

中国太平洋人寿保险股份有限公司 太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B） 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《太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）》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：

一、慢病管理

- 数字健康档案建立
- 体检规划及报告解读
- 三大基础健康管理
- 五大专科疾病健康管理
- 重大疾病风险评估

二、健康咨询

- 365*24 在线健康咨询
- 重大疾病名医线上问诊

三、就医服务

- 第二诊疗意见
- 重大疾病就医陪诊
- 重大疾病三甲专家门诊预约

- 重大疾病三甲专家病房预约
- 重大疾病三甲专家手术预约
- 住院垫付

四、康复护理

- 院后远程康复指导

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8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《太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）》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。

太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）的被保险人成功承保后且保单生效后第 3 日，可前往“太平洋寿险”微信公众号→点击菜单“会员福利”→“权益中心”→“家安芯 2.0”，领取服务权益，服务权益领取后根据页面提示可申请使用服务。

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 2.0 专属服务。



第一章 服务概要

一、慢病管理

（一）数字健康档案建立

1、服务内容

数字健康档案是一款基于人工智能和大数据的健康管理工具，具备专业归档、一键导出、风险预警、家庭管理等多种特点，能够记录您的身高、体重、血压、心率在内的上千项身体数据，您还能上传自己的体检报告或线下就医记录，在系统内实现数字化和归档管理。

2、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”→“家安芯 2.0”→提交【数字健康档案建立】服务申请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 1 对 1 服务建档。

3、申请条件

（1）适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，被保险人根据该合同的约定向本公司提出申请。

（2）使用次数：保险期间内限建档 1 次，更新档案不限次。

4、注意事项

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）体检规划及报告解读

1、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、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”→“家安芯 2.0”→提交【体检规划及报告解读】服务申请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。

3、申请条件

（1）适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，被保险人根据该合同的约定向本公司提出申请。

（2）使用次数：保险期间内体检规划 1 次，体检解读 1 次，且不可累计。

4、注意事项

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。

（三）三大基础健康管理

1、服务内容

根据您的健康档案及自身需求，为您 1 对 1 定制健康管理计划，帮助提升您的健康水平。

2、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”→“家安芯 2.0”
→提交【三大基础健康管理】服务申请或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面
→医生工作室团队定制健康管理计划→与医生工作室团队沟通互动。

3、申请条件

(1) 适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，被保险人根据该合同的约定向本公司提出申请。

(2) 使用次数：保险期间内 12 次，且不可累计。

4、注意事项

(1) 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，与您沟通服务时间并每月定期沟通。

(2) 三大基础健康管理内容：

- a. 运动营养管理：为客户定制运动、营养日常管理方案并持续跟进；
- b. 中医养生调理：为客户提供 24 节气体质辩证，根据体质给予调理建议，提高免疫力、抵抗疲劳；
- c. 疼痛管理：针对疼痛问题，定制管理方案并持续跟进。

(四) 五大专科疾病健康管理

1、服务内容

为您提供专科慢病管理服务，包括：糖尿病、高血压、高血脂、慢行阻塞性肺炎、结节（包

括乳腺结节、肺结节、甲状腺结节)。医生工作室团队提供主动的健康关怀,跟踪您的健康状况与数据,给予健康促进及疾病管理建议;并在主要服务时间节点生成健康报告,形成月报/季度报/半年/年报;定期推送安排图文、视频等疾病科普内容。

2、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”→“家安芯2.0”→提交【五大专科疾病健康管理】服务申请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、申请条件

(1) 适用人群:在太保家安芯 2.0 医疗保险(H2023B)有效的前提下,被保险人根据该合同的约定向本公司提出申请。

(2) 使用次数:保险期间内 12 次,且不可累计。

4、注意事项

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,定时完成主动管理。

(五) 重大疾病风险评估

1、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,医生主动推荐慢病类、癌症类、认知障碍类重大疾病风险评估并针对性管理。为您进行风险分析及筛查建议,并解读检测报告。

2、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”→“家安芯2.0”
→提交【重大疾病风险评估】服务申请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重疾风险评估
结果进行分析。

