

《百年附加爱心保恶性肿瘤 (重度) 疾病保险》健康管理 服务手册

目录

1. 服务入口指引
2. 服务介绍及权益介绍
3. 注意事项
4. 相关释义

[2025 年 8 月 26 日]

1. 服务入口指引：

您可通过以下四种方式快速触达服务：

方式一：完整路径访问

- ① 微信搜索并关注 “百年人寿微信服务号” 官方公众号
- ② 底部导航栏— 选择【百加服务】小程序
- ③ 小程序首页，顶部点击“馨享健康”图标，进入“馨享健康服务”页面后，点击“爱心保”图标进入服务入口

方式二：快捷搜索通道

微信顶部搜索栏输入“百加服务”，点击直接进入小程序主页，顶部点击“馨享健康”图标，进入“馨享健康服务”页面后，点击“爱心保”图标进入服务入口

方式三：桌面快捷入口

首次访问后，点击小程序右上角“…”，选择“添加到桌面”，后续可直接点击桌面“百加服务”图标访问小程序，顶部点击“馨享健康”图标，进入“馨享健康服务”页面后，点击“爱心保”图标进入服务入口

方式四：通过拨打百年客户服务热线95542申请（人工服务：7:00-23:00）

2. 服务介绍及权益概述

2.1 权益角色说明

权益使用人：

跟随保单，限百年附加爱心保恶性肿瘤（重度）疾病保险被保险人本人使用。

2.2 权益服务期限

保单有效且在交费期间内被保险人拥有本服务手册项下的服务权益，所含服务权益的服务期限为保单犹豫期结束次日零时起，至保单的交费期结束之日 24 时止，保单提前终止的，则视为服务提前终止。

2.3 权益服务内容

2.3.1 健康管家全程服务

服务内容

健康管家 24 小时在线，解答客户健康相关问题，为客户提供报告解读等服务，评估健康风险，给出健康解决方案。提供 1 对 1 线上体检报告解读服务，专属家庭医生根据诊断结果，提供诊疗路径规划服务提供转诊建议，在患者治疗结束后，将根据患者的病情对患者进行康复指导及康复提醒，包含术后的专业评估、术后康复指导、术后照护指导说明等专业服务。

我们的解读结果及建议仅作为一般参考，不得替代专业医疗建议、诊断或治疗，亦不作为任何医学诊断、治疗或用药依据。

服务流程

1. “百年人寿微信服务号”微信公众号→点击导航栏“百加服务”→小程序顶部点击“馨享健康”图标→点击“爱心保”图标进入服务入口→点击“去使用”→选择“健康管家全程服务”→点击“去使用”，可扫码添加健康管家企业微信

2. 企业微信咨询健康管家→健康管家根据客户需求进行服务履约处理

服务说明

1. 服务次数：服务期限内不限次

2. 健康管家在线服务时间：7*24 小时，其中，9：00-21:00 健康管家接到需求后及时处理，21:00 后到次日 9：00，管家团队会记录客户需求，待次日 9:00 后优先处理。

3. 响应时间：7*24 小时全时段覆盖；60S 内首次响应，平均响应时长 90S 内，如遇高峰期可能需排队。

4. 管家服务限被保险人使用。

2.3.2 三甲专家门诊预约

服务内容

根据客户自身临床病征，综合客户关于就诊时间、地点、医院、偏好等要求，对症预约全国范围内公立三甲医院副主任医师及以上专家门诊，根据客户需求可指定医院、科室和具体专家预约，但国医大师、学科领头人、教授、享国务院津贴、院士、院长科主任等不在可指定范围。

服务通常在被指定医生的 2 个出诊日里完成安排。

响应时效：接到服务需求后，2 小时内响应；

反馈时效：1 个工作日内反馈预约结果；

安排时效：除客户指定就医日期外，应确保客户需求于需求发出之日起的被指定医生的 2 个出诊日里完成安排。

使用方法

可通过以下任意方式预约使用：

1. 微信联系健康管家预约。
2. 拨打百年客户服务热线 95542 申请预约（人工服务：7:00-23:00）
3. “百年人寿微信服务号”微信公众号→点击导航栏“百加服务”→小程序顶部点击“馨享健康”图标→点击“爱心保”图标进入服务入口→点击“去使用”→选择“三甲专家门诊预约”→点击“去使用”进行在线预约。

