

健康管理服务手册

【东吴盛朗康宁（2024 版）重大疾病保险】

尊敬的客户您好：

感谢您选择东吴人寿，为提升客户服务体验，我们委托第三方服务供应商提供本服务手册约定的相关健康管理服务，以下是这些服务权益的重要说明和内容介绍。

一、健康管理服务重要说明

二、健康管理服务内容介绍

（一）家庭医生

（二）门诊绿通

（三）住院加急

（四）检查加急

（五）住院护工

（六）上门护理/居家护工

一、健康管理服务重要说明

（一）本手册内提供的服务仅限服务权益人本人（即保单被保险人）使用，不得转让。否则，东吴人寿有权立即终止提供服务且保留追究法律责任的权利。

（二）本服务手册中约定的服务权益均由东吴人寿委托的第三方服务供应商向服务权益人提供。

（三）在保单合同前五个保单年度内且本合同有效，东吴人寿向服务权益人提供健康管理服务。

（四）东吴人寿将根据服务权益人的就医需求，向服务权益人提供家庭医生、门诊绿通、住院护工等服务，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。

（五）本服务手册约定的服务所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生信息）仅供参考且不应被依赖。服务权益人本人有权自主自愿选择，且拥有最终决定权。东吴人寿不承担由于服务权益人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。

（六）东吴人寿对医疗机构及其医生提供的医疗服务的内容、过程及结果不承担法律责任；若服务权益人因医疗机构及其医生提供的任何服务产生纠纷，本公司不负法律责任。

（七）随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，东吴人寿提供的健康管理服务内容可能发生变化或服务停止，届时东吴人寿会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时

调整健康管理服务手册，及时告知客户并按照调整后的服务手册提供服务。

（八）本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。

（九）服务权益人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的挂号费、诊疗费、检查费等一切医疗费用均由其本人自行承担和支付。

（十）服务权益人在使用本服务手册内提供的服务过程中存在意见或申请投诉，敬请拨打东吴人寿客服热线 95354。

二、健康管理服务内容介绍

（一）家庭医生

客户可以通过东吴人寿微服务申请服务，由第三方服务供应商组建家庭医生微信服务群，群内绑定 1 名家庭医生、1 名值班医生和 2 名医生助理。当客户有健康需求时，由拥有丰富临床工作经验的家庭医生或值班医生为客户提供在线问题解答及专业医疗服务。

【服务概览】

1. 线上问诊服务（图文及视频问诊）
2. 复诊开方及送药到家
3. 体检报告解读及个性化体检方案建议
4. 健康评估
5. 用药及就医指导
6. 建立动态健康档案
7. 全年龄段健康随访
8. 个性化健康管理（三选一）

【相关说明】

- ◆家庭医生项目中的主权益人（也可称主动管理成员，下同），指获得家庭医生服务权益的被保险人本人或被保险人指定的直系亲属。
- ◆主权益人可享受家庭医生团队在群内建立专属健康档案、提供健康评估、体检报告解读、用药指导等健康管理等服务。
- ◆除主权益人之外，家庭医生团队将会对群内其他家庭成员（最高不超过7人）提供权益内共享的线上问诊、健康咨询、健康科普或必要的复诊开方服务。

1. 线上问诊服务（图文及视频问诊）

【服务内容】

为客户建立专属家庭医生微信服务群，群内绑定1名家庭医生、1名值班医生和2名医生助理，当客户有健康需求时，由拥

有丰富临床工作经验的家庭医生或值班医生通过图文、视频等形式，为客户提供在线问题解答及专业医疗服务。

【服务时效】

全年不间断，7×24 小时人工值守，客户可在群内发起咨询或使用套餐内服务项目，家庭医生团队在服务群内平均 5 分钟内响应；专属家庭医生咨询时间为每日 8:30-17:30，其它时间段客户咨询由值班医生进行响应，每日 22:30-次日 8:30 期间如遇紧急情况可随时拨打值班医生电话 400-919-8282 以获得及时的急病建议。

