

## 健康管理服务（重疾险产品）

### 信息披露

陆家嘴国泰人寿保险有限责任公司为购买指定重疾险产品的客户提供健康管理增值服务，现就该健康管理服务进行信息披露。

#### 一、服务内容及标准

公司会依据不同保险产品及其保额等因素从下列服务项目选取提供。

服务项目	服务描述	服务流程	合作机构
电话医生	提供 24 小时全科医生在线医疗咨询，就医答疑等服务。	电话医生：拨打热线电话 95374 转 2 号	深圳市国康健康管理服务有限公司
视频医生	备注：此服务不受启动条件限制。	官微-服务大厅-关爱服务-视频医生	北京和缓医疗科技有限公司
重疾门诊安排	为客户预约全国 1300 余家三级甲等医院的副主任医师及以上职称的医学专家的门诊看诊。	1. 客户发起申请。 2. 1 个工作日内，专案经理审核启用资格并联系客户，确认门诊需求。 3. 需求确认后 1 个工作日内，专案经理推荐就诊医院、科室、专家（1-3 名）供客户选择。 4. 确认专家后的 5 个工作日内完成专家门诊预约。	深圳市国康健康管理服务有限公司、明安在线(北京)医疗科技有限公司
重疾住院/手术协助安排	客户诊断疑似或确诊重大疾病需住院治疗/住院手术治疗，但因床	1. 客户发起申请后需告知拟入住的医院和科室/指定手术专家，并提供医院开具的住院单、疾病诊断等材料。	深圳市国康健康管理服务有限公司、明安

服务项目	服务描述	服务流程	合作机构
	位紧张等原因，近期无法入院，为客户安排优先入院。 为已住院的客户协助加急安排手术单对应的专家手术治疗。	2. 由专案经理与客户确认入院时间后，在 7 个工作日为客户完成住院安排。如需要手术安排，将与手术专家协调，优先安排手术时间。 3. 在客户就诊前的 1 个工作日专人提醒入院/手术注意事项并告知前往医院时间。 备注：若医院并未开具入院单，在征得客户同意的前提下，重疾专案经理将为客户先安排一次专家门诊，开具入院单后，则依据上述流程再安排病房、手术。	在线(北京)医疗科技有限公司
重疾国内二诊	在客户罹患重大疾病并已经获得疾病诊断的基础上，推荐国内三甲医院主任医师级别专家通过线上会诊方式，提供第二诊疗意见。	1. 客户发起申请 2. 1 个工作日内由专案经理确认客户需求 3. 就诊需求确认后 4 个工作小时内启动服务。 4. 次工作日专人联系客户收集所需材料； 5. 待材料完整后打包发送至专家后 7 个工作日内专家出具二诊意见/方案，发送给客户并安排全科医生为客户解读专家诊疗意见/方案。	深圳市国康健康管理服务有限公司、明安在线(北京)医疗科技有限公司
重疾国际二诊	在客户罹患重大疾病并已经获得疾病诊断的基础上，由国际医学专家通过线上会诊方式，提供第二诊疗意见。	流程同国内二诊	深圳市国康健康管理服务有限公司、明安在线(北京)医疗科技有限公司
重疾 MDT 多学科会诊	客户病情复杂情况下，涉及多个医学专业学科，安排由至少来自 3 个不同学科的副主任及以上职称的专家共同会诊，提供个性化精准治疗方案。	1. 客户发起申请 2. 1 个工作日内联系客户收集相关病历。 3. 在材料完整后的 2 个工作日内由专案经理推荐会诊方案（包括患者疾病情况概述，参与会诊的专家的姓名、简介、所在医院、所属科室等）反馈客户，客户确认后 10 个工作日内落实 MDT 服务安排。	深圳市国康健康管理服务有限公司、明安在线(北京)医疗科技有限公司

服务项目	服务描述	服务流程	合作机构
		4. 会诊完成后，将 MDT 报告（电子版，附门诊病历）整理并发送给客户	
重疾住院探视	客户因重大疾病住院治疗或手术的，公司将派专人前往探视。	1. 客户或服务人员发起申请 2. 专案经理联系客户，确认探视时间。安排人员上门探视。	无
重疾专业分诊	专案经理在了解客户疾病状况和就医需求后，快速为客户规划最合适的个性化就医方案	提供建议内容包括：就诊医院、就诊科室、就诊专家、就诊途径。	深圳市国康健康管理服务有限公司、明安在线(北京)医疗科技有限公司
重疾复诊安排	客户在使用专家门诊服务后的一年内因同一疾病需持续治疗，为客户安排同一专家的门诊复诊预约服务。	流程同专家门诊预约。	深圳市国康健康管理服务有限公司、明安在线(北京)医疗科技有限公司
重疾专人陪诊	通过我司关爱服务安排的医疗协助，就诊当日由专职人员全场陪同。	帮助客户完成门诊看诊或者办理入院的所需流程，包括检查化验排队、划价、取药、缴费、代取检查化验单、复印病历等事项。	深圳市国康健康管理服务有限公司、明安在线(北京)医疗科技有限公司
重疾诊后回访	由专案经理主动电话回访客户。 (本项目在征得客户本人或家属同意情况下进行)	由专案经理主动对客户回访 3 次。	无
重疾康复护理	对于需要康复治疗的病人，可安排护理人员提供上门知道或根据客户病情，提供康复指导方案	1. 客户发起申请 1 个工作日内，由专案经理联系客户了解病情。确认需求后，提供可安排时间。 2. 专业护理人员在约定时间上门服务或提供知道方案。 注：本项康复指导不包含任何有创的护理指导，如换药、压疮护理、气管切开护理等。	深圳市国康健康管理服务有限公司、明安在线(北京)医疗科技有限公司
重疾中医调理	为客户安排名中医问诊，制定私	流程同专家门诊预约	同深圳市国康健康管

