

中国太平洋人寿保险股份有限公司

太保家安芯医疗保险（H2022A）、太保家安芯医疗保险（H2022B）

健康管理服务手册

尊敬的客户，感谢您选择中国太平洋人寿保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的太保家安芯医疗保险（H2022A）、太保家安芯医疗保险（H2022B）保险合同（以下简称“保险合同”）由中国太平洋人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保，并承担在本保险合同中约定的给付保险金的责任。

同时，本公司及本公司委托的第三方机构会为您提供在本服务手册中约定的以下健康管理服务：

一、慢病管理

- （一）建立健康档案，风险评估和制定管理方案
- （二）专项检查计划及报告解读
- （三）专属医生主动跟进健康管理进度
- （四）综合癌症风险评估及报告解读
- （五）体检规划及体检报告解读
- （六）定制营养计划
- （七）定制运动计划
- （八）“越健康，悦激励”健康任务积分体系

二、健康咨询

- （一）365*24 在线健康咨询

三、就医服务

- （一）专病专家预约
- （二）重疾专家预约

（三）名医线上问诊

（四）住院手术安排

（五）住院垫付

（六）院后照护

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

中国太平洋人寿保险股份有限公司

请您先关注中国太平洋人寿保险股份有限公司官方微信公众号，扫描下方二维码即可进入会员福利-权益中心，进入家安芯专属服务。



敬请注意：

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

服务期限：在太保家安芯医疗保险（H2022A）、太保家安芯医疗保险（H2022B）保险合同的保险期间内，被保险人始终拥有本合同的服务权益，直至服务权益使用完毕。

服务人群定义：

健康体：被保险人中的健康人群

结节体：被保险人中的乳腺结节人群、甲状腺结节人群、肺结节人群

慢病体：被保险人中的高血压人群、2 型糖尿病人群

公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。

您可以通过本公司官网（公开信息披露—专项信息—健康管理—合作机构）查询本公司委托的第三方机构名单。

请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗体字的部分。

第一章 服务概要

我们向被保险人提供的健康管理服务为健康咨询、慢病管理、就医服务。上述服务详情参见本产品服务手册。

- 医生工作室团队介绍：由全职全科医生及专科医生工作室团队服务，全职医生中有国内三甲医院临床工作经历，平均年资超过 10 年，临床经验丰富。
- 健康服务团队介绍：营养、运动、心理等方案由专业资深营养师、健身教练、心理咨询师进行服务，从业时间平均超过 5 年。

一、慢病管理（健康体的管理计划为健康管理）

（一）建立健康档案，风险评估和制定管理方案

1、建立健康档案，风险评估和制定管理方案服务内容

为您 1 对 1 建立专属健康档案，明确您的风险分层，定制后续个性化管理方案。

2、建立健康档案，风险评估和制定管理方案服务流程

关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→开启咨询→医生工作室团队 1 对 1 服务建档。

3、建立健康档案，风险评估和制定管理方案服务标准

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的健康体、结节体、慢病体人群。

（2）使用次数：首年健康体建档 1 次/年，结节体、慢病体专病建档及健康建档各 1 次共 2 次；更新档案不限次。

（3）服务时间：医生工作室团队根据您的健康情况及自身需求，与您沟通服务时间，在服务激活后的第 1 周内建立健康档案。

（二）专项检查计划及报告解读

1、专项检查计划及报告解读服务内容

专科医生工作室团队提供主动的健康关怀，跟踪您的健康及疾病情况，为您定制专项检查计划，并根据检查报告解读相关指标。

2、专项检查计划及报告解读服务流程

关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福

利”或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询界面→专科医生工作室团队定制专项检查计划→用户就医/居家检测→请您上传检测报告→医生工作室团队进行报告解读；