【注意事项】

- (1)限主权益人本人及最多 7 位直系亲属共同进群使用，群内图文问诊及视频问诊服务不限使用次数，可全家共享。
- (2)家庭医生不提供涉及急诊、精神类、心理类、整形美容类的咨询服务。
- (3)家庭医生通过线上提供的咨询建议仅供参考，无法代替线下实体医疗机构诊疗行为，最终应以线下实体医院医生诊断为准。如您的身体出现严重不适症状，请及时至医院就医。

2. 复诊开方及送药到家

【服务内容】

由专属家庭医生通过指定互联网医院在线复诊，开具电子处方，支持客户线上购买相关药品；或针对客户健康咨询，提供首诊 OTC 药品的用药建议及用药指导。

【服务时效】

全年不间断，7×24 小时人工值守，客户可在群内发起复诊开方服务，或请医生团队提供用药建议及指导，家庭医生团队在服务群内平均 5 分钟内响应；专属家庭医生咨询时间为每日 8:30-17:30，其它时间段客户咨询由值班医生进行响应。

【注意事项】

- (1) 根据互联网诊疗规定，首诊不予开具处方药品，仅可提供用药建议。
- (2) 如客户需开具处方药品，需提供 6 个月内线下实体医院处方凭证等材料。
- (3) 请如实提供线下医院诊断记录或处方凭证供专属家庭医生查阅，如因线下就医凭证不实而导致的处方安全问题，家庭医生团队不承担任何责任。
- (4) 药品费用和物流费用需客户自行承担。
- (5) 药房审核订单后安排药品配送，全国范围内可送药上门，配送时效平均 3 天左右，支持线上物流查询。

3. 体检报告解读及个性化体检方案建议

【服务内容】

可预约通过图文、电话、视频等形式为客户提供体检报告解读，根据客户历年体检报告进行数据对比，针对异常结果、重点指标、复检项目、注意事项等进行提醒，并将解读结论为客户形成 PDF 文档供留存。

如客户需要根据自身情况制定体检方案，则根据客户健康档案，以健康指标分析和《健康体检基本项目》为依据，充分考虑客户的意向体检项目，针对性地提出必查项目，筛减非必查项目，通过体检筛查在早期发现亚健康状态和潜在疾病，为及早介入调整和治疗提供参考。

4. 健康评估

【服务内容】

邀请客户填写健康问卷，与客户预约视频或图文形式沟通，收集客户健康指标，根据客户情况给出评估意见，进行健康风险预警或提供健康建议，并形成书面报告供客户留存。

5. 用药及就医指导

【服务内容】

用药指导：针对客户的疾病情况，提供包括用药建议、服用指导、就医建议、饮食禁忌、服药后健康监测等，通过图文或视频的形式提供针对性的指导服务。

就医指导：针对客户因病情复杂等原因不确定如何就医的情况，由家庭医生分析病情资料，介绍权威医院专科信息，告知就诊注意事项，密切跟踪客户就诊情况，并积极解答客户就诊中与就诊后关于检查结果或治疗方案的疑问。

【服务时效】

同日常问诊服务的服务时效。

6. 建立动态健康档案

【服务内容】

由专属家庭医生团队根据客户日常问诊、体检结果、就医记录、用药记录、问诊随访、生活习惯、疾病史既往史等，建立电子健康档案，实现数据动态更新。

【服务时效】

全年不间断，专属家庭医生团队会根据每次客户主动问诊、或由家庭医生团队主动进行的健康评估结果，动态更新健康档案，为客户主动记录数据变化，基于健康档案提供动态的健康跟进服务。

【注意事项】

- (1) 健康档案数据只用于辅助专属家庭医生对客户进行健康管理服务，该数据仅授权为客户提供服务的服务平台（含专属家庭医生、健康管家等服务人员）在有效服务期限内调阅查询，本公司及合作的第三方服务平台将严格遵守国家信息安全规定及个人隐私保密制度。
- (2) 健康档案将由家庭医生团队为主权益人主动建立并持续追踪，家庭医生团队在其他家庭成员问诊后，会为其建立对应的健康档案，但不针对非主权益人提供健康档案追踪服务。

