

中国太平洋人寿保险股份有限公司

畅享未来少儿医疗保险（H2019）

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。

您的《畅享未来少儿医疗保险（H2019）》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。

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：

- 儿科健康咨询
- 亲子成长咨询
- 专家门诊预约
- 专家病房预约
- 专家手术预约
- 儿童齿科咨询
- 儿童齿科门诊预约

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

2019 年 5 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。

保险合同的保险期间为 1 年。

服务期限：在《畅享未来少儿医疗保险（H2019）》保险合同的保险期间内，被保险人始终拥有本保险合同的服务权益，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

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。

一、儿科健康咨询

1. 服务内容

由全职健康顾问提供日常疾病的一对一咨询服务，服务内容包括常见儿科疾病、儿童生长发育等相关问题的咨询问诊、诊断解读、转诊建议等。

2. 服务流程

您可以致电 95500-5-2 申请服务，客服人员审核权益后，转接儿科或全科专家与您一对一咨询解答。

3. 服务说明

- (1) 适用人群：在本保险合同保险期间内被保险人。
- (2) 使用次数：保险期间内限 3 次且不可累计。
- (3) 本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，如有任何特殊情况，请立即至医院看诊。
- (4) 儿科或全科专家工作时间为工作日 9:00-17:00，仅该时段内可提供儿童健康咨询。
- (5) 心理咨询请使用亲子成长咨询服务。

二、亲子成长咨询

1. 服务内容

由专业心理咨询师、儿童教育专家提供一对一心理咨询，咨询范围包括亲子教育、儿童情绪管理、入学适应等成长过程中的情绪问题或困扰。

2. 服务流程

您可以致电 95500-5-2 申请服务，客服人员审核权益后，与您确认回电时间，由专业心理咨询师按约定时间回电进行咨询解答。

3. 服务说明

- (1) 适用人群：在本保险合同保险期间内被保险人。
- (2) 使用次数：保险期间内限 4 次且不可累计。
- (3) 本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，如有任何特殊情况，请立即至医院看诊。
- (4) 专业心理咨询师工作时间为工作日 9:00-17:00，仅该时段内可提供亲子成长咨询。

三、专家门诊预约

1. 服务内容

根据被保险人病情及以往病史，协助对症预约北京、上海等300多个重点城市3000多家公立医院副主任医师及以上专家（不指定医院及专家）。

2. 服务流程

- (1) 拨打服务热线95500-5-2进行预约；
- (2) 就医协助经理于1个工作日内电话或短信通知客户服务审核结果；
- (3) 权益审核通过后，就医协助经理进一步了解被保险人的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据被保险人的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；
- (4) 就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3. 服务说明

- (1) 适用人群：在本保险合同保险期间内被保险人。
- (2) 使用次数：保险期间内限1次且不可累计。
- (3) 根据被保险人病情需要，推荐并预约公立三甲医院副主任及以上级别专家（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），不承诺可以指定医院及专家。如客户仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。

(4) 服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。因客户原因未能按时就诊（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，则由客户本人承担。

(5) 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。

(6) 请不要多渠道重复预约同一时间、同一医生，避免导致预约无效。

(7) 如预约的医院要求提供本人就诊卡等信息，请主动提供，如无就诊卡无法提供预约服务。

(8) 不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的预约。

(9) 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，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

4. 服务标准

(1) 收到客户需求后，就医协助经理于1个工作日内主动致电被保险人了解需求。

(2) 就医协助经理与被保险人确认就医需求后7个工作日内安排就诊（北上广蓉热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排）。

四、专家病房预约

1. 服务内容

根据被保险人病情及诉求，提供北京、上海等300多个全国重点城市3000多家医院住院协调服务。

2. 服务流程

(1) 拨打服务热线95500-5-2进行预约；

(2) 就医协助经理于1个工作日内电话或短信通知客户服务审核结果；

(3) 权益审核通过后，就医协助经理进一步了解被保险人的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据被保险人的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；

(4) 就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3. 服务说明

(1) 适用人群：在本保险合同保险期间内被保险人。

(2) 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。

(3) 使用次数：保险期间内限1次且不可累计。

(4) 住院加床、转院不在该服务范围内。

(5) 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。

(6) 住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用自理。

(7) 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。

(8) 该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的住院协助。

(9) 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。

(10) 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，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

4. 服务标准

受理被保险人需求后10-15个工作日内提供相关就医服务（如遇难协调安排的医院或科室住院协助时间会延长）。

五、专家手术预约

1. 服务内容

根据被保险人病情及诉求，提供北京、上海等300多个全国重点城市3000多家医院手术协调服务。

2. 服务流程

- （1）拨打服务热线95500-5-2进行预约；
- （2）就医协助理于1个工作日内电话或短信通知客户服务审核结果；
- （3）权益审核通过后，就医协助理进一步了解被保险人的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据被保险人的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事；
- （4）就医协助理协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3. 服务说明

- （1）适用人群：在本保险合同保险期间内被保险人。
- （2）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。
- （3）使用次数：保险期间内限1次且不可累计。
- （4）手术安排需客户提供住院单后方可安排。
- （5）因住院、手术产生的诊疗费、药费、检查费、护理费等费用自理。

(6) 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。

(7) 该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的手术协助。

(8) 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客户负责承担。

(9) 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，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

(10) 就医服务覆盖医院的数量及分布情况根据业务发展情况适时更新，具体医院清单请在申请服务时咨询就医协助经理。

4. 服务标准

受理被保险人需求后10-15个工作日内提供相关就医服务（如遇难协调安排的医院或科室协助时间会延长）。

六、儿童齿科咨询

1. 服务内容

由儿童齿科专家提供儿童口腔健康的一对一咨询服务，帮助解答儿童成长过程中常见的口腔健康问题、口腔矫正等问题。

2. 服务流程

您可以致电 95500-5-2 申请服务，客服人员审核权益后，与客户确认回电时间，由儿童齿科专家按约定时间回电客户进行咨询解答。

3. 服务说明

(1) 适用人群：在本保险合同保险期间内被保险人。

(2) 使用次数：保险期间内限 1 次且不可累计。

(3) 本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，如有任何特殊情况，请立即至医院看诊。

(4) 儿童齿科专家工作时间为工作日 9:00-17:00，仅该时段内可提供儿童齿科咨询。

七、儿童齿科门诊预约

1. 服务内容

根据儿童的口腔健康状况，提供各地专业医疗机构齿科门诊预约服务，不指定医院及专家。

2. 服务流程

- (1) 拨打服务热线 95500-5-2 进行预约；
- (2) 就医协助经理于 1 个工作日内，主动致电客户了解详细需求，并协助落实服务；
- (3) 预约成功后，短信通知客户预约详情；
- (4) 就诊前一天下午 3 点前，就医协助经理电话或短信提醒客户就诊事宜；
- (5) 服务结束后，就医协助经理电话回访客户，并进行诊后关怀。

3. 服务说明

- (1) 适用人群：在本保险合同保险期间内被保险人。
- (2) 使用次数：保险期间内限 1 次且不可累计。
- (3) 根据客户病情需要，为客户各地专业医疗机构齿科门诊预约服务，不指定医院及专家，北上广蓉热门医院预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排。
- (4) 服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。
- (5) 因客户原因未能按时就诊（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，则由客户本人承担。
- (6) 在医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于齿科门诊预约服务承担范围。

- (7) 请不要多渠道重复预约同一时间、同一医生，避免导致预约无效。
- (8) 如预约的医院要求提供本人就诊卡等信息，请主动提供，如无就诊卡无法提供预约服务。
- (9) 本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。

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。