3、申请条件

(1) 适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，被保险人根据该合
同的约定向本公司提出申请。

(2) 使用次数：保险期间内 1 次，且不可累计。

4、注意事项

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。

二、健康咨询

(一) 365*24 在线健康咨询

1、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、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”→“家安芯 2.0”
→提交【365*24 在线健康咨询】服务申请或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页
面立即咨询。

3、申请条件

(1) 适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，被保险人根据该合同的约定向本公司提出申请。

(2) 使用次数：保险期间内不限次。

(二) 重大疾病名医线上问诊

1、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咨询服务。

2、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”→“家安芯 2.0”→提交【重大疾病名医线上问诊】服务申请或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→医生判断是否符合触发条件→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→与您沟通视频咨询时间→预约时间进行咨询。

3、申请条件

(1) 适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，若被保险人在保险期间内且 30 天疾病观察期过后不幸疑似罹患属于本保险产品责任范围内的重大疾病，根据该合同的约定向本公司提出申请。

(2) 使用次数：保险期间内 1 次，且不可累计。

4、注意事项

(1) 医生级别：公立医院副主任医师及以上级别专家。

(2) 覆盖医生数量：覆盖全国 31 个省、自治区、直辖市核心城市的 500+名公立医院副主任医师及以上专家。

三、就医服务

(一) 第二诊疗意见

1、服务内容

在个人罹患疾病并已经获得诊断的基础上,由国内医院副主任医师及以上专家提供第二诊疗意见。

2、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”→“家安芯 2.0”→提交【第二次诊疗意见】服务申请或已经添加的医生企业微信对话框→进行服务申请,由就医助手协助落实服务。

(2) 就医协助助手于 3 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,2 个工作日内主动联系被保险人,进一步了解基本病情和第二诊疗意见需求,并介绍基本服务流程。根据被保险人的第二诊疗意见意向及要求,推荐适合的医疗资源提供第二诊疗意见服务。

(4) 就医协助经理协调落实服务安排,并及时告知服务进度。

(5) 通常在接收到完整资料后的 7 个工作日内回复第二诊疗意见。

3、申请条件

(1) 适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，被保险人根据该合同的约定向本公司提出申请。

(2) 使用次数：保险期间内 1 次，且不可累计。

4、注意事项

(1) 根据客户所提供病历诊断资料及意向，为其安排国内三级甲等医院专家进行第二诊疗意见提供。

(2) 二次诊疗意见书是根据您给出的有限病史资料，由本公司代为至专家处咨询，整理专家意见给出。由于您并未到场，给出的意见可能有不全面之处，仅能用作参考，并不能决定诊疗方案。如需进一步确诊，需您亲自前去就诊。

(3) 您本人或家属自行携带疾病相关资料面见专家，或要求病理切片二次会诊意见，不属于本服务范畴，请通过三甲专家预约途径预约看诊。

(4) 服务预约成功后无法取消，记权益使用 1 次。

(5) 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，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

(二) 重大疾病就医陪诊

1、服务内容

如不幸罹患本合同约定范围内的重大疾病，为您提供重大疾病的门诊陪诊服务，包括门诊就诊提醒、排队取号、检查化验陪同、缴费协助、取药等。

2、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”→“家安芯 2.0”→提交【重大疾病就医陪诊】服务申请或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→医生判断是否符合触发条件→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。

(2) 收到需求后，就医协助经理于 1 个工作日内主动致电您了解需求。

(3) 就医协助经理与您确认就医需求后 7 个工作日内安排陪诊。

3、申请条件

(1) 适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，若被保险人在保险期间内且 30 天疾病观察期过后不幸疑似罹患属于本保险产品责任范围内的重大疾病，根据该合同的约定向本公司提出申请。

(2) 服务次数：保险期间内限 1 次，且不可累计。

4、注意事项

(1) 至少提前 2 天申请服务，预约日期前 1 天 18:00 前可免费取消。

(2) 服务提交后 7 个工作日内安排陪诊服务，服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊，每次陪诊时间最长不超过 4 个小时。

