

# 健康管理服务手册

【东吴悦安星少儿特定疾病医疗保险】

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) 儿童脊柱侧弯评估

(二) 儿童骨龄评估

(三) 儿童直通陆道培

(四) 儿童心理咨询

(五) 三甲医生点诊

## 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）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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

(七) 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。

(八) 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。

(九) 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) 儿童脊柱侧弯评估**

#### **【服务内容】**

由专业肌骨康复专家通过远程视频的方式，为被保险人提供脊柱侧弯评估，提供评估报告，根据评估报告为下一步干预方案提供指导，包括健康教育视频及康复服务协调等服务。

#### **【适用人群】**

有效保单的被保险人（5 周岁-17 周岁），具体要求详见官网健康服务手册。

#### **【服务次数】**

服务有效期内，1 次/保单年度。

#### **【服务有效期】**

保单生效且过犹豫期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

## 【服务流程】

1. 客户通过东吴人寿微服务按页面提示填写信息，提交服务申请；
2. 提交申请后，扫描页面显示的二维码添加健康管理师微信；健康管理师 1 个工作日内响应，审核客户提交的资料，了解期望进行视频评估的时间段；
3. 确认需求后，服务人员协调肌骨/运动康复专家时间，进行视频评估预约，可安排 2~5 个工作日内评估服务；
4. 预约成功后，服务人员通知客户确定的视频评估时间，同时生成线上视频链接，通过微信发送给客户，并发送视频评估时的注意事项；
5. 客户和专家在约定时间点击链接进入线上会议，接受专家的评估、建议和指导，服务时间不低于 15 分钟；
6. 评估完成后 1 个工作日内出具评估报告；
7. 根据评估报告为下一步干预方案提供指导：
  - (1) 针对基本正常或轻度异常的儿童：提供脊柱侧弯预防及脊柱操健康教育视频，帮助正常儿童预防脊柱侧弯，帮助轻度异常儿童延缓进展；
  - (2) 针对脊柱侧弯需要康复的儿童：协助预约专属康复网络内的脊柱侧弯康复服务；
  - (3) 针对严重侧弯需要支具的儿童：协调专业支具定制资源，提供优惠折扣权益。

## 【服务说明】

1. 预约成功后，若需要更改视频咨询的时间，需要提前 1 个工作日提出；预约成功后，未按预约时间未进入咨询链接，导致无法提供服务的，视为服务权益已使用；
2. 评估过程及评估报告中涉及任何的健康信息仅供参考，不作为医学诊断的依据。

## **（二）儿童骨龄评估**

### **【服务内容】**

通过手骨片的拍摄为儿童客户提供骨龄检测，出具儿童生长发育智能报告。并提供儿童骨龄检测报告解读。

### **【适用人群】**

有效保单的被保险人（5 周岁-17 周岁），具体要求详见官网健康服务手册。

### **【服务次数】**

服务有效期内，提供 1 次服务。

### **【服务有效期】**

保单生效且过犹豫期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

### **【服务流程】**

1. 客户通过东吴人寿微服务按页面提示填写基本信息并选择门诊和预约时间，点击“提交”即可。客户应提前 3 天预约服

- 务，预约就诊日期为周末或节假日的需要提前 1 周提交预约。
2. 预约结果以及预约时间、地点会以短信方式通知客户。
  3. 客户按预约时间前往预约诊所接受拍片、检查等服务。
  4. 完成拍片后 5 个工作日内出具报告。客户用手机号登录，点击“申请保单权益服务”-“个人中心”-“报告查询”-“查询报告”即可查询报告。
  5. 点击“报告查询”-“预约报告解读”，扫描页面显示的二维码添加健康管理师微信，健康管理师了解客户期望进行骨龄报告解读的时间段，确认需求后，健康管理师协调医生，进行骨龄报告解读预约。
  6. 预约成功后，健康管理师通知客户确定的骨龄报告解读时间，同时生成线上视频链接，通过微信发送给客户。
  7. 客户和医生在约定时间点击链接进入线上会议接受骨龄报告解读服务。

