

## 招商仁和仁心宝贝重大疾病保险（互联网）

### 健康管理服务手册

尊敬的客户：

感谢您选择招商局仁和人寿保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的招商局仁和仁心宝贝重大疾病保险（互联网）（以下简称“本主险合同”）由招商局仁和人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保，由本公司授权第三方服务商华美浩联医疗科技（北京）有限公司、惠众乐群健康管理（北京）有限公司、北京环球医疗救援有限责任公司、福寿康（上海）医疗养老服务有限公司、汇每极致健康科技（北京）有限公司为您提供健康管理服务。

本服务手册旨在帮助您了解本主险合同附赠的健康管理服务，以便您更好使用您的权益。

招商局仁和人寿保险股份有限公司



## 敬请注意

- 本服务手册旨在指导您更好地使用健康管理服务，如发现相关内容与本主险合同不一致，请以本主险合同为准，但本主险合同明确以服务手册为准的除外。
- 本服务手册中介绍的健康管理服务有效期为前三个保单年度。每个保单年度第1日生成，保单周年日的前一日清零，总计赠送三个保单年度（期间如保单失效，则服务同步失效）。
- 本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容、服务启动条件、服务流程等的变更权利。您可以下载招商仁和人寿APP或登录“招商仁和健康”微信小程序查询本服务手册的最新版本。





## 目录

第一章 服务概况

第二章 服务具体流程及注意事项

第三章 相关附件

## 第一章 服务概况

### 一、使用健康管理服务的条件

当您购买本公司“仁心宝贝重大疾病保险（互联网）”后，即可成为招商仁和人寿“和家健康”服务体系新会员。本公司将为您在前三个保单年度内提供系列健康管理服务。

### 二、服务使用期限

本服务在本主险合同等待期过后生效，服务等待期同本主险合同等待期一致。在前三个保单年度内，每个保单年度第1日生成，保单周年日的前一日清零，总计赠送三个保单年度（期间如保单失效，则服务同步失效）。

服务等待期为一百八十日（指自然日），第二个保单年度开始无等待期。等待期内无法申请使用健康管理服务。

### 三、服务涵盖内容

健康管理服务由视频医生咨询、日常门诊就医、大病就医安排、居家康护服务、海外远程咨询五大服务模块组成。具体服务项目及内容如下：

服务模块	服务项目	服务次数	服务启动条件	服务使用对象
视频医生咨询	7*24 小时全科视频医生	不限次	无限制	投保人、被保险人及2名家属
	云端电子病历	不限次		
	线上购药	不限次		
	药急送	不限次		
	体检报告解读	不限次		
日常门诊就医安排	门诊就医安排（含陪诊）	2次	无限制	仅限被保险人及投保人
大病就医安排	1+1+N大病专案管家	不限次	保险责任约定 轻中重疾列表	仅限被保险人及投保人
	大病门诊安排（含陪诊）	2次		
	大病住院/手术安排	2次		
	国内多学科诊疗意见	1次		
	大病心理抚慰	不限次		
	大病出院随访	不限次		
居家康护服务	院后居家康护指导书	3份/年	保险责任约定 重疾列表	仅限投保人
	院后居家上门康护	6次/年		
	院后远程居家康护跟踪及指导	不限次		
海外远程咨询	海外远程MDT书面咨询	1次	保险责任约定 重疾列表	仅限被保险人

### 四、服务申请及使用方式

1. 小程序：投保人可登陆“招商仁和健康”小程序，在首页点击“我的” --> “健康险服务”，进行服务权益查看、申请、在线使用等。
2. APP：投保人可下载安装“招商仁和人寿”APP，点击“我的” --> “健康权益”，进行服务权益查看、申请、在线使用等。
3. 电话：投保人可拨打本公司统一客服热线 400-86-95666 进行服务咨询和服务申请，人工服务时间:9:00-18:00。
4. 其他服务渠道可留意本公司官网 (<https://www.cmrh.com>) 的相关通知与公告。

## 第二章 服务具体流程及注意事项

### ■ 视频医生咨询

#### (一) 7\*24小时全科视频医生

服务内容	当客户感到身体不适时，由全科医生为客户提供7*24小时视频咨询服务，包括疾病预防、保健、运动、康复、用药、护理等咨询服务。
服务启动条件	无限制
服务时效	提供7*24小时咨询服务
服务次数	一年内不限次
服务使用对象	投保人、被保险人及2名家属
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人登录“招商仁和健康”小程序发起服务申请</li> <li>2. 扫描二维码进入视频咨询室</li> <li>3. 进行视频医生问诊</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本服务仅支持登录招商仁和健康小程序使用。</li> <li>2. 为保证医生对客户的病情充分了解，准确解答客户的咨询，请客户按照咨询医生的要求，尽量提供完整的病情描述和相关的病历信息。</li> <li>3. 咨询过程中，如遇专家座席繁忙，第三方服务商将安排专人于5分钟内回电客户，客户可选择电话转接全科医生进行咨询；或另约视频咨询时间。</li> <li>4. 医生咨询仅为依据客户提问描述而提供的建议性内容，不能取代医学诊断或处方，如需进一步诊断治疗，请至正规医疗机构。</li> <li>5. 在服务过程中如因合作机构医生咨询回复意见导致任何客户服务纠纷或者医疗健康风险，本公司不承担任何责任。</li> </ol>

#### (二) 云端电子病历

服务内容	每次视频医生咨询结束后为客户自动生成并永久云端保存病历，以确保客户咨询的连贯性，同时支持客户在线查看。
服务启动条件	无限制
服务时效	每次视频医生服务结束后30分钟内生成。
服务次数	一年内不限次
服务使用对象	投保人、被保险人及2名家属
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 视频咨询结束后30分钟，投保人点击“云端电子病历”</li> <li>2. 在线查看云端电子病历</li> </ol>
服务须知	上述电子病历是根据客户咨询过程由医生建立，仅支持客户在线查看，不支持客户自主修改、添加与下载。

