

健康管理服务说明——臻享福

由招商信诺人寿保险有限公司通过招商信诺健康管理有限责任公司及其合作第三方提供向指定保险合同下的被保险人提供健康管理服务，以下招商信诺人寿保险有限公司简称“招商信诺”，招商信诺健康管理有限责任公司简称“HMC”。

本说明内容系对医疗健康服务的简要说明，具体保险责任、责任免除等内容请以保险合同为准。

一、服务权益

RIGHTS AND INTERESTS OF THE SERVICE

(一)、健康咨询

1、就医和药品咨询服务

1.1 专科医生图文咨询

服务内容

为每位获得服务资格的被保险人提供18个精选科室专科医生图文咨询健康服务，利用专科医生的临床优势，提供系统、针对性的健康咨询服务，解答被保险人的就医疑问。

服务标准

服务时效：被保险人提出问题后的24小时内以图文方式回复。

人员资质：由三甲医院专科医生领衔，团队人员均具备三年及以上专科临床经历。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人。

服务范围：无地域限制。

服务次数及服务期限：服务有效期内不限次，服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致，如被保险人因发生重疾理赔导致的保单终止，则服务有效期从重疾理赔结案之日起顺延两年。

服务启动条件：保单生效，被保险人无需确诊或疑似确诊保险范围内疾病。

服务流程

- 1 下载APP“完美人生”；
- 2 进入“我的服务”；
- 3 点击“健康管理服务-臻享福”；
- 4 找到“专科医生图文咨询”在线发起申请。

注意事项和可能发生的风险

所有线上咨询服务，仅根据被保险人提供的资料/描述做出的健康咨询建议，不可代替临床诊断及治疗方案，不能视为对疾病的诊断；被保险人可以前往具有国家认可资质的正规医疗机构问诊，当线上咨询医生给被保险人的健康咨询建议与临床医生建议不一致时，被保险人应当以医疗机构临床诊断为依据进行治疗。

1.2 挂号推荐

服务内容

为每位获得服务资格的被保险人，根据其自身临床病症，综合被保险人关于就诊时间、地点、医院等要求，推荐适合的医院科室，为被保险人提供预约挂号服务。

服务标准

服务时效：1个工作日内响应，自响应被保险人之日后的7个工作日内落实服务。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人。

人员资质：具有医疗背景的专业客服人员。

服务范围：挂号推荐服务网络可通过致电服务热线进行咨询。

服务次数及服务期限：服务有效期内不限次，服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致，如被保险人因发生重疾理赔导致的保单终止，则服务有效期从重疾理赔结案之日起顺延两年。

服务启动条件：保单生效，被保险人无需确诊或疑似确诊保险范围内疾病。

服务流程

- 1 下载APP“完美人生”；
- 2 进入“我的服务”；
- 3 点击“健康管理服务-臻享福”；
- 4 找到“挂号推荐”在线发起申请。

注意事项和可能发生的风险

- a 为避免医疗资源的浪费，根据被保险人病情情况，为其推荐及预约对症的医院、科室的号源（包括但不限于普通号、专家号、特需号）；口腔类专科只保证普通门诊预约；
- b 如被保险人病情严重复杂或在其他医院就诊没有得到有效的诊治，可根据被保险人需求协助预约指定医院、指定科室的专家号/特需号（不支持点名医生），但不承诺百分百预约成功；
- c 如遇被保险人指定医院指定科室的专家号/特需号，由于医院时间、医生出诊时间等问题导致无法实现预约，将推荐同级别医院科室的专家号/特需号供被保险人选择；
- d 本服务不支持传染类疾病、精神类疾病、产科建档、生殖中心的门诊预约；
- e 医院收取的挂号费及其他任何相关医疗费用，均由被保险人自行全部承担；
- f 可实现协助门诊预约的全国医院网络，将随中国大陆范围内各医疗机构在公共平台（实名认证及线上支付挂号费的平台除外）开放政策随时进行调整，具体以展示医院列表为准。

预约规则

- 1 同一个服务账户一天只能提交一张预约单。
- 2 同一个服务账户7天内只能有两个待预约申请。
- 3 一个门诊预约需求默认连续预约处理的周期为7天，连续预约7天仍未能预约需求号源，则该需求自动终止。如被保险人需继续该需求或改约其它医院，需要重新提交预约单。

