



健康人生 · 幸福人生 · 国宝相随

## *Customer Service Manual*

# 每一步 都为您想更多

国宝人寿“重疾管家”医疗支持服务手册  
2024版



028 96555

客户至上 简便安心

ADD: 四川省成都市高新区剑南大道中段716号2号楼9层、10层

WEB: [www.panda-assets.com](http://www.panda-assets.com)

目录

<b>第一条 “重疾管家”医疗支持服务</b> .....	4
<b>一、服务项目</b> .....	4
<b>二、服务内容释义</b> .....	4
(一) 线上问诊.....	4
(二) 健康 E 站.....	5
(三) 门诊预约.....	5
(四) 住院绿通.....	5
(五) 手术绿通.....	6
(六) 就医陪诊.....	6
(七) 住院护工陪护.....	7
(八) 门诊/住院交通.....	8
(九) 国内二次诊疗.....	8
(十) 国内 MDT 多学科会诊.....	9
(十一) 康复随访.....	9
(十二) 就医规划师.....	10
<b>三、服务概述</b> .....	11
(一) 计算规则: .....	11
(二) 适用险种: .....	11
(三) 服务生效日期: .....	11
(四) 服务等待期: .....	11
(五) 服务使用条件: .....	11
(六) 服务使用方式: .....	11
<b>第二条 特别声明</b> .....	12



在追求卓越的道路上

为了向客户提供更贴心和全面的健康管理和生活服务

国宝人寿客户增值服务体系 2024 年迎来全新升级

我们不仅提供专业的保险产品

更是客户健康管理、生活服务的贴心伙伴

这次服务升级不仅是一次优化

更是对客户健康管理、品质生活理念的全新演绎

产品专享服务是我公司对投保特定险种的被保险人提供的增值服务

主要包括“重疾管家”医疗支持服务和“康养伴”理赔垫付服务

本手册主要介绍“重疾管家”医疗支持服务的具体服务内容

〔该项服务由“上海商涌科技有限公司”（以下简称商涌科技）合作提供〕

# 第一条 “重疾管家” 医疗支持服务

## 一、服务项目

根据不同的保额配套不同的服务内容, 详见下表:

服务项目		安心档	尊享档	豪华档
分级标准 (保额)		30 万以下	30-60 万	60 万以上
健康 护航	线上问诊	不限次	不限次	不限次
	健康 E 站	不限次	不限次	不限次
精准 诊疗	门诊预约	1 次/年	1 次/年 (指定医院)	1 次/年 (指定专家)
	住院绿通	-	1 次/年	1 次/年
	手术绿通	-	1 次/年 (指定医院)	1 次/年 (指定专家)
	就医陪诊	1 次/年	1 次/年	1 次/年
	住院护工陪护	-	3 天/1 次/年	5 天/1 次/年
	门诊/住院交通	-	-	1 次/年
	国内二次诊疗	-	1 次/年	1 次/年
关怀 服务	国内 MDT 多学科会诊	-	-	1 次/年
	康复随访	4 次/年	4 次/年	4 次/年
	就医规划师	-	-	1 次/年

## 二、服务内容释义

### (一) 线上问诊

7\*24 小时全科医生视频咨询, 支持视频通话、日常用药咨询、营养保健提醒等功能。

#### 1、服务流程

在收到客户的服务申请后, 根据客户描述的咨询内容, 为客户匹配二甲医生, 通过视频方式对客户进行日常疾病问诊、健康指导等咨询服务。

#### 2、注意事项

- 1) 本服务为视频咨询服务, 不可指定医院、医生。
- 2) 本服务仅提供相关参考意见, 客户应自行决定是否采纳。



3) 提供相关检测的, 客户应自行决定是否使用相关检测, 由此产生的检测费用客户自行承担。

## **(二) 健康 E 站**

每月提供健康服务资讯, 为客户提供专业健康知识, 包括但不限于肿瘤疾病自查及康复、慢病日常干预、心理、中医、前沿治疗及信息等。

### **1、服务流程**

客户点击健康资讯服务申请入口, 即可使用健康资讯服务。

### **2、注意事项**

健康资讯内容仅作为参考建议, 不作为医疗诊断依据。

## **(三) 门诊预约**

当客户罹患重疾或者疑似重疾时, 协助预约国内三甲医院的专家门诊。

### **1、服务流程**

在收到客户的服务申请后 1 个工作日内联系客户确认具体需求, 引导客户提交医学材料。提交完整医学资料并确认具体需求后, 3 个工作日内反馈安排结果, 5 个工作日内完成服务预约, 并同时告知预约情况、门诊信息及相关注意事项等。

