。

2.5 重大疾病：同《附加都会健康长期重大疾病保险》之保险合同中对重大疾病的定义。

2.6 服务商：本服务由易医健康管理咨询（上海）有限公司、爱康健康科技集团有限公司为您提供。

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: 周一至周日: 9:00-21:00 (法定节假日除外)

3.1.2 下述序号 2-8 项服务:

服务专线: 400-920-9788

服务时间: 7*24 小时

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
健康服务对应最低保额要求			10万	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	专家会诊意见（国际）	限重大疾病 [医院范围限亚洲]	1次		
		限重大疾病 [医院范围限亚洲、欧洲]		1次	
		限重大疾病 [医院范围限亚洲、欧洲、美国]			1次
4	专家或特需门诊预约协调	限疑似或确诊重大疾病	1次	1次	1次
		不限疾病		1次	3次
5	导医服务	限疑似或确诊重大疾病	1次	1次	1次
		不限疾病		1次	3次

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
6	住院预约	限疑似或确诊重大疾病	1次	1次	1次
		不限疾病		1次	1次
7	手术预约	限疑似或确诊重大疾病	1次	1次	1次
		不限疾病		1次	1次
8	癌症特色体检	不限疾病			1次

注：疑似或确诊疾病判断需医院出具相关病历资料、病历报告中的描述作为判断依据。

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：根据您及病情需要，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：根据您及病情需要，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，主动跟进您的健康状况。

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：

- 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。

4.2. 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（400-920-9788）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。

【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回电给您，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。

【注意事项】

- 1) 电话医生不是电话诊疗，咨询的内容仅供您参考不作为诊断治疗依据，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您施行或放弃任何医疗行为，实际诊疗活动请选择在相关

医疗机构进行。

2) 电话医生不提供精神和心理类疾病咨询。

4.3. 专家会诊意见（国际）

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，当您经医生诊断首次患有《附加都会健康长期重大疾病保险》中所约定的重大疾病，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（400-920-9788）就该重大疾病申请本项服务，服务商将会协调其提供专家会诊医院列表中的医院专家，为您协调现有诊断和治疗方案的第二次确认或完善（各套餐的服务限制请参见“三. 增值服务申请及服务次数”的相关说明）。

【服务流程】

- 1) 您本人拨打服务专线，申请本项服务。
- 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，核实您申请疾病是否在服务范围内。
- 3) 确认您的服务范围后，服务商将根据您的情况及需求提供 2-3 家专家会诊医院列表中的医院供您进行选择，并请您签署《大都会人寿专家会诊协调服务责任免除申明书》，向您收集本项服务所需信息及资料。
- 4) 根据您选定的医院，服务商将您在所提供的所有疾病信息进行整理，并发送至您选定的医院。
- 5) 医疗机构会诊专家对您提交的资料进行评估，并确认是否需要您追加资料（一般需 2 个工作日）。
- 6) 在获得您完整疾病信息之日起 10 个工作日内，将向您递送医疗机构出具的专家诊断报告。
- 7) 服务商健康专家将为您进行意见书的解读。

【注意事项】

- 1) 申请时您需提供所患疾病的二甲以上医院的病例或诊断，以方便服务商健康专员及时判断该疾病是否在本项服务范围内。
- 2) 当确定您所患疾病在本项服务范围内后，您须提供半年内最近的就医记录（包括但不限于门诊病历，出入院小结，检验报告、医学影像学 CT 或 MRI 报告、病理切片报告等）。
- 3) 除专家要求您补充本项服务所需相关资料外，您的资料一经递交将无法更改，请您慎重递交本项服务所需的各项资料。
- 4) 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。
- 5) 专家会诊意见书的出具时间自您将所有医疗记录提供给服务商并选定诊疗机构后的 10 个工作日内。如若过程中有医疗资料补充，则时间另计。
- 6) 意见书解读的专家资质为大内科临床经验超过十年、主治医生以上级别。
- 7) 因您不能提供或补充、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，相应责任由您自行承担；
- 8) 您签署了《大都会人寿专家会诊协调服务责任免除申明书》并递交相关资料后，本服务即不得取消。
- 9) 专家会诊意见书及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，不得作为您保险合同的理赔依据，亦无法取代医学诊断或处方、或作为诊断及医疗的依据。

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，当您因疾病需要门诊预约时（各套餐的服务限制请参见“三. 增值服务申请及服务次数”的相关说明），可由您本人拨打服务专线（400-920-9788）获取专家或特需门诊预约服务。服务商将根据您的病情需要，为您提供合作医院网络中知名医院的门诊预约服务。请您至少提前5个工作日致电申请本服务。