(3) 如因您的原因未能按时就诊造成服务取消，记权益使用 1 次。

(4) 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，不属于陪诊服务承担范围。

(5) 不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的陪诊。

(6) 建议陪诊服务与三甲专家预约服务合并使用，如单独使用，不含三甲专家预约的服务，仅提供被保险人自行挂号成功后的陪诊。

(7) 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合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

(8) 服务时段：周一至周日 9:00-21:00。

(三) 重大疾病三甲专家门诊预约

1、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，为您匹配并预约三级甲等公立医院副主任医师及以上级别对症专家门诊。

2、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”→“家安芯 2.0”→提交【重大疾病三甲专家门诊预约】服务申请或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→医生判断是否符合触发条件→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、申请条件

(1) 适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，若被保险人在保险期间内且 30 天疾病观察期过后不幸疑似罹患属于本保险产品责任范围内的重大疾病，根据该合同的约定向本公司提出申请。

(2) 使用次数：保险期间内限 1 次，且不可累计。

4、注意事项

(1) 医生级别：推荐并预约公立三甲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。

(2) 覆盖医院数量：覆盖全国 31 个省、自治区、直辖市 1300 余家公立医院，提供专家预约通道。

(3) 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，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

(四) 重大疾病三甲专家病房预约

1、服务内容

为您优先安排全国一流医疗资源，三级甲等公立医院普通部，服务内容为住院安排，提升您的就医效率及就医体验。

2、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”→“家安芯 2.0”→提交【重大疾病三甲专家病房预约】服务申请或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→医生判断是否符合触发条件→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、申请条件

(1) 适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，若被保险人在保险期间内且 30 天疾病观察期过后不幸疑似罹患属于本保险产品责任范围内的重大疾病，根据该合同的约定向本公司提出申请。

(2) 使用前提：

- ✓ 提供经三级甲等公立医院出具的门诊或住院病历；
- ✓ 已获取服务范围内三级甲等公立医院开具的住院单或经三级甲等公立医院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 1 次，且不可累计。

4、注意事项

(1) 住院加床、转院不在该服务范围内。

(2) 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。

(3) 住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用需您自理。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 该服务启动后不可取消，如您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您负责承担。

(7) 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。

(8) 受理您的需求后 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）重大疾病三甲专家手术预约

1、服务内容

为您优先安排全国一流医疗资源，三级甲等公立医院普通部，服务内容为专家手术预约安排，提升您的就医效率及就医体验。

2、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”→“家安芯 2.0”→提交【重大疾病三甲专家手术预约】服务申请或已经添加的医生企业微信对话框→进入咨询页面→医生判断是否符合触发条件→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、申请条件

(1) 适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，若被保险人在保险期间内且 30 天疾病观察期过后不幸疑似罹患属于本保险产品责任范围内的重大疾病，根据该合同的约定向本公司提出申请。

(2) 使用前提：

- ✓ 提供经三级甲等公立医院出具的门诊或住院病历；
- ✓ 已获取服务范围内三级甲等公立医院开具的住院单或经三级甲等公立医院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 1 次，且不可累计。

4、注意事项

(1) 医院等级：三甲公立医院普通部。

(2) 覆盖医院数量：覆盖全国 31 个省、自治区、直辖市 1300 余家公立医院，提供三甲专家手术预约安排。

(3) 服务须知：

- a. 住院加床、转院不在该服务范围内。
- b. 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。
- c. 住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用需您自理。
- d. 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。
- e. 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。
- f. 该服务启动后不可取消，如您主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在院内的费用由您负责承担。
- g. 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。

（六）住院垫付

1、服务内容

客户出险并选择入住网络医院时报案，由健康服务专员上门向客户收集相关资料，并向客户传递慰问关怀，协助客户与医生沟通，帮助客户了解病情；若客户符合服务资质且入住住院

垫付网络医院，经本公司判断符合保险责任的，由本公司向客户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、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”→“家安芯2.0”→点击“住院垫付”，根据页面提示申请使用服务。