3、专项检查计划及报告解读服务标准

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的结节体、慢病体人群。

（2）使用次数：结节体2-4次/年（根据具体病情个性化规划检查数量）；慢病体3-4次/年（根据具体病情个性化规划检查数量），最多全年4次。

（3）服务时间：医生工作室团队根据您的健康情况及疾病管理方案，与您沟通服务时间，主动进行专项服务。

（三）专属医生主动跟进健康管理进度

1、专属医生主动跟进健康管理进度服务内容

医生工作室团队提供主动的健康关怀，跟踪您的健康状态与数据，给予健康促进及疾病管理建议；并在关键服务时间节点生成健康报告，形成月报/季度报/半年/年报；对健康体、结节体、慢病推送图文、视频等疾病科普内容。

2、专属医生主动跟进健康管理进度服务流程

关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→医生工作室团队主动关怀，提出健康改善建议→与医生工作室团队沟通互动

3、专属医生主动跟进健康管理进度服务标准

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的健康体、结节体、慢病体人群。

（2）使用次数：医生工作室团队主动根据您的健康情况及疾病管理方案进行互动。健康体、结节体全年20次，慢病体全年21次。

（3）服务时间：医生工作室团队根据您的健康情况及疾病管理方案，定时完成主动关怀服务。

（4）健康体-亚健康服务包 10 选 2（医生工作室团队根据风险分层指定）：

1. 减脂管理计划
2. 营养指导计划
3. 运动管理计划
4. 压力管理计划
5. 血脂健康计划
6. 戒烟管理计划
7. 备孕管理计划
8. 糖尿病预防计划
9. 鼾症管理计划
10. 幽门螺杆菌筛查及根除计划

(5) 结节体-结节专项风险管控：

- 甲状腺结节：压力管理计划
- 乳腺结节：营养指导计划、女性激素管理计划
- 肺结节：戒烟计划、睡眠呼吸计划

(6) 慢病体-指标监测及指导：

- 高血压：血压监测提醒及监测指导
- 2 型糖尿病：血糖监测提醒及监测指导

(四) 综合癌症风险评估及报告解读

1、综合癌症风险评估及报告解读服务内容

根据您的自身健康状况及您填写的风险评估问卷，为您进行综合癌症风险分析及筛查建议，并解读检测报告。

2、综合癌症风险评估及报告解读服务流程

关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→医生工作室团队发送问卷卡片，请您完成问卷填写→医生工作室团队对您癌症评估结果进行分析，如有需要则建议检测项目→用户就医/居家检测→请您上传检测报告→医生工作室团队进行报告解读。

3、综合癌症风险评估及报告解读服务标准

(1) 适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的结节体、慢病体人群。

(2) 使用次数： 1次/年。

(3) 服务时间：医生工作室团队根据您的健康情况及需求，与您沟通服务时间，进行专项服务。

(五) 体检规划及体检报告解读

1、体检规划及体检报告解读服务内容

根据您的自身健康状态，结合既往病史及家族病史等情况，为您定制年度体检项目规划，并告知项目检查的意义与价值。在您上传体检报告后，为您解读体检报告，并提供相应的健康促进建议。

2、体检规划及体检报告解读服务流程

(1) 体检规划：关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→上传体检、检查报告/沟通身体情况→定制体检项目；

(2) 体检解读：关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→上传体检、检查报告→体检报告解读。

3、体检规划及体检报告解读服务标准

(1) 适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的健康体、结节体、慢病体人群。

(2) 使用次数：体检规划 1 次/年；体检解读 1 次/年。

(3) 服务时间：医生工作室团队根据您的健康情况及自身需求，与您沟通服务时间，在服务期内进行体检规划及体检报告解读服务。

(六) 定制营养计划

1、定制营养计划服务内容

根据您的健康档案及自身需求，为您 1 对 1 定制营养计划，帮助提升您的健康水平。

2、定制营养计划服务流程

关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询窗口→医生工作室团队及营养师团队定制营养计划→与医生工作室团队及营养师团队沟通互动

3、定制营养计划服务标准

(1) 适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的健康体、结节体、慢病体人群。

(2) 使用次数：1次/年

(3) 服务时间：医生工作室团队及营养师团队根据您的健康情况及自身需求，与您沟通服务时间，在服务激活后的首月内完成。

(七) 定制运动计划

1、定制运动计划服务内容

根据您的健康档案及自身需求，为您1对1定制运动计划，帮助您提升健康水平。

2、定制运动计划服务流程

“关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询窗口→医生工作室团队及健身教练团队定制运动计划→与医生工作室团队及健身教练团队沟通互动