### **2、注意事项**

1) 安心档不可指定医院及医生; 尊享档仅可指定医院, 不可指定医生; 豪华档的客户可指定医院和医生。

2) 因豪华档存在较个性化的就诊需求及安排, 建议至少提前 5-7 个自然日申请服务。另外, 为不延误病情, 暂无法承接突发性的紧急预约;

3) 预约成功后, 客户因自身原因需要调整时间的, 应在就医日期前至少 1 个工作日通知取消服务, 否则视同该服务已使用完成;

4) 由于医院方或非可控原因导致临时取消或延期服务的, 将为客户协调其他时间就医。

## **(四) 住院绿通**

当客户罹患重疾或者疑似重疾时, 协助预约入住国内三甲医院, 由客户指定医院, 提供专业、快速的服务。

### **1、服务流程**



收到客户的服务申请后 1 个工作日内联系客户确认具体需求，引导客户提交医学材料。提交完整医学资料并确认具体需求后，3 个工作日反馈安排结果，10 个工作日内完成服务预约，告知预约情况、住院信息及相关注意事项等

## 2、注意事项

- 1) 客户可在提出请求时明确医院，但完成预约并将预约情况通知客户后不得再行调整。
- 2) 本服务一旦预约成功，即视为服务完成，不得取消。
- 3) 由于医院方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，将为客户协调其他时间就医。

## (五) 手术绿通

当客户罹患重疾或者疑似重疾时，协助快速协调安排国内专家进行手术治疗。

### 1、服务流程

收到客户的服务申请后 1 个工作日内联系客户确认具体需求，引导客户提交医学材料。提交完整医学资料并确认具体需求后，3 个工作日反馈安排结果，10 个工作日内完成服务预约，告知预约情况、手术信息及相关注意事项等。

## 2、注意事项

- 1) 客户可在提出请求时明确指定医生，但完成预约并将预约情况通知客户后不得再行调整指定医院及医生。
- 2) 尊享档仅可指定医院，不可指定医生；豪华档可指定医院和医生。
- 3) 本服务一旦预约成功，即视为服务完成，不得取消。
- 4) 由于医院方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，将为客户协调其他时间就医。

## (六) 就医陪诊

当客户罹患重疾或者疑似重疾，使用门诊或住院就医协助服务时，全程陪同客户就诊，协助提供预约检查，取药送药，档案上传等服务。

### 1、服务流程

在收到客户的服务申请后 1 小时内予以响应，并以电话及短信的方式将预约结果通知客户，明确就诊日期、就医地点及注意事项。线下服务人员提前与客户沟通，服务当日线下服务人员前往客户预约的就医地点完成全程就医陪同服务。

## 2、注意事项

- 1) 客户前往医院的路费、住宿费、生活费以及医院收取的各项费用（包括但不限于挂



号费、检查费、治疗费等），均由客户自行承担。

2) 全程就医陪同服务属于医院内陪同服务，不包括医院外的接送、陪伴等服务。

3) 服务时间为上午或下午，以中午 12 点为节点。不可跨越使用，单次服务时长不超过 4 小时。

4) 客户未应约或未提前 1 个工作日取消或改期的，视为服务使用一次。客户就该服务改期一次，若改期后仍未能应约的，视为服务使用一次。

### (七) 住院护工陪护

当客户罹患重疾或者疑似重疾时，因医院规定不支持家属陪护或家属无暇陪护的，安排护工住院陪护服务。护工住院陪护服务可为客户住院期间提供有关基本生活照护、清洁卫生、情况观察、专项照护、心理疏导等服务。因医院管理差异，对于无法启动护工安排的，按照标准进行补贴，补贴时长不超出客户所享有的服务天数，具体以出院小结登记的出入院时长为准。

#### 1、服务流程

客户需至少提前 1 个工作日申请服务，乙方接到甲方客户服务申请后，在 1 个工作日内沟通客户需求，确认甲方客户需求后，于 1 个工作日内为甲方客户安排线下护理人员。客户发起服务申请时，需要进行病症描述，并明确服务需求、医院地址、服务时间等信息。

#### 2、注意事项

1) 本服务仅为预约沟通协助工作，不与客户产生任何医疗关系。

2) 服务时间以天为单位。不可拆分天数使用，单次服务时长适用尊享档 3 天、豪华档 5 天。

3) 预约成功后，客户未按约使用服务或未提前 3 个工作日取消或改期的，视为服务使用一次。客户就该服务改期一次，若改期后仍未按约使用服务的，视为服务使用一次。

4) 仅在如下服务范围内提供院内照护服务：头面部清洁、口腔护理、洗发护理、手足部护理、指/趾甲护理、沐浴护理、饮食护理、协助如厕、晨晚间护理、睡眠护理、环境整理、情绪疏导。

