

守护一生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《守护一生重大疾病保险》（以下简称“保险合同”或“本合同”）。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，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），您可享受本服务中的各项健康增值服务项目中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：**以本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《守护一生重大疾病保险》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”、“少儿特定疾病”、“第 I 类特定疾病”及“第 II 类特定疾病”四类，具体定义以《守护一生重大疾病保险》合同条款为准。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。
- 2.6. 服务商：**本服务由好人生（上海）健康科技有限公司为您提供。

三. 服务专线

全国健康服务专线：400-920-2586（以下简称“服务专线”）
电话医生服务时间：7*24小时（法定春节假期除外）
除电话医生以外，其他服务预约时间：08：00 - 20：00（法定春节假期除外）

四. 增值服务内容及服务次数

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）	是否支持亲属 共享
1	电话医生	不限疾病	不限次	否 （咨询内容可 涵盖全家病症

				情况)
2	专家或特需门诊预约协调	不限疾病	1次/年	否
3	陪诊服务	不限疾病	1次/年	
4	住院预约协调	限指定疾病	1次/年	
5	手术预约协调	限指定疾病	1次/年	
6	专家会诊协调（全球医院网络）	限指定疾病	1次/年	
7	海外就医协调	限指定疾病	1次/年	
8	专业康复指导	限指定疾病	1次/年	

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，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。

【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. 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，当您需要就医时，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实际病情需要，尽力为您提供合作医院网络中（附件一）的门诊预约协调服务。

【服务流程】

- 1) 您本人至少提前 5 个工作日拨打服务专线进行预约，提出专家或特需门诊预约协调的需求。
- 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) 2 个工作日内，服务商健康专员根据您的情况推荐合适的医院及科室并与您电话确认。
- 4) 就诊当日客户须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊。

5) 服务完成后, 服务商将对本次服务进行满意度回访。

【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) 该服务不适用于产科、急诊科及医技科室, 如超声诊断科, 影像科等。
- 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。
 - 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协调预约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, 令服务商无法协调门诊, 相应责任将由您自行承担。

5.3. 陪诊服务

【服务内容】

当您在服务等待期届满后因患有疾病需要就医时, 您可提出陪诊服务需求, 服务商健康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) 服务商的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陪诊专员当日等候地点, 时间等细节及服务注意事项。
- 4) 陪诊专员按约定为您提供导医服务直至当天就诊结束。
- 5) 服务完成后, 服务商将对本次服务进行满意度回访。

【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) 就医陪诊, 单次服务最长不超过 4 小时, 且只能在医院门诊范围内为您提供陪诊服务, 陪诊时间不能超过当日医院门诊结束时间。
- 3) 18 岁以下未成年、70 岁以上老人或行动不便的人员就诊需要有人陪同, 陪诊人员仅提供就医相关的陪同及协助, 不提供如搬运行李、推送轮椅等护工类服务。
- 4) 服务取消必须在就诊前一个工作日拨打服务专线进行取消, 否则视同服务已享受。
- 5) 如遇患者是传染性疾病则不提供服务, 另为保护患者隐私除非患者要求原则上不进诊室, 不进检查室。如遇放射性检查或对身体有伤害等检查陪诊人员有权不进入检查室。
- 6) 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。
- 7) 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。
- 8) 陪诊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。

5.4. 住院预约协调

【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患有指定疾病，需至服务商合作医院网络中（附件一）的医院住院就医时，服务商健康专员会根据您初步选择的医院，尽力为您提供协调安排住院服务，减少您就医的盲目性和等待时间。

【服务流程】

- 1) 您本人拨打专线，提出住院预约协调服务的需求。
- 2) 服务商健康专员确认您的疾病是否在服务范围内，并了解您的相关病情信息（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（附件一）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（附件一）2家医院供您选择。
- 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“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，如主诊专家开具入院通知单，8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等候地点，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（附件一）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 8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等候地点，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进行满意度回访。

【注意事项】

- 1) 您在申请本项服务时需以邮件或者快递等方式提供二级及以上公立医院确诊患有指定疾病的病历资料。
- 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，服务商无法提供本项服务。
- 5) 本项服务不可指定专家、住院床位级别，本项服务不包含急诊住院、日间住院。
- 6) 如您要求医院的床位紧张，服务商可为您调剂至同级别医院提供该服务。
- 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”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无法进行，相应责任将由您自行承担。