3、定制运动计划服务标准

(1) 适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的健康体、结节体、慢病体人群。

(2) 使用次数：1次/年。

(3) 服务时间：医生工作室团队根据您的健康情况及自身需求，与您沟通服务时间，在服务激活后的首月内完成。

(八) “越健康，悦激励”健康任务积分体系

1、“越健康，悦激励”健康任务积分体系服务内容

根据国内外相关的健康促进指南，为您设计了专业、有趣的健康小任务，每日进行365健康贴士学习、365健康习惯行为打卡、专家课程学习等，让您轻松学会健康知识和养成健康生活习惯。完成相应的健康任务，您可以领取健康积分，兑换健康商城优惠或健康商品。

2、“越健康，悦激励”健康任务积分体系服务流程

关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”→“家安芯”服务主页面→完成“今日健康计划”模块打卡（项目名称以实际上线页面展示为准）→获得、累积积分→兑换专属健康商区的商品/服务。

3、“越健康，悦激励”健康任务积分体系服务标准

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的健康体、结节体、慢病体人群。

（2）使用次数：每个任务限领一次积分。

（3）积分项目：365健康贴士、365健康习惯行为打卡、专家课程学习等，项目名称以实际上线页面展示为准。

（4）服务时间：全年365天。

二、健康咨询

（一）365*24 在线健康咨询

1、365*24 在线健康咨询服务内容

为您全天候提供线上健康咨询、常见病的互联网诊疗（在国家和地方关于互联网诊疗相关法规规定的范围内）、疾病科普、健康解决方案的推荐等服务。

2、365*24 在线健康咨询服务流程

关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框，进入咨询界面立即咨询。

3、365*24 在线健康咨询服务标准

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的健康体、结节体、慢病体人群。

（2）使用次数：无限次/年。

（3）服务时间：全年 365*24 小时。

三、就医服务

（一）专病专家预约

1、专病专家预约服务内容

为您萃集公立医院的一线专家资源，针对保险责任范围内结节及慢病，为您提供该专病看诊、复查等所需的专家预约服务，为您匹配并预约地级市及以上级别城市公立医院副主任医师及以上级别对症专家门诊。

2、专病专家预约服务流程

关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→医生工作室团队根据病人情况分诊导诊→就医顾问协助预约→您将收到预约通知短信→至医院就医。

3、专病专家预约服务标准

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，符合保险责任的结节体、慢病体人群，因保险责任约定特定疾病所需的看诊或复查等。

（2）使用次数：1次/年。

（3）医生级别：推荐并预约公立医院副主任医师及以上级别专家（院士、学科带头人等较高级别专家不在专家预约服务范围内），不可以指定医院及专家。如您仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。

（4）覆盖医院数量：覆盖全国31个省市自治区3000余家的公立医院，提供专家预约通道。

（5）服务须知：

A. 如因您的原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用1次，若已产生专家挂号费用，则由您本人承担。

B. 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于专家预约服务承担范围。

C. 不含产检、分娩、急诊、心理科、口腔美容保健、生殖科的预约。

D. 专病专家预约仅支持您的保单保险责任范围内约定疾病的看诊，非约定疾病相关就医需求不在服务范围之内。

E. 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

（二）重疾专家预约

1、重疾专家预约服务内容

为您萃集公立医院的一线专家资源，结合您的身体状况和就医需求，经过精确分诊，为您匹配并预约地级市及以上级别城市公立医院副主任医师及以上级别对症专家门诊。

2、重疾专家预约服务流程

关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→医生工作室团队根据病人情况分诊导诊→就医顾问协助预约→您将收到预约通知短信→至医院就医。

3、重疾专家预约服务标准

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的健康体、结节体、慢病体人群，服务有效期间首次诊断疑似或确诊罹患保障责任范围内的重大疾病。

（2）使用次数：1次/年。

（3）医生级别：推荐并预约公立医院副主任医师及以上级别专家（院士、学科带头人等较高级别专家不在专家预约服务范围内），不指定医院及专家。如您仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。