取消规则

- 1 门诊预约成功后，如同一个服务账户在一个月内取消/爽约累计达两次，则三个月内不享用该服务；
- 2 门诊预约成功后，如同一个服务账户在三个月内取消/爽约累计达三次，则六个月内不享用该服务。

计次规则

成功为被保险人完成门诊预约后，系统将向被保险人提交预约的联系电话发送预约成功短信通知。系统一旦向被保险人提交预约的联系电话发送预约成功短信通知，则被保险人消耗1次服务权益，将以该成功短信通知的系统发送时间为准实时扣次。

1.3 海外就医咨询服务

服务内容

被保险人有境外就医需求时，根据被保险人病情在HMC与海外多家全球高端合作医院内全面评估并匹配相应医院及专家，为被保险人提供全流程多对一的海外就医咨询服务。

服务标准

服务时间：工作日9:00-18:00，法定节假日除外。

服务形式：拨打4008202287客服热线发起申请。

人员资质：有医疗背景的就医服务团队。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人。

服务范围：无地域限制。

服务次数及服务期限：服务有效期内每保单年度限1次，服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致，如被保险人因发生重疾理赔导致的保单终止，则服务有效期从重疾理赔结案之日起顺延两年。

服务启动条件：服务有效期内且过等待期后首次罹患约定的重疾中的一种或几种并经二级及二级以上公立医院确诊及经过全球专家意见服务后，启动该服务。

服务流程

- 1 被保险人拨打服务热线400-820-2287；
- 2 客服确认被保险人信息及权益，并确认被保险人是否已获得二诊报告；
- 3 被保险人提供二诊报告；
- 4 专属病案管理师联合医疗专家团队，对被保险人二诊报告进行评估分析；
- 5 根据专家医疗评估结果匹配对症的海外医疗机构；
- 6 根据被保险人的各方面实际情况，推荐适合的医疗机构。



注意事项和可能发生的风险

海外就医咨询服务仅根据被保险人提供的资料/描述做出的建议，不可代替临床诊断及治疗方案，不具备诊断法律效力。被保险人可以前往具有国家认可资质的正规医疗机构问诊，当给被保险人的建议与临床医生建议不一致时，应当以医疗机构临床诊断为依据进行治疗。

1.4 药房购药规划咨询和药品递送服务（仅针对特药）



服务内容

就特定药品为被保险人提供特药资讯和药品递送服务，指定的特定药品的清单可通过致电服务热线进行咨询。



服务标准

服务时效：资料完整齐全情况下，将会对被保险人的健康状况及处方等信息进行核实，并于1个工作日内反馈处方审核结果，若不符合实际情况或医学要求，可能影响审核结果。

配送时效：(A)同城配送：上午预约，下午送达；下午预约，第二天早上送达；
(B)异地配送：预约日起，2-5个工作日送达。

人员资质：具有医疗背景的专业客服人员。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人。

服务范围：无地域限制。

服务次数及服务期限：服务有效期内每保单年度不限次，服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致，如被保险人因发生重疾理赔导致的保单终止，则服务有效期从重疾理赔结案之日起顺延两年。

服务启动条件：在保险期间内，如被保险人在等待期后经专科医生确诊罹患保险保障重疾列表中的恶性肿瘤（含重症、轻症），被保险人可申请购药规划咨询服务及药品递送服务，所有药品费用由被保险人自行承担。该服务启动须同时满足的条件如下：

- 1 该特定药品的处方须由医院的专科医生开具，系被保险人当前治疗所需的合理且必须的药品，且符合国家药品监督管理部门批准的该药品说明书中所列明的适应症及用法、用量；
- 2 确诊罹患恶性肿瘤时间在保险期间内且在等待期后；
- 3 用于治疗恶性肿瘤的药品处方中所列明的药品属于指定的药品清单中的药品；
- 4 该药品的药品处方每次开具的剂量不超过1个月；
- 5 每次处方仅限治疗在保险期间内且在等待期后确诊的恶性肿瘤。



