

客户至上 简便安心

——重疾全程相伴——  
就医安心无忧——

“重疾管家”服务手册

Customer Service Manual



国宝“E”服务

客户服务热线：028-96555

2026 年 7 月

目录

|                   |    |
|-------------------|----|
| <b>第一条 服务内容释义</b> | 4  |
| 一、线上问诊            | 4  |
| 二、健康E站            | 4  |
| 三、门诊绿通/检查绿通       | 4  |
| 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          | 9  |
| 十、国内MDT多学科会诊      | 9  |
| 十一、康复随访           | 10 |
| 十二、就医规划师          | 10 |
| <b>第二条 服务概述</b>   | 11 |
| 一、客户服务规则          | 11 |
| 二、客户服务细则          | 12 |
| 三、特别申明            | 12 |

国宝人寿「重疾管家」服务

专为投保重大疾病保险的被保险人量身打造

提供全流程健康管理服务

从线上问诊、快速就医、专业照护到精准诊疗

让重疾就医更安心

〔该项服务由“北京环球医疗救援有限责任公司”合作提供〕

《服务项目列表》

| 服务项目     |              | 安心档   | 尊享档       | 豪华档       |
|----------|--------------|-------|-----------|-----------|
| 健康<br>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       |
| 诊疗<br>协助 | 门诊绿通/检查绿通    | 1 次/年 | 1 次/年     | 1 次/年     |
|          | 住院绿通         | -     | 1 次/年     | 1 次/年     |
|          | 手术绿通         | -     | 1 次/年     | 1 次/年     |
|          | 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     |
|          | 国内 MDT 多学科会诊 | -     | -         | 1 次/年     |
| 关怀<br>服务 | 康复随访         | 4 次/年 | 4 次/年     | 4 次/年     |
|          | 就医规划师        | -     | -         | 1 次/年     |

注：服务调整信息请以我公司官微或官网公布为准。

# 第一条 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

收到客户服务申请后，根据客户描述的病情匹配对应全科医生，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

### 注意事项：

- 1、本服务不是视频诊疗，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行
- 2、本服务的标准服务时长为 15 分钟/次
- 3、本服务为实时咨询服务，不支持指定医生

## 二、健康 E 站

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

客户点击健康资讯服务申请入口，即可使用健康资讯服务

### 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、门诊绿通/检查绿通

当罹患重疾或者诊断疑似重疾时，提供二选一的服务

- 1、门诊绿通：对接国内三甲医院专家，协助快速完成专家门诊预约

服务时效：五个工作日内完成

- 2、检查绿通：极速协调安排专项检查，可加急安排超声、CT、核磁、胃肠镜等各类医学检查

服务时效：一个工作日内完成

**注意事项：**

**1、门诊绿通注意事项：**

1) 安心档客户提供不指定医院不指定医生的服务，尊享档客户提供指定医院不指定医生的服务，豪华档客户提供指定医院指定医生的服务

2) 诊疗过程中所产生的任何相关医疗费用需自行承担

3) 无法按时就医，且未在号源放出前申请取消的，则视同该次服务已完成

4) 由于医院方或非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，会协调其他时间就诊

**2、检查绿通注意事项：**

1) 诊疗过程中所产生的任何相关医疗费用需自行承担

2) 本服务启动后不可取消，无法按时就医的，则视同该次服务已完成

3) 由于医院方或非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，会协调其他时间就诊

**四、住院绿通**

罹患重疾或诊断疑似重疾时，快速协调三甲医院床位，指定就诊医院，高效办理入院等事宜

服务时效：十个工作日内完成

**注意事项：**

1、住院所产生的任何相关医疗费用需自行承担

2、住院加床、换床、转院不在本服务范围内

3、本服务启动后不可取消，无法按时就医的，则视同该次服务已完成

4、由于医院方或非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，会协调其他时间就诊

## **五、手术绿通**

罹患重疾或诊断疑似重疾时，优先匹配国内资深手术专家，加急协调手术安排，保障重疾诊疗时效

服务时效：十个工作日内完成

### **注意事项：**

- 1、尊享档提供指定医院不指定专家的服务，豪华档提供指定医院指定专家的服务
- 2、手术所产生的任何相关医疗费用需自行承担
- 3、本服务启动后不可取消，无法按时就医的，则视同该次服务已完成
- 4、由于医院方或非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，会协调其他时间就诊