#### (三) 线上购药

服务内容	根据医生给出的用药建议，支持客户在线通过第三方正规合法网上药店平台购药。
服务启动条件	无限制
服务时效	2-5个工作日送达
服务次数	一年内不限次
服务使用对象	投保人、被保险人及2名家属

服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人发起服务申请</li> <li>2. 选购所需药品（支持处方药和非处方药购买）</li> <li>3. 填写收件地址，并自行支付相关费用</li> <li>4. 签收药品</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 线上购买处方药需要提供医生处方。有线下处方的客户可直接在线上传线下处方，无线下处方的客户可根据购药页面提示，描述个人真实病情，由医生确认并在线开具处方后，方可购买处方药。</li> <li>2. 本项服务可支持的送药上门地区，以第三方网上药店平台为准。</li> <li>3. 线上购药服务过程中，如客户因故需取消、退款、退换药品等，收件人在收货前，可以选择取消或者不签收；一旦收件人确认收货后，由于药品属于特殊商品，如非因药品本身质量问题，概不支持退换。</li> <li>4. 本服务仅为协助和安排，服务过程中产生的药品费用、配送费用等均由客户自行承担。</li> <li>5. 本服务由具备国家互联网医院资质、国家互联网药品信息服务资格证书的服务供应商负责提供，购买药品过程中发生的任何问题，均由服务商承担相应责任，招商仁和人寿不承担任何责任。</li> </ol>

#### (四) 药急送

服务内容	根据医生给出的用药建议，精选附近药店并提供极速送药上门服务。
服务启动条件	无限制
服务时效	60分钟内急速送达
服务次数	一年内不限次
服务使用对象	投保人、被保险人及2名家属
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人发起服务申请</li> <li>2. 选购所需药品（支持处方药和非处方药购买）</li> <li>3. 填写收件地址，并自行支付相关费用</li> <li>4. 签收药品</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 线上购买处方药需要提供医生处方。有线下处方的客户可直接在线上传线下处方，无线下处方的客户可根据购药页面提示，描述个人真实病情，由医生确认并在线开具处方后，方可购买处方药。</li> <li>2. 本项服务可支持的药急送地区，以第三方网上药店平台为准。</li> <li>3. 药急送服务过程中，如客户因故需取消、退款、退换药品等，收件人在收货前，可以选择取消或者不签收；一旦收件人确认收货后，由于药品属于特殊商品，如非因药品本身质量问题，概不支持退换。</li> <li>4. 本服务仅为协助和安排，服务过程中产生的药品费用、配送费用等均由客户自行承担。</li> <li>5. 本服务由具备国家互联网医院资质、国家互联网药品信息服务资格证书的服务供应商负责提供，购买药品过程中发生的任何问题，均由服务商承担相应责任，招商仁和人寿不承担任何责任。</li> </ol>



### (五) 体检报告解读

服务内容	根据客户所提供的健康体检报告及相关资料，安排全科医生一对一视频咨询，为客户提供体检指标解读分析及下一步改善建议。
服务启动条件	无限制
服务时效	提供7*24小时咨询服务
服务次数	一年内不限次
服务使用对象	投保人、被保险人及2名家属
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人发起服务申请</li> <li>2. 选择就诊人，并填写就诊人基本信息</li> <li>3. 上传体检报告</li> <li>4. 扫描二维码进入视频咨询室</li> <li>5. 进行体检报告解读</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 咨询过程中，如遇专家座席全部繁忙，第三方服务商将安排专人于5分钟内回电客户，客户可选择电话转接全科医生进行咨询；或另约视频咨询时间。</li> <li>2. 体检报告解读是根据客户上传的体检报告而提供的建议性内容，不能取代医学诊断或处方，如需进一步诊断治疗，请尽快至正规医疗机构接受诊治。</li> <li>3. 在服务过程中如因合作机构医生咨询回复意见导致任何客户服务纠纷或者医疗健康风险，本公司不承担任何责任。</li> </ol>

## ■ 日常门诊就医安排

### (六) 门诊就医安排 (含陪诊)

服务内容	当客户身体不适需要就医时，通过详细了解客户的具体症状和身体情况，为客户匹配最合适的医院、专家，在约定医疗服务网络内协调安排副主任及以上专家门诊预约，并由服务商全程陪同客户完成就诊，协助客户在就诊医院进行挂号、排队、沟通及手续办理等工作。
服务启动条件	无限制
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 服务申请后，服务商在24小时内联系客户。</li> <li>■ 自服务申请后，5个工作日内确定就医日期。</li> </ul>
服务次数	2次/年
服务使用对象	仅限被保险人及投保人
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人提交预约需求</li> <li>2. 服务商根据客户的疾病情况为客户提供就诊医院、就诊科室等诊前指导建议，并确认预约需求</li> <li>3. 客户配合服务商提供用于预约门诊专家的必要文件</li> <li>4. 服务商通知客户（电话及短信）就医预约安排并确认是否使用导医陪诊服务</li> <li>5. 就诊前1日，服务商提醒客户（电话或短信）注意事项及携带相关身份证件等前往就诊</li> <li>6. 按预约时间前往医院就诊</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本项服务支持网络医院内的相关专家门诊的预约挂号，并不限定轻中重疾</li> </ol>