服务流程

- 1 拨打4008202287客服热线发起申请；
- 2 客服收集被保险人相关资料并审核；
- 3 客服反馈审核结果；
- 4 审核通过为被保险人配送药品。



注意事项和可能发生的风险

- a 所有药品费用和快递费用由被保险人自行承担。特定药品清单中药品的适应症以国家药品监督管理部门批准的药品说明书为准。如果被保险人未按合同约定提交购药申请或申请未通过审核，将不提供此服务。HMC委托惠医（天津）健康科技有限公司会对药品处方及相关医学材料进行审核。
- b 如果HMC审核药品处方时出现以下情况，HMC有权要求补充相关的医学材料：所提交的医学材料不全或有其他瑕疵，不足以支持对该药品处方开展正常审核的；所提交的医学材料中相关的科学方法检验报告结果，不支持药品处方的开具。如果药品处方审核未通过的，则HMC将不予通过被保险人的购药申请。
- c 若被保险人选择到指定药店自取特定药品的，则须在购药凭证生成后的30日内携带有效药品处方（若原件已交HMC的除外）、购药凭证、被保险人的有效身份证件及被保险人的中华人民共和国社会保障卡（如有）到被保险人与HMC确认取药的药店自取药品。
- d 若被保险人选择送药上门服务的，则须在购药凭证生成后的30日内预约送药时间和地点，HMC协调指定药店进行冷链配送（如需，期间涉及的冷链及保价费用由被保险人自行承担）到被保险人的指定送药地点，被保险人收到药品时须提供有效药品处方（若原件已交HMC的除外）、购药凭证、被保险人的有效身份证件及被保险人的中华人民共和国社会保障卡（如有）。

1.5 慈善赠药申请指导（仅针对特药）



服务内容

慈善援助用药申请指导服务，如被保险人符合相关条件，可协助指导申请，慈善援助用药仅限中国大陆公民使用。



服务标准

服务时间：工作日9:00-18:00，法定节假日除外。

人员资质：具有医疗背景的专业客服人员。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人。

服务范围：无地域限制。

服务次数及服务期限：服务有效期内每保单年度不限次，服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致，如被保险人因发生重大理赔导致的保单终止，则服务有效期从重疾理赔结案之日起顺延两年。

服务启动条件：在保险期间内，如被保险人在等待期后经专科医生确诊罹患保险条款中保障重疾列表中的恶性肿瘤被保险人可申请慈善赠药指导，所有药品费用由被保险人自行承担。该服务启动须同时满足的条件如下：

- 1 该特定药品的处方须由医院的专科医生开具，系被保险人当前治疗所需的合理且必须的药品，且符合国家药品监督管理部门批准的该药品说明书中所列明的适应症及用法、用量；
- 2 确诊罹患恶性肿瘤时间在保险期间内且在等待期后；
- 3 用于治疗恶性肿瘤的药品处方中所列明的药品属于指定的药品清单中的药品；
- 4 该药品的药品处方每次开具的剂量不超过1个月；
- 5 每次处方仅限治疗在保险期间内且在等待期后确诊的恶性肿瘤；
- 6 在本合同保险期间内，若被保险人的用药情况及自身条件符合慈善机构援助项目赠药申请条件（具体以各慈善机构公布的最新药品援助计划为准，以下简称“援助用药”，可在支付宝中搜索“药爱心”查询。）



服务流程

- 1 拨打4008202287客服热线发起申请；
- 2 客服收集被保险人相关资料并审核；
- 3 客服反馈审核结果；
- 4 被保险人自行取药或为被保险人配送药品。



注意事项和可能发生的风险

- a 在本合同保险期间内，若被保险人的用药情况及自身条件符合慈善机构援助项目赠药申请条件（具体以各慈善机构公布的最新药品援助计划为准，以下简称“援助用药”），服务人员将联系被保险人并协助准备申请援助用药所需的材料。申请材料包括但不限于个人信息、医学材料及经济材料等。
- b 慈善基金会审核通过后，将通知被保险人至定点药房领取赠药，服务人员将按照援助用药项目周期提醒申请后续赠药申请及协助整理相关材料。
- c 若援助用药项目审核通过后，被保险人未到援助用药项目的指定药店领取赠药或无故暂停领药，则视为被保险人放弃本次援助用药权益，被保险人后续从其他渠道购买该援助用药药品，本应纳入援助用药范围但被保险人未领取的药品费用需由被保险人自行承担。
- d 若被保险人未通过援助用药项目审核，被保险人须按照重新进行药品处方审核。
- e 慈善机构审核通过被保险人的申请后，将通知被保险人至慈善机构定点药房领取赠药。服务人员将按援助用药项目规定时间提前提醒并协助被保险人申请后续赠药所需的材料；被保险人成功申请援助用药后，药品由慈善机构提供，被保险人无需承担该赠药部分药品费用。
- f 药品使用周期以慈善赠药项目周期为准（可在支付宝中搜索“药爱心”查询）。

