

《百年守护星少儿白血病（重度）医疗保险》
《百年守护星（2022 版）少儿医疗保险》
健康管理服务手册

尊敬的先生/女士：

感谢您选择百年人寿保险股份有限公司，很荣幸为您提供保险保障和服务！

您的《百年守护星少儿白血病（重度）医疗保险》、《百年守护星（2022版）少儿医疗保险》由百年人寿保险股份有限公司承保。

您所享有的健康管理服务将由本公司授权/委托的第三方服务商——海南尚泽健康管理有限公司（以下简称“尚泽健康”），通过“新机健康”（以下简称“本平台”或“平台”）为您提供服务。

您的健康管理服务包含以下内容：

● 健康管理服务名称

1. 少儿白血病（重度）病案经理全病程管理服务：

① 病案经理全病程管理服务（不限次数）

② 院后随访及饮食指导服务（2次）

2. 少儿白血病（重度）门诊就医协助服务（3次）

3. 少儿白血病（重度）住院协助服务（1次）

4. 少儿白血病（重度）手术协助服务（1次）

5. 少儿白血病（重度）第二诊疗意见服务（1次）

6. 少儿白血病（重度）住院垫付服务（不限次数）

7. 少儿白血病（重度）基因检测服务：

① 全景基因检测（1次）

② MRD微小残留评估基因检测（3次）

8. 少儿白血病（重度）指定非公立医院就诊服务（1次）

您可以通过本公司官网（公开信息披露—专项信息—健康管理服务）查询本公司委托的第三方服务机构名单及健康管理服务清单。

您可以通过本服务手册了解所享有的健康管理服务和 service 使用流程，如有任何疑问，请拨打 95542 客服电话咨询（服务时间：周一至周五 7:00-23:00）。

■ 维权服务提示

百年人寿已开通多种维权渠道，接收您的诉求，您可以通过下面任何一种方式联系我们：

（1）拨打全国统一客服专线 95542 咨询或申诉。

（2）关注微信“百年人寿一保通”，添加“百年管家”，反馈您的问题。

（3）登录百年人寿公司网站首页右侧“在线客服”反馈您的问题。

（4）登录百年人寿公司网站选择维权服务，进入权益保护信箱将您的意见和建议发送给我们。

（5）登录百年人寿公司网站下方“联系我们”查看百年人寿分支机构联系地址，可以前往百年人寿公司柜面或通过信函方式反馈您的问题。

公司网站地址：www.aeonlife.com.cn。

本合同在履行过程中，如发生争议不能协商解决的，可优先通过保险纠纷调处机制协商解决，也可通过仲裁、诉讼等方式解决。

敬请注意：

本服务手册中的每一个条款都关乎您的切身利益，请您务必逐条阅读，仔细完整阅读本服务手册并关注其中加粗字部分的内容。

•本服务手册旨在指导您更好地使用健康管理服务，本服务手册未约定及/或提及的事项，适用保险合同的相关约定并以保险合同为准；如发现本服务手册的相关内容¹与保险合同不一致，请以保险合同为准。如未特别说明，本服务手册适用的词语、定义及/或简称与保险合同使用的词语、定义及/或简称具有相同的含义。

•百年人寿为您提供的健康管理服务，有使用次数限制，请留意。

•百年人寿为您提供的健康服务的服务期间，同保险合同约定一致，请在服务期间内使用。

•您在权益范围内使用服务无需额外支付费用。

•本服务手册，应当结合与《百年守护星少儿白血病（重度）医疗保险》、《百年守护星（2022版）少儿医疗保险》一起阅读、理解。

•百年人寿将结合医疗服务环境等情况动态调整服务手册有关内容，

百年人寿保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。您可致电百年人寿客服热线95542咨询并查询了解最新情况。