使用流程

1. 健康管家于 2 个工作日内，主动致电客户了解详细需求，并协助落实服务。
2. 预约成功后，文字或电话通知客户预约详情。
3. 就诊前一天 15 点前，健康管家电话或短信提醒客户就诊事宜。
4. 服务结束后，电话回访客户，并进行诊后关怀。

服务说明

1. 服务启动条件为服务期限内首次疑似或确诊罹患恶性肿瘤——重度可启用。
2. 根据客户病情需要，为客户推荐并预约公立三甲医院副主任及以上级别专家（不指定医生）7个工作日内就诊，如客户指定医生时，指定的医生和客户病症不匹配时，应充分说明并推荐合适的专家选择，最终依客户的选择为准；

3. 北上广蓉热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医生号源情况安排；

4. 服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。

5. 因客户原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用 1 次，视为已经使用。若已产生专家挂号费用，则由客户本人承担。如因专家临时停诊、突发自然灾害等不可抗力原因，需为客户再免费协调一次。

6. 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于专家预约服务承担范围。

7. 服务不含产检、分娩、急诊、口腔、美容保健、生殖科的预约、不包含 120 紧急就诊的安排。

8. 请不要多渠道重复申请预约同一时间、同一医生，避免导致预约无效。

9. 客户就诊时，医生的就诊意见、诊断等属于院内医疗行为，不属于本服务承担范围。

10. 服务次数：服务期限内每个保单年度可使用 1 次。保单年度结束后，该保单年度内未使用的权益次数清零，不能累积。

11. 仅限被保险人就诊使用。

12. 对症预约全国范围内公立三甲医院副主任医师及以上专家门诊。

2.3.3 三甲病房/手术安排

服务内容

根据客户病情及意愿，在医生开具住院单/手术单后，协调北京、上海等全国超 1300 家三甲医院优先入院或优先手术，尊享权威优质医疗资源。提供住院单等相关必要材料后，10-15 个工作日内提供相关就医服务（如遇难协调安排的医院或科室协助时间会延长），具体以实际为准。

使用流程

可通过以下任意方式预约使用：

1. 微信联系健康管家预约。

2. 拨打百年客户服务热线 95542 申请（人工服务：7:00-23:00）

3. “百年人寿微信服务号”微信公众号→点击导航栏“百加服务”→小程

序顶部点击“馨享健康”图标→点击“爱心保”图标进入服务入口→点击“去使用”→选择“三甲病房/手术安排”→点击“去使用”进行在线申请。

服务流程

客户提出需求→健康管家电话回访，与用户确认需求、收集完整资料并审核通过后，协助办理→客户携带资料前往医院完成就医。

服务说明

1. 服务次数：服务期限内每个保单年度可使用 1 次。保单年度结束后，该保单年度内未使用的权益次数清零，不能累积。
2. 仅限被保险人就诊使用。
3. 覆盖北京、上海等多个重点城市超 1300 家三甲医院。
4. 该服务不包含紧急就诊的安排，如：客户病情紧急拨打 120 或立即前往医院急诊就诊，不支持住院加床、转院安排。
5. 本服务仅提供住院协调安排服务，住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用需客户自理。
6. 需求确认后，不可取消，同时已产生的在医院内的费用由客户负责承担。
7. 用户提供完整资料后 15 个工作日内提供相关就医服务（如遇难协调安排的医院或科室住院协助时间会延长）
8. 您知悉、理解并同意，由于医疗的特殊性，可能存在无法成功协调住院的情形，任何情形下我们均未向您作出 100%可成功协调安排住院的承诺或保证，如因医疗、医院等客观原因导致预约失败的，您的本次预约将不计入权益使用次数。