7. 全年龄段健康随访

(1) 健康关怀

【服务内容】

每月 1 次定期健康关怀，由专属家庭医生团队主动询问主动管理成员的健康状态，利用健康评估系统，定期评估后更新在健康档案中，为客户动态监测健康指标变化，帮助客户了解自己的身体状况，规避疾病诱因，减少疾病发生。

(2) 问诊随访

【服务内容】

服务期间内如遇客户主动问诊，7 天内需根据疾病情况进行 1 次主动随访，按疾病变化情况提供建议。

(3) 用药跟随

【服务内容】

服务期间内如遇客户有疾病/慢病用药需求，每周进行用药提醒及用药跟随，按需为客户提供续方及送药到家服务。

(4) 健康科普

【服务内容】

服务期间内定期提供健康资讯，针对季节性流行病/常见病/重大疾病等进行预防科普，通过公众号文章形式发送至服务群内。

8. 个性化健康管理（三选一）

【服务内容】

为群内主权益人提供体重管理、饮食管理或慢病管理三选一的全年度健康管理方案。基于客户选择的服务项目及客户的健康情况，量身定制个性化健康管理方案，方案中包含饮食指导、运动指导、慢病用药建议、生活方式指导及定期健康跟踪服务，旨在通过定期的主动追踪及督促，动态改善主权益人的健康状态。

【服务时效】

全年不间断，专属家庭医生团队在对主权益人完成管理方案制定及健康评估后，对主权益人设定每月追踪的计划，在计划内每月定期主动进行健康方案督促及回访。

【注意事项】

- (1) 因慢性病病程较长、进展缓慢，并且难以根治，如糖尿病、高血压、冠心病等。对于慢病患者，需要长期的治疗和护理，以控制病情并提高生活质量。服务期间，对于慢性病病人需要遵医嘱服药的同时，按照家庭医生提供的健康管理方案，逐步改善。
- (2) 三选一之后年度内不支持主权益人变更管理方案，但家庭医生团队会针对主权益人已选择的管理方案进行动态跟踪及调整。

【服务流程】

- (1) 主权益人在微信群内选择个性化健康管理方案。
- (2) 家庭医生为主权益人进行健康评估，了解主权益人家族史、既往史及目前健康状况，健康管理需求及目标，联合专科医

生、营养师、健康管理师等团队，为主权益人出具全年度管理方案，针对方案进行讲解及沟通。

(3) 在与主权益人确认管理方案后，家庭医生团队每月定期与主权益人进行回访跟踪，督促主权益人执行健康管理方案。

(4) 全年度管理方案完成，为客户出具年度健康报告。

(二) 门诊绿通

【服务内容】

根据客户需求，提供副主任及以上级别专家门诊预约服务，客户可以在就医网络列表内指定医院，指定科室，但不可指定医生。

【启动条件】

保单生效且过等待期，二级及以上公立医院首次确诊保险条款约定的重大疾病。

【服务次数】

服务有效期内，1次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

(1) 客户可以通过东吴人寿微服务申请服务，提交身份证件影像件、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、影像报告与检验报告等可证明被保险人首次确诊保险条款约定的重大疾病的相

关材料。

- (2) 提交申请后，健康管理师 1 个工作日内响应，审核客户提交的资料，审核通过后健康管理师联系客户，确认客户需求，协助客户精确分诊。
- (3) 确认需求后，健康管理师启动门诊预约，预约成功后通知客户时间、地点及注意事项。