1.6 全球药品咨询和找药协助服务（仅针对特药）



服务内容

如被保险人符合相关条件，可为在全球范围内匹配国外上市新药及安排获得药品途径，所有药品费用将由被保险人自行承担。



服务标准

服务时间：工作日9:00-18:00，法定节假日除外。

服务形式：拨打4008202287客服热线发起申请。

人员资质：具有医疗背景的专业客服人员。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人。

服务范围：无地域限制。

服务次数及服务期限：服务有效期内每保单年度不限次，服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致，如被保险人因发生重大理赔导致的保单终止，则服务有效期从重疾理赔结案之日起顺延两年。

服务启动条件：在保险期间内，如被保险人在等待期后经专科医生确诊罹患保险保障重疾列表中的恶性肿瘤被保险人可申请购药规划咨询服务及药品递送服务，所有药品费用由被保险人自行承担。

服务流程

- 1 在本合同保险期内，若被保险人的用药情况及自身条件符合全球找药申请条件，医生助理将联系被保险人并且协助收集、准备用药所需的材料。申请材料包括但不限于个人信息、医学材料。
- 2 材料收集齐全后医生助理与被保险人预约境外医生第二诊疗意见服务，并且预约三方视频会诊时间。
- 3 三方视频会诊结束后帮助被保险人提交申请，境外医疗机构根据申请的医疗项目准备相关药品。
- 4 根据被保险人需求，可以选择现场领取和委托运输。
- 5 现场领取：被保险人携带领取单可以直接到境外医疗机构现场领取；被保险人可以委托其他领取人，领取人携带领取单与委托函到现场领取。
- 6 委托运输：境外医疗机构负责相关清关服务；境外医疗机构负责转交物流公司，并提供物流单号；客服将物流单号发送给被保险人并实时关注物流信息；客服提醒并确认被保险人成功签收。
- 7 服务结束。

注意事项和可能发生的风险

- a 如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务应由其法定监护人代其申请，并提供无民事行为能力人或限制民事行为能力人证明和合法监护权证明。
- b 到店自取视为药品已送达，自取过程中因被保险人自身原因导致的药品损坏及由此产生额外的费用由被保险人本人承担。
- c 若HMC明使用本服务的并非被保险人本人，HMC有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

1.7 重疾诊后关爱随访

服务内容

为已使用重疾绿通服务的被保险人提供关爱随访服务。

服务标准

服务时效：在为被保险人安排重疾绿通服务后主动进行电话随访，1次关爱随访限电话咨询不超过20分钟。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人。

服务次数及服务期限：服务有效期内每保单年度限4次，服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致，如被保险人因发生重疾理赔导致的保单终止，则服务有效期从重疾理赔结案之日起顺延两年。

服务启动条件：保单生效且过90天等待期，并使用过重疾住院/手术加快服务的被保险人。

服务范围：无地域限制。

服务流程

- 1 被保险人发生重疾后向HMC申请健康管理服务；
- 2 客服知晓被保险人发生重疾后主动致电被保险人；
- 3 每保单年度主动致电4次。

注意事项和可能发生的风险

- a 关爱随访服务，仅为被保险人提供电话随访关爱，随访内容或给被保险人的指导意见不可代替临床诊断及治疗方案，不具备诊断法律效力；
- b 被保险人可以前往具有国家认可资质的正规医疗机构问诊，当给被保险人的建议与临床医生建议不一致时，被保险人应当以医疗机构临床诊断为唯一依据进行治疗决策。

2、第二诊疗意见服务

2.1 全球医学专家意见服务

服务内容

全球专家意见服务是一项针对重大医疗决策提供支持的权威专家意见服务，解决被保险人对诊断结果、治疗方案或手术必要性等方面的疑问。被保险人在申请服务之后，HMC将为被保险人在全球范围内匹配相应学科的权威专家，提供专业的多学科书面意见报告和后续的报告详解。

