**中国太平洋人寿保险股份有限公司**

**太保附加长相护长期护理保险**

**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《太保附加长相护长期护理保险》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，并承担在保险合同中约定的给付保险金的责任。

由太平洋寿险签约的成都杉泰互联网医院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：

* 阿尔茨海默症基因检测风险
* 认知障碍风险评估
* 认知管理服务
* 家庭医生服务
* 数字健康档案

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被保险人终身。

服务期限：服务领取后1年内，被保险人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。

太保附加长相护长期护理保险的被保险人成功承保后且保单生效日后第15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”→“长相护”，领取服务权益（需在保单生效后3年内领取），服务权益领取后根据页面提示可申请使用服务。

**第一章 服务概要**

**一、阿尔茨海默症基因检测服务**

**1、服务内容**

根据《中国阿尔茨海默病痴呆诊疗指南》，明确推荐APOE基因分型检测用于阿尔茨海默发生与转化风险的预测性检测。本服务通过APOE基因分型检测，帮助提示个体的发病风险，高风险人群可以通过综合预防、生活方式调整、认知训练和有氧运动等，延缓或降低发病率。

**2、服务流程**

1）采样盒领取流程

（1）登陆太平洋寿险公众号，点击权益中心

（2）在产品专属区，点击“长相护”板块

（3）进入权益列表页面，点击“立即使用”，填写收货人地址并提交

（4）成功提交后，在权益列表页，点击“阿尔茨海默症基因检测服务-去使用”，查看物流信息。

2）自行采样

客户按照采样盒上的流程指引自行完成采样

3）回寄采样盒

采样完成后，客户自行将样本寄回到实验室

建议将样本采集管放入原包装盒内寄回

建议**一周内**寄回为佳，如不能按时寄回，请**低温保存（可冰箱冷藏保存一个月）**

4）查看报告

实验室收到样本后，实验室15个工作日内出具电子报告，客户可通过“权益介绍列表-阿尔兹海默基因检测服务”查看报告

**3、服务说明**

1）客户请务必根据采样盒上说明内容，确保样本编码绑定成功；

2）回寄样本前请务必确认保存管管盖已拧紧；

3）为防止暴力快递，回寄时建议将完成采集的样本保存管放入原包装一起寄回；

4）采样后如不能及时快递请放置冰箱冷藏保存（冷藏可保存1个月）；

5）请确保填写的信息、地址、检测项目等内容正确，信息一旦录入成功**不可修改**；

**二、认知障碍风险评估**

**1、服务内容**

AI智能量表多维度评估，简单、快速、准确的评估认知状态。帮助尽早发现因衰老、疾病等原因引起的认知障碍风险，从而采取针对性预防和治疗策略。

**2、服务流程**

（1）登陆太平洋寿险公众号，点击权益中心

（2）在产品专属区，点击“长相护”板块

（3）进入权益列表页面，点击“认知功能风险评估-去使用”，进入评估页面

（4）点击“开始评估”，根据提示操作，进入认知症状评估流程

**三、认知管理服务**

**1、服务内容**

专为阿尔茨海默症基因检测结果为E4/E4或E3/E4高风险人群提供的认知管理服务，提供复旦大学附属华山医院的专家门诊预约协助服务和专项体检预约服务，为检测后的客户提供针对性的诊疗和深度筛查，本服务需自费购买，太保保险客户享专属折扣价。

**2、服务流程**

（1）登陆太平洋寿险公众号，点击权益中心

（2）在产品专属区，点击“长相护”板块

（3）进入权益列表页面，点击“认知管理服务-去使用”

（4）基因检测结果为高风险人群，可点击购买

（5）专属管理人员将在24小时内致电联系，与您确认就诊信息及需求

**3、服务须知**

本服务**仅限检测为E4/E4或E3/E4高风险客户使用**，服务包含1次华山医院神经内科挂号协助服务、1次华山医院认知专项体检预约服务

**四、家庭医生服务**

**1、服务内容**

由专属健康管家、家庭医生组成家庭医生团队针对用户自身情况，为用户提供有价值的、有针对性的咨询服务。健康咨询支持图文、语音等多种形式。家庭医生及各专科医生提供一站式用药咨询、建议、指导、开药，送药到家服务（购药与运费自理）。

**2、服务流程**

（1）登陆太平洋寿险公众号，点击权益中心

（2）在产品专属区，点击“长相护”板块

（3）进入权益列表页面，点击“家庭医生服务-去使用”

（4）根据提示操作，绑定医生企业微信，进行线上问诊

（5）基因检测完成后可上传您的电子报告，请医生解读

**五、数字健康档案服务**

**1、服务内容**

为用户建立动态电子档案，家庭医生团队会根据用户情况动态更新，用户可以通过手机、电脑等终端随时查看。

**2、服务流程**

（1）登陆太平洋寿险公众号，点击权益中心

（2）在产品专属区，点击“长相护”板块

（3）进入权益列表页面，点击“数字健康档案-去使用”

（4）在数字健康档案页面，点击“同意授权”，可自行填写健康信息

（5）根据提示绑定医生微信，医生了解健康状况，建立档案并持续更新

**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。