【服务说明】

- (1) 服务安排确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认需要安排门诊预约服务），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；服务安排确认后，服务不可取消。
- (2) 部分医院在协调门诊预约服务时，需要客户按医院挂号流程要求，提供相关证件原件、医院就诊卡、挂号预约账号等，如因不配合提供相关证件导致服务无法协调，服务供应商不承担任何责任。
- (3) 若已成功预约的医生临时停诊、出差、出国等特殊情况，服务供应商将重新启动预约流程，尽快为服务对象预约其他对症医生，具体以实际预约到为准。
- (4) 门诊预约已经成功，但因客户原因未就诊或取消，视为权益已经使用。
- (5) 若已成功预约的医生临时停诊、出差、出国等特殊情况，由此导致的服务时效延长，服务供应商免责。
- (6) 该服务不适用于急诊、产检、分娩、质子重离子治疗、生殖科、重症医疗学科及医技科，如超声诊断、影像等的预约。

- (7) 服务供应商无法干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，对于医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任。
- (8) 服务过程中产生的医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费、护理费等），需由客户自行支付。
- (9) 本服务资格不代表理赔审核结论，任何保险理赔结果均以理赔审核结果为准。

（三）住院加急

【服务内容】

客户拟在就医网络列表内的医疗机构进行住院治疗，且已经获得住院许可的前提下，安排指定医院的住院加急，为客户提早办理入院手续，使客户能尽早住院、缩短入院等待时间

【启动条件】

保单生效且过等待期，二级及以上公立医院首次确诊保险条款约定的重大疾病。

【服务次数】

服务有效期内，1次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

- (1) 客户可以通过东吴人寿微服务申请服务，提交身份证件影像件、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、影像报告与检验报

告等可证明被保险人首次确诊保险条款约定的重大疾病的相关材料及本次住院的住院通知单。

- (2) 提交申请后，健康管理师 1 个工作日内响应，审核客户提交的资料，审核通过后，健康管理师联系客户进一步确认客户需求。
- (3) 需求确认后，健康管理师启动住院加急/手术安排服务。
- (4) 医院通知客户入院时间，客户按医院要求完成住院前流程，在指定时间到住院部办理入院手续。

【服务说明】

- (1) 服务安排确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认需要安排住院加急服务），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；服务安排确认后，服务不可取消，因服务对象自身原因取消已安排的服务时，视为该次服务已被使用。
- (2) 申请本服务的前提是已获得住院通知单，申请时客户必须提供住院通知单及病历资料。
- (3) 若遇开单或手术医生临时出差、出国等特殊情况，可能导致服务时效延长。
- (4) 服务供应商无法干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，对于医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任。
- (5) 服务过程中产生的医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费、护理费等），需由客户自行支付。
- (6) 该服务不适用于急诊、产检、分娩、质子重离子治疗、生殖科、重症医疗学科及医技科，如超声诊断、影像等的预约。

(7) 本服务资格不代表理赔审核结论，任何保险理赔结果均以理赔审核结果为准。

（四）检查加急

【服务内容】

为已开具检查单但检查等待时间过长的客户，提供检查加急服务，检查项目范围包括 B 超、彩超、CT、核磁、超声心动、胃镜、肠镜。

【启动条件】

保单生效且过等待期，二级及以上公立医院首次确诊保险条款约定的重大疾病。

【服务次数】

服务有效期内，1 次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

- (1) 客户可以通过东吴人寿微服务申请服务，提交身份证件影像件、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、影像报告与检验报告等可证明被保险人首次确诊保险条款约定的重大疾病的相关材料。
- (2) 提交申请后，健康管理师 1 个工作日内响应，审核客户提交的资料，审核通过后，健康管理师联系客户进一步确认客户

的需求。

- (3) 确认需求后，健康管理师启动检查加快服务安排。
- (4) 服务安排成功后通知客户检查加快预约结果，客户在指定时间到医院完成检查。

【服务说明】

- (1) 服务安排确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认需要安排检查加急服务），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；服务安排确认后，服务不可取消，因服务对象自身原因取消已安排的服务时，视为该次服务已被使用。
- (2) 检查当天，由于患者个人原因未能按照约定时间进行检查，视为该服务已使用。
- (3) 服务过程中产生的医疗费用或检查费用（如耗材费、药费、检查费、护理费等），需由客户自行支付。
- (4) 服务供应商无法干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，对于医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任；
- (5) 本服务资格不代表理赔审核结论，任何保险理赔结果均以理赔审核结果为准。