### **【服务说明】**

1. 现有的医疗技术手段，对于儿童内分泌疾病的筛查仍具有局限性和时效性。本评估报告的预警提示请您关注；未出现预警提示不代表没有潜在疾病风险，如有疾病症状出现，请立即就医。
2. 本报告为根据收到的影像图片及数据所生成的技术报告，非医疗诊断报告，数据仅供参考。
3. 本报告基于现有的大数据信息及人工智能算法进行处理和分

析，由于信息更新和分析算法优化产生的信息偏差，一峰不承担责任。

4. 服务供应商对本报告内容以及收到的个人信息保密，除为履行服务目的外，未经允许不会对外披露。
5. 若客户因特殊情况无法按时到诊所进行骨龄检查，需要最晚提前一天取消预约单，就诊当天无法取消。注：已经预约的订单，客户用手机号登录，点击“申请保单权益服务”-“骨龄检查”-“取消预约”即可取消订单。

### **(三) 儿童直通陆道培**

#### **1. MDT**

##### **【服务内容】**

针对病情复杂需要多学科专家会诊的患儿，提供多学科会诊安排。

##### **【适用人群】**

有效保单的被保险人（0 周岁-17 周岁），具体要求详见官网健康服务手册。

##### **【启动条件】**

保单生效且过等待期，在二级及以上公立医院诊断为血液系统恶性肿瘤。

##### **【服务次数】**

服务有效期内，每年提供 1 次服务。

### 【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，被保险人始终拥有该项权益服务，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血液系统恶性肿瘤的相关材料；
- (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，进一步确认客户需求，协助客户收集病历资料。
- (3) 病历资料收集齐全后，根据客户病情需求为客户匹配 2 名或 2 名以上副主任医师或主任医师职称的专家团队进行多学科会诊；并在病历资料齐全后的 3 个工作日内完成视频会诊，会诊完成后 2 个工作日内出具专家会诊报告。

### 【服务说明】

- (1) 此服务仅为咨询服务，而非诊疗服务，提供的建议仅供参考，不能代表医学诊断或处方；
- (2) 如果专家评估认为需要客户寄送胶片或其他病历资料，我们会和您协商，您确认寄送的情况下，需要您自行承担来回的快递费用；

(3) 预约成功后，若需要更改视频咨询的时间，需要提前 1 个工作日提出；预约成功后，未按预约时间未进入咨询链接，导致无法提供服务的，视为服务权益已使用。

## 2. 专家门诊预约

### 【服务内容】

针对罹患血液系统恶性肿瘤的患者，提供陆道培医院专家门诊预约服务，为客户提供顶级医疗资源的就医通道。

### 【适用人群】

有效保单的被保险人（0 周岁-17 周岁），具体要求详见官网健康服务手册。

### 【启动条件】

保单生效且过等待期，在二级及以上公立医院诊断为血液系统恶性肿瘤。

### 【服务次数】

服务有效期内，每年提供 1 次服务。

### 【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，被保险人始终拥有该项权益服务，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血液系统恶性肿瘤的相关材料；

- (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。
- (4) 客户按预约时间前往医院就诊。

#### **【服务说明】**

- (1) 预约成功前（通过微信、邮件、短信等书面形式通知门诊预约成功），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；预约成功后，服务不可取消；
- (2) 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；
- (3) 若已成功预约的医生临时停诊、出差、出国等特殊状况，服务供应商将尽快为服务对象预约其他对症医生，由此导致的服务时效延长，服务供应商免责；
- (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) 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。

### 3. 住院加急/手术安排

#### 【服务内容】

针对罹患血液系统恶性肿瘤的患者，经陆道培医院专家诊断评估需要入院或手术的，为客户提供住院加急/手术安排，缩短客户等待时间，加快治疗进度。

#### 【适用人群】

有效保单的被保险人（0 周岁-17 周岁），具体要求详见官网健康服务手册。

#### 【启动条件】

保单生效且过等待期，在二级及以上公立医院诊断为血液系统恶性肿瘤。

#### 【服务次数】

服务有效期内，每年提供 1 次服务。

#### 【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，被保险人始终拥有该项权益服务，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血液系统恶性肿瘤的相关材料；