5) 如遇无法启动护工服务的医院（各地医院要求不同），按照 200 元/天进行补助，具体天数以客户实际自行请护工的天数计算，但补助天数上限为该客户可使用本服务的最高天数。另，补助报销依据请提供护工结算收据单或发票。



## **(八) 门诊/住院交通**

当客户罹患重疾或者疑似重疾使用门诊或住院就医协助服务时，安排入/出院或者门诊当日的交通协助服务。

### **1、服务流程**

收到客户的服务申请后，在 1 个工作日内与客户确认需求并引导客户提供服务必要信息并安排出行交通服务。出行交通服务预约成功后，3 个工作日内完成出行交通服务安排，通过电话及短信的方式告知客户预约成功信息及相关注意事项。

### **2、服务地区**

本服务覆盖地域为境内地区（不包含港、澳、台）。

### **3、注意事项**

- 1) 根据客户申请安排入/出院或者门诊当日的交通协助服务，限 100 公里内的单程交通。
- 2) 如客户不选择交通安排，选择交通费用补贴，可提供行程单、发票等材料，按 100 公里内行程进行补贴，超出部分由客户自理。
- 3) 预约成功后，客户未预约使用服务或未提前 1 个工作日取消或改期的，视为服务使用一次。客户就该服务改期一次，若改期后仍未预约使用服务的，视为服务使用一次。

## **(九) 国内二次诊疗**

当客户罹患重疾或者疑似重疾时，在已经获得诊断的基础上，安排三甲医院副主任级别以上医生进行咨询，提供专业书面的二次诊疗建议。

### **1、服务流程**

收到客户的服务申请后 1 个工作日内联系客户确认具体需求，引导客户提交医学材料。提交完整医学资料并确认具体需求后，3 个工作日反馈安排结果，会诊后 1 个工作日内出具会诊报告。

### **2、注意事项**

- 1) 本服务的二诊医生均为三甲医院副主任级别及以上医生，不可指定医院和医生。
- 2) 医生所提供的第二诊疗意见系根据客户所提供的医学材料作出的建议，不承担医学材料真实性核验。
- 3) 医生所提供的第二诊疗意见仅供客户参考使用，如客户对于原提供的医学材料有异议的，应自行与主治医生协商解决。



4) 医生所提供的第二诊疗意见或建议客户补充检查、检验的，客户应自行决定是否采纳相关意见与建议，如决定补充检查、检验的，客户应自行联系主治医生进行补充检查、检验，该部分费用由客户自行承担。

5) 本服务一旦预约成功，即视为服务完成，不得取消。

6) 由于医生方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，将为客户协调其他时间就医。

#### **(十) 国内 MDT 多学科会诊**

当客户罹患重疾或者疑似重疾时，安排不同学科的国内在职三甲医院副主任级别及以上医生提供书面多学科联合会诊病情讨论，从而明确诊断或出具合适的治疗方案，出具 MDT 会诊报告。

##### **1、服务流程**

收到客户的服务申请后 1 个工作日内联系客户确认具体需求，引导客户提交医学材料。收到完整医学材料，1 个工作日内预约医生确认多学科会诊时间，3 个工作日同时将预约结果告知客户，会诊后 1 个工作日内出具会诊报告。以书面形式进行 MDT 会诊服务，出具多学科会诊报告，由医疗顾问反馈及沟通解读会诊报告。

##### **2、注意事项**

1) 本服务会诊医生均为三甲医院副主任级别及以上医生，不可指定医院和医生。

2) 医生所提供的会诊意见系根据客户所提供的医学材料作出的建议，不承担医学材料真实性核验。

3) 医生所提供的会诊意见仅供客户参考使用，如客户对于原提供的医学材料有异议的，应自行与主治医生协商解决。

4) 医生所提供的会诊意见或建议客户补充检查、检验的，客户应自行决定是否采纳相关意见与建议，如决定补充检查、检验的，客户应自行联系主治医生进行补充检查、检验，该部分费用由客户自行承担。