【服务流程】

- 1) 您本人致电服务专线，申请本项服务。
- 2) 服务商健康专员将和您本人沟通，确认您的基本信息和身份，并核实您申请疾病是否在服务范围内后，向您介绍基本服务流程。
- 3) 服务商健康专员将和您本人沟通，了解您或您的需求后安排号源，并告知预约信息及注意事项。
- 4) 就诊当天，您携带预约时提供的有效证件信息，按预约好的时间前往预约好的医院取号就诊。
- 5) 预约服务结束。

【注意事项】

- 1) 此项服务必须提前 5 个工作日致电服务专线进行申请。
- 2) 当您需要专家或特需门诊预约服务时，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。
- 3) **专家或特需不可指定**，只能根据您所预约的医院的实际情况而定。
- 4) **专家或特需门诊预约服务不适用于产科、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。
- 5) **停诊：**由于医生停诊导致您无法就医不视作服务次数，如医院没有通知停诊而医生临时停诊的不视为服务商的责任。**如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊情况下导致服务不能按时提供，我司免责，并不计入服务次数。**
- 6) **退号：**如您不能按时就医，则需您本人提前 2 个工作日致电服务专线退号。**若您本人未在就诊前至少 2 个工作日致电服务专线申请退号而造成退号不成功的，将被视为服务已享受。**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。
- 7) 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，视同服务已享受。

4.5. 导医服务

【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（400-920-9788）申请导医服务（各套餐的服务限制请参见“三. 增值服务申请及服务次数”的相关说明）。服务商将为您在合作医院网络中，提供就医过程中包括挂号、送检、取化验单、付费、取药等协助服务，节省您的宝贵时间，提供就医便利。请您至少提前2个工作日申请本服务。

【服务流程】

- 1) 您本人可致电服务专线，申请本服务。
- 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，并核实您申请疾病是否在服务范围内后，向您介绍基本服务流程。

- 3) 服务商健康专员将和您本人沟通,了解并记录您的需求。
- 4) 服务商健康专员在2个工作日内,完成导医服务预约并告知您服务预约信息。
- 5) 就诊前1日,您的导医服务专员与您本人取得联系,确认就诊当日的地点,时间等细节。
- 6) 就诊当天,导医服务专员按约定为您提供导医服务直至当天就诊结束。
- 7) 导医服务结束。

【注意事项】

- 1) 请您本人至少提前2个工作日拨打服务专线申请本服务。
- 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) 若因政府监管制度或医疗机构的限制,必须由您亲自办理相关服务,则需其本人自行前往办理。
- 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,我司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1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。
- 6) 本服务仅限被保险人本人使用,不可转让给任何第三方。

4.6. 住院预约

【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“三.增值服务申请及服务次数”的相关说明),可由您本人拨打服务专线(400-920-9788),就该疾病申请住院预约协调服务,服务商将根据您的病情需要,协调安排国内网络医院列表中医院的住院服务,以减少就医的盲目性和等待时间。

【服务流程】

- 1) 您本人至少提前5个工作日拨打服务专线,申请本项服务。
- 2) 服务商健康专员确认您本人的基本信息和身份后,了解您的基本病情和就诊需求(包括疾病诊断,是否有入院通知单等),并向您介绍基本服务流程。

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. 5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的地点,时间等细节。
- d. 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。
- e. 就诊后,如开具入院通知单,5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:

- a. 5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。

【注意事项】

- 1) 您在申请服务时需提供二甲以上医院相关疾病的病历。

- 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。
- 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您无入院指征, 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) 您申请住院预约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。
- 10) 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。
- 11) 部分地区的部分医院在陪诊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。

4.7. 手术预约

【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“三. 增值服务申请及服务次数”的相关说明), 可由您本人拨打服务专线(400-920-9788), 就该疾病申请手术协调服务, 服务商将根据您的病情需要, 协调安排国内网络医院列表中医院的手术预约服务, 以减少您就医的盲目性和等待时间。本服务指的是住院手术, 门诊手术不属于本项服务范围。

【服务流程】

- 1) 您本人至少提前 5 个工作日拨打服务专线, 申请本项服务。
- 2) 服务商健康专员确认您本人的基本信息和身份后, 了解您的基本病情和就诊需求(包括疾病诊断, 是否有入院通知单等), 并向您介绍基本服务流程。

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. 依据您选定的医院, 服务商先为客户提供门诊预约服务, 5 个工作日内, 服务商将根据您选定的医院, 为您协调安排专家门诊进行就诊, 就诊当日医生会根据您的疾病情况开具入院通知单。
- c. 就诊后, 如开具入院通知单或手术通知单, 5 个工作日内, 服务商将为您协调该院安排住手术预约协调。
- d. 入院前 1 日, 健康专员致电大都会客户确认入院当日陪诊服务的等候地点, 时间等细节。
- e. 入院当日, 服务商健康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办理入院手续。
- f. 服务完成后, 服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

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. 5 个工作日内服务商为您协调安排手术。
- b. 入院前 1 日，服务商健康专员致电您确认入院当日陪诊服务的等候地点，时间等细节。
- c. 入院当日，服务商健康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办理入院手续。
- d. 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