服务声明

- 1) 本服务手册内的服务在任何方面都不得被理解为保险理赔结论以及与保险理赔有关的任何承诺。有关保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制以保险产品的保险合同为准。任何保险理赔结果均应以百年人寿的审核结果为准。
- 2) 第三方服务供应商向被保险人提供健康管理服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生信息）仅供参考且不应被依赖。被保险人本人有权自由自主自愿选择，且拥有最终决定权。**百年人寿和第三方服务供应商均不承担由于被保险人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。**
- 3) 被保险人应完全知晓并依赖于医疗机构及医生的专业判断和意见，与百年人寿和第三方服务供应商无关，且**百年人寿和第三方服务供应商对医疗机构和医生提供的医疗服务内容、过程和结果均不承担法律责任**；若被保险人对医疗机构和医生提供的任何服务有疑问或纠纷，被保险人应完全知晓并向医疗机构寻求解答和解决。
- 4) 在使用本服务时，您以及被保险人的部分信息需要提供给第三方（如身份信息、就医材料、联系方式），请您知悉该提供行为可能导致第三方会取得您及被保险人的信息。**如您不同意将信息提供给第三方的，您可拒绝使用该服务。如您使用该服务，我们将认为您已知悉并同意该信息提供行为。**
- 5) 百年人寿将按照相关法律法规依法保护客户的个人信息安全；**但对于以下情形下的信息披露或提供，我公司将不承担相关法律责任：**
 - 您将您的信息自愿主动告知或者提供他人过程中导致的个人信息泄露
 - 我公司获取的信息属于已在共有领域的信息或属于公开信息的范畴
 - 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或仲裁、政府机关和部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露
 - 因计算机黑客攻击、计算机病毒侵入、政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营等不可抗力的因素造成的信息泄露、丢失、被盗用或被篡改
 - 相关法律法规规定的其他情形

- 6) 随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，百年人寿提供的健康管理服务内容可能发生变化，百年人寿将及时调整健康管理服务手册并按调整后的服务手册提供服务。百年人寿提供的健康管理服务项目发生变化时，会及时在官方网站公示。
- 7) 由于医院方或专家停诊等非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，第三方服务商会为服务使用人进一步协调其他专家或时间。
- 8) 针对健康管理服务中涉及医疗机构（包括但不限于医院、药品销售机构、相关检测机构等，以下简称“医疗机构”）的服务，第三方服务商将谨慎专业地选择医疗服务提供者并给予推荐，但不负责保证医疗机构及其工作人员的服务态度和服务质量，服务使用人持有是否申请服务的选择决定权。
- 9) 服务使用人与医疗机构及其工作人员之间发生的医疗事故或纠纷，百年人寿不负有任何责任。
- 10) 由于服务使用人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的相关资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误或无法使用，相应责任将由服务使用人自行承担，百年人寿不负有任何责任。
- 11) 对于百年人寿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、突发公共卫生事件、流行病或骚乱、物资短缺或定量配给、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，致使百年人寿未能及时协调第三方服务商提供本服务的，百年人寿不负有任何责任。
- 12) 本服务手册所提供的健康管理服务仅限中国大陆地区使用。
- 13) 本服务手册所提供的健康管理服务仅限被保险人使用，不得转让。否则百年人寿有权立即终止继续提供本服务且保留追究法律责任的权力。
- 14) 本服务手册中的每一个条款都关乎您的切身利益，请您务必逐条阅读，仔细完整阅读本服务手册并关注其中加粗字部分的内容。

● 病案经理全病程管理服务

【服务简介】

平台病案经理将协助被保险人收集整理医学材料（如诊疗信息、病例信息、检验检测信息、医疗咨询信息、用药信息），协助被保险人完成其他健康管理服务，确保从治疗初期至后续康复护理每个环节对被保险人提供少儿白血病（重度）全病程管理服务，协助医生对被保险人做好疾病知识及治疗规划的解释沟通工作，针对被保险人出院后提供院后随访及饮食指导等相关的服务。

