

百年尊享守护终身重大疾病保险  
健康服务手册

尊敬的先生/女士：

感谢您选择百年人寿保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《百年尊享守护终身重大疾病保险》由百年人寿保险股份有限公司承保。

为更好维护您的健康，并为您提供服务便利，百年人寿委托第三方服务供应商——大连爱立方健康管理有限公司、沃迪康（北京）医院管理有限公司为您提供健康管理服务。

本服务手册旨在帮您了解服务的具体内容及使用流程，敬请仔细阅读。

百年人寿保险股份有限公司

敬请注意：

请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗字部分的内容。

- 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《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》的保险期间一致，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《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》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。

## 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](http://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。

## 目录

第一条 总况.....	1
第二条 服务概述.....	1
第三条 服务介绍.....	2
第四条 服务声明.....	6

## 第一条 总况

本服务系百年人寿保险股份有限公司（以下简称“百年人寿”）向持有《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》的被保险人（以下简称“被保险人”）予以提供。

服务自《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》生效之日起一并生效。

百年人寿委托第三方服务供应商——大连爱立方健康管理有限公司、沃迪康（北京）医院管理有限公司（以下分别简称“爱立方”、“沃迪康（北京）”）为被保险人提供具体服务。

除法律另有规定外，基于服务目的，您和被保险人授权百年人寿、爱立方、沃迪康（北京）向因服务必要而开展合作的服务方提供查询、收集被保险人的个人信息。该信息可能包括但不限于您和被保险人的身份信息、联系方式及其他与您和被保险人相关的医疗健康信息。通过本服务获得和掌握的信息以及您和被保险人使用本服务产生的信息，可用于百年人寿及因服务必要而委托的服务方为您和被保险人提供服务，百年人寿、爱立方、沃迪康（北京）对上述信息负有保密义务，**法律禁止的除外**。

## 第二条 服务概述

### 2.1 服务对象

服务使用人为被保险人。

### 2.2 服务期间

自《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》生效之日起至保险合同终止。服务使用人在前述期间内申请使用服务的，需在服务周期内使用，**逾期申请使用的，百年人寿将不再提供未完成的服务**。百年人寿在保险合同中止期间、及终止后不为服务使用人提供服务。如服务使用人未在前述期间内提出服务申请，百年人寿将不再向服务使用人提供服务。

### 2.3 特别说明

服务仅为百年人寿为服务使用人提供的健康管理服务。**百年人寿提供本项服务，不可被理解为服务使用人有关疾病或事故属于《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》的保障范围，不可被理解为百年人寿承担赔偿责任**。相关理赔需要依据法律法规和保险合同的约定处理。

等待期为《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》生效（若曾复效，则自保险合同最后复效）之日起90天内（含第90天）。

## **第三条 服务介绍**

### **3.1 健康体检**

**【服务时间】**

工作日：7:00-23:00

**【服务使用人】**

被保险人本人。

**【服务使用条件】**

《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》处于有效状态，保单失效、退保、保单冻结、保单终止均不提供此服务，如果保单发生理赔且有效，也是支持该项服务的。

**【服务内容】**

体检套餐分为套餐一和套餐二，其中套餐一针对50万 $\geq$ 保额 $<$ 100万的服务使用人，套餐二针对保额大于等于100万的服务使用人，如保单发生减保或者减额交清，按照对应档位提供服务。

**【服务次数】**

每位有效保单的服务使用人，在其每一保单年度内仅享受一次健康体检服务。

**【服务流程】**

在服务有效期内，可拨打百年人寿的客户服务电话：95542（服务时间：工作日7:00-23:00），申请启动本服务。如无法按服务使用人的需求预约时，服务方会回电您重新确认预约时间。确认后，会短信或致电告知您体检注意事项、体检时间、体检机构等信息。

### **3.2 就医服务**

#### **3.2.1 国际多学科二诊服务**

**【服务时间】**

工作日周一至周五，早上9:00-18:00

**【服务使用人】**

被保险人本人。

**【服务使用条件】**

(1) 《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》处于有效状态，保单失效、退保、保单冻结、保单终止均不提供此服务，如果保单发生理赔且有效，也是支持该项服务的；

(2) 在保险合同有效期内，服务使用人在等待期满后初次发生，罹患符合保险合同约定的重大疾病；

(3) 服务使用人年龄最高不超过70周岁，最低为18周岁。

#### **【服务内容】**

国际多学科二诊服务。

#### **【服务次数】**

本服务在《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》有效期内可使用1次。

#### **【服务流程】**

(1) 提出申请：在服务有效期内，服务使用人如不幸罹患重大疾病，则可拨打百年人寿的客户服务电话：95542（服务时间：工作日7:00-23:00），申请启动本服务。在确认可以享有二诊服务后，会及时启动国际二诊服务。