（4）覆盖医院数量：覆盖全国31个省市自治区3000余家公立医院，提供专家预约通道。

（5）服务须知：

A. 如因您的原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用1次，若已产生专家挂号费用，则由您本人承担。

B. 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于专家预约服务承担范围。

C. 不含产检、分娩、急诊、心理科、口腔美容保健、生殖科的预约。

D. 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

（三）名医线上问诊

1、名医线上问诊服务内容

与全国三甲医院的一线专家资源合作，结合您的身体状况和就医需求，为您提供合作名医线上视频或语音咨询服务。

2、名医线上问诊服务流程

关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→医生工作室团队根据病人情况推荐咨询专科→就医顾问联系名医→与您沟通视频/语音咨询时间→预约时间进行咨询。

3、名医线上问诊服务标准

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的健康体、结节体、慢病体人群，服务有效期间首次诊断疑似或确诊罹患保障责任范围内的重大疾病。

（2）使用次数：1次/年。

（3）医生级别：公立医院副主任医师及以上级别专家。

（4）覆盖医生数量：覆盖全国31个省市自治区核心城市的500+名公立医院副主任医师及以上专家。

（四）住院手术安排

1、住院手术安排服务内容

为您优先安排全国一流医疗资源，二级及以上公立医院普通部；服务内容包括住院安排及手术安排，提升您的就医效率及就医体验。

2、住院手术安排服务流程

关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→医生工作室团队根据病人情况分诊导诊→就医顾问与您沟通、审核住院所需资料→就医顾问联系医院→预约时间入院治疗。

3、住院手术安排服务标准

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任的结节体、慢病体人群，服务有效期间首次诊断疑似或确诊罹患保障责任范围内的重大疾病。

（2）使用次数：1次/年。

（3）医院等级：二级及以上公立医院普通部。

（4）覆盖医院数量：覆盖全国31个省市自治区3000余家公立医院，提供住院手术安排。

（5）服务须知：

A. 使用前提：

提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历。

已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。

B. 住院加床、转院不在该服务范围内；

C. 预约申请时请准确提供就诊人及就医相关信息，若信息（如身份证、就诊科室等）有误将影响到被保险人的住院安排；

D. 住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用自理；

E. 该服务不包含紧急就诊的安排，如被保险人病情紧急请拨打120或立即前往医院急诊就诊；

F. 该服务不包含急诊、分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的住院协助；

G. 该服务启动后不可取消，如被保险人主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由被保险人负责承担；

H. 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

（五）住院垫付

1、住院垫付服务内容

您出险并选择入住网络医院时报案后，由健康服务专员上门向您收集相关资料，并向您传递慰问关怀，协助您与医生沟通，帮助您了解病情；若您符合服务资质且入住住院垫付网络医院，经我司判断符合保险责任的，由我司向您所在医院垫付不高于保险责任中约定的住院医疗费用金额。

2、住院垫付服务流程

（1）关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→进行服务申请，由就医协助经理协助落实服务；

您也可单独申请此项服务，可致电服务热线95500-中文服务1-健康服务5进行申请。

（2）收到您的需求后工作时间 4 小时内通过回拨方式联系您确认垫付需求城市及医院，告知垫付流程和相关需要提供的材料；

（3）垫付服务专员于一个工作日内联系您并协助收集判责材料，包括与主治医生沟通，帮助您了解病情，并向您传递慰问关怀，收集上述资料影像件，并且告知您根据保障范围中所约定的限额、赔付比例等，为您垫付保险责任范围内的住院医疗费用，并告知您须缴纳的自费金额；部分特殊案例客户须提供事故证明、警方证明等，我司在收到以上资料后，方能提供垫付服务。

（4）服务专员完成影像资料收集后，会将资料提交至审核组进行审核，审核组预计会在一个工作日内出具垫付审核结果（如果需要深入调查，时效会有所延长，告知您知晓），并会有服务专员联系您告知具体审核结果；