【服务适用条件】

仅限被保险人在疑似罹患或确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时使用

【服务时效】

服务商客服将在您首次提出申请后4工作小时内与您取得联系

【服务流程】

- 1) 您可致电百年人寿客户服务电话95542申请该服务，百年客服将核实您的使用资格，申请启动本服务。
- 2) 平台客服将与您联系，并指引您登陆服务平台，请您根据平台指引提供被保险人服务申请资料的上传。
- 3) 平台病案经理收到被保险人疑似罹患或确诊少儿白血病（重度）诊疗资料后，保持与您沟通，随时同步需求，为被保险人安排后续健康管理服务。
- 4) 平台病案经理会为您提供关于少儿白血病（重度）的疾病知识，协助您与主治医生沟通后续治疗计划。
- 5) 如被保险人处于住院期间，平台病案经理将与您保持联系，跟进被保险人的治疗状况及病程进展。
- 6) 被保险人出院后，平台病案经理将进行院后随访跟踪，为您提供院后注意事项、饮食指导的提示，为被保险人提供复查及用药提醒服务。

【服务期限】

服务起始时间：等待期后，被保险人在保单有效期内疑似罹患或确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时。

服务终止时间：自被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重

度)起五年内。

【服务频次】

针对病案经理全病程管理服务,在服务期限内,不限次数。针对院后随访及饮食指导服务,服务期限内最多提供2次。

【服务申请时间】

周一至周五 7:00-23:00

【服务使用人】

仅限有效保单的被保险人本人使用。由于被保险人为未成年人,须由其监护人代为操作和协助。

【注意事项】

- 1) 病案经理全病程管理不限使用场景,不管是在公立医院或私立医院就诊均可以提供全病程管理服务。
- 2) 请您根据平台及病案经理的指引提供被保险人的相关就医材料,否则被保险人将无法使用本服务。
- 3) 请您知悉平台病案经理的工作时间为工作日9:30-18:00,若您非工作时间内申请服务,百年人寿客服会准确记录您的需求,平台病案经理会在工作后第一时间与您取得联系,为您提供服务。
- 4) 平台病案经理仅为被保险人在院中、术后、康复等过程中提供相关健管服务的需求确认、方案沟通等建议服务,不存在为被保险人提供诊疗服务,不与被保险人发生诊疗关系。

● 少儿白血病(重度)门诊就医协助服务

【服务简介】

在被保险人疑似罹患或确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病(重度)时提供全国范围内二级及以上医疗机构的门诊挂号预约服务。

少儿白血病(重度)门诊就医协助服务,精选推荐血液科医院清单,详见附件二。

【服务适用条件】

仅限被保险人在疑似罹患或确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病(重度)时使用

【服务时效】

您在提出服务申请后，平台病案经理将在4个工作日内与您取得联系，在您提供完整资料、审核通过并确认具体需求后3个工作日可反馈就诊安排结果，包括就诊医院、医生以及就诊时间等相关预约成功信息，7个工作日安排就诊。

【服务流程】

- 1) 您可致电百年人寿客户服务电话95542申请服务，百年客服将核实您的使用资格后，申请启动本服务。
- 2) 平台客服将与您联系，并指引您登陆服务平台，根据平台指引提供被保险人服务申请资料的上传（如有遗漏，平台病案经理将与您联系，请您协助补充）。
- 3) 平台病案经理将在收到您提供的完整资料后，与您沟通、确认具体需求后为您预约，如有意外情况，将与您沟通，并根据您最终确认的情况完成预约。
- 4) 在完成预约后，平台病案经理将通过平台提醒以及短信方式告知您预约结果，信息内容包括就医信息及相关注意事项，请您注意查收。

【服务期限】

服务起始时间：等待期后，被保险人在保单有效期内疑似罹患或确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时。

服务终止时间：自被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）起五年内。

【服务频次】

服务期限内提供3次。

【服务申请时间】

周一至周五 7:00-23:00

【服务使用人】

仅限有效保单的被保险人本人使用。由于被保险人为未成年人，须由其监护人代为操作和协助。

【注意事项】

- 1) 在收到预约成功通知后，如因自身原因不能按时就医，您应在就医日期前至少1个工作日取消服务，否则视同该服务已使用完成。

2) 请您根据平台及病案经理的指引提供被保险人的相关就医材料，否则被保险人将无法使用本服务。

3) 由于医院方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，平台病案经理将与您沟通，为被保险人协调其他时间就诊。