	<p>情形。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 本公司及服务商均对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。</li> <li>3. 本服务不可指定专家，门诊专家预约范围为门诊出诊的副主任级及以上医生。如有指定专家的，仅予以优先考虑，但不承诺一定可预约成功。</li> <li>4. 本项服务不提供产科建档、试管婴儿的门诊专家预约。</li> <li>5. 部分地区的部分医院协调预约就诊时可能需要客户提供相关证件原件和病情资料，如由于客户不愿意提供相关证件或病情资料不全导致无法协调安排，本公司不承担相应责任。</li> <li>6. 如使用专家门诊预约选择无需导医陪诊，服务商将默认客户自动放弃本次导医陪诊权益。</li> <li>7. 客户预约服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成。</li> <li>8. 本项服务不具备急救功能，遇有紧急医疗事件，请客户立即与当地急救中心联系。</li> </ol>
--	--

## ■ 大病就医安排

### (七) 1+1+N大病专案管家

服务内容	当客户初次确诊或疑似罹患本主险合同约定的轻中重疾需就医时，为客户配备1+1+N大病专案管家团队，根据客户的疾病诊断、既往就诊记录及相关医学检查资料，为客户匹配优质医疗资源，提供最优治疗路径策划，并提供治疗期间的线上指导与干预服务。
服务启动条件	客户在本公司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的轻中重大疾病
服务时效	24小时内响应服务
服务次数	一年内不限次
服务使用对象	仅限被保险人及投保人
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人提交预约需求</li> <li>2. 客户配合服务商提供用于服务资格审核相关资料（如个人资料、病历资料等）</li> <li>3. 专业医生为客户进行病情梳理、精准就医分诊、匹配医疗资源，给出就医指导意见</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本服务贯穿客户使用大病就医安排相关服务期间，包括客户使用大病门诊安排服务、大病住院/手术安排服务（含陪诊）、国内多学科诊疗意见服务、大病心理抚慰服务、大病出院随访服务期间。</li> <li>2. 本服务咨询内容仅供客户参考，不作为诊断治疗依据，也不做为理赔审核依据。</li> <li>3. 本服务不是在线诊疗服务，也不等同于任何医疗机构提供的医疗服务，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行。</li> </ol>

### (八) 大病门诊安排 (含陪诊)

服务内容	当客户初次确诊或疑似罹患本主险合同约定的轻中重疾需就医或复诊时，大病专案管家根据客户的疾病诊断、既往就诊记录及相关医学检查资料，为客户提供约定网络医院列表内的指定医院、指定科室的不指定专家看诊，提供精准分诊、诊前策划、全程陪诊、诊后关怀服务。根据客户就诊安排，就诊当日安排专业医护人员全程陪同就诊，并在就诊过程中协助客户与专家进行有效沟通。
服务启动条件	客户在本公司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的轻中重大疾病
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 24小时内响应客户，完成服务需求确认和服务资格审核资料收集</li> <li>■ 5个工作日内确定就诊日期</li> </ul>
服务次数	2次/年
服务使用对象	仅限被保险人及投保人
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人提交预约需求</li> <li>2. 客户配合服务商提供用于服务资格审核相关资料（如个人资料、病历资料等）</li> <li>3. 服务商根据客户的疾病情况为客户提供就诊医院、就诊科室、就诊专家等诊前指导建议，确认预约需求</li> <li>4. 服务商通知客户（电话及短信）就医预约安排并确认是否使用导医陪诊服务</li> <li>5. 就诊前1日，服务商提醒客户（电话或短信）注意事项及携带相关身份证件等前往就诊</li> <li>6. 客户按预约时间前往医院就诊</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本服务限在约定服务网络内提供，具体服务网络以健康管理系统预约时的显示为准。</li> <li>2. 本服务仅提供就医安排服务的协调和沟通，不干涉医院内的诊断和治疗等相关医疗行为，双方对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果不负有任何责任。</li> <li>3. 部分医院协调预约就诊时可能需要客户提供相关证件原件和病情资料，如由于客户不愿提供相关证件等令服务商无法协调安排，本公司及服务商均不承担相应责任。</li> <li>4. 服务期间涉及到的医院挂号费、检查费、药费等费用由客户自行与医院结算。</li> <li>5. 该服务仅可指定医院、指定科室，但不可指定专家。</li> <li>6. 本服务资格的审核结论不代表招商仁和人寿理赔审核结论。</li> <li>7. 专业医护陪同人员由服务商指定，单次陪诊时间不超过4个小时。</li> </ol>

### (九) 大病住院/手术安排

服务内容	当客户初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的轻中重疾需住院或手术时，在符合住院及手术的条件下，协助客户快速住院手术，同时提供住院、手术等相关手续代办服务。
服务启动条件	客户在本公司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的轻中重大疾病，并在符合住院/手术的条件下（即医院认为客户病情需要接受住院或手

	术治疗)。
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 24小时内响应客户，完成服务受理确认</li> <li>■ 5个工作日确定大病住院/手术日期</li> </ul>
服务次数	2次/年
服务使用对象	仅限被保险人及投保人
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人提交预约需求</li> <li>2. 客户配合服务商提供用于服务资格审核相关资料（如个人资料、病历资料、住院申请单/手术申请单等）</li> <li>3. 服务商结合客户的疾病情况为客户甄选、推荐合适的医院/手术医师，确认预约需求</li> <li>4. 服务商通知客户（电话及短信）住院/手术安排相关信息</li> <li>5. 就诊前1日，服务商提醒客户（电话或短信）住院办理/手术前后的注意事项及携带相关身份证件等并安排入院当日导医服务等事项</li> <li>6. 按预约时间前往医院，服务商全程陪同客户完成入院流程</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本服务限在约定服务网络内提供，具体服务网络以健康管理系统预约时的显示为准。</li> <li>2. 本服务的使用需要在客户的主治医生建议客户住院/手术治疗前提下，如客户就诊医院主治医生判断客户无住院/手术指征，不安排该服务。</li> <li>3. 需客户提供的材料包括：有效身份证件、个人信息、住院单、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、半年内的影像报告与检验报告等。</li> <li>4. 本服务仅可指定医院、指定科室，但不可指定专家。当客户指定医院的资源紧缺时，服务商可视病情需要与客户协商达成一致后，安排到其他符合条件的同等医院。</li> <li>5. 由于医疗机构的特殊原因或医疗资源紧缺，本服务不保证指定时间内、指定专家的手术预约。</li> <li>6. 本服务受理确认后不能取消，若客户因自身原因无法住院/手术，则视同该次服务已完成。</li> <li>7. 本服务资格的审核结论不代表招商仁和的理赔审核结论。</li> <li>8. 本服务仅提供就医安排服务的协调和沟通，不干涉医院内的诊断和治疗等相关医疗行为，双方对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果不负有任何责任。</li> </ol>