（5）如果您提交的资料齐全，并且您的垫付服务审核已通过，我司会在垫付审核完成后的一个工作日内安排服务专员至医院与您签署《理赔申请书》与《授权委托书》，

并向医院落实保险责任范围内的医疗费用垫付，缴费完成后服务专员需保存相关押金单凭证；

（6）在您出院之前，服务专员会持续跟踪您的病情与费用情况，逐次追加垫付金额。请您协助提供最新的费用凭证给到服务专员，服务专员将协助您提交追加申请至审核组审核，审核组预计会在一个工作日内出具垫付审核结果，并按比例追加垫付款；

（7）如果您接到了医院通知，需要办理转院或转科室等出院办理，请您提前通知服务专员协助办理出院结算。服务专员会在约定的时间和地点协助您办理出院结算手续并收走您的部分住院材料，所需要的材料包括但不限于医疗发票原件、出院小结、诊断证明、住院医疗费用总清单等。

（8）服务专员会整理收到的住院材料并代您申请理赔，我司会根据最终理赔审核结果与前期垫付金额与您进行多退少补。您本次理赔金额高于前期住院垫付金额的，我司会将高出部分补汇给您。您本次理赔金额低于前期住院垫付金额的，请您向我司退还前期多垫付部分。

温馨提示：若您申请住院垫付服务，我司将主动触发院后照护服务。

3、住院垫付服务说明

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，经判断需符合保险责任。若被保险人罹患不属于本保险合同责任范围内的疾病，我司不提供服务，若已垫付费用的，应向我司返还垫付款。

（2）需在垫付的服务网络内。

（3）使用次数：不限次。

（4）垫付所需材料包括：

- 身份证原件、医保卡原件（被保险人本人）；
- 银行卡原件（被保险人本人，如被保险人为婴幼儿，未达到办理银行卡的标准，需要提供被保险人与监护人的关系证明、监护人的身份证原件及监护人的银行卡原件）；
- 病史资料原件（本次疾病发生起的相关门诊或急诊病历及检查报告、病理报告等）；

1年内曾就诊的门诊或急诊病历、检查报告等（如有）；体检报告（如有）、如果既往曾经住院过，还需要配合提供既往住院的住院病历、入院记录及出院记录等）；

- 入院通知单原件或住院证；
- 事故认定书、警方证明或其他与本事故相关的证明文件等；
- 本次住院预缴押金单、每日费用清单、缴费通知书或催款单等；
- 《授权委托书》、《理赔申请书》等（会由服务专员提供，并指导填写）；
- 垫付成功后还需填写《垫付确认书》（会由我们服务专员提供，并指导填写）。

（5）请您在执行垫付前配合提供及签署相关文件，包括：真实有效的保险理赔申请书/委托书等必要材料、有效证件复印件、必要时提供门急诊病历，事故认定书、警方证明或其他与本事故相关的证明文件等。

（6）如果有涉及免赔额，本年度剩余免赔额需要在本次垫付安排时由您先行缴纳后，我司才可提供垫付服务。

（7）任何门/急诊医疗费用不在垫付服务范围，需由您自行提交理赔。

（8）如果因为不可抗力因素，服务专员无法至医院现场为您提供资料收集等服务，可以约定在其他地点或以远程形式替代，由服务专员指导您提供本次垫付必要的资料。

（9）若您提供虚假投保及报案信息，故意或重大过失未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的，则我司有权拒绝垫付。有第三方机构资金介入或诉讼发生，我司将无法提供垫付服务。

（10）您须提前通知我司出院时间，并同意向我司提供完整的上述文件，如果您提供的垫付申请材料不全或本次住院不符合保险责任范围内的情况，我司将无法提供本次住院垫付服务，您不得自行与医院结算，须由服务专员协助办理出院结算和理赔申请。若最终垫付金额高于实际理赔核算金额，请您退还我司相应差额。

（11）本服务为非零押金医疗费用垫付，被保险人须同意先行向医院支付保障范围外的自费费用。

（12）本次住院期间的垫付结果并不等同于出院最终理赔结果，最终赔付结果要以实际理赔判责结果为准。

4、住院垫付服务标准

（1）垫付审核结果时间：在收集完成影像资料后一个工作日内。（疑难案件需要进行调查的除外）

（2）医疗费用垫付时间：垫付审核完成后的一个工作日内。

（六）、院后照护

1、院后照护服务内容

在您住院期间申请服务后，由专业服务人员前往所在医院现场采集病情及相关信息，出院当天协助办理出院及安排车辆陪同返回家中，根据您的疾病情况出具《院后居家康护指导书》，并可提供远程康护咨询与指导。

