

中国太平洋人寿保险股份有限公司  
健享家·全球私人健康顾问（2023 版）  
健康管理服务手册

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。

本公司授权中国太平洋保险集团旗下太平洋健康保险股份有限公司为您提供在本服务手册中约定的以下健康管理服务：

一、预防

- （一）生活方式健康测评
- （二）健康生活方式干预

二、保健

- （一）7\*24 视频医生
- （二）私人医生上门巡诊
- （三）三甲名医视频咨询

三、诊断

- （一）甄选专家面诊服务
- （二）国际二次诊疗意见

四、治疗

- （一）就诊全程陪同服务
- （二）住院手术服务安排
- （三）海外转诊尊享服务
- （四）海外就医私享随护

五、康复

- （一）归国随访专享服务
- （二）肿瘤康复安排服务
- （三）远程配送药品服务
- （四）特药罕见病寻药服务

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

2023 年 1 月

**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：获得服务起三年。具体以“太平洋寿险”微信公众号显示为准。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗体字的部分。

健享家·全球私人健康顾问服务（以下简称“健享家服务”）是中国太平洋人寿保险股份有限公司（以下简称“太平洋寿险”）为达到指定条件的客户免费提供的高端健康增值服务。获得该服务的客户可通过“太平洋寿险”微信公众号或通过 4000065856 专线电话联系私人健康顾问，也可致电 95500 客服热线进行服务咨询。健享家服务由第三方服务商（太平洋健康险股份有限公司、太平洋医疗健康管理有限公司）提供。健享家服务各版本服务内容、服务流程、服务说明、服务启动条件以太平洋寿险官方最新公布为准。我司保留对以上各项内容变更及解释的权利。

### 一、服务内容

健享家·全球私人健康顾问服务通过整合国内外优质资源，构建一站式预防保健、诊断治疗以及康复管理等全生命周期健康管理服务，为高端客户打造一对一全流程五星级专享客户体验。

服务规则概览及服务项目介绍：

服务功能	服务项目	至尊健享家	至臻健享家	服务对象	服务次数	服务期限
预防	生活方式健康测评	√	√	权益人及其 5 名以内直系亲属（父母、配偶或子女）	不限次	三年
	健康生活方式干预	√	√		每季度一次	
保健	7*24 视频医生	√	√		不限次	
	私人医生上门巡诊	√	—		服务期限内每自然年度一次	
	三甲名医视频咨询	√	√		不限次	
诊断	甄选专家面诊服务	√	√		不限次	
	国际二次诊疗意见	√	√		不限次	
治疗	就诊全程陪同服务	√	√		不限次	
	住院手术服务安排	√	√			
	海外转诊尊享服务	√	√			
	海外就医私享随护	√	√			

康复	归国随访专享服务	√	√		不限次	
	肿瘤康复安排服务	√	√			
	远程配送药品服务	√	√			
	特药罕见病寻药服务	√	√			

备注：“√”表示享有该服务，“—”表示不享有该服务。海外就医私享随护服务仅限至尊健享家客户本人免费尊享；至臻健享家客户及其指定直系亲属、至尊健享家客户指定直系亲属如需使用，需自付费。归国随访专享服务、肿瘤康复安排服务需客户本人自付费。远程配送药品服务、特药罕见药服务中药品及物流费用需客户本人自付费。

### 1、生活方式健康测评

依托专业的医学团队、提供包含运动、营养、压力、睡眠等多维度的个性化健康测评。

### 2、健康生活方式干预

从医学、营养、运动、生活习惯等多方面为您提供专业健康指导建议，帮助您提高健康意识和疾病常识，恢复健康生活。

### 3、7×24 视频医生

通过手机端视频为您和家人提供快速响应、一对一实时健康咨询服务，咨询医生均为全职全科医生，且具备中国大陆地区职业医生资格，平均从医工作年限大于 12 年。

### 4、私人医生上门巡诊

由私人医生团队上门巡诊，提供包括体检报告解读、常规疾病就医前指导、疾病预防、慢病管理、健康饮食建议、亚健康状态改善指导、中医调理等服务。

### 5、三甲名医视频咨询

可预约全国三甲医院副主任及以上专家，提供一对一免费视频咨询疑难重症。专家团由 2000+位权威三甲名医签约专家组成，覆盖各个学科，可给予您和家人在医疗中关于诊断的专业意见咨询。