#### (十) 国内多学科诊疗意见

服务内容	针对不幸罹患大病（本主险合同保险责任约定的轻中重症疾病）的患者，协调北京、上海、广州等地的知名权威专家，依据客户提供的诊疗资料，结合患者情况，研讨诊疗方案建议，并出具MDT诊疗意见报告，以帮助客户进行医疗决策。
服务启动条件	客户在本公司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的轻中重症疾病
服务时效	24小时内响应客户，完成服务受理确认。 5个工作日完成服务安排。
服务次数	1次/年

服务使用对象	仅限被保险人及投保人
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人提交服务申请</li> <li>2. 客户配合服务商提供用于服务资格审核相关资料（如个人资料、病历资料等）</li> <li>3. 服务商根据客户病情协调专科专家，确认MDT的地点和时间,并与客户沟通，确认一致</li> <li>4. 服务商和全科医生共同完成客户的事前评估工作，结合客户的疾病情况为客户甄选、推荐合适的医院/手术医师，确认预约需求</li> <li>5. 根据约定的时间和地点，与MDT团队专家进行面对面会诊或远程会诊</li> <li>6. 会诊完成后，由医务团队整理出具MDT诊疗意见报告，并发送客户</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 经招商仁和人寿认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任内约定的轻中重大疾病后方可使用本服务，既往病史及转移癌不在本服务范围内。</li> <li>2. 本服务需通过会诊前评估服务方可启动。MDT会诊前评估，是根据客户的疾病资料及客户疾病进展情况先进行评估，评估是否患有重大疾病，以及根据客户病情判断需要由哪些科室医生进行会诊，评估过程中如客户提供的疾病资料不全，需要客户补充提供的。若会诊前评估服务未通过，则将无法启动会诊相关服务。</li> <li>3. 本服务仅提供会诊服务安排，期间除会诊费外，其他在会诊服务过程中，因会诊评估或其他原因所需客户进一步检查诊疗等相关费用，须由客户自行承担。</li> <li>4. 本服务落实前取得客户确认，客户同意接受服务后，将不可取消。因客户本人原因未能执行服务或临时取消服务，则视同该次服务已完成。</li> <li>5. 在提供服务时，服务商将向客户收集身份信息、病历等资料，如因客户个人原因拒绝提供必要资料的导致服务商无法提供服务，则服务商不承担相关责任。</li> <li>6. 由于非人力可控原因导致服务临时取消或延期的，服务商可视病情需要与服务对象协商达成一致后为客户协调其他时间。</li> <li>7. 由于人类疾病的复杂性、医学上仍存在的不可知性和目前医疗水平的限制，某些疾病虽经过多位专家会诊，但不一定能够达到预期效果，或者可能发生无法预料的并发症。</li> </ol>

### （十一）大病心理抚慰

服务内容	依托服务商在中国境内深度合作医疗机构和其自身的资深心理咨询师团队，根据客户病情及需求，为客户提供心理咨询服务。通过电话与客户共同应对由躯体疾病引发的不良情绪，帮助客户正确认识情绪，接纳自我，克服心理障碍，改变自己的不良意识和倾向，促进疾病好转或治愈，并协助家属更好的与客户沟通。
服务启动条件	客户在本公司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的轻中重大疾病
心理咨询师级别	国家二级心理咨询师及以上级别



服务实效	24小时内响应客户，完成服务受理确认 1个工作日内完成服务安排。
服务次数	一年内不限次
服务适用对象	仅限被保险人及投保人
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人提交服务申请</li> <li>2. 服务商初步了解客户基本情况及咨询类型，确认预约需求</li> <li>3. 服务商通知客户（电话或短信）心理咨询服务相关信息</li> <li>4. 按预约时间等候心理咨询师主动致电，进行心理抚慰咨询</li> </ol>

## （十二）大病出院随访

服务内容	在客户罹患大病术后或院后，由临床经验丰富的健康专家通过电话方式为客户提供主动健康回访指导，提供用药、复诊、康复等方面的建议（包括康复过程中所遇到各类健康以及医疗相关问题、术后复查定期提醒服务、提醒患者后期需要的饮食、运动、用药、康复等常见注意事项），减少客户再次入院几率。
服务启动条件	客户在本公司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的轻中重疾病，经过住院治疗并出院
服务时效	依客户病情需要，定期进行主动回访。
服务次数	一年内不限次
服务使用对象	仅限被保险人及投保人
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户出院后，服务商根据客户病情状况，制定院后随访计划</li> <li>2. 服务商根据随访计划定期进行客户主动回访，为客户提供复诊复查、以及康复等建议</li> <li>3. 服务商按需为客户提供医学咨询解答服务</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 如客户已使用“大病住院/手术安排”服务，且已出院，由大病专案管家定期主动安排回访客户，无须客户预约；如客户未使用过大病住院/手术安排而需要单独使用“大病出院随访”服务，需要客户通过招商仁和人寿APP、招商仁和健康小程序或拨打招商仁和人寿客服电话400-86-95666提出服务申请。</li> <li>2. 出院随访意见不属于诊疗行为，如客户出院后感身体不适，仍需至医疗机构就诊。</li> </ol>

