
中英人寿心悦健康

服务包服务协议

(版本号：2021年2.0版)

本服务协议旨在为您更好地理解和使用本协议所包含的相关服务。

感谢您选择中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“本公司”），很荣幸能为您服务！

本服务协议中的健康服务包括重大疾病绿色通道、院后护理指导、对症预约、多学科专家会诊服务（MDT 会诊服务）、医疗交通住宿补贴及医疗费垫付六大类服务，由本公司授权第三方服务商北京启泰元康健康科技有限公司（以下简称“启泰元康”）为您提供，您可登陆启泰元康官网 <http://kitwellcare.com/> 查询服务商介绍。

祝您拥有健康美好生活。

中英人寿保险有限公司



目录

| | |
|---------------------|----|
| 第一章 关于本协议的基本事项..... | 4 |
| 第二章 服务内容..... | 4 |
| 第三章 注意事项..... | 10 |

如您为本公司指定享受本服务协议所包含服务的保险产品的被保险人，则您可享受有本公司提供的心悦健康服务包。本着公开、公平、自愿、诚信的原则，就健康管理服务的有关事项，根据中国保险监督管理委员会的有关规定，本公司与您订立《中英人寿心悦健康服务协议》（以下简称“本协议”），并郑重声明共同遵守如下内容：

第一章 关于本协议的基本事项

一、服务覆盖范围

- 1) 本服务手册约定的重大疾病以附件疾病列表为准。您也可在本公司官网服务信息披露板块查询《心悦健康服务包—服务覆盖重大疾病列表》。
- 2) 可提供服务的医院范围：您可在本公司官网服务信息披露板块查阅《心悦健康服务包-重疾绿通及对症预约服务合作医院列表》及《心悦健康服务包—垫付医院列表》以了解每个城市可提供服务的医院，您也可直接致电第三方服务商服务热线 010-89191523 进行了解。
- 3) **特别说明：保险产品保障的医院范围具体请见保险合同相关条款，建议您选择保险保障范围内的医院使用本服务。如您确实需要在保险保障范围外的医院就医且该医院属于本协议约定的可提供服务的医院，第三方服务商可以为您提供服务，但您该次就医不属于保险责任范围。**

二、服务使用说明

- 1) 服务有效期：自签署本协议后的31天起至第365天止
- 2) 服务等待期：**自签署本服务协议后30天为等待期**，若您在不迟于上一保险期间届满后30日重新投保本公司指定享受本服务协议所包含服务的保险产品的，则无等待期。
- 3) 服务申请电话：010-89191523
- 4) 服务使用人：除重大疾病绿色通道服务可转赠您的父亲或母亲使用外，院后护理指导、对症预约、多学科专家会诊服务（MDT会诊服务）、医疗交通住宿补贴及医疗费垫付等五项服务均仅限您本人使用。
- 5) **特别说明：本人知晓并同意，您依据本协议享有的服务为本公司委托第三方服务商提供的健康管理服务，不属于您与本公司之间保险合同所约定的保险责任，第三方服务商审核同意提供相关服务，不代表本公司对任何理赔申请的审核结果，即您明确知晓并同意可能存在第三方服务商提供了相应服务但经本公司审核不属于保险责任、不予理赔的情形。**

三、关于本协议的变更和披露

您了解并同意：中英人寿在行业环境变化或业务发展需要时可能对本协议进行修改，从而可能导致您能享有的健康管理服务发生变化，本公司将在中英人寿官方微信号和官方网站展示修改后的协议内容，不再向您作个别通知。如您不同意相应修改的，您有权停止使用健康管理服务，您继续使用健康管理服务的，则视为您接受中英人寿对本协议所做的修改。

第二章 服务内容

健康服务包括重大疾病绿色通道、院后护理指导、对症预约、多学科专家会诊服务（MDT会诊服务）、医疗交通住宿补贴及医疗费垫付六大类服务，具体如下：

（一）重大疾病绿色通道服务

在服务有效期内，若服务使用人（年龄需在75周岁以下）确诊罹患本协议列明的重大疾病，或者疑似罹患本协议列明的重大疾病（详见《心悦健康服务包—服务覆盖重大疾病列表》）。服务使用人可申请使用重大疾病绿色通道

