**中国太平洋人寿保险股份有限公司**

**安享百万医疗保险（费率可调）**

**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《安享百万医疗保险（费率可调）》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。

本服务由太平洋寿险签约的第三方服务商为您提供在本服务手册中约定的以下健康管理服务：

* 专家预约
* 专家病房
* 专家手术
* 二次诊疗
* 住院垫付
* 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

2024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。

保险合同的保险期间为15年。

服务期限：在《安享百万医疗保险（费率可调）》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。新承保的或满期后重新投保的保单，生效日在2023年11月1日0时（含）之后的被保险人不再享受院后照护服务中的交通费用报销；存量客户在保险期间（交费期）内，院后照护服务内容保持不变。

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**

**一、专家预约**

**1、服务内容**

根据患者病情及以往病史，对症预约北京、上海等357个重点城市2800余家公立医院副主任医师及以上专家，不指定医院及专家，通常7个工作日内安排就诊。

**2、服务流程**

（1）客户可通过“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-权益中心-安享百万专属服务-专家预约提交服务申请，或致电95500中文服务转2进行咨询。

（2）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。

**3、申请条件**

若客户不幸在保险保障期间初次确诊或疑似罹患属于本保险产品责任范围内的特定疾病或重大疾病，经我司审核通过后，方可进行服务安排。该服务每个保单年度仅提供一次。

**4、服务须知**

（1）就医协助经理会在首次联系客户时，告知客户上传的病情资料是否已通过审核。

（2）根据客户病情需要，为客户推荐并预约公立三甲医院副主任及以上级别专家。不指定医生7个工作日内就诊。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。如客户仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。

（3）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。

（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，不属于专家预约服务承担范围。

（5）不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的预约。

（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）服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。

（8）安享百万医疗保险保单被保人每个服务年度可享受本服务1次/年。

（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。

**5、注意事项**

（1）信息提交后，服务商将于1个工作日内与您联系确认服务订单。

（2）部分医院预约需要提供就诊卡等资料时，会员须提前自行办理就诊卡。

（3）本服务预约成功后无法取消，请按时就诊。

（4）本服务产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理等医疗机构内产生的费用由会员自行承担。

（5）因会员自身原因取消已预约成功的服务时，视为该次服务已被使用。

（6）本服务不对相关诊疗结果承担责任。

（7）该服务仅限被保险人本人使用。

**二、专家病房**

**1、服务内容**

根据患者病情及诉求，提供北京、上海等357个重点城市，2800余家公立医院优先入院服务（需客户提供住院单），尊享权威优质医疗资源，通常7-10个工作日内反馈安排结果。

**2、服务流程**

（1）客户可通过“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-权益中心-安享百万专属服务-专家病房提交服务申请。或致电95500中文服务转2进行咨询。

（2）就医协助经理于1个工作日内，主动致电客户进一步了解客户的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据客户的健康状况及选择，为客户推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项。

（3）就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知客户安排进度情况。

（4）入院前一天下午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、申请条件**

若客户不幸在保险保障期间初次确诊或疑似罹患属于本保险产品责任范围内的特定疾病或重大疾病，经我司审核通过后，方可进行服务安排。该服务每个保单年度仅提供一次。

**4、服务须知**

（1）就医协助经理会在首次联系客户时，告知客户上传的病情资料是否审核通过。

（2）住院安排需客户提供住院单后方可安排。

（3）根据医院情况，10-15个工作日左右协助入院；如遇难协调安排的医院或科室住院协助时间会延长。

（4）住在病房加床、转院不在服务范围内。

（5）填写在线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）有误将影响到客户的住院安排。

（6）客户需承担在医院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用。

（7）本服务不包含紧急就诊的安排，如客户病情紧急请拔打120或立即前往医院急诊就诊。

（8）本服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的住院协助。

（9）本服务启动后不可取消，如客户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本人负责承担。

（10）安享百万医疗保险保单被保人每个服务年度可享受本服务1次/年。

（11）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。

**5、注意事项**

（1）信息提交后，服务商将于1个工作日内与您联系确认服务订单。

（2）本服务需要上传住院单（条），如没有，请先自行就诊并开具住院单。

（3）本服务预约成功后，无法取消，请按医院通知时间办理入院。

（4）本服务产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理等医疗机构内产生的费用由客户自行承担。

（5）因客户自身原因取消已预约成功的服务时，视为该次服务已被使用。

（6）本服务不对相关诊疗结果承担责任。

（7）该服务仅限被保险人本人使用。

**三、专家手术**

**1、服务内容**

根据患者病情及诉求，提供北京、上海等357个重点城市， 2800余家公立医院优先手术服务，优先尊享权威优质医疗资源，通常7-10个工作日内反馈安排结果。

**2、服务流程**

（1）客户可通过“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-权益中心-安享百万专属服务-专家手术提交服务申请。或致电95500中文服务转2进行咨询。