(2) 诊疗资料收集：专属病案经理将主动与服务使用人取得联系，了解基本病情信息，明确诊疗需求及希望了解的治疗疑问，并介绍服务流程，同时发送需签署的相关表单及病例资料收集清单。协助服务使用人收集并整理规范化的病历报告、X-光片、病理切片及其他相关检查报告。帮助服务使用人或家属填写并签署国际医疗服务所需要的相关表格文件。

(3) 专家服务：将病案资料翻译成英文，由国内三甲医院专家进行译文校对审核后，通过加密传输通道，发送给国际上对该疾病最擅长的顶级医学中心进行多学科专家会诊。在收到加密病例资料后出具由美国顶级医院官方认证的专家诊疗意见。整体标准操作均符合中国相关法律要求。通过与指定境外医院建立起紧密的 IT 互通平台，将收到的病例材料进行专业分诊后直接传送给多家医疗机构的专家团队手中，实施联合会诊：

a、出具由会诊专家所在医院官方认证的会诊报告，报告明确诊断结果、给出个性化的最佳治疗方案，同时提供出具报告的医院及医师个人信息。

b、如会诊结果与服务使用人所在地的当地医生作出的初始诊断存在巨大差异，将持续启动不同专家团队的会诊服务，直至能够得出国际专家间共同认可的诊疗意见。

(4) 意见反馈及解读：将会诊报告返回后，由专业医学翻译进行资料翻译，将专家诊疗意见报告的诊断建议部分翻译成中文，聘请国内三甲医院相关领域的主治医师，在审核校正会诊报告的中文翻译后，快速反馈至服务使用人。并在服务使用人收到书面中文译件后安



排由国内相关学科知名三甲医院主治级别及以上的专家进行针对性报告解读（特殊情况除外），并解答服务使用人疑问，为后续治疗提供指导建议。

（5）后续随诊：服务使用人在收到会诊报告之日起的30日内，可针对报告或与会诊疾病相关的问题，以及与会诊相关的新检测结果，提出随诊申请，在收集、翻译服务使用人随诊所需资料后发送给海外专家团队，最终出具随诊报告。

后续随诊必须经过确认后才能启动，且同一服务使用人只能使用一次。如果您未申请后续随诊服务，则会诊服务将于您收到海外专家会诊报告之日起30日后终止；如果您申请了后续随诊服务，则会诊服务将于您收到随诊报告之日终止。

### 3.2.2 国内多学科二诊服务

#### 【服务时间】

工作日周一至周五，早上9:00-18:00

#### 【服务使用人】

被保险人本人。

#### 【服务使用条件】

（1）《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》处于有效状态，保单失效、退保、保单冻结、保单终止均不提供此服务，如果保单发生理赔且有效，也是支持该项服务的；

（2）在保险合同有效期内，服务使用人在等待期满后初次发生，罹患符合保险合同约定的重大疾病；

（3）服务使用人年龄最高不超过70周岁，最低为18周岁。

#### 【服务内容】

国内多学科二诊服务。

#### 【服务次数】

本服务在《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》有效期内可使用1次。

#### 【服务流程】

（1）提出申请：在服务有效期内，服务使用人如不幸罹患重大疾病，则可拨打百年人寿的客户服务电话：95542（服务时间：工作日7:00-23:00），申请启动本服务。在确认服务使用人可以享有会诊服务后，会及时启动国内二诊服务。

（2）诊疗资料收集：专属病案经理将主动与服务使用人取得联系，了解服务使用人基本病情信息，明确诊疗需求及希望了解的治疗疑问，并介绍服务流程，同时发送给服务使用人

需签署的相关表单及病例资料收集清单。协助服务使用人收集并整理规范化的病历报告、X-光片、病理切片及其他相关检查报告，（注：如服务使用人无法提供病理切片和影像文件，则无法邀请中国病理专家、放射影像专家参与国内二诊。）

（3）专家服务：将病案资料交由国内三甲医院专家，根据服务使用人的病例小结，国内专家提出国内二诊意见并生成国内二诊报告，报告内容包含但不限于专家二诊意见、下一步建议、专家背景、病历小结等内容。

（4）专家解读：将邀请参与二诊的国内三甲医院主治级别及以上的专家，进行针对性报告解读（特殊情况除外），并解答服务使用人疑问，帮助服务使用人及家属理解报告内容，并提供国内诊疗的落地建议。