5.5. 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患有指定疾病，需至合作医院网络（附件一）的医院就医时，服务商健康专员将根据您对医院和床位的要求，尽力为您提供手术预约协调服务，以减少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) 您本人拨打专线，提出手术预约协调服务的需求。
- 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，是否有入院通知单等）：

若无服务商国内网络医院（附件一）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（附件一）2家医院供您选择。
- 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“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，如主诊专家开具入院通知单，8个工作日内服务商为您协调手术。
- f. 手术前1日，服务商健康专员致电您确认手术时间等细节。

若有服务商国内网络医院（附件一）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 8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手术时间等细节。

- 3) 服务完成后，服务商将对本次服务进行满意度回访。

【注意事项】

- 1) 您在申请本项服务时需以邮件或者快递等方式提供二甲以上医院确诊患有指定疾病的病历资料。
- 2) 如由于您患有传染性疾病而致综合性医院不能收治手术，我司及服务商不负有任何责任。
- 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，服务商无法提供本项服务。
- 5) 本项服务不可指定手术专家、住院床位级别，本项服务不包含门诊手术。
- 6) 如您要求手术排期紧张，服务商可为您调剂至同级别医院提供该服务。

- 7) 您手术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。
- 8) 您要求手术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手术的医院;
 - c. 要求手术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。
- 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手术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无法进行, 相应责任将由您自行承担。

5.6. 专家会诊协调(全球医院网络)

【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, 而您可能认为诊断不明确、治疗方案不理想时, 服务商健康专员将在医疗机构列表中, 为您协调现有诊断和治疗方案的确认或完善。

【服务流程】

- 1) 您本人致电服务专线进行预约, 提出专家会诊协调服务需求。
- 2) 服务商健康专员将和您沟通, 确认您的基本信息和身份, 核实您所申请的疾病是否在服务范围内。
- 3) 在服务范围确认无误后, 服务商将甄选 2-3 家医疗机构供您选择。同时, 请您签署《全球会诊协调服务责任免除声明书》。
- 4) 服务商将您所提供的所有疾病信息进行整理及翻译, 并发送至您选定的医疗机构。
- 5) 服务商获得您的完整疾病信息资料且诊疗机构被选定之日起 10 个工作日, 您将收到全球会诊报告。
- 6) 如您需要可来电申请报告解读, 服务商健康专家将为您进行全球专家会诊意见书的解读。
- 7) 服务完成后, 服务商将对本次服务进行满意度回访。

【注意事项】

- 1) 申请专家会诊时, 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历或诊断报告, 以使服务商健康专员及时判断该疾病是否在专家会诊服务范围内。
- 2) 当确定您罹患指定疾病在全球会诊服务范围内后, 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, 出入院小结, 检验报告、医学影像学报告(CT 或 MRI), 病理切片报告等)。
- 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) 全球专家会诊报告的出具时间为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。
- 5) 如在全球专家会诊协调服务过程中诊疗机构要求您补充相关医疗资料, 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, 但服务商将尽可能协调安排其它医疗机构完成该次会诊。

- 6) 医疗机构出具的全球会诊报告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) 全球会诊报告仅供您参考，不作为相关保险合同理赔依据，无法取代医学诊断或处方、或作为诊断及医疗的依据。
- 8) 您如需取消服务需在签署《全球会诊协调服务责任免除声明书》之前进行取消，如果签署之后进行取消视为服务已使用。

5.7. 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要就医时，服务商健康专员将在医疗机构列表中为您安排协调海外就医相关服务，如海外就医预约、医疗签证邀请函、就医协助、病例资料翻译、当地陪诊翻译、接送机等，为您提供贴心的一站式海外就医礼宾服务，使您可以安心顺畅地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) 您本人需至少提前 2 个月拨打服务专线，提出海外就医协调服务的需求。
- 2) 服务商健康专员将在 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，服务商健康专员将跟进填写个人信息资料，并请您同步签署《大都会人寿海外就医协调服务责任免除声明书》及《接受海外就医协调服务的声明及确认》。
- 3) 您将相关病历资料提交服务商，服务商根据资料推荐 2-3 家合适的海外医院，供您进行选择。
- 4) 服务商根据您的选择，进行病历收集、整理、翻译并在 3 个工作日内寄往选定的海外医院。
- 5) 您需要签署《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》，签署后 10 个工作日内为您预约就医医院，确认就诊时间。
- 6) 确认就诊时间后的 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 16 小时海外医疗翻译，8 小时生活翻译服务，超出免费时长产生的费用，需您自费支付，如有需要，请您与服务商沟通咨询。
- 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您自行承担的费用。
- 13) 服务商专线客服致电您，进行满意度回访。
- 14) 服务完成后，服务商将对本次服务进行满意度回访。

