

健康管理服务手册

【东吴健康宝医疗保险 B 款】

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）电话医生

（二）门诊绿通

（三）住院加急

（四）慢病管理

（五）肿瘤筛查

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，向服务权益人提供电话医生、慢病管理、肿瘤筛查等服务，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、过程及结果均不承担法律责任；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，本公司不负任何法律责任。

（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，届时东吴人寿会与服务权益人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，及时告知服务权益人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。

（十）东吴人寿持有本服务手册的最终解释权、修改权。

二、健康管理服务内容介绍

（一）电话医生

【服务内容】

专业健康管理团队 7*24 小时以电话在线的方式为客户提供健康咨询服务，实时解答客户的健康及医疗问题。如日常健康咨询、疾病饮食调节、亚健康咨询、OTC 常用药品用药指导、重症专业分诊、术后康复知识等，给客户提供科学的医疗建议，帮助选择正确的就诊科室及医院。

【服务有效期】

保单生效犹豫期后，且在保险合同有效期内。

【服务标准】

全年不间断，7×24 小时人工值守。

【服务流程】

- （1）申请服务：客户通过“东吴人寿微服务”公众号；
- （2）服务使用：根据页面及语音提示连接电话医生进行专业医疗健康咨询。

【注意事项】

- (1) 医生建议仅供客户参考，不能替代线下医疗机构的诊疗；
- (2) 客户须配合提供相关病情资料及相关咨询的问题。

(二) 门诊绿通

【服务内容】

为客户提供全国公立三甲医院副主任及以上专家的门诊预约服务。根据客户的需求指定或推荐合适的医院和专家，快速安排就诊，建立高效就医路径。

【启动条件】

二级及以上公立医院初次诊断为恶性肿瘤。

【服务次数】

服务有效期内，1次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效犹豫期后，且在保险合同有效期内。

【服务流程】

- (1) 申请服务：客户通过“东吴人寿微服务”公众号服务；
- (2) 信息填写：根据提示填写期望门诊时间、省市名称、就诊医院、就诊科室等；并上传病历、检查单、化验单、病理报告、影像报告等材料；
- (3) 信息确认：专属客服人员1个工作日内响应，审核服务权益，审核通过后专属客服人员联系客户，确认客户详细需求，采集基本就医信息，协助精确分诊；

(4) 服务安排：确认需求后，在 3-7 个工作日内安排门诊预约服务；

(5) 服务通知：预约成功后，通知客户就医时间、就医地点及注意事项。

【注意事项】

(1) 预约服务安排确认前（以电话、短信等方式确认客户需求），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；

(2) 门诊预约服务过程中，部分医院需要客户按医院挂号流程要求，客户须配合提供相关的证件原件、就诊卡、医保卡等；

(3) 门诊预约成功后，不可取消或改期，客户因个人原因无法前往就诊或迟到 30 分钟（含）以上且未提前通知，视为权益已经使用；

(4) 同一身份证或医保卡取消或爽约 2 次，不再提供预约专家服务；

(5) 若已成功预约的专家出现临时停诊、出差、出国等特殊情
况，服务无法使用，将推荐同等级的其他专家；

(6) 本服务不适用于急诊、产检、整形美容、质子重离子治疗、生殖科、重症医疗学科、体检、医技（如超声、影像科等）等；

(7) 本服务可指定医院、可指定医生，不指定门诊类型（门诊类型包含普通门诊、专家门诊、专病门诊、特需门诊），口腔科普通门诊视为专家门诊；

(8) 本服务不干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程；

(9) 本服务不含其它任何费用，如挂号费及任何在院内因治疗、化验、检查、取药、快递等产生的费用，由客户承担；

(10) 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】

根据客户病情和需求及医院医生开具的住院通知单，协助安排住院加急，为客户提早办理入院手续，尽早住院、缩短入院等待时间。

【启动条件】

二级及以上公立医院初次诊断为恶性肿瘤。

【服务次数】

服务有效期内，1次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效犹豫期后，且在保险合同有效期内。

【服务流程】

- (1) 申请服务：客户通过“东吴人寿微服务”公众号；
- (2) 信息填写：根据页面提示填写期望就诊医院和就诊科室以及病情情况如发病时间、主要病症、治疗经过、目前状况等，并上传住院通知书；

(3) 信息确认：专属客服人员 1 个工作日内响应，审核服务权益（包括是否有入院通知单），审核通过后专属客服人员联系客户，确认客户需求；

(4) 服务安排：确认需求后，启动住院加急/手术安排服务，在 2 个工作日反馈协调结果；

(5) 服务通知：预约成功后，通知客户入院时间、就医地点、指定办理入院手续地点等相关细节。

【注意事项】

(1) 申请住院加急服务的前提是客户已获得住院开具的《入院通知单》；

(2) 服务安排确认前（以电话、短信等方式确认客服需求），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；

(3) 服务安排过程中，客户在医院就诊产生的费用，医事服务费（住院押金费）、治疗、化验、检查、取药、快递等，由客户承担；

(4) 服务安排确认后，服务不可取消，因客户自身原因取消已安排的服务时，视为该次服务已被使用；

(5) 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；

(6) 本服务不干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，客户入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，由客户自行协调解决；

(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）慢病管理

【服务内容】

在指定实体药房网点，购买药品、保健品、医疗器械等均可享受折上 9 折，特药、医保卡购药及部分特价商品除外。

【服务有效期】

保单生效犹豫期后，且在保险合同有效期内。

【服务流程】

- （1）申请服务：客户通过“东吴人寿微服务”公众号申请服务；
- （2）到店使用：用户可根据适用门店地址前往指定购药门店；
- （3）身份审核：用户对店员出示“线下购药 9 折权益”身份示意；
- （4）选择药品：用户根据自己的需求选购 9 折指定目录内药品（药品清单可咨询门店收银员）；
- （5）购买支付：用户在付款前出示线下购药 9 折权益“折扣码”，并在收银员扫码后跳转的付款页面使用微信支付进行付款。

【注意事项】

- （1）服务说明：本服务仅限服务网点内指定药房网点清单目录内药品使用；
- （2）权益失效：权益人退保或保单权益到期后自动失效。

（五）肿瘤筛查

【服务内容】

为客户提供肿瘤标志物筛查服务。

【服务次数】

服务有效期内，1次/保单年度。

【服务有效期】

保单生效犹豫期后，且在保险合同有效期内。

【服务流程】

- (1) 申请服务：客户通过“东吴人寿微服务”公众号申请服务；
- (2) 信息填写：根据页面提示填写期望就诊医院信息和意向时间；
- (3) 信息确认：专属客服人员1个工作日内响应，审核服务权益，审核通过后专属客服人员联系客户，确认客户需求；
- (4) 服务安排：确认需求后，在3个工作日内安排服务，通知客户检查时间、检查地点及注意事项。

【注意事项】

- (1) 申请服务需提前2个工作日，具体服务地点、服务时间及注意事项，请以健康管理师告知为准；
- (2) 服务启动后，不可取消或改期，服务权益人因个人原因无法前往检查，视为权益已经使用；
- (3) 该服务不含其它任何费用，如挂号费及任何在医疗机构因治疗、化验、检查、取药、快递等产生的费用，由服务权益人承担。