### 3.2.3 海外就医服务

#### 【服务时间】

工作日周一至周五，早上9:00-18:00

#### 【服务使用人】

被保险人本人。

#### 【服务使用条件】

（1）《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》处于有效状态，保单失效、退保、保单冻结、保单终止均不提供此服务，如果保单发生理赔且有效，也是支持该项服务的；

（2）在保险合同有效期内，服务使用人在等待期满后初次发生，罹患符合保险合同约定的重大疾病；

（3）服务使用人年龄最高不超过70周岁，最低为18周岁。

#### 【服务内容】

海外就医服务。

#### 【服务次数】

本服务在《百年尊享守护终身重大疾病保险合同》有效期内可使用1次。

#### 【服务流程】

（1）提出申请：在服务有效期内，服务使用人如不幸罹患重大疾病，则可拨打百年人寿的客户服务电话：95542（服务时间：工作日7:00-23:00），申请启动本服务。在确认服务使用人可以享有海外就医服务后，会及时启动海外就医服务。启动服务后，服务使用人须先接受国际二诊服务，以便美国/日本医生评估服务使用人前往美国/日本治疗的必要性。

(2) 诊疗资料收集：专属病案经理将主动与服务使用人取得联系，了解服务使用人基本病情信息，明确诊疗需求及希望了解的治疗疑问，并介绍服务流程，同时发送给服务使用人需签署的相关表单及病例资料收集清单。协助服务使用人收集并整理规范化的病历报告、X-光片、病理切片及其他相关检查报告。

(3) 专家评估、医院选择：经提出二诊意见的医生评估，如评估结论为服务使用人在客观上具有海外就医的必要性、合理性时，将向服务使用人提供后续服务。根据二诊意见，帮助服务使用人选择海外就医的匹配医院，赴美或赴日就医（即二选一），选定后可使用 1 次相应服务，且服务使用人选定后不可更换选择的服务类别，需签署相关授权书。

(4) 费用评估：由匹配的医院进行费用评估，服务使用人签署医院要求的文件，并支付预付款至美国或日本医院账户。

(5) 医院出具邀请函、服务使用人办理签证：美国或日本医院出具邀请函，服务使用人办理签证。服务使用人需要根据当地医院要求提供就医担保及其他类型的保函。

(6) 赴美或赴日就医：与服务使用人或家属协商并安排赴美或赴日就医时间，并协助服务使用人订机票、酒店（机票、酒店费用服务使用人自担），介绍美国或日本医院所在地的就医生活安排须知。服务使用人赴美或赴日进行治疗，治疗费用由服务使用人与医院间结算。在服务使用人赴美或赴日治疗期间可提供接送机服务一次，最多二次单程。另可提供一系列就诊辅助服务（如生活翻译、导医陪同、租车等服务），费用根据服务使用人需求另计算，由服务使用人另行支付。

说明：在美国或日本医院的治疗费用，由服务使用人自行承担和支付。

(7) 回国后回访：回国后，对服务使用人进行回访。

## **第四条 服务声明**

4.1 本服务由百年人寿授权的服务供应商为服务使用人提供，若您和服务使用人与供应商因服务而产生的任何纠纷，百年人寿会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。

4.2 在提供本服务时，如查明正在申请或享受本服务者并非服务使用人本人，百年人寿有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

4.3 百年人寿尊重并保护隐私权，未经您和服务使用人许可不会将任何与您和服务使用人相关的信息泄露给无关的第三方。为更好地为您和服务使用人提供服务，百年人寿及服务供应商可能会就您申请的服务向您询问服务使用人姓名、性别、电话号码、地址等信息，

您有权决定是否提供相关信息，但百年人寿不承担由信息不全导致的损失。

4.4 在下述情况下，您任何信息的披露，百年人寿不负任何责任：

(1) 当政府机关依照法定程序要求百年人寿披露您和服务使用人个人资料时，百年人寿将依据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您和服务使用人的个人资料。

(2) 由于您和服务使用人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您和服务使用人的个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

(4) 百年人寿根据您和服务使用人的服务申请，在协调服务供应商或其他第三方机构为您和服务使用人提供服务时，将在必须披露的范围内对您和服务使用人的个人信息进行披露。

4.5 由于您和服务使用人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能完全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，相关责任将由您和服务使用人自行承担。

4.6 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，致使延误或未能履行本服务的，百年人寿不负任何责任。

4.7 在服务过程中，若您和服务使用人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求或任何紧急情况时，您和服务使用人完全知晓应及时至有合法医疗资质的医疗机构进行就医。

4.8 百年人寿可以根据实际情况和业务发展调整本服务。

4.9 在使用本服务的过程中有任何问题，均可拨打百年人寿客服电话：95542进行咨询。