3) 如您无入院通知单，服务商可以在国内网络医院列表内，为您提供一次普通门诊预约服务。

【注意事项】

- 1) 您在申请服务时需提二甲以上医院相关疾病的病历。
- 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。
- 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您无手术指征，我司及服务商不再协调安排该服务。
- 5) 本项服务不可指定手术专家、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) 如您要求手术的医院如遇以下任一情形，将按照无手术单的情况进行安排：
 - a. 未开具手术单；
 - b. 开具的手术单非您要求手术的国内健康服务网络医院列表内的医院；
 - c. 要求手术的医院不在服务商国内健康服务网络医院列表内。
- 9) 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。
- 10) 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。
- 11) 部分地区的部分医院在陪诊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。

4.8. 癌症特色体检

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，若您需要较为全面的癌症筛查，可通过拨打全国健康服务专线（400-920-9788）获取癌症特色体检服务。我司将提供包括肝癌、前列腺癌、卵巢癌、宫颈癌、乳腺癌、胰腺癌、直肠癌等在内的全方位癌症筛查体检，也可根据您的需求对上述其中一种癌症进行专项筛查。通过有针对性的医学检查，帮助您发现可能在身体中已存在的、早期或可治愈的肿瘤。年满 18 周岁的成年人可申请癌症特色体检。请您至少提前 3 个工作日申请本服务。

【服务流程】

- 1) 请您本人至少提前 3 个工作日拨打服务专线，申请本服务。
- 2) 健康专员需了解您的基本信息，核实您是否符合要求。
- 3) 在核实您的信息之后，健康专员会向您介绍癌症特色体检相关信息和服务流程。

- 4) 健康专员会为您预约体检服务，并告知您体检预约的详细信息和注意事项。
- 5) 在您体检完毕后，服务商会以事先与您约定的递送方式向您反馈体检结果。

【注意事项】

- 1) 服务均限您（被保人）本人使用，不可转让给任何第三方。
- 2) 拨打服务专线申请服务时，您需提供您的姓名、证件号码等信息，验证身份后，方可享受服务。
- 3) 一旦预约成功后，您需按预定的时间到达预定的医疗机构体检，若因特殊原因导致无法前往，须提前 1 个工作日致电服务专线进行变更或取消。**若预约成功后爽约，则视为已服务成功并计入服务次数。**
- 4) 若因医疗机构的制度限制，必须由被保险人亲自办理的相关服务，则需其本人自行前往办理。
- 5) 癌症特色体检仅适用于 18 周岁及以上的成年人，我司不接受 18 周岁以下的未成年人申请本服务。您在参加体检前，需按照我司提示的注意事项做好相关体检准备。

五. 服务声明

5.1. 当出现以下情况时，您将不再享受本手册之任何服务：

- 5.1.1 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；
- 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《都会健康两全保险（顾问行销渠道）产品增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《都会健康两全保险（顾问行销渠道）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. 在服务预约过程中，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，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。

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

- 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、导医服务、住院预约、手术预约专用

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)

附录 3:

国际服务列表 - 专家会诊专用

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。

序号	所属国家	机构全称
1	美国	MD 安德森癌症中心
2	美国	纪念斯隆凯特琳癌症中心
3	美国	约翰 · 霍普金斯医院
4	美国	丹娜法伯/布列根和妇女癌症中心
5	美国	克利夫兰医学中心
6	美国	西达-赛奈 Smidt 心脏研究所
7	美国	哈佛大学医学院附属麻省总医院
8	美国	约翰霍普金斯医院
9	美国	梅奥诊所
10	美国	加州大学旧金山分校医学中心
11	美国	西北纪念医院
12	美国	哈佛大学医学院附属波士顿儿童医院
13	美国	辛辛那提儿童医院医学中心
14	美国	费城儿童医院
15	美国	纽约特种外科医院
16	英国	皇家马斯登癌症中心
17	英国	皇家布朗普顿医院
18	英国	伦敦国王学院医院
19	英国	帝国理工学院医院
20	英国	GOSH 儿童医院
21	日本	癌研有明医院
22	日本	医科齿科大学医学部附属医院
23	日本	立正佼成会附属佼成医院
24	日本	工藤进英诊所
25	日本	湘南镰仓综合医院
26	日本	千叶西综合医院
27	日本	藤泽德州会医院
28	新加坡	新加坡莱佛士医院

附录 4:

癌症特色体检服务区域

注：以下服务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服务区域进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体医院信息。

适用服务类型	覆盖区域
癌症特色体检	上海、北京、福州、天津、沈阳、营口、大连、南京、常州、无锡、苏州、南通、徐州、杭州、宁波、嘉兴、绍兴、温州、金华、重庆、成都、武汉、广州、深圳、佛山、东莞、珠海、汕头等