

健康管理服务手册

【鑫享护康年金保险】

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）服务概览

（二）服务说明

- 1. 急速门诊预约**
- 2. 检查项目加急**
- 3. 急速入院**
- 4. 门诊全流程陪诊**
- 5. 专车接送**
- 6. 指定医院名录**

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) 在保单有效期内且本合同有效,东吴人寿向服务权益人提供健康管理服务。

(四) 本产品标保计算规则为标保=年缴保费*缴费年限/10。

(五) 东吴人寿将根据服务权益人的健康管理需求,向服务权益人提供急速门诊预约、检查项目加急、急速入院、门诊全流程陪诊及专车接送等服务,不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。

(六) 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。

(七) 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。

(八) 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。

（九）本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。

（十）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。

（十一）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）服务概览

服务对象：起售金额标保 20 万元（应交总保费 200 万元）及以上的被保险人本人及其家庭成员（家庭成员具体指被保人本人、配偶、子女、父母及配偶父母）。

服务期间：在保单生效并过犹豫期后 20 年内。

服务内容汇总：

服务类型	服务内容	服务使用人
急速门诊预约	为客户提供苏州、上海两地指定医院的主任及以上专家的门诊预约服务。	被保险人本人及其家庭成员（被保人本人、配偶、子女、父母及配偶父母）
检查项目加急	为客户提供苏州、上海两地指定医院的检查项目加急服务。	
急速入院	为客户提供苏州、上海两地指定医院的加急入院及手术安排服务。	

门诊全流程陪诊	为客户提供门诊的全流程陪同就医服务。	
专车接送	为客户提供苏州、上海两地医院就医的专车接送服务。	

(二) 服务说明

1. 急速门诊预约

【服务内容】

为客户提供苏州、上海两地主任及以上专家的急速门诊预约服务。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。从诊前咨询、精准分诊、专家看诊预约、医嘱解读的全流程，为客户提供急速无障碍就医通道。

【服务次数】

标保等级 20 万至 50 万（不含本数，下同）的客户，急速门诊预约 3 次/年；标保等级 50 万至 100 万的客户，急速门诊预约 4 次/年；标保等级 100 万及以上的客户，急速门诊预约 5 次/年。

【服务范围】

苏州、上海两地指定医院，具体见后续医院名录。

【服务标准】

接到客户需求后 24 小时内联系客户（含周末节假日），1-3 个工作日内完成预约，5 个工作日内为用户安排门诊就医。

【服务流程】

(1) 申请服务：客户通过“东吴人寿微服务”公众号或 95354 申请服务；

(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 1-3 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) 预约服务预约确认前（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）；

(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。

2. 检查项目加急

【服务内容】

根据客户需求，安排检查加急服务。检查加急服务包含：B超/彩超/CT/核磁/肠镜/胃镜/超声心动/肾脏穿刺/腰椎穿刺等。检查单开好后协调检查加急，安排客户完成相关检查。

【服务次数】

标保等级 100 万及以上的客户，急速门诊预约 5 次/年。

【服务范围】

苏州、上海两地指定医院，具体见后续医院名录。

【服务标准】

接到客户需求后 24 小时内联系客户（含周末节假日），1-3 个工作日完成检查项目加急（特殊检查项目除外）。

【服务流程】

(1) 申请服务：客户通过“东吴人寿微服务”公众号或95354申请服务；

(2) 信息确认：客服专员审核客户权益（包括是否有检查单），了解客户需求，采集客户基本信息，受理服务。客户需递交相关资料，包括但不限于医院检查单、缴费凭证等；

(3) 服务安排：客服专员将协调到的相关时间及时通过电话或微信通知客户。

(4) 服务使用：客户按照通知时间前往医院进行检查。

【注意事项】

(1) 检查加急服务一旦启动，中途无法暂停无法取消，若因客户原因导致检查加急服务失败，则视为权益已使用；

(2) 检查加急须客户配合提供已开具的检查单等资料，无有效资料无法启动服务；

(3) 涉及的相关医疗服务费，包括但不限于挂号费、检查费等费用须客户自行承担。

3. 急速入院

【服务内容】

当客户重疾需住院或手术时，在符合住院及手术的条件下（即医院认为客户病情需要接受住院手术治疗），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。