（2）就医协助经理于1个工作日内，主动致电客户进一步了解客户的基本病情和手术需求，并介绍基本服务流程。

（3）就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知客户预约情况。

（4）服务结束后，就医协助经理电话回访客户，并进行术后关怀。

**3、申请条件**

若客户不幸在保险保障期间初次确诊或疑似罹患属于本保险产品责任范围内的特定疾病或重大疾病，经我司审核通过后，方可进行服务安排。该服务每个保单年度仅提供一次。

**4、服务须知**

（1）就医协助经理会在首次联系客户时，告知客户上传的病情资料是否通过审核。

（2）手术安排需客户提供住院单后方可安排。

（3）填写在线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）有误将影响到客户的就诊。

（4）客户需承担在医院产生的诊疗费、药费、检查费、护理费等费用。

（5）本服务不包含紧急就诊的安排，如客户病情紧急请拔打120或立即前往医院急诊就诊。

（6）本服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的手术协助。

（7）本服务启动后不可取消，如客户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本人负责承担。

（8）安享百万医疗保险保单被保人每个服务年度可享受本服务1次/年。

（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。

**5、注意事项**

（1）信息提交后，服务商将于1个工作日内与您联系确认服务订单。

（2）本服务需客户已自行办理入院才可启动预约。

（3）本服务预约成功后，无法取消，请按医院通知进行手术。

（4）本服务产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理等医疗机构内产生的费用由客户自行承担。

（5）根据医疗机构院内流程和规则，手术专家有可能不是接诊（开具住院单）专家，请知悉。

（6）因客户自身原因取消已预约成功的服务时，视为该次服务已被使用。

（7）本服务不对相关诊疗结果承担责任。

（8）该服务仅限被保险人本人使用。

**四、二次诊疗**

**1、服务内容**

二次诊疗即第二医疗意见服务，是在个人罹患重大疾病或遭受意外伤害并已经获得诊断（第一次医疗意见）的基础上，咨询国内专家医生或医疗机构的服务，向客户提供专业书面医疗建议。该服务主要针对危及生命或改变生命状态的疾病，如癌症、良性肿瘤、先天性心脏疾病等。

**2、服务流程**

（1）客户可通过“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-权益中心-安享百万专属服务-二次诊疗提交服务申请，或致电95500中文服务转2进行咨询。

（2）就医协助经理收到服务需求后，1个工作日内主动联系客户，进一步了解客户的基本病情和二次诊疗需求，并介绍基本服务流程。根据客户的二次诊疗意向及要求，为客户推荐适合的医疗资源提供二次诊疗服务。

（3）就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知客户服务进度。

（4）服务结束后，就医协助经理对客户进行诊后关怀及满意度回访。

**3、申请条件**

若客户不幸在保险保障期间初次确诊或疑似罹患属于本保险产品责任范围内的重大疾病，经我司审核通过后，方可进行服务安排。该服务每个保单年度仅提供一次。

**4、服务须知**

（1）就医协助经理会在首次联系客户时，告知客户上传的病情资料是否通过审核。

（2）根据客户所提供病历诊断资料及意向，为其甄选北京、上海、广州、成都等城市国内三级甲等医院及专家进行二次诊疗，不指定医院及专家。

（3）就医协助经理将客户所有疾病相关资料整理好交至医院专家进行诊疗，在客户材料完整提供后的7个工作日内，向客户提供第二诊疗意见书。

（4）本项服务提供的第二诊疗意见书是根据患者提供的有限病史资料，由本公司代为至专家处咨询，整理提供专家意见。由于患者并未到场，提供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。如患者需进一步确诊，需亲自前去就诊。

（5）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，不属于本项服务范畴，请通过专家预约看诊。

（6）服务预约成功后无法取消，记权益使用1次。

（7）安享百万医疗保险保单被保人每个服务年度可享受本服务1次/年。

（8）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。

**5、注意事项**

（1）申请服务时客户需提供指定疾病的二甲及以上医院的病历资料，包括且不限于：既往门/急诊及住院病历、诊断报告、半年内的影像片及报告与检验报告等，必要时补充或复查关键性指标。

（2）报告的出具时间为客户将所有医疗记录提供给服务商并选定诊疗机构后的7个工作日内。如若过程中有医疗资料补充，则时间另计。

（3）报告解读的医生资质为副高及以上级别专家。

（4）在诊疗过程中医疗机构如需客户补充其他相关资料，若因客户不能提供而导致该医疗机构不能如约提供服务，供应商不承担相应责任，但服务商将尽力协调安排其它医疗机构完成该次二诊。

（5）报告仅供客户参考，不作为相关理赔依据。

（6）如客户在选定医疗机构后申请终止服务，本项服务视为已被使用。

**五、住院垫付**

**1、服务内容**

客户提出服务申请后，由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、申请条件**

服务权益首次开通后，持有安享百万有效保单的被保险人，在保障期间内因意外伤害或在疾病观察期后发生疾病，并在我司住院垫付网络医院接受治疗，按约定的基本保险金额对于保险责任范围内的住院医疗费用可以申请住院垫付服务。

**3、服务流程**

（1）服务申请阶段：

被保险人可以通过“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-权益中心-安享百万专属服务-住院垫付，或在官微“一键领取”安享百万专属服务后拨打95500-#-人寿险服务2-人工服务9提交服务申请，我司将核实被保险人信息及其服务权益有效性。