5) 本服务一旦预约成功，即视为服务完成，不得取消。

6) 由于医生方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，将为客户协调其他时间就医。

#### **(十一) 康复随访**

当客户罹患重疾或者疑似重疾后，提供电话随访服务。了解客户疾病情况，建立线上健康档案，制定后续健康干预计划，包括但不限于饮食、用药、康复锻炼及就医路径规划等服



务，旨在帮助客户降低重疾带来的健康问题，提高后期生存率，延缓病情发展。

#### 1、服务流程

对于已使用重疾就医服务客户，进行主动随访；对于客户主动申请的服务，在核实无误后，安排私人医疗顾问在 1 个工作日内为客户建立个人档案，形成个人专属的档案信息，实现病程管理的可追溯查询。私人医疗顾问联系客户确认后续随访服务频次，主动定期联系客户，了解客户的健康变化，协助上传体检报告或历史病例。客户可以通过健康档案直接上传体检报告或历史病例等，以便私人医疗顾问更科学有效的为客户提供复诊、及康复类建议和指导。客户只需要申请 1 次即可享有 4 次康复随访服务。

#### 2、注意事项

- 1) 本服务仅提供咨询指导工作，并非向客户提供医疗服务。
- 2) 本服务私人医疗顾问所提供的意见与建议仅供客户参考，客户应自行决定是否采纳。
- 3) 随访原则上最少持续 4 个月，每个月至少 1 次主动电话沟通，每次不少于 20 分钟。

### **（十二）就医规划师**

当客户罹患重疾或者疑似重疾时，提供重疾就医规划师一站式健康托管服务：主动了解客户病情、就医历史、潜在就医需求等信息，讲解相关临床或就医知识、补充医疗知识；分析、制定和提供就医方案，帮助客户理性决策；全程跟进客户就医治进程，持续提供下一步就医计划建议以及心理安抚。

#### 1、服务流程

接到客户申请后，核实客户信息无误后，4 个工作日内联系客户，建立个人档案，形成全病程的档案信息，实现全病程管理的可追溯查询；联系客户确认后续健康管理服务需求，并向客户科普该疾病的疾病知识，协助沟通后续治疗计划；治疗过程中，私人医疗顾问对于客户在治疗过程中予以全程跟进和沟通（包括辅助解读诊疗意见报告、跟进客户的治疗状况及病程进展）；客户出院后，私人医疗顾问进行院后随访跟踪，告知客户出院后注意事项，做好客户的复查及用药提醒。私人医疗顾问向客户提供全病程管理服务时，均会协助客户收集相关就医材料，协助整理完整文档，向客户耐心解释与健管服务相关的知识及服务流程宣导。

#### 2、注意事项



1) 私人医疗顾问在客户申请任意一项健管服务时，均会协助客户收集相关就医材料，协助整理完整文档，待医生提交诊断及治疗意见后，向客户耐心解释与疾病本身或健管服务相关的知识及服务流程。

2) 私人医疗顾问仅提供与健管服务相关的知识的解释、服务流程宣导等。

3) 原则上服务时长不少于 4 个月，同步重疾诊后随访。

### **三、服务概述**

#### **(一) 计算规则：**

保单在**犹豫期**后进入计算范围，客户层级由所有投保险种保额合计来评定。**有效保单**计入计算范围，中止/终止保单不计入计算范围；退保保单、失效保单不计入计算范围；客户办理减保、加保、缴费年期变更、新增附加险等保全项目后，按照保单最新缴费方式和金额进行重新计算。

#### **(二) 适用险种：**

包括《国宝人寿巴适一生终身重大疾病保险》、《国宝人寿巴适一生终身重大疾病保险》（智选版）、《国宝人寿真爱你重大疾病保险》、《国宝人寿安逸一生重大疾病保险》、《至臻守护重大疾病保险(互联网)》、《国宝人寿至享人生重大疾病保险》、《国宝人寿至享人生 B 款重大疾病保险》和《国宝人寿至享逸生重大疾病保险》。

#### **(三) 服务生效日期：**

客户达到对应层级后的次日服务开始生效。

#### **(四) 服务等待期：**

新客户的服务等待期为 30 日，自服务生效之日起算；老客户无服务等待期。

#### **(五) 服务使用条件：**

重疾相关服务启动疾病标准与客户保单对应保险产品的重疾标准保持一致。

#### **(六) 服务使用方式：**

拨打服务热线，提供投保人姓名和电话号码后六位即可使用；

上海商涌科技有限公司全国统一服务客服电话：4006-058-056；

客服人工服务时间：8:00-22:00；

国宝客户服务热线：028-96555；

客服人工服务时间：9:00-17:30。



## 第二条 特别声明

产品专享服务是为投保特定险种的被保险人提供的增值服务，我公司有权对该服务的标准、内容等进行调整，最新服务相关信息将在官方平台中进行公示，我公司保留最终解释权。