

# 中国太平洋人寿保险股份有限公司

## 太医蓝卡-年卡尊享版服务手册

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健康管理服务。

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

2024 年 6 月

(1) 服务内容

| 权益内容     | 权益介绍                                                                                                                                     | 专业版 | 尊享版（1+3） |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------|
| 健康管家     | 激活后与会员一对一自动签约，协助会员建立健康档案，并协调/评估就医资源、协助并保障其权益使用、进行诊后随访、关怀、健康科普推广等持续性服务。                                                                   | 不限次 | 不限次      |
| 健康档案     | 根据会员的个人基本资料、家族病史、个人病史、就医记录、体检报告、生活方式等信息，建立私密、完整的电子健康档案，可持续更新。便于会员和医生的查阅，全面了解会员自身的健康状况，并为会员提供对应的健康服务。                                     | 不限次 | 不限次      |
| 全面健康评估   | 健康管家引导会员填写《健康调查问卷》，填写完毕后进一步完善健康档案，通过专业化的健康评估模型，对会员进行整体健康状态、主要健康维度和常见慢病患病风险进行评估，出具评估报告并联系会员进行报价解读。                                        | 1 次 | 4 次（共享）  |
| 体检方案制定   | 根据健康档案，将由全职医生或者由您的家庭医生为您量身定制体检方案                                                                                                         | 1 次 | 4 次（共享）  |
| 体检报告解读   | 根据会员提交的体检报告，将由全职医生对报告进行深度全方位解读，分析异常指标，提供检查建议，并输出解读报告。                                                                                    | 1 次 | 4 次（共享）  |
| 健康知识     | 科普知识，掌握疾病病症、诊断、康复、预防等知识。                                                                                                                 | 不限次 | 不限次      |
| 三甲家庭私人医生 | 1、三甲主治以上在职医生，7*12 小时服务，图文咨询方式，负责疾病的咨询服务，为用户提供咨询建议、检查指导等；<br>2、就医指导：判断症状/病情紧急程度，根据病症推荐就诊科室及医院；<br>3、日常用药指导：根据医生处方和健康情况提供用药禁忌、用药规范等常规用药指导； | 不限次 | 不限次      |

|               |                                                                                   |          |          |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
|               | 4、检查报告解读：解读检查报告，给与专科专业指导                                                          |          |          |
| 三甲专科快速问诊      | 1、快速匹配对症的三甲医院主治以上的专科医生；<br>2、服务时间：7*24 小时有医生接诊，平均 3 分钟接诊；<br>3、问诊服务可支持图文、电话和视频问诊。 | 12 次     | 48 次（共享） |
| 三甲名医在线        | 1、1-1.5 线城市三甲副主任及以上专家医生；<br>2、医疗顾问推荐专家，对症安排合适的就诊方式；<br>3、就诊方式可支持图文和电话。            | /        | 12 次（共享） |
| 门诊绿通（专家号预约）   | 指定的医院范围内协助会员预约对症的医院科室权威专家（副主任及以上） 3-5 个工作日内的号源。                                   | 2 次      | 8 次（共享）  |
| 重疾绿通（住院/手术安排） | 在指定医院范围内为会员优先安排住院或手术，并协助办理医院手续。                                                   | 1 次      | 4 次（共享）  |
| 就医陪诊          | 医护人员提供专业贴心的陪诊服务，涵盖现场陪诊服务、免费陪诊礼包及预约复诊服务等内容，明确的服务标准。                                | 1 次（限本人） | 1 次（限本人） |