服务标准

服务时效：(A)国内专家：在被保险人提交必要完整资料后的1个工作日内完成审核，在被保险人的服务资格审核通过后的10个工作日内为被保险人出具书面意见书。

(B)海外专家：被保险人提出需求后1个工作日内进行反馈。自被保险人提供完整资料起10个工作日内，海外专家出具二次诊疗书面意见书。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人。

服务范围：无地域限制。

服务次数及服务期限：服务有效期内每保单年度限1次，服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致，如被保险人因发生重大理赔导致的保单终止，则服务有效期从重疾理赔结案之日起顺延两年。

服务启动条件：被保险人于服务有效期内且过等待期后罹患或疑似罹患重疾，并经二级及二级以上公立医院确诊并获得第一诊疗意见后，对于获得服务资格的被保险人，为被保险人提供全球知名医院专家的第二诊疗意见，并为被保险人出具书面报告。

计次及取消规则：(A)被保险人确认使用服务后即时计次。

(B)本服务支持在材料发送病案管理护士前申请取消，材料发送后不支持取消。

(C)被保险人的服务次数一经扣减完毕、对本项服务的服务责任即时终止。

人员资质：国内三甲医院副主任以上医生，海外知名医院专家。

服务流程

- 1 被保险人拨打4008202287热线发起服务申请，根据要求提供必要资料，具体包括但不限于身份证件证明、保单影像件、二级及二级以上公立医院出具的诊断证明(须加盖医院有效公章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、B超、核磁或内镜等特殊检查报告以及其他相关资料等；
- 2 审核被保险人服务资格；对于审核通过的，提供服务；
- 3 专家根据被保险人目前的病情、诊断结果和现有治疗方案出具书面咨询报告；
- 4 本服务根据被保险人病情匹配HMC网络内专家（不可指定医院及专家）。

注意事项和可能发生的风险

全球医学专家意见属于远程会诊服务的范畴，是由第三方医学专家依据被保险人提供的现有的病史、原来就诊医院的化验检查报告、既往治疗经过等信息，独立客观地提出的专业建议。只作为有关疾病诊疗的参考意见，不能替代当地医疗机构最终的诊断证明，也不能替代被保险人当地主治医生的决定。全球医学专家意见因病人提供的病历资料可能不全，第三方医学专家没有面对面看诊病人，故做出的第二诊疗意见有一定的局限性。全球医学专家意见前需得到被保险人或家属同意，并签署授权书，不得隐瞒、修改病史资料。参与第二诊疗相关人员负有保密的责任。

3、病案管理咨询服务

3.1 重疾专案管理顾问

服务内容

结合首诊医生的建议，由专案管理团队与经验丰富的专科医生一起，为被保险人提供疾病相关知识、就医和诊疗流程解答，根据病情和被保险人意愿，制定就医规划，帮助被保险人作出就医决策，并为被保险人提供健康宣教和心理支持服务；治疗阶段，指导被保险人获得优质的购药服务和就医绿通服务；康复阶段为被保险人提供康复指导。在启动服务的有效期内，主动跟进病情，为被保险人提供患病全程的就医指导、健康宣教、心理支持等服务。

服务标准

服务时间：工作日9:00-18:00，法定节假日除外。

服务人员资质：由HMC专案管理护士、HMC医务管理经理、外部医疗专家组成的重疾专案管理团队。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人。

服务范围：无地域限制。

服务次数及服务期限：服务有效期内次数不限，服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致，如被保险人因发生重大理赔导致的保单终止，则服务有效期从重疾理赔结案之日起顺延两年。

服务启动条件：被保险人在保障期内提出专案管理需求，向HMC专案管理护士提供相关病例资料，评估被保险人条件符合情况，如果被保险人确诊或疑似确诊保险保障疾病范围内的重大疾病或轻症疾病，并符合专案管理服务条件，则为被保险人启动重疾专案管理服务。

服务流程

- 1 拨打4008202287客服热线发起申请；
- 2 专案管理经理收集被保险人资料，评估被保险人条件符合情况，如果符合专案管理条件，为被保险人启动专案管理服务，为被保险人提供就医规划意见、专家咨询、二诊服务和健康宣教与心理支持；
- 3 与被保险人沟通就医计划，根据被保险人病情，提供专业分诊导诊服务，如被保险人需要进一步的绿通服务，提供被保险人的绿通安排服务；
- 4 在被保险人启动服务起一年内，主动跟进被保险人病情，并提供被保险人就医咨询、分诊导诊、药品递送、健康宣教、心理支持服务等。