【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历或诊断报告，以使服务商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，出入院小结，检验报告、医学影像学报告（CT 或 MRI），病理切片报告等）。
- 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) 医院陪同及生活翻译时间的计算方法是：从服务商当地客服人员面见您或您的陪同人员开始计时，直到客服人员离开您或您的陪同人员为止，不足一个小时的按照一个小时计算。超过时限将由您或您的陪同人员自行与服务商商议并当场结算。
- 5) 如果您病情需要，服务商可以协助您和您的陪同人员申请签证延期，签证延期是否能够获得批准的决定权在当地政府的有关官员，我司及服务商不能做任何承诺，此项延期签证费用由您或您的陪同人员自行与服务商商议并结算。
- 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、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和您的陪同人员自行承担责任，我司及服务商免责。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) 您与服务商确认启动服务后，不得取消。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，计入服务次数。
- 9) 您和您的陪同人员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，医院有权拒绝您的治疗，您或您的陪同人员的行为触犯当地医院规章制度及当地法律的，将由您或您的陪同人员自行承担相应责任，我司及服务商免责。
- 10) 当医疗机构被选定，具体诊疗结果由该医疗机构负责，服务商免责。
- 11) 就医结束后，服务商健康专员将致电您进行健康随访及指导。

5.8. 专业康复护理指导

【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时，根据您的病情需要，服务商将在服务覆盖城市内（附件二）为您安排护理康复指导服务。专业的护理人员将根据您的身体情况为您本人及家属进行护理指导以利于您的康复。如鼻饲、喂食、床上翻身、肌肉按摩、口腔护理、尿管留置处理、温水擦浴等基础护理指导。

【服务流程】

- 1) 您本人拨打专线服务进行预约，提出专业康复护理指导服务的需求。
- 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) 您将需提供的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) 服务范围确认无误后，服务商受理您的服务。由服务商主管护师致电您，收集护理指导服务所需的相关医疗资料，并对您的健康状况做出评估。根据评估信息，在3个工作日内，制作康复护理指导方案。
- 5) 服务商在与您确定护理指导方案后，除您特殊约定要求外，一般在7个工作日内，派遣1位护理人员上门提供护理指导服务。
- 6) 服务商护理人员按照护理服务方案为您提供60分钟护理指导服务。
- 7) 上门护理指导服务结束后的2周内，您可致电服务商，由专业护师为您提供电话形式的康复护理指导服务。
- 8) 服务商主管护师致电您，进行满意度回访。
- 9) 服务完成后，服务商将对本次服务进行满意度回访。

【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、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) 您应配合提供相关医疗资料给服务商以便进行初步护理评估，包括但不限于最近一次的住院记录、门诊记录等。
- 4) 考虑到医疗护理的特殊性，服务商专业护理人员上门时，将向您提供相关资质证明，并验证身份，在您同步签署《居家护理服务风险告知书》后方可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。
- 5) 您申请上门护理康复指导服务后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。
- 6) 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。
- 7) 电话康复护理指导的服务时间为每天 09:00-18:00。

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 保险合同中止，失效，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《守护一生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《守护一生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。

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 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。

中美联泰大都会人寿保险有限公司

附件一：

医疗机构列表

- 专家或特需门诊预约协调、陪诊服务、住院预约协调、手术预约协调、专家会诊协调、海外就医协调专用

请登录服务商网站：<https://vhealthplus.valurise.com/client/metlife/hospital.html>

在页面下方选择对应的服务项列表进行查询

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。

附件二：

专业康复指导服务覆盖城市

注：以下城市列表以实际服务时提供的为准，服务商可以根据实际情况进行调整，仅供您申请服务项目时参考

北京市	上海市	重庆市	广州市
深圳市	东莞市	佛山市	沈阳市
营口市	大连市	南京市	苏州市
南通市	常州市	无锡市	徐州市
杭州市	绍兴市	金华市	嘉兴市
宁波市	温州市	成都市	武汉市
福州市	天津市		