

健康惠选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《健康惠选重大疾病保险》（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。本服务只限您本人使用。

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”，本服务的有效期自本合同生效日起的第一个自然日生效，其效力中止、失效、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效力中止期间、失效或终止等非有效状态下，被保险人不能享受本服务。对此，我司将不再另行通知。

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. 指定疾病：本服务所涉及的指定疾病，为“恶性肿瘤——重度”及“重大器官移植术”两组，“恶性肿瘤——重度”及“重大器官移植术”的具体定义以本合同条款为准，以下简称“指定疾病”。

2.5. 服务商：本服务由挂号网（杭州）科技有限公司为您提供。

2.6. 本手册其他相关名词，如生效、中止、复效、终止等，以本合同之保险合同条款为准。

三. 服务专线

全国健康服务专线（以下简称“服务专线”）：**95169038**

服务时间：08：00-20：00（法定春节假期除外），部分服务项服务时间略有差异，具体以本手册第四条约定为准。

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 (此处的“年”，指一个保 单年度)	服务时间

1	电话医生	按需	不限次	7*24 小时 法定春节假期除外
2	图文问诊	按需	不限次	工作日 9: 00-21: 00
3	专家或特需门诊预约协调（含陪诊）	指定疾病限制	1 次/年	08: 00 - 20: 00 法定春节假期除外
4	住院或手术预约协调（含陪诊、门诊）	指定疾病限制	1 次/年 （选择住院协调服务或者手术协调服务之一）	08: 00 - 20: 00 法定春节假期除外
5	专家会诊协调（国内）	指定疾病限制	1 次/年	08: 00 - 20: 00 法定春节假期除外
6	上门护理康复指导	指定疾病限制	2 次/年	09: 00 - 18: 00 法定节假日除外

五. 健康增值服务内容介绍

5.1. 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。

【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。

5.2. 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】

工作日 9:00-21:00。

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。

5.3. 专家或特需门诊预约协调（含陪诊）

【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要就医时，可拨打服务专线就该指定疾病申请本项服务，由服务商健康专员判断您目前的健康状况并提出就医建议，根据您的需求协调安排门诊服务，使您得到专家专业而细心的治疗，并提供全程陪诊服务。

【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需求，确认您的基本信息和身份，核实您申请指定疾病是否在服务范围内。
- 3) 3个工作日内，服务商将根据您的情况选择合适的医院及专家级别并与您电话确认。
- 4) 就诊前1日，服务商健康专员将跟您电话确认就诊当日陪诊服务的等候地点、时间等细节。
- 5) 就诊当日，服务商导医专员在约定地点等候您；您须携带相关身份证件、医保卡等前往医院指定地点挂号就诊。服务商导医专员将会全程陪同您完成就诊的过程。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以邮件或者快递的方式提供二甲以上医院确诊患有指定疾病的病历。
- 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) 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，我司及服务商免责。
- 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，但不可指定具体某位专家。
- 5) 服务中包含的陪诊服务不可单独使用。
- 6) 专家或特需门诊预约服务不适用于产科、急诊科、口腔美容科、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。口腔美容有多种类型，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。
- 7) 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。

8) 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。

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。

5.4. 住院或手术预约协调（含陪诊、门诊）

【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要住院或手术时，可拨打服务专线就该指定疾病申请本项服务，服务商健康专员将根据您的要求，协调安排国内网络医院列表中医院的住院或手术预约，减少您就医的盲目性和等待时间，并提供全程陪诊服务。

【服务流程】

- 1) 您拨打服务专线，选择住院或手术预约协调（含陪诊、门诊）进行预约。
- 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（包括指定疾病诊断，是否有入院通知单等）。

若无服务商国内网络医院入院通知单，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 1 次专家门诊预约服务及 1 次陪诊服务。
- 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提供住院或手术预约协调。
- f. 入院前 1 日，导医专员致电您确认入院当日的等候地点，时间等细节。
- g. 入院当日，导医专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。导医专员会全程陪同您完成就诊的过程。