注意事项和可能发生的风险

所有服务，仅根据被保险人提供的资料/描述做出的建议，不可代替临床诊断及治疗方案，不具备诊断法律效力。被保险人可以前往具有国家认可资质的正规医疗机构问诊，当给被保险人的建议与临床医生建议不一致时，应当以医疗机构临床诊断为唯一依据进行治疗决策。

(二)、就医服务

1、门诊预约服务

1.1 重疾门诊绿通（含陪诊）



服务内容

在符合启动条件的情况下，为被保险人在就医绿通网络范围内供专家号门诊预约服务。被保险人可指定医院指定科室，不可指定医生；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊，提供代挂号、取药等服务（陪诊服务不支持无亲属陪护的不满18周岁未成年人及无亲属陪护的70周岁以上的老人）。



服务标准

服务时效：在被保险人提出预约申请后的1个工作日内响应，于被保险人提交完整资料及服务资格经审核后的5个工作日内安排就诊。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人。

服务范围：绿通就医网络可通过致电服务热线进行咨询。

服务次数及服务期限：服务有效期内每保单年度限3次，服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致，如被保险人因发生重大理赔导致的保单终止，则服务有效期从重疾理赔结案之日起顺延两年。

服务启动条件：服务有效期内且过等待期后首次罹患约定的重疾中的一种或几种（重疾范围及等待期：对于与保险产品绑定的项目以被保险人保险合同约定为准）并经二级及二级以上公立医院确诊，在就医绿通网络范围内为被保险人提供专家号门诊预约服务。



服务流程

- 1 被保险人拨打4008202287热线发起服务申请，根据要求提供必要资料，具体包括但不限于身份证件证明、保单影像件、二级及二级以上公立医院出具的重疾诊断证明(须加盖医院有效公章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近2年医保报销记录、以及其他重疾确诊的相关资料等；
- 2 被保险人核实需求信息，对于资料不全/不清晰的，告知被保险人具体补充流程；
- 3 在收到被保险人完整资料的前提下审核其服务资格；对于审核通过的，启动预约并向被保险人发送启动通知短信；
- 4 为被保险人完成预约后，电话通知被保险人就诊日期；并陪诊人员将于就诊日期前一日电话联系被保险人进行约定见面时间和地点；
- 5 被保险人根据约定时间就医，服务完成。



注意事项和可能发生的风险

- a 专家号门诊包括主任和副主任级别的专家，协助被保险人预约的门诊以最终医院端反馈的号源结果为准，本服务不支持指定医生级别和医生姓名；
- b 被保险人如未在向其发送启动通知之前（以发送成功短信通知的时间为准）取消服务并及时通知HMC的，不计算该次服务已使用；对于发送启动通知后接到被保险人取消服务的，被保险人的取消行为无效，视同被保险人已使用该次服务；
- c 在启动服务前有义务明确告知被保险人，该服务一旦启动、将即时消耗服务次数。
- d 被保险人在医院内，与就诊医院及医生之间发生的医疗事故及纠纷，与招商信诺及HMC无关。
- e 被保险人因向线下医院就诊产生的交通、住宿、挂号费、医疗费等其他费用，由被保险人自行承担。
- f 提供的服务仅代表被保险人享有服务资格，不能作为保险理赔的依据。

2、住院或手术协调服务

2.1 重疾住院/手术加快绿通（含陪诊）



服务内容

在满足以上启动条件下，对于已自行取得就医绿通网络范围内医院住院证的被保险人，为其提供住院/手术加快服务、直至协助被保险人办理完成住院手续；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊（陪诊服务不支持无亲属陪护的不满18周岁未成年人及无亲属陪护的70周岁以上的老人）。



服务标准

服务时效：在被保险人提出预约申请后的1个工作日内响应，于被保险人提交住院单等完整资料及服务资格经审核后的10个工作日内安排住院。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的被保险人本人。

服务范围：绿通就医网络可通过致电服务热线进行咨询。

服务次数及服务期限：服务有效期内每保单年度限1次，服务有效期与被保险人有效保单的起止日期保持一致，如被保险人因发生重大理赔导致的保单终止，则服务有效期从重疾理赔结案之日起顺延两年。