### 6、甄选专家面诊服务

根据患者病情及既往病史，对症预约北京、上海等 300 多个重点城市近 3000 多家公立医院，甄选副主任医师及以上专家面诊服务，医生服务全程一对一，保证私密。

### 7、国际二次诊疗意见

根据您或家人的需求，配备专案医学顾问，收集病症书面资料、检测报告、影像资料等材料，并进行翻译和总结，同时建议该领域中一流的专家。在海外专家出具诊断、治疗及用药等第二次诊疗的书面建议后，由专案医生翻译和总结，并反馈给健康顾问，为后续的治疗

提供落地方案。

#### 8、就诊全程陪同服务

由就医陪诊专员提供院内挂号、就诊、检查、取药、收费等就医环节的一站式辅助服务。

#### 9、住院及手术服务安排

根据患者的病情及诉求，提供北京、上海等 300 多个全国重点城市 3000 多家医院住院及手术协调。

#### 10、海外转诊尊享服务

如您或家人需要前往国外寻求更高质量的医疗服务，辅助您或家人完成出国就诊前所需要的准备工作，如国内病例、病理报告分析和翻译，海外医疗机构和专家推荐，申请医学签证等，帮助您尽早做好准备工作，及早得到治疗。

#### 11、海外就医私享随护

在确定赴海外接受医疗服务后，提供在就医目的地的各项尊享服务，生活方面包括：接送机、酒店住宿预定及其他必要的生活协助等，在医疗方面包括：安排专业的翻译和具备医疗背景的陪诊人员，并提供医疗支付协助和账单审核等。

#### 12、归国随访专享服务

在您或家人完成海外治疗回国后，安排回国班机接机服务，提供在海外就医期间的病例资料的翻译、整理，协助后续的治疗方案在国内落地，并为海外医生对您或家人回国后治疗情况进行随访。

#### 13、肿瘤康复安排服务

若不幸罹患肿瘤但成功接受了手术治疗，可提供肿瘤术后康复和基因检测报告的解读建议，提供放化疗中并发症的相关咨询和康复期间内的营养建议。

#### 14、远程配送药品服务

为您或家人提供家庭日常用药的购买和配送服务，您或家人可以先通过视频医生咨询用药信息后在线购药，所购买的药品将由冷链配送到家。

#### 15、特药罕见病寻药服务

提供国内已获批的特药、罕见药的药品信息，如果病情需要，还可以在法律法规许可范围内，提供寻找特药、罕见药的协助。

## 二、服务对象

2023 年度内新购买保单累计总应交保费达标的指定销售渠道投保人（且同时作为有效健康险保单的被保险人），及其指定的 5 名以内直系亲属（限配偶、父母、子女）。

## 四、服务期限

获得服务起三年。以符合达标要求的所有被累计保单中最晚生效保单生效第 16 天作为

服务起始日期。具体以太平洋寿险官微显示为准。

## 五、服务方式

### 1、添加“太保健享家”企业微信

您或者您指定联系人可以在“太平洋寿险”-会员福利-权益中心-“健享家”专区长按企业微信二维码，添加专属健康顾问。

健康顾问会全程通过企业微信及微信群来为您和家人提供 15 项健康管理服务，您有关于服务或健康相关的问题，均可直接通过微信和健康顾问进行联系。

### 2、直拨“健享家”健康顾问服务专线

客户可直接拨打健康顾问服务专线 400 006 5856，由健康顾问确认身份后协助申请服务或咨询健康就医问题。

### 3、拨打 95500 客服热线

客户可直接拨打 95500 中文服务转 2 进行健享家服务相关咨询或申请。

您除了通过健康顾问协助获得服务，还可通过自助方式为自己或家人在线提交预约申请：关注和绑定“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-权益中心-专属福利“健享家”专区，进入具体服务项目提交预约申请。其中生活方式健康测评可通过在线答题的方式完成健康测评，并获取实时报告。您也可以通过健康顾问的电话引导完成问卷，获得线上实时报告。

7\*24 视频医生服务、三甲名医视频咨询、远程配送药品服务：您可关注和绑定“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-权益中心-“健享家”专区，从对应服务入口进入，点击进入“视频医生”小程序，接通视频医生进行视频面对面咨询。

## 第二章 注意事项

- 1、健康管理服务仅限 2023 年度内新购买保单累计总应交保费达标的指定销售渠道投保人（且同时作为有效健康险保单的被保险人），及其指定的 5 名以内直系亲属（限配偶、父母、子女）。不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非权益人本人或其直系亲属，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利；
- 2、如服务使用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服务商为您提供，若您与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方服务商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服务商的权利；
- 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。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。