● 少儿白血病（重度）住院协助服务

【服务简介】

在被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时提供全国范围内二级及以上医疗机构的住院安排服务。

少儿白血病（重度）住院就医协助服务，精选推荐血液科医院清单，详见附件二。

【服务适用条件】

仅限被保险人在确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时使用

【服务时效】

您在提出服务申请后，平台病案经理将在4个工作日内与您取得联系，在您提供完整资料、审核通过并确认具体需求后10个工作日可反馈就诊安排结果。

【服务流程】

- 1) 您可致电百年人寿客户服务电话95542申请服务，百年客服将核实您的使用资格后，申请启动本服务。
- 2) 平台客服将与您联系，并指引您登陆服务平台，请您根据平台指引提供被保险人服务申请资料的上传（如有遗漏，平台病案经理将与您联系，请您协助补充）。
- 3) 平台病案经理将在收到您提供的完整资料后，与您沟通、确认具体需求后为您预约，如有意外情况，将与您沟通，并根据您最终确认的情况完成预约。
- 4) 在完成预约后，平台病案经理将通过平台提醒以及短信方式告知您预约结果，信息内容包括住院信息及相关注意事项，请您注意查收。

【服务期限】

服务起始时间：等待期后，被保险人在保单有效期内确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时。

服务终止时间：自被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）起五年内。

【服务频次】

服务期限内提供1次

【服务申请时间】

周一至周五 7：00-23：00

【服务使用人】

仅限有效保单的被保险人本人使用。由于被保险人为未成年人，须由其监护人代为操作和协助。

【注意事项】

- 1) 在收到预约成功通知后，如因自身原因不能按时就医，您应在住院日期前至少1个工作日取消服务，否则视同该服务已使用完成。
- 2) 请您根据平台及病案经理的指引提供被保险人的相关就医材料，否则被保险人将无法使用本服务。
- 3) 由于医院方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，平台病案经理将与您沟通，为被保险人协调其他时间就诊。
- 4) 平台所提供的住院协助服务仅为协助提供预约服务

● 少儿白血病（重度）手术协助服务

【服务简介】

在被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时提供全国范围内二级及以上医疗机构手术安排服务。

少儿白血病（重度）手术协助服务，精选推荐血液科医院清单，详见附件二。

【服务适用条件】

仅限被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时使用

【服务时效】

您在提出服务申请后，平台病案经理将在4个工作小时内与您取得联系，在您提供完整资料、审核通过并确认具体需求后10个工作日可反馈就诊安排结果。

【服务流程】

- 1) 您可致电百年人寿客户服务电话95542申请服务，百年客服将核实您的使用资格后，申请启动本服务。
- 2) 平台客服将与您联系，并指引您登陆服务平台，请您根据平台指引提供被保险人服务申请资料的上传（如有遗漏，平台病案经理将与您联系，请您协助补充）。
- 3) 平台病案经理将在收到您提供的完整资料后，与您沟通、确认具体需求后为您预约，如有意外情况，将与您沟通，并根据您最终确认的情况完成预约。
- 4) 在完成预约后，平台病案经理将通过平台提醒以及短信方式告知您预约结果，信息内容包括手术信息及相关注意事项，请您注意查收。

【服务期限】

服务起始时间：等待期后，被保险人在保单有效期内确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时。

服务终止时间：自被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）起五年内。

【服务频次】

服务期限内提供1次

【服务申请时间】

周一至周五 7：00-23：00

【服务使用人】

仅限有效保单的被保险人本人使用。由于被保险人为未成年人，须由其监护人代为操作和协助。

【注意事项】

- 1) 在收到预约成功通知后，如因自身原因不能按时就医，您应在住院日期前至少1个工作日取消服务，否则视同该服务已使用完成。
- 2) 请您根据平台及病案经理的指引提供被保险人的相关就医材料，否则被保险人将无法使用本服务。
- 3) 由于医院方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，平台病案经理将与您沟通，为被保险人协调其他时间就诊。