2.3.4 全程专业医学陪诊

服务内容

由有医护资质的专业陪诊人员提供陪诊服务，包括门诊提醒、提前医院排队取号、到院门诊就医陪同、检查化验陪同、协助缴费取药等服务。

使用方法

可通过以下任意方式预约使用：

1. 微信联系健康管家预约。

2. 拨打百年客户服务热线 95542 申请（人工服务：7:00-23:00）

3. “百年人寿微信服务号”微信公众号→点击导航栏“百加服务”→小程序顶部点击“馨享健康”图标→点击“爱心保”图标进入服务入口→点击“去使用”→选择“全程专业医学陪诊”→点击“去使用”进行在线预约。

服务流程

客户预约使用并说明需求→健康管家与客户确认详细需求（就诊医院、时间）并进行信息审核→审核通过后安排陪诊，健康管家通过电话或短信于陪诊前一日通知客户陪诊人员信息→陪诊当天陪诊人员到院协助客户完成就医。

服务说明

1.服务次数：服务期限内每个保单年度可使用 1 次。保单年度结束后，该保单年度内未使用的权益次数清零，不能累积。

2.仅限被保险人就诊使用，服务启动条件为服务期限内首次疑似或确诊罹患恶性肿瘤——重度可启用。

3.资料收集完成后，2 个工作日内完成协调

4.需至少在陪诊时间前 48 小时预约。

5.不支持产检、分娩、急诊、传染病类、无法自主行走、重症、14 岁以下未成年及 65 岁以上老人无家属陪同类患者。

6.单次陪诊时长不超过 4 小时，不可拆分使用。

7.未成年人及丧失行为能力的患者，如需陪诊服务的，必须在至少有一位直系亲属陪护情况下方可安排。

8.本服务仅提供陪同就诊，挂号费、诊疗费、检查费等诊疗费用需患者自行向院方支付。

9.预约陪诊日前 1 个工作日 18:00 前取消可返还权益，否则将视同已使用本次权益。

10.除外责任

以下情形下，服务商可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关赔偿责任：

(1)申请权益超过当年服务权益次数，无法申请服务。

(2)由于服务对象患有医学可证明的传染性疾病（含新冠）、精

神和行为障碍等可能对服务人员造成人身及/或财产损害的疾病，或有包括遗传性疾病、先天性畸形、变形或染色体异常，或因任何原因所致的一种丧失生理、意识和交流功能后的临床状态并且该状态已持续 30 天以上；或处于可能对服务人员造成人身及/或财产损害的状态时，服务商可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关赔偿责任。

(3)服务对象为孕产期的，无法申请服务，包括但不限于怀孕（含宫外孕）、流产、分娩（含剖腹产）、避孕、绝育手术、治疗不孕不育症、人工受孕及由此导致的并发症等；

(4)戒酒、戒毒人员、无民事行为能力人等；

(5)医美等美容类项目无法申请服务；

(6)以下情况：危、重症（包含下达病危通知的情况）、ICU 或急症入院、入院康复治疗相关、休养或疗养、健康体检、隔离治疗；

(7)由于不可抗力（包括但不限于自然灾害、恶劣天气、重大疫情、群体性安全事件；战争、军事行动、暴乱或者武装叛乱；核爆炸、核辐射或者核污染、化学污染等）导致服务商不能落实服务的，服务商当次服务免责，并为服务对象保留当次服务权益。

2.3.5 三甲专家视频二诊

服务内容

根据客户病情及既往史，在已经获得诊断（第一医疗意见）的基础上，咨询国内知名医生或医疗机构的服务，向客户提供专业视频医疗建议服务。

被保险人于服务年度内等待期后罹患疾病，经二级及以上公立医院确诊并获得第一诊疗意见后，可申请由已合作的国内三甲医院副主任及以上级别的相关领域专家进行远程咨询，提供专业的咨询意见，并在咨询结束后出具咨询小结。

使用方法

可通过以下任意方式预约：

1. 微信联系健康管家预约。
2. 拨打百年客户服务热线 95542 申请（人工服务：7:00-23:00）

3. “百年人寿微信服务号”微信公众号→点击导航栏“百加服务”→小程序顶部点击“馨享健康”图标→点击“爱心保”图标进入服务入口→点击“去使用”→选择“三甲专家视频二诊”→点击“去使用”在线。