服务。重大疾病绿色通道服务包括专家门诊预约服务及快速住院及手术安排服务。您可指定医院指定科室，但不可指定医生。

专家门诊预约服务

1、服务内容

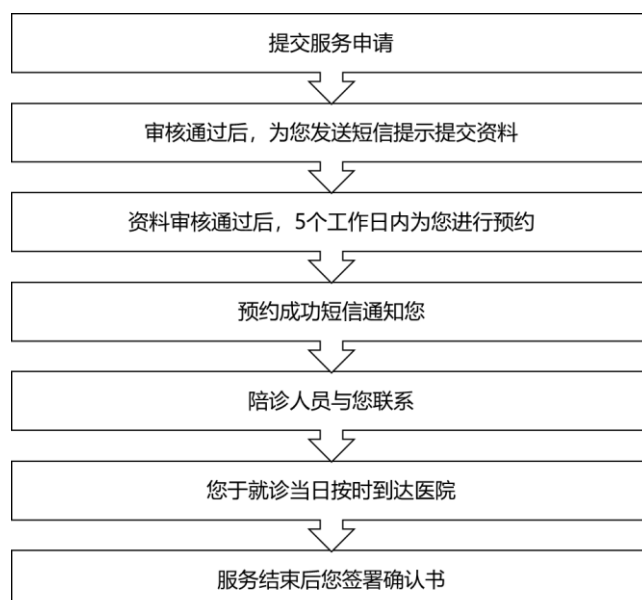
- 1) 精确分诊：服务使用人提交服务申请后，第三方服务商私人医生根据患者症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊；如遇到病情较复杂案例，第三方服务商专家组以会诊形式确定就诊科室；私人医生分诊完毕并落实好就诊时间后，在收到申请后五个工作日内通知到就诊时间；
- 2) 诊前沟通：就诊前一日下午18点前，陪诊人员与服务使用人联系告知第二日就诊注意事项（提醒携带的相关物品、检测报告、饮食等）；就诊当日，陪诊人员提前告知服务使用人具体就诊时间、以及到达医院时间；
- 3) 现场全程导医：第三方服务商陪诊人员全程陪同服务使用人完成就诊过程，并可代为领取检查结果并寄送至服务使用人指定地点（需由服务使用人承担快递费用）
- 4) 持续档案记录与复查提醒：经服务使用人授权并同意，第三方服务商将协助服务使用人办理健康档案（服务使用人可以随时在第三方服务商网站上查询自己的过往就医记录、比对病情发展结果、康复方案、辅助医疗等信息）；对于需要复查的病人，第三方服务商将电话或者短信提醒病人复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务使用次数】：1次。一次专家门诊预约服务最多可使用上述四项服务内容，单独使用其中任意一项均视为使用了一次专家门诊预约服务。

【申请材料】：需提供诊断证明、影像报告，前述材料皆需由中国大陆二级以上医院出具，且前述材料的出具日期须在服务有效期内。

【特别说明】：①若已为您成功预约专家门诊，并且取得您确认，因您的原因未能准时就医，则视同一次服务已经完成。若根据医院实际情况，该次挂号费不能退还，则相关费用由服务使用人承担；②特殊情况下，部分权威专家可能会因为院方安排临时停诊。如遇此情形，会征求服务使用人的意见，协调当天同科室其他专家接诊或延期至原定专家的下一个出诊日就诊。