（五）住院护工

【服务内容】

客户在住院护工服务医院网络住院时，为客户安排住院期间专属护工，提供饮食照护、排泄照护、生活技能照护、休憩照护、用药照护、舒适照护、安全照护、个人卫生照护、环境卫生照护、

物品与用具清洁、生命体征观察、一般情况观察、心理关怀等，住院护工服务提供时长不超过 5 天 4 夜。

【启动条件】

保单生效且过等待期，二级及以上公立医院首次确诊保险条款约定的重大疾病。

【服务次数】

服务有效期内，1 次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

- (1) 客户可以通过东吴人寿微服务申请服务，提交身份证件影像件、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、影像报告与检验报告等可证明被保险人首次确诊保险条款约定的重大疾病的相关材料。
- (2) 提交申请后，健康管理师 1 个工作日内响应，审核客户提交的资料，审核通过后，健康管理师联系客户进一步确认客户的需求。
- (3) 需求确认后，为客户协调安排住院期间专属护工。
- (4) 护工按预约时间及地点提供住院护工服务。

【服务说明】

- (1) 本服务的服务范围仅限住院护工服务医院网络内。
- (2) 客户需提前 2 个工作日申请服务。

- (3) 住院护工服务提供时长不超过 5 天 4 夜，且只能一次性申请和使用。
- (4) 5 天 4 夜是指以自然日为基础的 5 个白天 4 个夜晚，不足 1 个白天/夜晚以 1 个白天/夜晚计。
- (5) 如需变更已约定的服务时间或服务内容，需提前 1 个工作日提出。

（六）上门护理/居家护工（二选一）

【服务内容】

- (1) 上门护理：在上门护理服务覆盖城市，根据客户需求，提供专业护士提供上门护理服务，单次限额人民币 400 元。
- (2) 居家护工：在上门照护服务覆盖城市，根据客户需求，提供上门照护服务，单次限 2 小时。

【启动条件】

保单生效且过等待期，二级及以上公立医院首次确诊保险条款约定的重大疾病。

【服务次数】

服务有效期内，3 次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，被保险人拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

【服务流程】

- (1) 客户可以通过东吴人寿微服务申请服务，提交身份证件影像

件、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、影像报告与检验报告等可证明被保险人首次确诊保险条款约定的重大疾病的相关材料。

- (2) 客户根据自己的需求选择服务并填写申请。
- (3) 提交申请后，健康管理师 1 个工作日内响应，审核客户提交的资料，审核通过后，健康管理师联系客户进一步确认客户的需求。
- (4) 为客户预约专业护士/护工进行上门服务，预约成功后，健康管理师将及时通知客户。
- (5) 护士/护工上门前将电话联系客户确认时间、地点和服务内容。

【服务说明】

- (1) 上门护理和居家护工 3 次/年（二选一），指两项服务可任意选择，年度内总次数不得超过 3 次。
- (2) 客户需提前 2 个工作日申请服务。
- (3) 订单取消需提前 1 个工作日，离预约上门时间 1 个工作日内取消，则视为权益已经使用。
- (4) 因客户原因导致服务时间超出服务时长，每 20 分钟加收 40 元。
- (5) 若上门护理/居家护工不超过约定次数或限额，则无需支付任何费用；如约定次数使用完毕后或超出限额，客户需另外自行支付护理费用。
- (6) 客户申请上门服务项目后，服务人员会与客户确认家中申请服务必须的耗材是否齐全；若客户没有相关耗材，需要护士

携带耗材上门，必须在服务申请时提出需求，服务人员会告知客户耗材费用，耗材费用包含在 400 元限额内，如上门服务费加耗材费用合计超过限额，需要客户提前支付超过限额部分才能预约；如上门服务费加耗材费用合计不超过限额，则不需要客户额外付费。

(7) 本协议承诺的服务范围限于城市清单中的城市市区，不包含乡、镇、村等偏远地区。