注：首次申请住院垫付且是通过95500渠道申请的，需提前登录“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-安享百万专属服务一键领取安享百万专属服务。

（2）住院垫付阶段：

权益审核通过后，若客户入住医院在住院垫付网络内，将有服务专员赴客户入住的医院，与主治医生沟通，帮助客户了解病情，协助客户获取必要的垫付服务所需相关医学资料，现场为客户讲解垫付流程，帮助客户整理资料和协助完成上传，并向客户递送慰问关怀。我司根据被保险人住院的相关医学资料及客户病情判断保险责任，并根据保险责任范围，确定垫付的金额及被保险人须自费金额。

若被保险人的此次事故在保险责任范围内，在确认得到被保险人的有效证件复印件和签署保险理赔申请书/委托书等必要材料后，根据保障范围中所约定的限额、赔付比例等，为被保险人垫付保险责任范围内的住院医疗费用，并告知被保险人须交纳的自费金额；如特殊案例被保险人须提供事故证明、警方证明等，我司在收到以上资料后，方能提供垫付服务。

我司在被保险人入院期间，跟踪病情及治疗情况，逐次追加垫付金额，监控医疗费用，以确保被保险人的正常治疗不受影响。

（3）出院结算阶段：

治疗结束后，我司将协助客户办理出院并结算。

被保险人在出院时需将出院小结原件、诊断证明原件、住院医疗费用总清单原件、医疗发票原件等交至我司服务专员代为完成理赔申请。

**4、注意事项及服务须知**

（1）被保险人的出险时间在服务有效期内，且符合保险条款约定责任范围内的住院医疗费用（如等待期所产生的医疗费用、既往症限制等不在保险责任内），可以提供住院垫付服务；若被保险人罹患不属于本保险产品责任范围内的疾病，我司不提供服务，若已垫付费用的，被保险人需向我司返还垫付款。

（2）住院垫付服务不包含任何门/急诊医疗费用；

（3）若被保险人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。

（4）被保险人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。

（5）被保险人须提前通知我司出院时间，并同意向我司提供完整的医疗文件（包括全部住院押金条、出院小结、诊断证明、费用清单、原始发票，必要时提供病历等），并由服务专员协助办理出院结算和理赔申请，被保险人不得自行与医院结算。若最终垫付金额高于实际理赔核算金额，客户须退还我司相应差额。若因材料不完整导致无法判责或出具理赔结论的，我司将无法提供垫付服务，后果由被保险人承担。

（6）有第三方资金介入或预判会有诉讼发生，我司将无法提供垫付服务。

**六、院后照护**

**1、服务内容**

（1）出院交通安排及陪护

出院前，康护管理师将前往客户入住医院就客户出院需求进行评估。出院当天，由康护管理师协助、指引客户及家属办理出院手续，并根据前期出院需求评估安排专业车辆，全程陪护客户安返家中。即客户家庭常住地或出发火车站/机场距住院医院距离在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。

（2）居家环境评估服务

抵达客户家中后，康护管理师对居家环境进行勘察、评估，给予风险提示、居家康护环境改善指导。

（3）出具居家康护指导书

由具有医护背景的资深团队，根据出院前上门评估结果，针对客户的日常生活照料、基础并发症预防、居家环境注意事项、体质恢复营养、疾病康复促进、个性化风险预防等制定详细的书面居家照护指导书，寄送纸质指导书并致电客户详细讲解，为客户居家康复护理提供系统化、可执行的延续性指导。

（4）远程指导

客户通过远程咨询（包括电话及视频），获得康复期有关病情疑问的解答指导；帮助客户在康复期持续获得专业支持、康复照护建议及指导。

**2、申请条件**

服务权益首次开通后，持有安享百万有效保单的被保险人，在保障期间内在疾病观察期后发生疾病，于安享百万保险住院垫付网络医院内住院接受住院治疗、并经我司判责符合理赔条件的，即可申请使用。

注：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。

**3、服务流程**

（1）请于出院前48小时拨打95500-#-人寿险服务2-人工服务9申请预约院后服务，或通过“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-安享百万专属服务-院后照护申请服务，经我司判责后启动服务。

（2）康护管理师协助客户办理出院手续，协调专车提前到达院内指定位置，将客户及陪同家属安全送返。

（3）由具有医护背景的资深团队为客户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客户呈现在出院后黄金康复期所需注意的各项问题。

（4）如客户需要远程指导，可以通过“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-权益中心-安享百万专属服务-院后照护-预约记录，一键电话呼出预约服务，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。

**4、注意事项及服务须知**

（1）服务仅限被保险人本人使用。

（2）客户需提供身份证明，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。

（3）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。

（4）根据病人的实际病况并结合主治医生的意见，我们将选择合理的出院交通工具。

（5）若客户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。

（6）若客户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。

（7）若客户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。

（8）若客户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。

（9）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。

（10）请客户在收到照护指导书后，第一时间阅读。

（11）客户家庭常住地或出发火车站/机场距住院医院距离在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。

（12）远程指导服务需预约使用，且不支持指定时间和专家。

（13）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客户沟通，若因客户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。

（14）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。