4) 平台所提供的手术协助服务仅为协助提供预约服务，

● 少儿白血病（重度）第二诊疗意见服务

【服务简介】

在被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时，将安排指定医院的主治或以上级别的医生为被保险人提供第二诊疗意见服务。第二诊疗意见医师团队来自：中国医学科学院血液学研究所血液病医院（天津血液研究所）、中国医学科学院北京协和医院、上海市儿童医院、苏州大学附属第一医院以及其他国内头部儿童血液科医院。

“少儿白血病（重度）第二诊疗意见服务网络清单”详见附件一。

【服务适用条件】

仅限被保险人在确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时使用

【服务时效】

在您提供完整资料后，1个工作日可反馈预约诊疗结果，在预约诊疗日后3个工作日内可查看二诊报告。

【服务流程】

- 1) 您可致电百年人寿客户服务电话95542申请服务，百年客服将核实您的使用资格后，申请启动本服务。
- 2) 平台客服将与您联系，并指引您登陆服务平台，请您根据平台指引提供被保险人服务申请资料的上传（如有遗漏，平台病案经理将与您联系，请您协助补充）。
- 3) 平台病案经理将在收到您提供的完整资料并经过审核后，与您沟通、确认具体需求，为被保险人向专家医生进行预约诊疗审核服务；
- 4) 专家医生进行医学材料审核，评估病情，并出具二次诊疗意见书；
- 5) 您可登录“新机健康”服务平台查看二诊意见书。

【服务期限】

服务起始时间：等待期后，被保险人在保单有效期内确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时。

服务终止时间：自被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）起五年内。

【服务频次】

服务期限内提供1次

【服务申请时间】

周一至周五 7:00-23:00

【服务使用人】

仅限有效保单的被保险人本人使用。由于被保险人为未成年人，须由其监护人代为操作和协助。

【注意事项】

- 1) 第二诊疗意见服务不可指定具体医院和医生。
- 2) 第二诊疗意见服务根据您所提供的医学信息完成，服务过程中医生可能要求被保险人进行部分补充检查、检验，请您联系被保险人的主治医生完成补充检查、检验。如您最终未选择补充检查、检验的，服务医生将仅能根据您所提供的材料完成服务。
- 3) 如被保险人根据第二诊疗意见的服务医生所做的补充检查、检验在保险责任范围内，平台将根据保险责任为您承担相关款项的支付。超出保险责任范围的补充检查、检验的费用请您自行承担。
- 4) 第二诊疗意见服务为专业医生独立判断，平台仅协助您与医生间进行材料的提供与补充，不参与第二诊疗意见的提供。如您第二诊疗意见服务的服务报告有疑问，服务商可协助您与医生间的沟通。
- 5) 请您根据平台及病案经理的指引提供被保险人的相关就医材料，否则被保险人将无法使用本服务。第二诊疗意见服务仅为根据您提供的材料完成的意见，不改变您与原主治医生的诊疗关系，服务医生亦不与您产生诊疗关系。

● 少儿白血病（重度）住院垫付服务

【服务简介】

服务商为被保险人在确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时，提供指定医院范围内的住院医疗费用的垫付服务。

【服务适用条件】

仅限被保险人在确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时使用

【服务时效】

您提交申请材料或理赔材料后，1个工作日可反馈审核结果；若资料不齐全，补充材料后1个工作日可反馈复审结果。

【服务流程】

- 1) 您可致电百年人寿客户服务电话95542申请服务，百年客服将核实您的使用资格后，申请启动本服务。
- 2) 平台客服将与您联系，并指引您登陆服务平台，请您根据平台指引提供被保险人服务申请资料的上传（如有遗漏，平台客服将与您联系，请您协助补充）。
- 3) 您所提供的治疗审核通过后，平台客服将电话通知您可通过平台查询垫付金额，若您确认无误，您可在线签署《理赔申请书》、《理赔委托授权书》及其他材料，并按指引使用服务，若您对垫付结果有疑问，您可通过平台客服热线咨询。
- 4) 在住院时，您可在治疗过程发起续垫申请，平台客服接到您的续垫申请后，请根据客服指引提交补充资料，并依据前述流程使用服务。
- 5) 您需提前至少1个自然日致电平台客服，告知出院时间，以便平台与您联系，取得出院材料（如出院小结、发票、费用清单、病情证明材料登），平台在确认材料齐全后，会协助您提出理赔申请。