## ■ 居家康护服务

### （十三）院后居家康护指导书

服务内容	当客户因初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的重疾住院或出院后，服务商将主动安排专业医护人员前往服务对象所在住院医院或服务对象居住地实施现场评估，根据综合评估报告，服务商在48小时内制定详细的院后居家康护指导书，并致电服务对象或家属，对其《院后居家康护指导书》进行详细讲解。
服务启动条件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户在本公司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的重疾并接受住院治疗</li> <li>2. 客户经主诊医生确认符合正常出院条件</li> </ol>

服务时效	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 24小时内响应</li> <li>■ 收集客户完整病历资料后24小时内回复客户服务资格审核结果</li> <li>■ 48小时内完成需求评估和出具指导书</li> </ul>
服务次数	3份/年
服务使用对象	仅限投保人
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人提交服务申请</li> <li>2. 配合服务商提供用于服务资格审核相关资料</li> <li>3. 服务商安排医护人员现场评估, 同时确认评估时间、地点, 并发送确认短信</li> <li>4. 现场评估医护人员按计划前往住院医院或居住地, 与客户的主管医生和护士沟通, 实施现场评估(包括: 基础评估、专项/专病评估等), 出具综合评估报告</li> <li>5. 医护人员依据综合评估报告制定详细的《院后居家康护指导书》</li> <li>6. 医护人员致电客户, 对《院后居家康护指导书》进行详细讲解</li> <li>7. 如客户在居家康复过程中遇到与《院后居家康护指导书》相关的问题, 可拨打服务商电话4000571555(服务时间: 7×24小时) 预约咨询</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在进行评估前, 客户需提前准备病历资料(包括但不限于出院小结、诊断证明等可以获知客户病情、已接受的治疗及院方的出院建议等辅助评估的资料), 如客户无法及时提供相关资料, 服务商可根据客户或家属主诉情况给予建议, 同时将注明所有内容均来源于客户或家属的主诉, 未见相关医疗记录及描述。</li> <li>2. 建议客户于出院前48小时预约评估服务。若服务预约完成后, 客户需要变更或者取消服务预约的情况, 请提前24小时告知, 更改评估时间, 如未在规定时间内提出变更或取消, 将自动视为本服务已使用1次。</li> <li>3. 评估当日, 现场评估需要有监护人或者主要照顾者在场, 以助于评估人员能更详细了解客户病情, 为客户提供全面综合评估。</li> <li>4. 因客户自身原因不接受综合评估导致无法出具《院后居家康护指导书》, 将视为客户自动放弃本服务, 招商仁和人寿及服务商不承担相应的服务责任。</li> <li>5. 本服务提供的任何指导建议仅供参考, 招商仁和人寿及服务商不承担由于非服务商及其服务人员在客户康复护理过程中操作失误引发的一切后果责任。</li> <li>6. 由于客户患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务商服务人员造成人身及财产损害的疾病, 或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态, 服务商可通过远程形式尽可能为服务对象提供服务。</li> <li>7. 本服务资格的审核结论不代表招商仁和人寿理赔审核结论。</li> </ol>

#### (十四) 院后居家上门康护

服务内容	<p>针对初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的重疾出院后的客户, 在完成院后综合评估并定制院后居家康护指导书后, 主动安排服务人员按照上门康护服务计划及预约时间, 为客户提供居家上门护理服务, 内容包括生活照护、专项指导、健康促进等服务, 以帮助患者更好康复。</p>
------	---

服务启动条件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户在本公司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的重疾接受住院治疗的客户</li> <li>2. 客户经主诊医生确认符合正常出院条件客户相关治疗结束后返回居住地进行康复。</li> </ol>
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 24小时内响应</li> <li>■ 单次服务时长不超过 1.5 小时</li> </ul>
服务次数	6次/年
服务使用对象	仅限投保人
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 医护人员依据《院后居家康护指导书》，制定符合客户情况的《上门康护服务计划书》</li> <li>2. 服务商致电客户，确认计划书上门讲解时间、地点，并发送确认短信</li> <li>3. 医护人员按约定时间上门讲解《上门康护服务计划书》</li> <li>4. 客户签字确认《上门康护服务计划书》</li> <li>5. 护理员（持有正式护工资格证或护理员职业资格证等其他资质的专业服务人员）按服务计划及预约时间提供居家上门康护服务</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本服务与院后居家康护指导书服务接连使用，在康护指导书服务完成后，将由服务商主动发起为客户提供，无须客户申请预约。如客户要求单独本服务，需客户首先预约“院后居家康护指导书”服务。</li> <li>2. 在提供居家上门康护服务前，服务商先安排专属护士予客户健康评估，确认客户病情稳定情况下，才能提供上门居家康护服务。</li> <li>3. 在服务落实执行过程中，因客户自身原因临时取消或变更服务，且未提前12小时告知，更改评估时间，将自动视为该次服务已被使用。</li> <li>4. 由于客户患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务商可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任。</li> <li>5. 每次居家上门服务时长以《上门康护服务计划书》所明确的当次服务项目所需时长为准，原则上单次服务时长不超过 1.5 小时。</li> <li>6. 具体院后居家上门康护服务项目详见附件1。</li> <li>7. 在服务过程中，因客户及其家属未如实告知客户真实病情造成所提供不符合客户病情所需导致相关后果的，客户不得因此要求招商仁和人寿及服务承担相应的或全部的医疗责任、法律责任。</li> <li>8. 本服务资格的审核结论不代表招商仁和人寿理赔审核结论。</li> <li>9. 由于居家式照护环境中的设备与资源的局限性，无法维护严格的无菌操作环境以及无法保证第一时间实施急救措施，因此本服务以健康促进、生活照料、专项指导类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的临床医疗护理类服务，服务商将推荐客户前往正规医疗机构接受护理。</li> </ol>