(2) 收到客户需求后工作时间 4 小时内通过回拨方式联系客户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 1 个工作日内联系客户并协助收集判责材料，包括与主治医生沟通，帮助客户了解病情，并向客户传递慰问关怀，收集上述资料影像件，并且告知客户根据保障范围中所约定的限额、赔付比例等，为客户垫付保险责任范围内的住院医疗费用，并告知客户须缴纳的自费金额；部分特殊案例客户须提供事故证明、警方证明等，本公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 1 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，告知客户知晓），并会有服务专员联系客户告知具体审核结果。

(5) 如果客户提交的资料齐全，并且客户的垫付服务审核已通过，本公司会在垫付审核完成后的 1 个工作日内安排服务专员至医院与客户签署《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) 在客户出院之前，服务专员会持续跟踪客户的病情与费用情况，逐次追加垫付金额。客户需要提供最新的费用凭证给到服务专员，服务专员将协助客户提交追加申请至审核组审核，审核组预计会在 1 个工作日内出具垫付审核结果，并按比例追加垫付款。

(7) 如果客户接到了医院通知，需要办理转院或转科室等出院办理，客户需提前通知服务

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客户办理出院结算手续并收走客户的部分住院材料，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客户申请理赔，本公司会根据最终理赔审核结果与前期垫付金额与客户进行多退少补。客户本次理赔金额高于前期住院垫付金额的，本公司会将高出部分补汇给客户。客户本次理赔金额低于前期住院垫付金额的，客户需向本公司退还前期多垫付部分。

温馨提示：若您申请住院垫付服务，本公司将主动触发院后远程康复指导。

3、申请条件

(1) 适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，被保险人根据该合同的约定向本公司提出申请，经判断需符合保险责任。

(2) 使用次数：保险期间内不限次。

4、注意事项

(1) 需在垫付的服务医院网络内。

(2) 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》（会由服务专员提供，并指导填写）。

(3) 客户须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。

(4) 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客户先行缴纳后，本公司才可提供垫付服务。

(5) 任何门/急诊医疗费用不在垫付服务范围，需由客户自行提交理赔。

(6) 如果因为不可抗力因素，服务专员无法至医院现场为客户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，由服务专员指导客户提供本次垫付必要的资料。

(7) 若客户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，则本公司有权拒绝垫付。有第三方资金介入或诉讼发生，本公司将无法提供垫付服务。

(8) 客户须提前通知本公司出院时间，并同意向本公司提供完整的上述文件，如果客户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，本公司将无法提供本次住院垫付服务，客户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，客户须退还本公司相应差额。

(9) 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。

(10) 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。

(11) 若被保险人罹患不属于本保险合同责任范围内的疾病，本公司不提供服务，若已垫付费用的，需向本公司返还垫付款。

5、服务说明

(1) 垫付审核结果时间：在收集完成影像资料后 1 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 1 个工作日内。

四、康复护理

（一）院后远程康复指导

1、服务内容

由具有医护背景的资深团队根据被保险人所罹患的疾病，以远程的方式提供康复指导并定制居家康护指导书，包括居家康护评估报告、康护指导书、康护项目执行表等，并提供 2 次远程咨询指导服务。

2、服务流程

若您已申请住院垫付服务，经判断符合保险责任，本公司将主动安排院后康复指导，无需另行申请。

3、申请条件

(1) 适用人群：在太保家安芯 2.0 医疗保险（H2023B）有效的前提下，被保险人根据该合同的约定向本公司提出申请。

(2) 使用次数：保险期间内不限次。

4、注意事项

(1) 出院前 48 小时预约院后远程康复指导服务。

(2) 服务有效期内您已收到居家康护指导书后，并提供 2 次远程咨询指导服务。

(3) 远程指导服务需预约使用，且不支持指定时间和专家。

(4) 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。

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，但对于因信息收集不全面导致您的损失，本公司不承担责任。
- 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、家庭医生服务团队可电话联系您，添加医生企业微信，持续提供相关专病管理服务。
- 10、我们建立了客户健康管理服务评价反馈及投诉处理机制，服务完成时您可以通过我们网络平台进行服务满意度评价，您可以拨打全国统一服务热线电话 95500 或消费者维权热线 4006695500 进行咨询投诉，也可以通过官方微信公众号、官方 APP、官网、各分支机构客户服务中心、来信、来函等方式进行咨询投诉。