【服务期限】

服务起始时间：等待期后，被保险人在保单有效期内确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时。

服务终止时间：自被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）起五年内。

【服务频次】

服务期限内不限次数

【服务申请时间】

周一至周五 7:00-23:00

【服务使用人】

仅限有效保单的被保险人本人使用。由于被保险人为未成年人，须由其监护人代为操作和协助。

【注意事项】

- 1) 本服务仅可在服务医院范围内使用，具体住院垫付服务医院清单详见平台展示。
- 2) 请您根据平台及病案经理的指引提供被保险人的相关就医材料，否则被保险人将无法使用本服务。
- 3) 平台提供垫付服务的范围包括：住院押金垫付、住院期间续费、出院结算协助，门诊、急诊等非住院费用不在垫付范围内。
- 4) 垫付金额根据您的保险责任范围、保险金额、疾病诊断、病情程度、是否需要手术、就医当地的平均医疗费用水平、是否使用医保等因素由平台指定专业团队综合审核判断，垫付上限金额为保单保险金额。
- 5) 平台提供保险责任范围内的住院垫付服务，但因保险免赔额、赔付比例、医保费用等原因产生的自付部分仍需您自行缴付。
- 6) 您应至少提前1个自然日告知平台出院时间，由平台协助进行理赔申请。
- 7) **住院垫付行为不构成百年人寿对于该垫付事项承担保险责任的承诺，理赔结论由保险公司理赔人员审核出具。**
- 8) 若您使用了此项垫付服务，理赔款将优先用于返还垫付金额，如事后发现垫付金额高于实际赔付金额，您须向平台进行返还差额部分。

● 少儿白血病（重度）基因检测服务

【服务简介】

在被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时，您可以申请使用全景基因检测服务或MRD微小残留评估服务。（基因检测服务需经被保险人的主治医生开具检测单，故本服务的使用最终以被保险人的主治医生的意见为准）

【服务适用条件】

仅限被保险人在确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时使用

【服务时效】

在您提供的资料审核通过并确认具体需求后3个工作日可反馈基因检测服务或MRD微小残留评估服务，样本抽取安排时间。全景基因检测服务为样本抽取后24个工作日出具检测报告；MRD微小残留评估为样本抽取后3-5个工作日内出具

检测报告。

【服务流程】

- 1) 您可致电百年人寿客户服务电话95542申请服务，百年客服将核实您的使用资格后，申请启动本服务。
- 2) 平台客服将与您联系，并指引您登陆服务平台，请您根据平台指引提供被保险人服务申请资料的上传（如有遗漏，平台病案经理将与您联系，请您协助补充）。
- 3) 平台病案经理将在收到您提供的完整资料（包括被保险人的主治医生的意见）后，与您沟通、确认具体需求后为您跟进检测预约事宜。
- 4) 在完成预约后，平台病案经理将通过平台提醒以及短信方式告知您预约结果，信息内容包括检查、检验的样本抽取时间及相关注意事项，请您注意查收。
- 5) 基因检测供应商出具检测报告。

【服务期限】

服务起始时间：等待期后，被保险人在保单有效期内确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时。

服务终止时间：自被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）起五年内。

【服务频次】

服务期限内提供1次全景基因检测，提供3次MRD微小残留评估基因检测

【服务申请时间】

周一至周五 7：00-23：00

【服务使用人】

仅限有效保单的被保险人本人使用。由于被保险人为未成年人，须由其监护人代为操作和协助。

【注意事项】

- 1) 少儿白血病（重度）基因检测服务需要在被保险人住院的医院内进行采样，由基因检测供应商完成取样并安排检测。
- 2) 请您根据平台及病案经理的指引提供被保险人的相关就医材料，否则被保