#### (十五) 院后远程居家康护跟踪及指导

服务内容	<p>专业医护人员在客户初次确诊或疑似本主险合同保险责任约定的重疾出院后主动致电客户，跟踪其康复状况，并以远程的方式为其提供康复指导。该服务的主动致电频率由服务商专业医护人员根据服务对象所罹患的疾病和出院时的状况决定，最长持续6个月。</p>
------	---



服务启动条件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户在本公司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的重疾接受住院治疗的客户</li> <li>2. 客户经主诊医生确认符合正常出院条件。</li> </ol>
服务时效	根据病情最长持续6个月
服务次数	不限次
服务使用对象	仅限投保人
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客户出院后，服务商根据客户病情状况，制定院后康护跟踪及指导计划</li> <li>2. 服务商根据跟踪及指导计划定期进行客户主动回访，为客户提供复诊复查以及康复等建议</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本服务与院后居家康护指导、居家上门康护等服务接连使用，由服务商定期主动回访客户，无须客户预约；主动致电回访频率由服务商的专业医护人员根据服务对象所罹患的疾病和出院时的状况决定。</li> <li>2. 院后远程居家康护跟踪及指导意见不属于医学诊疗行为，如客户在院后康复期间出现身体不适，请尽快至正规医疗机构进一步诊疗。</li> </ol>

## ■ 海外远程咨询

### (十六) 海外远程MDT书面咨询

服务内容	当客户在我司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任条款约定的重疾时，将依据客户病情，匹配适合的海外专家，组织多学科专家团队（MDT）分析研判各类医学材料，形成多学科意见，依据多学科病情讨论形成的意见，出具远程书面会诊报告，帮助客户进行医疗决策。
服务启动条件	客户在本公司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的重疾
服务时效	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、24小时内响应客户需求</li> <li>2、服务商自收到客户完整病历后5-7个工作日内完成海外远程MDT书面咨询服务</li> </ol>
服务次数	1次/年
服务使用对象	仅限被保险人
服务流程	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保人提交服务申请</li> <li>2. 客户配合服务商提供用于服务资格审核相关资料（如个人资料、病历资料等）</li> <li>3. 服务商指导客户收集完整的书面会诊所需病历资料</li> <li>4. 转诊医学顾问为客户进行病历资料整理和审核，并由专业医学翻译对资料进行翻译，同时医学顾问会同医学助理一起协助梳理客户疑问，提出病情相关的关键问题</li> <li>5. 服务商确定会诊时间，并通知客户</li> <li>6. 依据客户病情，组织多学科的专家团队（MDT）讨论、分析、研判各类医学材料，形成多学科会诊意见，并依据多学科病情讨论形成的意见，出具远程书面会诊报告</li> <li>7. 会诊完成后，医学顾问整理出具书面会诊报告并发送客户</li> <li>8. 专业医学顾问致电客户，进行一对一会诊报告解读</li> </ol>
服务须知	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本服务限在约定境外医疗机构内提供，具体服务网络列表详见附件2。</li> <li>2. 在提供服务时，客户需配合提供用于服务资格审核和会诊服务所需的完整</li> </ol>

	<p>资料，包括但不限于客户基本信息、病史、化验报告、病理报告、检验报告、诊疗经过、以及电子影像格式或胶片等，如由于客户自身不愿意提供病历资料导致服务商无法协调安排本服务，本公司及服务商均不承担相应责任。</p> <p>3. 本服务申请成功并补充提交完整病历资料之前可以申请取消服务，补充收集完整病历资料后即被视为客户已使用本服务权益。若由于客户方爽约导致MDT视频会诊服务无法进行，将视为客户主动放弃本服务权益，并进行相应的服务次数扣减。</p> <p>4. 本服务是基于客户提供的国内明确诊断结果给出的建议，本公司及服务商均不对病人提供的诊断结果负任何相关责任。</p> <p>5. 本服务仅提供上述会诊服务安排，期间如涉及客户的其他就医相关服务或者因会诊需要协调后期国内/境外就医安排至正规医疗机构进一步诊断治疗的相关费用，须由客户自行承担。</p> <p>6. 本服务资格的审核结论不代表招商仁和人寿理赔审核结论。</p>
--	---

## 二、注意事项

1. 关于上述使用条件中的次数限定：对于限定年度次数的服务，该次数每保单年度更新，未使用的次数不可累计计入下一保单年度。

2. 关于客户保单中止情形：保单中止，本服务失效。如果客户在保单中止后2年内申请复效成功的，届时本服务恢复效力，服务的结束期依然为该保单第三个保单周年日的前一日。

3. 以上服务项目中有“轻中重疾”、“重疾”条件限制要求的，客户需经本公司认可的医院初次确诊或疑似罹患本主险合同保险责任约定的轻中重疾、重疾方可申请使用，医院及具体疾病释义以本主险合同条款为准。

4. 本服务手册里涉及的“等待期”、“保险责任”、“我们认可的医院”、“初次确诊”等以本主险合同条款或释义为准。

5. 如因投保人手机号变更导致的服务无法预约情况，请拨打本公司统一客服热线 400-86-95666 进行服务咨询和服务申请。

6. 客户在医院发生的挂号费、诊疗费、检查费、药费、护理费等不属于本服务承担范围，由客户直接支付给医院。

7. 相关服务须在本公司约定服务网络列表中使用，具体服务网络列表以我司健康管理服务系统可预约网点为准。本公司对约定服务网络保留调整的权利。

8. 如果客户在健康服务有效期内未申请使用本服务，本公司将预设客户自动放弃本项服务权益，一旦超出服务时效本公司将不再提供该服务。

9. 本服务无关保险理赔结论或者理赔承诺，保险保障范围、保险理赔的相关约定、条件和限制仍需遵循保险条款约定，理赔结论以本公司最终理赔审核结果为准。

10. 服务安排过程中产生因不可抗力事由（包括但不限于自然灾害、疫情灾害、暴动、战争行为、政府行为等），致使服务商延迟或未能履行本服务，本公司和服务商不负任何责任。