## （2）服务流程

### 1) 健康管家

①会员通过“甲方”指定指定平台入口进入供应商服务页面，在页面中选择“健康管家”进入咨询通道；

②会员如提出健康咨询、权益介绍等咨询内容，健康管家在通道 3 分钟内回复；

③会员如提出医院推荐、医生推荐等咨询内容，健康管家以卡片形式在通道 3 分钟内向会员推送；

④会员如提出权益使用等咨询内容，健康管家在当次沟通结束前在通道内为会员代为

下单并以卡片形式推送使用入口（仅进阶版）；

⑤健康管家将根据时令节气和健康热点问题，向会员每周推送包含饮食建议、运动建议、作息睡眠方面的指导。

⑥服务时间 7\*24 小时

## 2) 健康档案

①会员通过“甲方”指定平台入口进入供应商服务页面，在页面中选择“健康档案”服务入口。

②在健康档案中，会员可选择”基本健康信息“自主完善个人健康信息

③会员如需协助完善健康信息，可通过进入”健康管家“服务入口提出建档需求，由健康管家代为更新健康档案。

④会员的问诊、挂号、购药订单信息实时在健康档案中同步。

## 3) 全面健康评估

①会员通过甲方指定平台进入供应商服务页面，在页面中选择“全面健康评估”服务入口。

②会员在服务页面中完成《健康测评问卷》填写并提交，提交后会员可在服务界面查看服务进度。

③健康管理师收到会员提交的《健康测评问卷》后，在 1 天内与会员联系进一步收集会员健康信息，收集完成由健康管理师提交至保健医生。

④保健医生在 2 天内制定个体化健康评估报告及日常健康管理建议，并由健康管理师联系会员进行电话解读

⑤健康管理师服务时间：9:00-21:00，7\*12 小时服务；保健医生服务时间：9:00-21:00，7\*12 小时服务

## 4) 体检方案制定

①会员通过甲方指定平台进入供应商服务页面，在页面中选择“体检方案指定”服务入口

②会员在服务页面中完成《健康测评问卷》填写并提交

③健康管理师收到用户提交的《健康测评问卷》后，在 1 天内与会员联系进一步收集会员健康信息和既往病史等，收集完成后由健康管理师提交至保健医生

④保健医生在 2 天内完成《定制体检方案》出具书面体检方案建议

⑤健康管理师服务时间：9:00-21:00，7\*12 小时服务；保健医生服务时间：9:00-21:00，7\*12 小时服务

#### 5) 体检报告解读

①会员通过甲方指定平台进入供应商服务页面，在页面中选择“体检报告解读”服务入口

②会员在页面中根据提示，上传体检报告并提交。

③专业医生团队对体检报告的异常内容进行分析，并提供进一步医疗建议和健康生活的指导建议。保健医生在 3 个工作日内完成对体检报告的解读，出具《健康指导意见》，并向会员致电进行报告解读，电话解读时长不低于 20 分钟