险人将无法使用本服务。

3) 在收到预约成功通知后，被保险人因自身原因不能按时接受采样的，应在检测日期前至少1个工作日通知平台取消服务，否则视同该服务已使用完成。

4) 本服务提供全景检测及预后基因检测的内容和次数，均根据客户实际情况、医生诊断需要及医生的医嘱进行对应的检测，需要您与被保险人的主治医生进行沟通。

5) 少儿白血病（重度）基因检测服务由专业检测机构提供，平台不参与检测。如您对检测报告有疑问，平台可协助您与检测机构间沟通。如您与检测机构对于基因检测事项本身存在纠纷，您须与检测机构协商解决。

● 少儿白血病（重度）私立医院就诊服务

【服务简介】

针对确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）的客户，提供全国顶级血液病专科医院：北京博仁医院、东莞台心医院南方春富（儿童）血液病研究院、上海闸新中西医结合医院、高博上海力泉医院。

【服务适用条件】

仅限被保险人在确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时使用

【服务时效】

在资料审核通过并确认具体需求后，3个工作日可反馈预约进度，10个工作日内完成预约结果反馈。

【服务流程】

1) 您可致电百年人寿客户服务电话95542申请服务，百年客服将核实您的使用资格后，申请启动本服务。

2) 平台客服将与您联系，并指引您登陆服务平台，请您根据平台指引提供被保险人服务申请资料的上传（如有遗漏，平台病案经理将与您联系，请您协助完善被保险人的就医资料，建立疾病档案，确认您的就诊需求）。

3) 如您申请的是转诊服务，您须提供被保险人当前主治医生的联系方式，以便更好评估转诊的可行性。

4) 平台病案经理在与您确认就诊需求，被保险人当前主治医生的意见，并将前述信息提供给您选择的私立医院后，由私立医院配备专属服务人员，完成就

诊/转诊预约工作。

5) 在完成预约后，平台病案经理将通过服务平台提醒以及短信方式告知您预约结果，信息内容包括住院信息及相关注意事项，请您注意查收。

【服务期限】

服务起始时间：等待期后，被保险人在保单有效期内确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）时。

服务终止时间：自被保险人确诊初次患上保险合同约定的少儿白血病（重度）起五年内。

【服务频次】

服务期限内提供1次

【服务申请时间】

周一至周五 7：00-23：00

【服务使用人】

仅限有效保单的被保险人本人使用。由于被保险人为未成年人，须由其监护人代为操作和协助。

【注意事项】

- 1) 请您根据平台及平台病案经理指引提供被保险人的相关就医材料，否则被保险人将无法使用本服务。
- 2) 请至少提前7个工作日提出服务需求。为了不延误病情，暂无法承接紧急预约。
- 3) 在收到预约成功通知后，被保险人因自身原因不能按时就医，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) 由于医院方或非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，平台病案经理将与您沟通，为被保险人协调其他时间就诊。
- 5) 平台所提供的住院协助服务仅为协助提供预约服务，

常见问题

Q1：平台病案经理可以提供哪些服务，对医院对患者有什么好处？

A：平台病案经理通过为患者提供全病程管理服务，减少患者在治疗过程中的片段化和重复性，做到有据可查；辅助提升诊疗质量感知，增强治疗信心，增加治疗完整度，加强患者自我管理能力和改善患者的治疗受益；对于医院来说，全病程服务提高管理病人效率、提高科室运营效率病床运转率、衔接院前、院中、院后诊疗路径。

Q2：一站式病程管理是否有清晰的路径指引？是人工的还是智能的？

A：平台提供的一站式病程管理具有非常清晰的路径指引，是人工与智能相匹配的。智能化服务相当于是手机的定位系统和导航系统，该路径是通过专家共识，临床指南及国际最佳实践的推荐意见而来的，到相应的节点会自动触发自动指引；另外在人工方面平台有专业临床背景的病案经理主动联系客户提供居家疾病管理咨询服务，跟踪康复进程及术后随访。病案经理还可提供专业的医学协助，对家属及患者心理安抚及治疗过程讲解。