服务项目	服务描述	服务流程	合作机构
	人定制化中医调理方案。		理服务有限公司、明安在线(北京)医疗科技有限公司
重疾异地就医补贴	报销在公司安排的异地(跨城市)就医过程中发生的公共交通和住宿费用,费用限额为2000元,1次为限。	1. 异地:指治疗地点与保户保单通讯地址发生跨城市情况 2. 报销时间范围:就诊起始日的前2天至就诊结束日的后2天 3. 报销人员:被保险人本人及陪诊人1人 方式:在医疗服务安排前与专案经理联系,由其告知所需票据内容	同深圳市国康健康管理服务有限公司、明安在线(北京)医疗科技有限公司

备注:(一)服务申请通道:客户可通过以下四种方式申请启动重疾专案管理服务。

1. 电话申请:拨打健康热线95374申请服务,并按客服人员指导提交相关材料。
2. 微信申请:关注“陆家嘴国泰人寿”官方微信公众号,进入服务大厅后,绑定后点选“增值服务-关爱服务”发起申请,并按提示上传相关材料。
3. 通知保单服务人员代为申请。
4. 专属邮箱申请:[health@cathaylife.cn](mailto:health@cathaylife.cn)。

#### (二)服务启动标准

1. 持有效保单(须经过疾病等待期)的被保险人,初次诊断或疑似罹患保险合同约定的重大疾病;因意外事故导致的重疾,不受疾病等待期限限制。

※初次诊断疑似罹患该重大疾病指:不含复发、转移、新发情况。

※是否符合疑似条件,由专案经理专业判断后认定。

※判断依所购产品的重大疾病定义为准。

※针对多次重疾赔付保单,符合保单内重疾第二次赔付标准的疾病(不含癌症复发转移新发情况),可按需再次使用整套服务。

2. 客户需提交申请材料,包括保单信息、病历、诊断证明、检查检验报告等,重疾专案经理将对客户的服务资质进行审核,若客户情况符合重疾专案服务启动条件,则主动联系客户提供服务。

## 二、适用产品

产品适用清单	
陆家嘴国泰美逸无忧重大疾病保险	陆家嘴国泰美馨无忧重大疾病保险
陆家嘴国泰佑泰安康重大疾病保险	
陆家嘴国泰长青保恶性肿瘤疾病保险	陆家嘴国泰佑达安康重大疾病保险
陆家嘴国泰附加顺意福重大疾病保险	陆家嘴国泰附加美怡安康重大疾病保险
陆家嘴国泰美好安康重大疾病保险	陆家嘴国泰关爱相伴两全保险+陆家嘴国泰附加关爱相伴重大疾病保险
陆家嘴国泰美满人生重大疾病保险	陆家嘴国泰爱宝贝两全保险+陆家嘴国泰附加爱宝贝重大疾病保险
陆家嘴国泰美享安康重大疾病保险	陆家嘴国泰爱宝贝B款两全保险
陆家嘴国泰守护星重大疾病保险	陆家嘴国泰护一生重大疾病保险
陆家嘴国泰佑安康重大疾病保险	陆家嘴国泰美泰人生重大疾病保险
陆家嘴国泰佑享安康重大疾病保险	陆家嘴国泰附加佑添安康重大疾病保险

备注：公司会依据不同保险产品及其保额等提供相应的增值服务项目，具体使用疑问可登陆陆家嘴国泰人寿官方微信绑定查询服务权益，或拨打 95374 进行咨询。

## 三、风险以及注意事项

- 1、重疾关爱服务套餐不与VIP服务冲突，VIP服务介绍参见VIP服务手册。
- 2、产品清单及对应服务套餐以公司发布的为准。
- 3、关爱服务不作为保险合同的一部分，公司保留对上述服务的变更与停止等权利，并负责对上述服务进行进一步解释。

- 4、如关爱服务有任何调整，我们将及时通过官网等形式进行通知。
- 5、关爱服务限被保险人本人使用，不得转让。
- 6、我们提供的就医服务属于就医支持、协助服务，如被保险人入院后与医疗机构发生的任何疑问或纠纷，陆家嘴国泰人寿不予协调并免责。
- 7、健康咨询服务（电话医生、视频医生）提供的咨询建议仅供参考，不能取代任何医学诊断与处方。