④保健医生服务时间：9:00-21:00，7\*12 小时服务

#### 6) 健康知识

①会员可自行根据偏好查看。

②健康管家根据会员健康状况，同时通过“健康管家”服务通道根据会员需求每月 2 次或每日向会员推送。

#### 7) 三甲家庭私人医生

①会员通过甲方指定平台进入供应商服务页面，在页面中选择“三甲家庭私人医生”服务入口。

②当会员首次进入服务通道时，需通过三甲家庭医生介绍列表，自主选择签约私人家庭医生。

③会员在服务通道内，输入疾病情况、健康咨询、购药咨询等内容并提交。医生一般在 1 小时内接诊。客户不需要保持等待，医生接诊后系统将立即通过短信向用户推送医生

接诊提醒。短信模板：【供应商名称】程琤医生已经接诊，请尽快登录 XXX 公众号与医生进行病情沟通，请尽快前往查看。

④等待医生接诊后，会员可通过图文形式与医生进行对话式的咨询沟通

⑤如会员有购药需求，可通过医生在服务通道内开具的电子处方进行缴费购买，药品将在 2-6 天内配送到家。

#### 8) 三甲专科快速问诊（图文/电话/视频）

①会员通过甲方指定平台进入供应商服务页面，在页面中选择“三甲专科快速问诊”服务入口。

②在服务页面中，会员根据提示在线填写一句话的病情描述

③系统通过智能分诊通知对应科室的医生来接诊等待接诊过程中，客户不需要保持等待，医生接诊后系统将立即通过短信或电话向用户推送医生接诊提醒。短信模板：【供应商名称】程琤医生已经接诊，请尽快登录 XXX 公众号与医生进行病情沟通，请尽快前往查看。医生接诊之后，会员通过图文、电话或视频形式与医生进行咨询沟通。图文医生接诊后 2 小时内交流不限次通；单次电话沟通 10 分钟；单次视频沟通 15 分钟。电话及视频沟通倒计时 3 分钟时将提示用户，超过沟通时长，电话/视频将自动结束。权益人也可在规定时长内，自主选择提前结束服务。

④如会员有购药需求，可通过医生在服务通道内开具的电子处方进行缴费购买，药品将配送到家。在线购药全国均可配送，配送方为京东或顺丰，时效以配送公司时效为准。

⑤公立三甲医院在职主治及以上医师提供服务，7\*24h 接诊，7:00~24:00 之间 3 分钟接诊，0:00~7:00 之间 10 分钟接诊。

#### 9) 三甲名医在线

①会员通过甲方指定平台进入供应商服务页面，在页面中选择“三甲名医在线”服务入口

②会员在三甲名医的介绍列表，根据需求服务形式和偏好医生选择

③在服务页面中，会员根据提示在线填写一句话的病情描述

④系统将通过短信或电话形式提示医生接诊，等待接诊过程中，客户不需要保持等待，医生接诊后系统将立即通过短信或电话向用户推送医生接诊提醒。短信模板：【供应商名称】程琤医生已经接诊，请尽快登录 XXX 公众号与医生进行病情沟通，请尽快前往查看。。医生接诊之后，会员通过图文或电话形式与医生进行咨询沟通。单次电话沟通 10 分钟，电话沟通倒计时 3 分钟时将提示用户。超过沟通时长，电话将自动结束。权益人也可在规定时长内，自主选择提前结束服务。

⑤如会员有购药需求，可通过医生在服务通道内开具的电子处方进行缴费购买，药品将配送到家。

⑥1-1.5 线城市公立三甲医院在职副主任及以上专家医师提供服务，7\*24h 接诊，一般 1 小时内接诊

#### 10) 门诊绿通(专家号预约)

①会员通过甲方指定平台进入供应商服务页面，在页面中选择“转诊预约”服务入口

②根据服务页面提示，会员完成期望线下就诊时间和期望医院信息后提交预约

③客服专员收到会员提交的预约信息，在一个工作日内将通过电话形式与会员联系，确认预约信息。

④确认完成后客服专员在一个工作日内完成预约后，将通过短信和电话形式通知会员线下就诊。预约成功通过短信提示客户线下就诊。短信模板：【供应商名称】您好， 请持医保卡于 XXXX 年 XX 月 XX 日 XX 时间段内前往 XXXXX 医院的窗口或自助机取号。地址：\*\*\*\*。就诊携带身份证、医保卡、口罩、绿码，请勿迟到，号源过时作废。

⑤客服专员在会员就诊后的 1 个工作日内，通过电话形式与会员进行满意度回访，回访内容包括：对本次服务评分（1-5 星，5 星最高），询问是否有建议内容。

⑥三甲医院权威专家（副主任及以上），服务受理时间 7\*24 小时，客服专员服务时间 9:00-21:00。

#### 11) 重疾绿通(住院/手术安排)

①会员通过甲方指定平台进入供应商服务页面，在页面中选择“重疾绿通”服务入口

②根据服务页面提示，会员完成期望线下就诊时间、期望医院、线下就诊病历和住院单后提交预约

③客服专员收到会员提交的预约信息，在一个工作日内将通过电话形式与会员联系，确认预约信息。

④确认完成后客服专员在七个工作日内完成预约后，将通过短信和电话形式通知会员线下就诊。客服专员根据会员要求的服务向其索取相关信息，包括但不限于：入院单、手术单（如有）、相关重疾病历资料、医疗报告、联系方式等。