服务流程

客户预约使用并说明需求→健康管家审核信息通过后，电话回访完成需求收集→健康管家回电确认完整资料及搜集病史→预约完成后健康管家反馈预约结果（腾讯会议号及会议时间）→约定日期用户参加在线视频会议完成线上咨询→提供咨询小结

服务说明

1. 服务启动条件为服务期限内首次疑似或确诊罹患恶性肿瘤——重度可启用。
2. 服务次数：服务期限内每个保单年度可使用 1 次。保单年度结束后，该保单年度内未使用的权益次数清零，不能累积。
3. 仅限被保险人就诊使用。
4. 我们将结合客户病情和意向，优先为客户推荐匹配病情的专家，并根据客户疾病和需求时间制定合理方案。
5. 如需变更或取消预约，需至少提前 24 小时进行申请；若取消成功，本次预约将不计入权益使用次数，反之则视同已使用本次权益。

3. 注意事项

(1) 本项目包含的各项服务不可转售。若本公司查明使用本服务的非限定权益人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利，权益人在本产品下的全部服务权益立即取消且本公司无需承担任何责任。

(2) 本项目包含的所有权益须在服务期限内且该权益发放的保单年度内申请及使用。如过期未使用，不退换，不补发，不给予任何补偿/赔偿。

(3) 如权益人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务申请可由其监护人代其申请。

(4) 我们保留对服务覆盖网络范围适当调整的权利，具体以公示最新的网络范围为准。

(5) 部分服务由本公司委托的第三方服务商为您提供，若您与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方服务商依据相关法律法

规解决纠纷，但不承担任何法律责任。

(6) 本公司保留调整第三方服务商的权利。

(7) 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无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及授权供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，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；如因您提供的信息导致相关服务无法提供或需延期提供的，本公司及供应商均不承担任何责任。

(8) 我们将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我们将不承担相关法律责任：

您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；

根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府相关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；

由于权益人个人计算机或移动设备在访问我们健康服务过程中，遭受黑客攻击、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、被盗用或被篡改等情况；

其他相关法律法规规定的情形或因本公司合理控制范围以外的各种原因导致您的个人信息泄露的情形。

(9) 您须安全使用账户，妥善保存用户名、密码，对保管不善造成的损失我们不承担责任。如果在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录应用，由此造成的损失我们不承担责任。

(10) 我们不允许您使用他人身份信息注册，否则，因此产生的法律责任将由您本人承担，给他人造成损失的，您应给予赔偿。

(11) 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、偏差或延误或导致服务无法提供的，相应责任将由您自行承担。

(12) 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、重大疫情、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，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

(13) 单项健康服务适用于不同的场景，服务标准、流程及说明会有变动，结合实际使用场景另行约定。

(14) 在不违反法律规定的前提下，本公司有权对健康管理服务内容及权益未尽事宜做补充说明和修改。

4. 相关释义

住院：指被保险人因首次疑似或罹患恶性肿瘤重度而入住医院之正式病房进行治疗，并正式办理入出院手续，但不包括下列情况：

(1) 入住急诊观察室、家庭病床、联合病房；入住康复病房（康复科）或接受中医或西医康复治疗；

(2) 在特需病房、外宾病房或其他不属于基本医疗保险范畴的高等级病房入住；

(3) 住院过程中 1 日内未接受与入院诊断相关的检查和治疗，或 1 日内住院不满 24 小时，但遵医嘱到外院接受临时诊疗的除外；

(4) 挂床住院及其他不合理的住院（例如住院体检）。包括在住院期间连续若干日无任何治疗，具体表现包括在住院期间连续若干日无任何治疗，只发生护工费、诊疗费、床位费等情况。

保单年度：指从保险合同生效日或保单周年日零时起至下一年度保险合同保单周年日的前一日 24 时止的期间为一个保单年度。

医院：除另有约定外，指经中华人民共和国卫生部门审核的公立医院或医疗机构，但不包括主要作为诊所、康复、护理、休养、静养、戒酒、戒毒等或类似的医疗机构，该医院必须具有符合国家有关医院管理规则设置标准的医疗设备，且全天二十四小时有合格医师及护士驻院提供医疗及护理服务。