2、服务流程



快速住院及手术安排服务

1、服务内容

- 1) 住院安排：服务使用人在提出服务申请后，第三方服务商私人医生可与医院协商，在收到服务申请后的5个

工作日内帮服务使用人安排入住可提供服务医院的普通床位，并协助服务使用人办理住院手续；

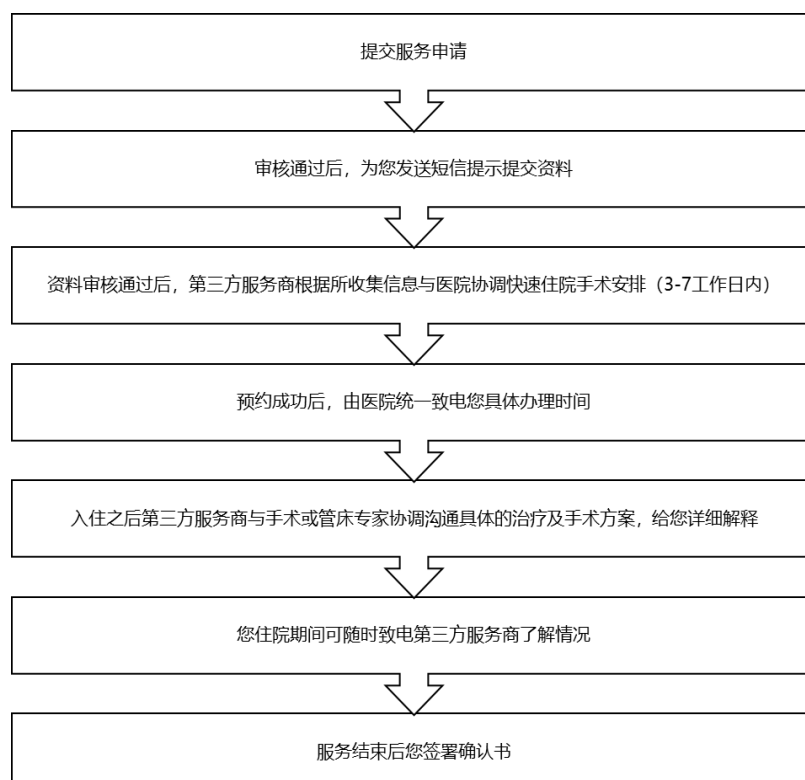
- 2) 住院过程中：根据服务使用人需要，第三方服务商私人医生在服务使用人住院第一周进行电话沟通，并根据病情与专家沟通相关治疗方案；
- 3) 出院时：陪诊人员全程陪同，并协助办理出院相关手续；出院后7个工作日，第三方服务商私人医生电话跟进康复情况及效果，并根据实际情况给出适当的保健建议；
- 4) 手术安排：服务使用人在提出服务申请后，第三方服务商私人医生与医院协商，在收到申请后的7个工作日内安排手术，并告知手术时间。如果服务使用人有特殊的专家要求，第三方服务商会在10个工作日内安排手术，并告知手术时间；
- 5) 手术前：第三方服务商与服务使用人取得联系，并根据服务使用人病情与专家沟通相关手术治疗方案。

【服务使用次数】：1次。一次快速住院及手术安排服务最多可使用上述五项服务内容，单独使用其中任意一项均视为使用了一次快速住院及手术安排服务。

【申请材料】：需提供诊断证明、影像报告，前述材料皆需由中国大陆二级以上医院出具，且前述材料的出具日期须在服务有效期内。

【特别说明】：①若已为您成功预约专家门诊，并且取得您确认，因您的原因未能准时就医，则视同一次服务已经完成。若根据医院实际情况，若该次挂号费不能退还，相关费用由您承担；②特殊情况下，部分权威专家可能会因为院方安排临时停诊。如遇此情形，会征求您的意见，协调当天同科室其他专家接诊或延期至原定专家的下一个出诊日就诊。

2、服务流程



（二）院后护理指导服务

在服务有效期内，若您住院接受治疗，您可要求第三方服务商提供院后护理指导服务。

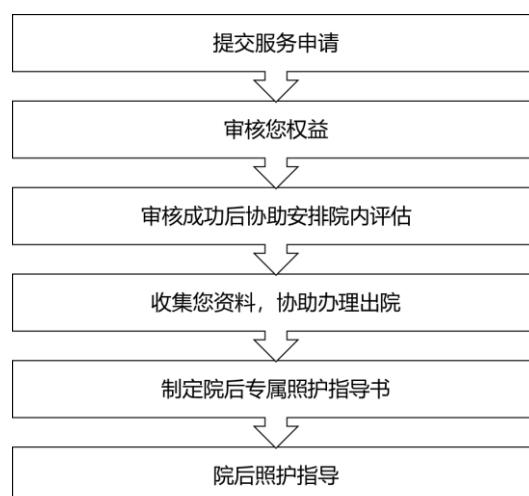
1、服务内容

- 1) 住院探视：经您提出申请，在您住院期间，第三方服务商可提供住院探视服务，为您送去鲜花，疏导您的焦虑情绪，增加康复信心；
- 2) 病情评估：由第三方服务商安排护士或者医生到您家中或到您就诊医院进行专业的病情评估，并生成评估表；根据您的情况，与您的主治医生进行病情沟通，更全面的了解治疗情况与注意事项，以便后期为您制定院后照护方案；
- 3) 出院时协助办理出院手续：第三方服务商工作人员将在您办理出院手续时提供全程协助服务；若您后期需进行理赔服务，第三方服务商工作人员可协助您进行相关理赔资料的整理，并协助您邮寄到本公司（需您承担快递费用）；
- 4) 出院后24小时内制定专属院后指导计划书：您出院后24小时内，根据对您前期病情的评估情况，第三方服务商将根据您的病情评估表，对您日常生活照料、基础并发症预防、呼吸功能恢复训练、院后营养搭配、院后用药功能及注意事项、病情观察及复诊建议等方面制定院后照护指导计划；
- 5) 建立健康档案：为您建立专属的健康档案，跟踪记录后期康复情况。