⑤客服专员在会员就诊后的 1 个工作日内，通过电话形式与会员进行满意度回访，回访内容包括：对本次服务评分（1-5 星，5 星最高），询问是否有建议内容。

⑥三甲医院指定科室，服务受理时间 7\*24 小时，客服专员服务时间 9：00-21：00。

#### 12) 就医陪诊

①用户可通过“太平洋医疗健康”微信公众号-我的服务-太医蓝卡-就医陪诊，在线激活陪诊服务卡。用户需在卡面激活有效期内激活（激活有效期一般为下单日期后推 90 天）。激活后等待期为 10 天，激活后权益享受时限为一年。

②等待期后，用户可通过“太保妙健康”微信公众号-我的服务-就医陪诊，在线提交服务申请。

③就医协助经理于 1 个工作日内，主动致电用户了解详细需求，并协助落实服务。

④预约成功后，打电话通知后，再以短信或微信通知用户预约详情。

⑤就诊前一天下午 3 点前，就医协助经理电话提醒用户就诊事宜。

⑥陪诊人员提前 20 分钟到达医院，等候用户就诊，并提供全程陪诊。

⑦服务结束后，就医协助经理电话回访用户，并进行诊后关怀。

### （3）服务须知

#### 1) 门诊绿通(专家号预约)

①该项服务可预约 3-5 个工作日以内的号源，不支持医生点名预约



②实名制预约，会员需提供本人的真实信息

③产科、口腔美容保健、美容整形、辅助检查科室、保健科、康复科、体检不提供预约服务

④预约成功后由于会员的原因取消或未就诊，视同本次服务已完成

⑤由于医院或专家的原因出现停诊，免费提供改约服务，但不提供任何形式的赔偿或补偿

## 2) 重疾绿通(住院/手术安排)

①该项服务将在收到需求后的7个工作日内安排会员住院治疗，可以指定城市或医院，但不支持点名医生住院手术安排。

②重疾绿通服务预约成功之后，由于会员的原因取消，视同本次服务已完成；如果未能成功安排住院或手术，则不扣除服务权益。

③重疾绿通服务只针对重疾提供服务，所含病种参照约定《重大疾病保险的疾病定义使用规范》。

④预约成功后由于会员的原因取消或未就诊，视同本次服务已完成。

⑤由于医院或专家的原因出现停诊，免费提供改约服务，但不提供任何形式的赔偿或补偿。

## 3) 就医陪诊

①陪诊服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。

②如因用户原因未能按时就诊造成服务取消，记权益使用1次。如因专家临时停诊、突发疫情停诊等院方原因，突发新冠疫情需要隔离等不可抗力原因，不记权益使用。

③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。

④不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科、手术（含门诊手术）、门诊输液、住院前检查、办理住院手续，院中陪护的陪诊。

⑤此服务不支持如下人群使用：住院病人、门急诊留观病人；重症和急救病人；无亲

属陪护的 70 岁以上的老人；无亲属陪伴的 14 岁以下的儿童；精神病人、传染病的病人；醉酒状态。

⑥此服务仅提供用户自行挂号成功后的陪诊。

⑦陪诊人员均为具备执业资格证的护士，熟悉医院地形和就诊流程，单次陪诊服务不超过 4/5/6 小时(基础/专业/尊享)，陪诊过程中不提供诊疗意见。

⑧陪诊服务范围为覆盖网点城市的二级及以上公立医院。

⑨就医经理全程跟进服务、及时告知用户预约进度，如用户对预约情况有疑问可随时咨询就医经理。

⑩如用户当天安排了需全麻的检查、增强 MRI 等需注射造影剂的检查，院方要求家属签字的，陪诊仅在有家属陪同的情况下提供服务；特殊检查耗时过长的，如超过 4 小时，向用户解释说明获得认同，服务结束。