## **六、就医陪诊**

罹患重疾或诊断疑似重疾时，提供门诊或住院就医协助服务，全程陪同客户就诊，协助提供预约检查，取药送药，档案上传、办理入/出院手续等服务

服务时效：一个工作日内完成

### **注意事项：**

- 1、本服务仅为陪诊服务，不对医疗机构的诊疗过程及检查结果负责
- 2、诊疗过程中所产生的任何相关医疗费用需自行承担
- 3、预约成功后，如需取消，请提前 24 小时进行取消。如在就诊前 24 小时内取消，则视同该次服务已完成；一个服务年度内，最多可取消 1 次
- 4、单次服务时长不超过 4 小时
- 5、不支持孕产妇、门急诊留观病人、重症和急救病人、精神病人、传染病的病人、醉酒状态的病人、无亲属陪护的 70 周岁以上的老人、无家属陪伴的 12 周岁以内的儿童

## 七、住院护工陪护

罹患重疾或诊断疑似重疾时，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、专项照护等服务

服务时效：48 小时日内完成

### 护工照护服务内容

| 类别        | 服务项目     | 具体内容                                                                                                        |
|-----------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、基本生活照护  | 1.饮食照护   | 根据医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施：<br>1.1 营养膳食的准备<br>1.2 协助进食<br>1.3 喂食（根据服务对象客观需要）                                     |
|           | 2.排泄照护   | 根据服务对象实际情况，协助并完成实施：<br>2.1 如厕照护<br>2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要）<br>2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）                      |
|           | 3.生活技能照护 | 根据服务对象实际情况，协助并完成实施：<br>3.1 穿、脱衣服<br>3.2 上、下床<br>3.3 床椅移动<br>3.4 室内走动<br>3.5 床上更换体位                          |
|           | 4.休憩照护   | 根据服务对象实际情况，协助并完成实施：<br>4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位<br>4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管                         |
| 二、清洁与卫生照护 | 5.个人卫生   | 根据服务对象实际情况，协助并完成实施：<br>5.1 面部清洁<br>5.2 口腔清洁<br>5.3 洗发沐浴<br>5.4 手、足清洁<br>5.5 修剪指/趾甲<br>5.6 会阴部清洗（根据服务对象客观需要） |
|           | 6.环境卫生   | 根据服务对象康复环境，协助并完成实施：<br>6.1 服务对象本人康复必要的床单位整理与清洗<br>6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理                                    |
|           | 7.物品清洁   | 根据服务对象实际情况，协助实施：<br>7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁<br>7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁<br>7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁                  |
|           | 8.用具清洁   | 根据服务对象实际情况，协助实施：<br>8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳<br>8.2 肢体支具的清洁及收纳<br>8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳                    |

## 国宝人寿“重疾管家”服务手册

|         |          |                                                                                          |
|---------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 三、情况观察  | 9.一般情况观察 | 根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知家属并上报主管，如：<br>伤口敷料渗血，渗液明显增多；<br>疼痛突然加剧；<br>突发不明原因恶心、呕吐等 |
| 四、专项照护  | 10.用药照护  | 根据医嘱及服务对象实际情况，协助实施：<br>10.1 遵医嘱帮助服务对象服药<br>10.2 喂药（根据服务对象客观需要及医嘱）                        |
|         | 11.舒适照护  | 根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施：<br>11.1 翻身/拍背，协助排痰<br>11.2 物理降温                                   |
|         | 12.安全照护  | 根据服务对象实际情况，必要时协助实施：<br>12.1 保护具的使用<br>12.2 护送与搬运                                         |
| 五、关怀与陪同 | 13.心理关怀  | 13.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达<br>13.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度                                      |

### 注意事项：

- 1、尊享档服务天数为 3 天，豪华档服务天数为 5 天，不能拆分使用
- 2、如需变更已约定的服务时间或服务内容，服务对象需提前 12 小时通知北京环球医疗
- 3、如需取消服务提前 24 小时申请
- 4、由于服务对象患有传染性疾病、精神类疾病、意识和行为障碍等可能对服务商服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务商服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务商可拒绝为服务对象提供服务。危、重症（包含下达病危通知的情况）、入住重症监护室、处于孕产期或因急诊入院在急诊留观室或急诊病房等情况无法申请服务
- 5、如无法安排专属院内护工服务的，将按 200 元/天赔偿客户，赔偿天数按申请服务后 48 小时/入院日起（以后者时间起算）至出院日的实际天数计算，以客户权益的最长服务天数为限