附件 1：第二诊疗意见服务网络清单（后续将持续更新）

- 1.1 苏州大学附属第一医院
- 1.2 上海市儿童医院
- 1.3 中国医学科学院北京协和医院
- 1.4 中国医学科学院血液学研究所血液病医院
- 1.5 首都儿科研究所

附件 2：门诊、住院、手术协助服务精选推荐血液科医院清单（后续将持续更新）

序号	地区	医院
1	安徽	安徽省儿童医院
2	安徽	安徽医科大学第一附属医院
3	北京	首都儿科研究所附属儿童医院
4	北京	北京大学人民医院
5	北京	北京协和医院
6	北京	中国人民解放军总医院
7	北京	中国人民解放军 307 医院
8	北京	北京大学第一医院
9	北京	中国医学科学院北京协和医院
10	北京	中国医学科学院肿瘤医院
11	北京	中日友好医院
12	福建	福建医科大学附属协和医院
13	福建	福建医科大学附属第一医院
14	甘肃	甘肃省人民医院
15	甘肃	兰州大学第二医院
16	广东	广州市妇女儿童医疗中心
17	广东	南方医科大学南方医院
18	广东	中山大学附属第一医院
19	广东	广东省人民医院
20	广东	广州医科大学附属第一医院
21	广西	广西医科大学第一附属医院
22	广西	广西医科大学附属肿瘤医院
23	贵州	贵州医科大学附属医院
24	贵州	贵州省人民医院
25	海南	海南省人民医院
26	海南	海南医学院附属医院
27	河北	河北医科大学第二医院
28	河北	河北省人民医院
29	河南	河南省儿童医院
30	河南	郑州大学第一附属医院儿童医院

31	黑龙江	哈尔滨血液病肿瘤研究所
32	黑龙江	哈尔滨医科大学附属第一医院
33	湖北	武汉儿童医院
34	湖北	武汉市妇女儿童医疗保健中心
35	湖北	华中科技大学同济医学院附属协和医院
36	湖北	华中科技大学同济医学院附属同济医院
37	湖南	湖南省儿童医院
38	湖南	中南大学湘雅医院
39	吉林	长春市儿童医院
40	吉林	吉林大学第一医院
41	江苏	苏州大学附属儿童医院
42	江苏	南京市儿童医院
43	江苏	苏州大学附属第一医院
44	江苏	江苏省人民医院
45	江苏	南京鼓楼医院
46	江西	江西省儿童医院
47	江西	南昌大学附属第一医院
48	辽宁	大连市儿童医院
49	辽宁	中国医科大学附属第一医院
50	辽宁	中国医科大学附属盛京医院
51	内蒙古	内蒙古医科大学附属医院
52	内蒙古	内蒙古自治区人民医院
53	宁夏	宁夏医科大学总医院
54	宁夏	宁夏回族自治区人民医院
55	青海	青海大学附属医院
56	青海	青海省人民医院
57	山东	山东大学齐鲁医院
58	山东	山东省立医院
59	山西	山西省儿童医院
60	山西	山西医科大学第一医院
61	陕西	第四军医大学西京医院
62	陕西	西安交通大学第一医院
63	上海	上海市儿童医院
64	上海	上海交通大学医学院附属瑞金医院
65	上海	第二军医大学长海医院
66	上海	复旦大学附属中山医院
67	上海	复旦大学附属华山医院
68	上海	上海交通大学医学院附属仁济医院
69	上海	复旦大学附属肿瘤医院
70	上海	复旦大学附属儿科医院
71	四川	四川大学华西医院
72	四川	四川省人民医院
73	天津	天津市儿童医院
74	天津	中国医学科学院血液学研究所

75	西藏	西藏自治区人民医院
76	西藏	中国人民解放军西藏军区总医院
77	新疆	新疆维吾尔自治区人民医院
78	新疆	新疆医科大学第一附属医院
79	云南	昆明医科大学第一附属医院
80	云南	云南省第一人民医院
81	浙江	浙江大学医学院附属儿童医院
82	浙江	浙江大学医学院附属第一医院
83	重庆	重庆医科大学附属儿童医院
84	重庆	陆军军医大学第一附属医院