若有服务商国内网络医院入院通知单或手术通知单，按以下流程提供服务：

- a. 8-10 个工作日内，服务商为您提供住院或手术预约协调。
- b. 入院前 1 日，导医专员致电您确认入院当日的等候地点，时间等细节。
- c. 入院当日，导医专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。导医专员会全程陪同您完成就诊的过程。

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) 您在申请服务时需提供二甲以上医院诊断患有相关指定疾病的病历。
- 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) 服务中包含的门诊、陪诊服务不可单独使用。
- 5) 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。
- 6) 如就诊医院主诊医生判断您无入院或手术指征，服务商不再协调安排该服务。
- 7) 本项服务不可指定手术专家、住院床位级别。
- 8) 如您要求医院的床位紧张，服务商可为您调剂至服务商网络内同级别其他医院提供该服务。
- 9) 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不负有任何责任。
- 10) 如您要求入院或手术的医院遇以下任一情形，将按照无入院通知单或手术单的情况进行安排：
 - a. 未开具入院通知单或手术单；
 - b. 开具的入院通知单或手术单非您要求入院或手术的国内健康服务网络医院列表内的医院；
 - c. 要求入院或手术的医院不在服务商国内健康服务网络医院列表内。
- 11) 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。
- 12) 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。
- 13) 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。

5.5. 专家会诊协调（国内）

【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，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，服务商将会协调其提供的国内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。

【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两家国内专家会诊医院列表中的医院供您进行选择，并请您签署《国内专家会诊协调服务责任免除声明书》，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) 在获得您完整疾病信息之日起10-12个工作日内，您将收到专家会诊意见书。
- 6) 服务商健康专家将为您进行意见书的解读。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) 申请时您需提供所患指定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) 当确定您所患指定疾病在本项服务范围内后，您须提供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) 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) 为了更好的出具专家会诊意见书,您提供的指定疾病病例记录应在最近的3-6个月内。
- 5) 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。
- 6) 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10-12个工作日内,如若过程中有医疗资料补充,则时间另计。
- 7) 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。
- 8) 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。
- 9) 您签署了《国内专家会诊协调服务责任免除声明书》并递交相关资料后,本服务即不得取消。
- 10) 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,不得作为您任何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。

5.6. 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,可拨打服务专线就该指定疾病申请本项服务。服务商专业护师将根据您的身体情况为您及您的家属进行护理指导,以利于您更好的康复,如鼻饲、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。

【服务流程】

- 1) 请您提前7个工作日拨打服务专线,申请本项服务。
- 2) 服务商健康专员和您沟通,确认您的客户身份,了解您申请的指定疾病是否在服务范围内。
- 3) 确认您的服务范围后,服务商将联系您,与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。
- 4) 服务商专业护师在约定时间内上门进行护理指导。
- 5) 在为您提供护理康复指导之前,请您及您的亲属签署《上门护理康复指导风险告知书》。
- 6) 服务商专业护师将按照护理计划指导您、或您的家属或者保姆进行操作,康复护理指导时间为每次60分钟。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) 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) 申请时您需提供所患指定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指定疾病是否在本项服务范围内。
- 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,并验证您的身份,请您及您的亲属亲笔签署《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的家属或您的授权人在场,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,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。
- 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。

六. 服务声明

6.1. 当出现以下情况时，您将不再享受本手册之任何服务：

- 6.1.1 保险合同处于效力中止，失效，终止等非有效状态期间；
- 6.1.2 保险合同不再符合提供本服务的条件；
- 6.1.3 本服务手册中的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《健康惠选重大疾病保险增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《健康惠选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，否则我司将不承担由此带来的一切损失。

6.6. 在提供任何一项服务时，如我司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。

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/>】。

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：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

附录一

国内健康服务网络医院列表

专家或特需门诊预约协调（含陪诊）及住院或手术预约协调（含陪诊、门诊）服务专用

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。



扫码查看服务网络

附录二

国内健康服务网络医院列表

专家会诊协调（国内）服务专用

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。



扫码查看服务网络

附录三

上门护理康复指导服务覆盖区域

注：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城市和服务范围进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体信息。



扫码查看服务区域