【服务使用次数】：上门服务频次为出院后第二周、第二个月、第三个月。

【申请材料】：需提供诊断证明、影像报告，前述材料皆需由中国大陆二级以上医院出具，且前述材料的出具日期须在服务有效期内。

2、服务流程



（三）对症预约服务

在服务有效期内，如您有就诊需要，您可向第三方服务商提出服务申请，第三方服务商将为您提供对症预约服务。您可指定医院指定科室，但不可指定专家。

1、服务内容

- 1) 精确分诊：您提交服务申请后，第三方服务商私人医生根据您的症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊；如遇到病情较复杂案例，第三方服务商专家组以会诊形式确定就诊科室；私人医生分诊完毕并落实好就诊时间后，在收到您的申请后五个工作日内通知到您就诊时间；
- 2) 诊前沟通：就诊前一日下午18点前，陪诊人员与您联系告知第二日就诊注意事项（提醒携带的相关物品、检测报告、饮食等）；就诊当日，陪诊人员提前告知服务使用人具体就诊时间、以及到达医院时间；
- 3) 现场全程导医：第三方服务商陪诊人员全程陪同服务使用人完成就诊过程，并可代为领取检查结果并寄

送至服务使用人指定地点（需由服务使用人承担快递费用）；

4）持续档案记录与复查提醒持续档案记录与复查提醒：第三方服务商将协助服务使用人办理健康档案（服务使用人可以随时在第三方服务商网站上查询自己的过往就医记录、比对病情发展结果、康复方案、辅助医疗等信息）；对于需要复查的病人，第三方服务商将电话或者短信提醒病人复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务使用次数】：3次。一次对症预约服务最多可使用上述四项服务内容，单独使用其中任意一项均视为使用了一次对症预约服务。

【特别说明】：①您提交服务申请并成功预约后，服务无法取消，根据医院实际情况，若该次挂号费不能退还，您需承担因申请使用本服务产生的挂号费用；②特殊情况下，部分权威专家可能会因为院方安排临时停诊。如遇此情形，会征求您的意见，协调当天同科室其他专家接诊或延期至原定专家的下一个出诊日就诊。

2、 服务流程



（四）多学科专家会诊服务（MDT会诊服务）

在服务有效期内，如您罹患本协议约定的重大疾病（详见《心悦健康服务包—服务覆盖重大疾病列表》），并因此住院的，经您申请，第三方服务商可为您提供多学科专家会诊服务，为您提供个性化诊疗方案，以供您参考。

1、 服务内容

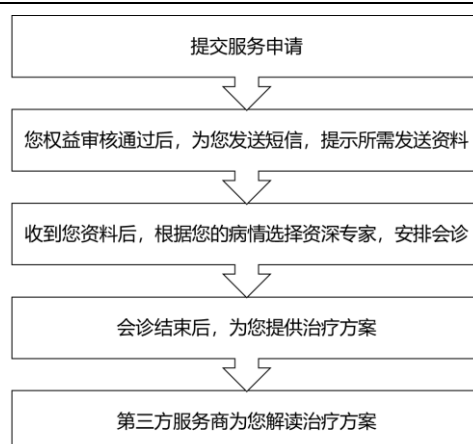
- 1）您提出服务申请后，第三方服务商会根据您的病情，为您推荐参与会诊的科室及预计参会专家，每个科室至少推荐2名专家供您选择；
- 2）您选定好科室及专家后，第三方服务商将按照医院需求，协助您整理相关病情记录及报告；
- 3）会诊开始前，第三方服务商会根据您的病情协助您整理需要咨询的问题；
- 4）会诊结束后的2个工作日左右，根据您的咨询内容及医生的建议，整理好会诊报告给您；
- 5）针对MDT会诊报告，第三方服务商提供后续的解读服务，为您解读医生的建议及相关疾病的治疗方案。