- (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，进一步确认客户需求；
- (3) 确认需求后，健康管理师启动住院加急/手术安排；
- (4) 未办理住院凭证的客户，经陆道培医院医生判断需要住院/手术的，自需求确定之日起，协助被保险人在 3 个工作日内完成住院凭证的办理；对于已办理住院凭证的，自需求确定之日起，协助被保险人在 7 个工作日内办完住院手续。
- (5) 医院通知客户入院时间，客户按规定时间前往医院，如为异地就医可提前将机票/火车票信息发给健康管理师，健康管理师可为客户安排从机场/火车站至医院的接机服务，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) 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；

- (3) 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；
- (4) 该服务不适用于急诊科、质子重离子治疗、重症医疗学科及医技科技，如超声诊断、影像等；
- (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；

#### **（四）儿童心理咨询**

##### **【服务内容】**

整合全国精神专科领域 TOP 前 10 的上海市精神卫生中心、首都医科大学附属北京安定医院；杭州市第七人民医院、天津安定医院内的主治及以上在职医生以电话咨询形式为客户提供 1 对 1 的心理健康咨询服务。

##### **【适用人群】**

有效保单的被保险人（5 周岁-17 周岁），具体要求详见官网健康服务手册。

##### **【服务次数】**

服务有效期内，每年提供 1 次服务。

##### **【服务有效期】**

保单生效且过犹豫期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

### 【服务流程】

1. 客户通过东吴人寿微服务按页面提示填写信息，提交服务申请；
2. 提交申请后，扫描页面显示的二维码添加健康管理师微信；健康管理师 1 个工作日内响应，审核客户权益，了解客户的心理咨询需求，并向客户收集必要的信息；
3. 为客户匹配并预约合适的心理咨询咨询，预约成功后通知客户；
4. 心理咨询专家通过电话联系客户，为客户提供心理咨询服务。

### 【服务说明】

1. 预约成功后，若需要更改心理咨询的时间，需要提前 1 个工作日提出；预约成功后，心理咨询专家在回电时段内致电客户三次、但客户均未接起，导致无法提供服务的，视为服务权益已使用；
2. 评估过程及评估报告中涉及任何的健康信息仅供参考，不作为医学诊断的依据。

### （五）三甲医生点诊

#### 【服务内容】

优选三甲医院的副主任及以上医生，覆盖各类专科科室，客户可以根据自已的需求在医生列表内选择合适的专家预约，在线进行视频咨询。

#### 【适用人群】

有效保单的被保险人（0 周岁-17 周岁），具体要求详见官网健康服务手册。

### 【服务次数】

服务有效期内，每年提供 1 次服务。

### 【服务有效期】

保单生效且过犹豫期之日起，在保单有效的前提下，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

### 【服务流程】

1. 客户通过东吴人寿微服务进入服务预约页面；
2. 客户在医生列表中根据自己的需求选择想要咨询的医生，点击进入医生主页，点击立即预约；
3. 进入预约页面，填写咨询人相关信息及疾病资料，选择视频咨询的时间，完成预约；
4. 客户在预约时间进入诊室，进行专家视频咨询。
5. 服务完成，对专家服务进行评价。

### 【服务说明】

1. 此服务仅为咨询服务，而非诊疗服务，提供的建议仅供参考，不能代表医学诊断或处方；
2. 若已成功预约的医生临时出差、急诊、手术等特殊情况下，可能导致预约的医生无法服务，服务供应商将尽快为服务对象预约其他对症医生；
3. 预约后不支持客户修改预约时间，如需取消客户需要提前 4 小时取消订单。4 小时内，无法取消，视同完成本次服务。