11. 在服务过程中，由于客户提供不真实、不准确、不完整、不及时的相关资料，导致本服务不能安排或者延迟安排，相应责任将由客户自行承担，本公司和服务商不负任何责任。

12. 本服务由本公司委托第三方服务商华美浩联医疗科技（北京）有限公司、惠众乐群健康管理（北京）有限公司、北京环球医疗救援有限责任公司、福寿康（上海）医疗养老服务有限公司、汇每极致健康科技（北京）有限公司提供，本公司对服务机构和服务人员提供的服务，包括过程、内容和结果均不承担法律责任，若客户对服务机构和服务人员提供的服务有任何异议或纠纷，可致

电本公司客服热线协商解决，协商后仍无法解决应向服务机构及其上级主管部门寻求解决方案，本公司将不承担相关责任风险。

### 三、授权声明

本公司会采集您和使用者的相关个人信息（包括但不限于姓名、性别、证件信息、联系信息等）以及因服务所产生的相关信息（包括但不限于服务需求、健康数据等），亦有可能将上述信息提供给招商局集团及因服务必要开展合作的伙伴做合理使用。如您申请或使用以上服务，视作您和使用者同意接受上述条款。您和使用者也可致电客服热线400-86-95666，对上述授权进行取消或变更。本公司及招商局集团及第三方合作伙伴将对您和使用者的上述信息负保密义务，并采取各种措施保证信息安全。

### 第三章 相关附表

#### 一、院后居家上门康护服务项目

类别	服务项目	具体内容
现状评估	1.现状评估	1.1测量生命体征：体温、脉搏、呼吸/血氧含量、血压 1.2测量血糖（如必要） 1.3根据专业量表进行（如必要）： 1.3.1导管、皮肤、伤口情况评估 1.3.2生活自理能力、营养状况、系统功能状态评估 1.3.3压疮、静脉血栓、误吸、跌倒、坠床等风险评估 1.3.4居家环境评估
	2.异常情况就医指导	2.1根据评估结果，给予就医建议 2.2针对客户情况，提供一定的就医协助
生活照料	3. 面部清洁	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 3.1其采用适宜的清洁方法 3.2其采用适宜的梳头方法 3.3其采用适宜的剃须方法（男性客户）
	4. 洗发沐浴	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 4.1其采用适宜的洗发方法 4.2其采用适宜的沐浴方法（淋浴/坐浴/盆浴/床上擦浴） 4.3其使用现有洗发沐浴辅具
	5. 手、足清洁	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 5.1其进行手部清洁 5.2其进行足部清洁
	6. 修剪指/趾甲	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 6.1其修剪指/趾甲 6.2其使用现有指/趾甲护理用具（不包括灰指甲、嵌甲等需专业处理的情况，如发现以上情况，给予应对建议）
	7. 皮肤管理	针对客户皮肤问题（如破损、湿疹、水肿、干燥、疤痕等），指导： 7.1其采取适当方法应对 7.2其观察要点，对问题及其改善情况进行持续观察 7.3其使用现有皮肤保护辅助及用品
	8. 进食指导	根据客户病情、饮食习惯、进食能力等情况，指导： 8.1其执行营养医嘱 8.2其饮食原则 8.3其采取适宜的进食体位 8.4其使用现有进食辅具
	9. 如厕照护	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导： 9.1其采取适宜的如厕方法 9.2其使用现有如厕移动辅具 9.3失禁对象使用现有辅具/用品 9.4失禁对象进行局部皮肤清洁

	10.翻身、叩背	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导： 10.1其采取适宜的翻身体位 10.2其正确进行肢体安置 10.3其采取正确的翻身方法 10.4其选择适宜的翻身频次 10.5其采取正确的叩背方式 10.6促进排痰的方法
	11.生活自理能力维持与恢复	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导： 11.1其进行自理进食能力的维持与恢复 11.2其进行个人卫生、穿脱衣物自理能力的维持与恢复 11.3其进行床椅转移等移动能力的维持与恢复 11.4其正确使用现有辅具
专项指导	12.生命体征观察指导	针对血压、体温、脉搏、呼吸、血糖等项目，指导： 12.1其进行正常值与异常值的判断 12.2其采用正确的测量与记录方法 12.3其采取针对异常情况的应对方法 12.4其正确使用、清洁保养现有测量工具
	13.疼痛应对指导	根据客户实际情况，指导： 13.1其进行疼痛程度的科学判断 13.2其采用适当的疼痛缓解应对方法，如冷热疗法、按摩等
	14.服药依从性指导	根据客户的医嘱用药： 14.1设立用药提醒 14.2制订药物使用记录单 14.3指导药物使用（用药方法、途径、配伍禁忌、注意事项等） 14.4给予现有药物相关辅具的使用指导
	15.导管照护指导	根据客户的置管及自身情况，指导： 15.1其进行日常观察，如导管的有效性、引流液的色、质、量等 15.2其对异常情况（如局部皮肤异常、导管堵塞、引流异常等）进行判断并采取适宜的应对方法 15.3其学习日常护理的原则与方法，如导管的固定、敷料的保护、周围皮肤的清洁等
	16.伤口管理指导	根据客户伤口情况，指导： 16.1其进行日常观察，如伤口有无疼痛、红肿热痛、渗血渗液等 16.2其学习伤口敷料的保护方法 16.3其学习伤口周围皮肤清洁方法 16.4其采取适宜的环境温、湿度 16.5其根据医嘱，协助前往医院就医换药 16.6其针对异常/意外情况的应对方法