【服务使用次数】：1次。

【申请材料】：需提供诊断证明、影像报告，前述材料皆需由中国大陆二级以上医院出具，且前述材料的出具日期须在服务有效期内。

【特别说明】：本服务的咨询内容仅供您参考，不可作为医疗诊断的依据，最终采用何种治疗方案需由您与您的主治医生讨论决定。

2、 服务流程



（五）医疗交通补贴

在服务有效期内，若您罹患疾病住院治疗，您可向第三方服务商提出申请，第三方服务商将报销您因住院产生的公共交通和住宿费用。

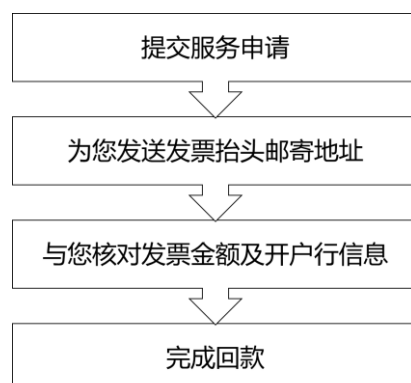
1、服务内容

您本人因就医需要乘坐公共交通工具所产生的交通费和住宿费。其中交通费包括汽车票、火车票、飞机票、打车票、过路费等。实报实销。

【服务报销金额说明】：报销金额省外5000元为上限，省内2000元为上限

【特别说明】：①相关费用的发票日期需在您就医期间、且需在服务有效期之内。②住宿费用抬头需为第三方服务商公司（若客户已开出相关费用发票，则需提供情况说明及相关诊断证明），具体发票内容可咨询服务热线010—89191523

2、服务流程



（六）医疗费垫付服务

在服务有效期内，若您因罹患疾病入住本服务覆盖范围的医院（详见《心悦健康服务包—垫付医院列表》），您可向第三方服务商提出服务申请，填写相关申请文件，由第三方服务商为您垫付因住院产生的住院期间押金和相关诊疗费用。您知悉并同意，垫付条件及垫付范围均以第三方服务商届时提供的文件所载内容为准。

1、服务内容

- 1）身份验证：您提出服务需求申请，并填写相关申请文件，第三方服务商将对您进行身份验证；
- 2）核实垫付信息：第三方服务商医生将致电您，了解您的就医信息，预估本次就诊费用，并了解相关基本情况，判断

是否符合垫付条件并预估本次住院需要垫付的医疗费用总额；

3) 实施垫付：如第三方服务商判断符合垫付条件的，第三方服务商会再次致电通知您准备实施垫付，并告知垫付服务相关事宜，并自通知您后 24 小时内完成款项垫付；

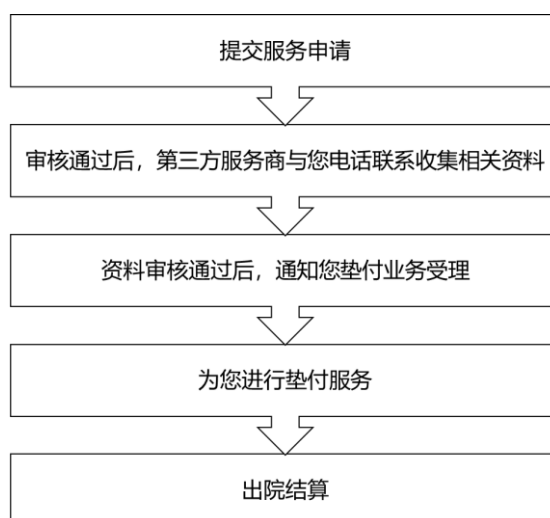
4) 出院结算：您治疗结束准备出院时，第三方服务商会安排服务专员为客户进行出院结算；办理完毕后服务专员会收集您的医疗文件、发票、病历、费用清单等服务所需资料；核实您的银行卡信息和身份信息，便于服务后做结算使用。

【服务使用次数】：不限次数

【申请材料】：以第三方服务商届时要求的材料清单为准

【特别说明】：该项服务免垫付额度为1万元，免垫付额需由您自行承担，第三方服务商不予垫付。

2、服务流程



第三章 注意事项

一、服务注意事项

- 1、您委托他人代为申请本服务的，应当提供您本人及受托人的身份证明、授权委托书。
- 2、如服务使用人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由监护人代为申请。

二、服务声明

- 1、当您选择医疗机构进行诊疗时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担，本公司与第三方服务商不对您承担任何责任。
- 2、本服务手册中的服务由本公司授权的第三方服务提供商启泰元康为您提供，若您与启泰元康因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。
- 3、在服务发生过程中产生的除服务约定外的费用（包括但不限于挂号费、诊疗费用等）均由您本人承担和支付。
- 4、如本公司查明正在申请或享受本协议约定的服务者不符合本协议约定的，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。若第三方服务商已提供服务的，本公司有权追回该服务产生的费用，并依法终止剩余未使用服务权益，因此给本公司造成损失的，本公司有权要求您赔偿。
- 5、本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给未展开合作的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

6、在下述情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

- 1) 当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；
- 2) 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；
- 3) 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；
- 4) 本公司根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。

7、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

8、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。