服务启动条件：服务有效期内且过等待期后首次罹患约定的重疾中的一种或几种（重疾范围及等待期：对于与保险产品绑定的项目以被保险人保险合同约定为准）并经二级及二级以上公立医院确诊后，启动该服务。



服务流程

- 1 被保险人拨打4008202287热线发起服务申请，根据要求提供必要资料，具体包括但不限于身份证件证明、保单影像件、住院单、二级及二级以上公立医院出具的重疾诊断证明(须加盖医院有效公章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近2年医保报销记录、以及其他重疾确诊的相关资料等；
- 2 与被保险人核实需求信息，对于资料不全/不清晰的，告知被保险人具体补充流程；
- 3 在收到被保险人完整资料的前提下审核其服务资格；对于审核通过的，启动预约并向被保险人发送启动通知短信；
- 4 为被保险人完成预约后，电话通知被保险人就诊日期；并陪同人员将于就诊日期前一日电话联系被保险人进行约定见面时间和地点；
- 5 被保险人根据约定时间就医，服务完成。



注意事项和可能发生的风险

- a 被保险人如在未向其发送启动通知之前（以发送成功短信通知的时间为准）取消服务并及时通知HMC的，不计算该次服务已使用；对于发送启动通知后接到被保险人取消服务的，被保险人的取消行为无效，视同被保险人已使用该次服务；
- b 在启动服务前有义务明确告知被保险人，该服务一旦启动、将即时消耗服务次数。
- c 住院加快服务除外儿科、所有和医学治疗相关科室；
- d 对于医院/医生要求定期手术或住院、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术或住院情况，须以医生医嘱为准，不保证可启动加快服务。
- e 被保险人在医院内，与就诊医院及医生之间发生的医疗事故及纠纷，由被保险人与医院及医生之间沟通处理，相关责任由相应医院及医生自行承担。
- f 被保险人因向线下医院就诊产生的交通、住宿、挂号费、医疗费等其他费用，由被保险人自行承担。
- g 提供的服务仅代表被保险人享有服务资格，不能作为保险理赔的依据。

二、服务声明

SERVICE STATEMENT

被保险人在使用HMC服务前，请仔细阅读并充分理解本声明全部内容，在任何情况下，被保险人的使用行为将被视为对本政策全部内容的认可和接受。

HMC遵循合法、正当、必要的原则，仅会出于本政策所述的以下目的，收集和使用被保险人的个人信息。

为了向被保险人提供本说明中的服务，需要向HMC提供真实姓名和有效身份证件（包括但不限于身份证、回乡证、护照）的号码，职业、地址等信息，以便于HMC进行实名认证。如果被保险人不提供这些信息，可能会影响被保险人对上述服务的正常使用。HMC可能经被保险人同意后，招商信诺人寿保险有限公司和招商信诺健康管理有限责任公司将共享被保险人的相关数据，包括但不限于姓名、出生年月、联系方式、身份信息、健康档案、购药订单等，这些信息主要用于被保险人信息查询等。被保险人可以随时致电400-820-2287要求暂停使用本服务。

当被保险人使用本说明中的服务时，HMC可能会申请开启被保险人的位置信息（地理位置）、相机/摄像头、麦克风（语音）、通讯录以及存储的相关权限；同时可能要求被保险人提供病症、住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、护理记录、用药记录、药物食物过敏信息、生育信息、既往病史、诊治情况、家族病史、现病史、传染病史及其他个人健康生理信息，以及个人身体健康状况产生的体重、身高、血糖、血压、心率和和其他相关信息，用于病情的诊断。另外，HMC可能会收集被保险人在使用该服务的过程中产生的健康咨询详情（包括但不限于图片、文字、视频、语音）、预约会诊记录、检查检验、用药处方、医生诊断结果等信息，用于向被保险人展示及便于被保险人对信息进行管理。

被保险人在页面中勾选“同意”，则视为被保险人知情并同意本声明中所述内容，并授权招商信诺健康管理有限责任公司及招商信诺人寿保险有限公司共享上述提到的相关信息。



招商信诺人寿保险有限公司
网址: <http://www.cignacmb.com>

总公司地址: 深圳市深南大道7088号招商银行大厦31楼 邮编: 518040
如需了解分支机构信息, 请登录公司网站查询。

本手册由总公司统一印制