【服务次数】

标保等级 50 万至 100 万的客户，急速入院预约 4 次/年；标保等级 100 万及以上的客户，急速入院预约 5 次/年。

【服务范围】

苏州、上海两地指定医院，具体见后续医院名录。

【服务标准】

接到客户需求后 24 小时内联系客户（含周末节假日），3-5 个工作日完成入院安排。

【服务流程】

（1）申请服务：客户通过“东吴人寿微服务”公众号或 95354 申请服务；

（2）客服专员了解用户健康或疾病情况并记录用户需求，确认用户个人信息和权益；

（3）根据用户情况选择合适的医院及科室，与用户电话确认预约结果；

（4）入院提醒和温馨提示（含预约信息、专家介绍、携带物品、就医流程、注意事项、温馨提醒）

（5）入院前 1 日，客服专员致电客户确认入院当日地点、时间等注意事项；

（6）入院当日，客户须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

【注意事项】

（1）急速入院服务科室不含产科、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的预约；

(2) 急速入院服务针对持有住院单客户，若需要需要开具住院单，则需要另申请一次门诊预约服务；

(3) 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致不能落实服务的，服务当次服务免责，并为客户保留当次服务权益。

4. 门诊全流程陪诊

【服务内容】

客户就诊过程中，提供全程就医陪同服务，协助客户了解就医流程并进行排队缴费、手续办理等事项包括但不限于门诊提醒、取号排队、候诊排队、窗口缴费、检查化验陪同、取送检查和化验结果、取药、办理相应的各项手续等。

【服务次数】

标保等级 20 万至 50 万（不含本数，下同）的客户，门诊全流程陪诊 3 次/年；标保等级 50 万至 100 万的客户，门诊全流程陪诊 4 次/年；标保等级 100 万及以上的客户，门诊全流程陪诊 5 次/年。

【服务范围】

苏州、上海两地指定医院，具体见后续医院名录。

【服务标准】

该服务可随门诊预约一起提供，接到客户需求后 24 小时内联系客户（含周末节假日），1-2 个工作日完成服务。

【服务流程】

(1) 申请服务：客户通过“东吴人寿微服务”公众号或95354申请服务；

(2) 客服专员了解用户健康或疾病情况并记录用户需求，确认用户个人信息，根据客户需求分配匹配的陪诊人员；

(3) 就诊前一天 18:00 前，专业陪诊专员通过约定的方式提醒客户就诊事宜（包括陪诊人员个人信息，就诊时间、医院地址、就诊应携带的资料、约定见面时间、地点等信息）；

(4) 就诊当日陪诊人员陪同就诊（服务时长 4 小时），在就诊过程中协助客户与专家进行有效沟通，并进行排队缴费、手续办理等事项。

【注意事项】

服务时间为上午或下午，以中午 12 点为节点。不可跨越使用，单次服务时长不超过 4 小时。

5. 专车接送

【服务内容】

为客户提供就诊当日，前往医院就医的专车接送服务。

【服务次数】

标保等级 100 万及以上的客户，专车接送 5 次/年。

【服务范围】

单程 300 公里范围内，前往医院就医的接送服务。

【服务标准】

(1) 客户至少在用车前 24 小时提交申请，出行前 12 小时内（含周末节假日），司机会主动联系出行人，确认并安排行程；

(2) 单次服务仅支持 1 辆 7 座及 7 座以下车辆。

【服务流程】

(1) 申请服务：客户通过“东吴人寿微服务”公众号或 95354 申请服务；

(2) 客服专员了解客户的实际出行需求，匹配对应的服务时间，并与客户确定最终安排的行程；

(3) 出发前一天 18:00 前，专员通过约定的方式提醒客户第二天的行程事宜；

(4) 出发当天，按照约定时间地点接送客户，安全抵达指定地点。

【注意事项】

如行程有变，至少提前 4 小时通知，4 小时内取消则该权益视为已使用。

6. 指定医院名录

地区	医院
上海	上海复旦大学附属中山医院、上海复旦大学附属肿瘤医院、上海复旦大学附属眼耳鼻喉科医院、上海复旦大学附属华山医院、上海复旦大学附属儿科医院、上海交通大学医学院附属第九人民医院、上海交通大学附属瑞金医院、上海交通大学附属第六人民医院、上海交通大学附属儿童医院、上海交通大学附属仁济医院、复旦大学附属妇产科医院（上海市红房子妇产科医院）、中国福

	利会国际和平妇幼保健院、上海市第一妇婴保健院、上海儿童医学中心。
苏州	苏州大学附属第一医院、苏州大学附属第二医院、苏州大学附属儿童医院、苏州市市立医院、苏州市眼视光医院、苏州市中医医院。