2、院后照护服务流程

（1）已申请住院垫付服务的客户，经判断符合保险责任的我司将主动安排院后照护服务，无需另行申请；您也可单独申请此项服务，可关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框进行申请。

您也可单独申请此项服务，可致电服务热线95500-中文服务1-健康服务5进行申请。

（2）我司安排专业服务人员协助您办理出院手续，协调专车提前到达院内指定位置，将您及陪同家属安全送返；

（3）由具有医护背景的资深团队为您定制居家康护指导书，包括居家康护评估报告、康护指导书、康护项目执行表、照护词典等内容，用通俗易懂的语言为您呈现在出院后黄金康复期所需注意的各项问题；

（4）如您需要远程指导，关注“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“专属福利”或已经添加的医生企业微信对话框→预约服务，服务预约成功后客户按约定时间通过电话或视频的方式远程咨询专家或康护管理师。

3、院后照护服务说明

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，符合保险判责条件的；

（2）使用次数：不限次；

（3）您需提供身份证明，住院治疗所在的医疗机构、病区、床位号，病历、病史资料等必要服务信息，以正常使用本服务；

（4）由于专车及康护管理师到场均需协调时间，若需修改已经定好的出院日程，请至少提前48小时通知；48小时以内临时改变出院日程的，我们将尽力提供服务，但不保证服务成功；

（5）根据您的实际病况并结合主管医生的意见，我们将选择合理的出院交通工具；

（6）若您转院或由于病情危重放弃治疗，我们将无法提供院后照护服务；

（7）若您病情未满足出院要求仍要求出院或不接受出院前评估，我们无法提供出院交通安排及陪护服务；

（8）若您患有医学可证明的传染性疾病、攻击性精神疾病等可能对康护管理师造成人身财产损害的疾病，或处于可对他人造成人身财产损害的状态时，我们将不承担服务责任；

（9）若您认为家中不便康护管理师登门，可约定在其他地点或以远程形式替代，由康护管理师引导提供必要的居家环境评估信息；

（10）若有需要对病人隐瞒病情的情况，康复指导书可由病人亲属代收；

（11）请您在收到照护指导书后，第一时间阅读；

（12）客户家庭常住地距住院医院距离在200公里以内的，我们将提供符合其身体条件的车辆，并安排送返服务，并由专人全程陪护；客户家庭常住地距住院医院距离在200km以上时，我们将负担您及一名陪同家属返回常住地的火车票（限高铁二等座或硬卧）或飞机票（限经济舱）费用，并提供从住院医院到火车站/机场的交通安排；

（13）远程指导服务需预约使用，且不支持指定时间和专家；

（14）远程指导服务成功预约后，我司将发送专用链接供专家或康护管理师与您沟通，若因您自身原因未在预约时间内进入链接，将取消已预约成功的服务，同时视为该次服务已被使用；

（15）远程指导服务提供的咨询仅属建议性质，并不构成诊断，无法替代诊疗。

4、院后照护服务标准

（1）出院前48小时预约院后服务。

（2）服务有效期内客户已收到居家康护指导书后，可享受2次免费远程咨询指导服务。

第二章 注意事项

1、健康管理服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非被保险人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利；

2、如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务申请可由其监护人代其申请；

3、保险合同的就医服务由本公司委托的第三方机构为您提供，若您与第三方机构因服

务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方机构依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任；

4、本公司保留调整第三方机构的权利；

5、本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方机构。为了更好的为您提供服务，本公司及授权供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

6、在以下情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

（1）当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据其要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

（2）由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

（3）任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

7、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担；

8、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

9、特药垫付服务中，药品到店自提或送药上门过程中因您自身原因导致的药品损坏，视为药品已送达，若由此产生额外的费用则由您本人承担。