## 八、门诊/住院交通

罹患重疾或诊断疑似重疾时，协助安排入/出院或者门诊当日 50 公里内的交通协助服务

服务时效：两个工作日内完成

### 注意事项：

- 1、如需取消服务提前 24 小时申请
- 2、只提供单程的服务，同时需要配合提供起始点与目的地
- 3、行程中途不能变更目的地，超 50 公里的费用需自行承担
- 4、具备自主行动能力的，提供五至七座商务车；存在体位制动或其他需平躺情况的，提供救护车或其他可供平躺的专业车辆

## **九、国内二次诊疗**

罹患重疾或诊断疑似重疾时，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

服务时效：三个工作日内完成

### **注意事项：**

- 1、服务过程中所产生的任何相关医疗费用需自行承担
- 2、本服务启动后不可取消，无法按时会诊的，则视同该次服务已完成
- 3、《第二诊疗意见报告书》将在收到完整的医疗资料后的三个工作日内出具，遇法定节假日时间顺延
- 4、本服务提供的任何医学建议仅供参考

## **十、国内 MDT 多学科会诊**

罹患重疾或诊断疑似重疾时，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

服务时效：十个工作日内安排 MDT 会诊，会诊结束后五个工作日完成会诊报告

### **注意事项：**

- 1、服务过程中所产生的任何相关费用需自行承担

- 2、本服务启动后不可取消，无法按时会诊的，则视同该次服务已完成
- 3、拒绝提供必要资料的，将无法提供服务
- 4、由于医院方或非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，会协调其他时间
- 5、本服务提供的任何医学建议仅供参考

## **十一、康复随访**

罹患重疾或诊断疑似重疾时，安排诊后相关用药、复诊等随访服务

服务时效：三个工作日内完成服务对接并确定随访频次和时间

### **注意事项：**

- 1、本服务为电话服务
- 2、预约当天可以取消，预约成功后不能取消
- 3、随访最少持续 4 个月，每月至少 1 次主动电话沟通，每次不少于 20 分钟

## **十二、就医规划师**

罹患重疾或诊断疑似重疾时，提供一站式健康托管服务：讲解相关临床或就医知识，分析、制定和提供就医方案，帮助客户理性决策；全程跟进客户就医进程，持续提供下一步就医计划建议以及心理安抚

服务时效：一个工作日内完成服务对接

### **注意事项：**

- 1、服务持续提供至治疗结束，包括出院、手术完成、康复等情形，具体以协商结果为准

## 第二条 服务概述

### 一、客户服务规则

#### （一）服务对象：

服务对象为个险渠道、经代渠道、银保渠道和网销渠道中，投保重大疾病保险的被保险人，险种包括：

巴适一生终身重大疾病保险

巴适一生（智选版）重大疾病保险

安逸一生重大疾病保险

至臻守护重大疾病保险（互联网）

.....

\*具体险种以公司官网公布的重大疾病保险为准

#### （二）评定规则：

客户层级由重疾疾病保险的保额合计来评定，该服务仅适用于投保人为自然人的保单。保单在**犹豫期**后进入计算范围，**有效保单**才会计入计算范围，未过犹豫期保单、中止/终止保单、失效保单、满期保单等不计入计算范围。客户办理退保、减保、加保、复效等影响客户保额的相关保全项目后；或者投保新重大疾病保险保单后；或者重大疾病保险保单状态发生变化后，按照最新保额合计进行重新计算。

| 客户层级 | 安心档     | 尊享档          | 豪华档       |
|------|---------|--------------|-----------|
| 保额合计 | 小于 30 万 | 30 万（含）-60 万 | 60 万（含）以上 |

#### （三）升级、降级规则：

实时进行升级评定，月度进行降级评定。当客户无任一有效保单存在时，客户的所有服务立刻终止

## **二、客户服务细则**

### **(一) 服务生效日期：**

客户达到对应层级后的次日服务开始生效

### **(二) 服务等待期：**

无服务等待期

### **(三) 服务启动重大疾病标准**

触发本服务的重疾判定标准，与客户所持保单保险条款约定的重疾定义标准一致

### **(四) 服务使用方式：**

使用方式 1：

关注“国宝 E 服务”微信服务号，选择“享服务”——“我的权益”，查看对应专属服务，一键即可使用



使用方式 2：

致电客服热线 028-96555 咨询和使用服务。

## **三、特别申明**

**“重疾管家”服务是为投保重大疾病保险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。**