	17.骨伤照护指导	根据客户的病情及自身情况，指导： 17.1其进行体位/功能位的安置 17.2其选择针对性功能维持与恢复方法 17.3其进行伤口周围皮肤的观察与清洁 17.4其使用现有支具17.5其根据医嘱，协助前往医院就医随访 17.6其针对异常/意外情况的应对方法
	18.功能维持与恢复指导	根据客户自身情况，根据医学专家建议督促并指导： 18.1其进行肢体功能的维持与恢复，如 18.1.1卧床肢体摆放、体位的保持方法 18.1.2关节主、被动活动方法 18.1.3翻身、坐起、转移等的正确方法 18.1.4现有辅具的使用 18.2其进行语言功能的维持与恢复，如 18.2.1发音功能的维持与恢复 18.2.2相关肌肉群功能的维持与恢复 18.2.3书写功能的维持与恢复 18.2.4理解力的维持与恢复 18.2.5现有辅具的使用 18.3吞咽功能的维持与恢复，如 18.3.1与吞咽困难等级匹配的安全进食、喂食方法 18.3.2现有辅具的使用 18.4认知能力的维持与恢复，如 18.4.1记忆力的维持与恢复 18.4.2方向感的维持与恢复 18.4.3学习、组织、计划能力的维持与恢复 18.4.4应变能力、判断力的维持与恢复 18.4.5现有辅具的使用 18.5心肺功能的维持与恢复，如 18.5.1科学呼吸方法的选择 18.5.2耐力、肌力的维持与恢复 18.6科学的术后运动方法
	19.放、化疗副作用应对指导	根据客户的疾病及自身情况，指导： 19.1其采取适宜的血管保护方法 19.2其采取适宜的局部皮肤保护方法 19.3其进行并发症（脱发、免疫功能损伤等）的观察、预防与应对
健康促进	20.生活方式指导	根据客户情况，指导： 20.1其建立健康的睡眠、运动、社交等生活习惯 20.2其对疾病突发状况采取适当的应对方法
	21.居家风险防范指导	根据客户情况以及居家环境，指导： 21.1其预防并应对坠床、跌倒、误吸、烫伤、误食等意外情况 21.2其合理使用现有辅具

	22.营养指导	22.1解读医院出具的营养报告或饮食建议 22.2根据客户的疾病与自身情况，推荐营养专家，提供针对性营养方案 22.3现有辅具/用品的使用方法指导 22.4平衡膳食的原则与方法指导
	23.压疮预防指导	根据客户疾病及自身情况，指导： 23.1其采取措施预防压疮 23.2其对压疮易发部位进行观察并学习应对方法 23.3其使用现有辅具
	24.静脉血栓预防指导	根据客户的疾病及自身情况，指导： 24.1其采取适宜的静脉血栓预防措施 24.2其掌握静脉血栓的观察方法 24.3其使用现有辅具
心理关怀	25.心理关怀	根据客户的疾病及自身情况： 25.1解答其有关疾病、康复等方面的疑问 25.2疏解其负面情绪 25.3鼓励其及家属适当宣泄与表达 25.4协助其与外界进行良好沟通 25.5指导其及家属采取适宜的解压、放松方法

## 二、境外合作知名医疗机构清单

国家	医院
美国	Mayo Clinic (梅奥医疗集团)
	克利夫兰医学中心
	约翰霍普金斯医院
	麻省总医院
	加州大学旧金山医院
	密歇根大学医院
	加州大学洛杉矶医院
	纽约长老会医院
	斯坦福医院
	宾州长老会医院
	美国德州大学MD安德森癌症中心
	纪念斯隆—凯特琳癌症中心
	福克斯蔡斯癌症中心
	波士顿儿童医院
费城儿童医院	
匹兹堡大学医学中心	
日本	郡山青蓝医院



	鹿儿岛Medipolis国际质子线治疗中心
	日本国立癌症研究中心
	日本综合南东北医院
	癌研有明医院
	顺天堂大学附属顺天堂医院
	日本榊原纪念医院
	新心脏渡边国际医院
	日本伊藤医院
	友爱会丰见城中央医院
	日本圣路加国际医院
	日本龟田综合医院
	日本庆应义塾大学医院
	日本国际医疗福祉大学三田医院
	东京都立驹込医院
	日本杏林大学医学部附属医院
	日本虎之门医院
	日本大学附医学部属板桥医院
	日本东京女子医科大学附属医院
	日本东京大学医科学研究所附属病院
	日本顺天堂大学医学部附属顺天堂医院
	日本德州会医疗集团
	日本医科大学附属医院
英国	惠灵顿医院
	英国皇家布朗普顿医院&哈弗尔德医院
	英国伦敦国王学院医院
	英国皇家马斯登癌症中心
	英国大奥蒙德街医院
	英国克里斯蒂医院
德国	英国哈里医疗中心
	德国海德堡重离子与质子治疗中心
	德国海德堡大学附属医院
	德国弗莱堡大学综合医院
	德国柏林夏洛特大学综合医院
	德国国家癌症中心
	德国杜塞尔多夫骨关节疼痛治疗中心



	德国慕尼黑马克西米利安大学综合医院
	德国德累斯顿卡尔·古斯塔夫·卡鲁斯大学综合医院
法国	巴黎乔治蓬皮杜欧洲医院
台湾	长庚医院
	新光医院
	国泰医院
	荣总医院
香港	玛丽医院
	养和医院
	香港伊丽莎白医院
	基督教联合医院
	玛嘉烈医院