

**太平洋健康保险股份有限公司**  
**太保互联网 C 款失能收入损失保险条款**  
**健康管理服务手册**

感谢您选择太平洋健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《太保互联网 C 款失能收入损失保险条款》保险合同（以下简称“保险合同”）由太平洋健康保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保。除保险合同中约定的保险责任外，您还享有本服务手册中约定的以下健康管理服务权益：

- 在线图文问诊
- 心理咨询
- 专业陪诊
- 专家预约
- 重疾院内护理
- 院后上门护理

健康服务使用简表：

服务名称	服务次数	服务触发条件	服务启用时间
家医在线问诊	不限次/保险期间的每个保单年度	按客户所需	保单生效后
心理咨询	1次/保险期间的每个保单年度	按客户所需	保单生效后
专业陪诊	1次/保险期间的每个保单年度	在保单理赔范围内,首次诊断疑似罹患约定范围内重疾或者 1-3 级伤残	过犹豫期和等待期
专家预约	1次/保险期间的每个保单年度		过犹豫期和等待期
重疾院内护理	1次/ <b>整个保单有效期, 单次最长 8 天 7 夜</b>	在保单理赔范围内,首次确诊重疾或者 1-3 级伤残	过犹豫期和等待期
院后上门护理	3次,单次不超过 <b>1小时</b> ,且不可累计/保险期间		过犹豫期和等待期

	的每个保单年度		
--	---------	--	--

\*具体服务内容、流程、注意事项等详见后文。

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容、流程、标准、期限、注意事项等，以便更好地维护您的权益。

**敬请注意：**

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。具体服务以您申请时通过微信公众号“太平洋健康险”查询到的被保险人服务权益清单为准。

本服务手册中的健康管理服务由本公司或本公司委托的第三方服务商提供。您可以通过本公司官网（公开信息披露—专项信息—健康管理—合作机构）查询本公司委托的第三方服务商名单。

请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗体字（或其他特殊提示）的部分及第二章注意事项。如您使用本服务手册中的健康管理服务，即视为您已充分理解并接受本服务手册约定的全部内容。

**服务期限：**

保险合同的保险期间为20年和至被保险人年满65周岁后的首个合同生效日对应日前一日24时止，保险期间在保险单上载明。保险期间内，被保险人拥有本服务手册的健康管理服务权益，但在以下情形下您的健康管理服务权益可能受到影响：

1. 部分服务在保险合同犹豫期和等待期（详见保单定义）期间无法使用，详见第一章各项服务中服务说明部分；

2. 保险合同效力中止期间（详见保单定义），本公司不提供健康管理服务，如经您与我司协商一致办理保单复效的，自您保单复效之日起，健康管理服务同步恢复。

服务手册约定的服务权益使用完毕，视为服务终止；若保险合同终止，则健康管理服务同时终止。

## 第一章 服务概要

### 一、家医在线问诊

#### 1、家医在线问诊服务内容

提供一组家庭医生、健康助理或护士，组成健康顾问团队为用户服务；包括在线问诊及送药到家服务。

#### 2、家医在线问诊服务流程

- (1) 关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”；
- (2) 点击“在线图文问诊”或添加医生企业微信；
- (3) 进行在线图文问诊咨询。

#### 3、家医在线问诊服务说明

- (1) 适用人群：被保险人在本保险合同有效期内可使用。
- (2) 使用次数：保险合同有效期内不限次。
- (3) 因问诊所发生的购药费、配送费等直接支付给医院的费用，不属于本服务承担范围。

#### 4、家医在线问诊服务标准

服务时段：7×24 小时，全年无休。

### 二、心理咨询

#### 1、在线心理咨询服务内容

家庭医生工作室团队主动关心被保险人的心理健康,由专业心理咨询师与用户共同应对恐惧、悲伤、绝望、抑郁等不良情绪,帮助被保险人正确认识情绪,接纳自我,并克服治疗中的心理障碍,改变自己的不良意识和倾向,充分发挥个人潜能,促进心理健康。

## 2、心理咨询服务流程

- (1) 关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”;
- (2) 点击“心理咨询”与医生预约心理咨询时间;
- (3) 心理咨询师按照预约时间开展心理咨询服务。

## 3、心理咨询服务说明

- (1) 适用人群:被保险人在本保险合同有效期内可使用。
- (2) 使用次数:保险合同有效期内每个保单年度1次且不可累计至下一年度。
- (3) 本服务提供的心理咨询仅属建议性质,并不构成诊断,无法替代诊疗,如有任何特殊情况,请立即至医院看诊。

## 4、心理咨询服务标准

- (1) 服务时间:受理需求时间为周一到周日 8:00-20:00。
- (2) 心理咨询师工作时间为工作日 9:00-17:00。
- (3) 单次心理咨询的时长一般为 50 分钟左右。

## 三、专业陪诊

### 1、专业陪诊服务内容

在保单理赔范围内,首次诊断疑似罹患约定范围内的重疾或 1-3 级伤残,为被保险人提供重疾的门诊陪诊服务,包括门诊就诊提醒、排队取号、检查化验陪同、缴费协助、取药等。

### 2、专业陪诊服务流程

- (1) 关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”;

- (2) 点击“专业陪诊”进入服务页面；
- (3) 就医协助顾问联系被保险人确认需求并收集完整资料后协助预约；
- (4) 提前一天通知被保险人陪诊人信息；
- (5) 约定日期陪诊人到院协助用户完成就医。

### 3、专业陪诊服务说明

- (1) 适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人首次诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾。
- (2) **服务次数：保险合同有效期内每个保单年度 1 次且不可累计至下一年度。**
- (3) 至少提前 2 天申请服务，预约日期前 1 天 18:00 前可免费取消。
- (4) 服务提交后 7 个工作日内安排陪诊服务，服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊，每次陪诊时间最长不超过 4 个小时，超过约定时间需重新购买陪诊服务权益。
- (5) 如因被保险人原因未能按时就诊造成服务取消，记权益使用 1 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，不属于陪诊服务承担范围。
- (7) 不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的陪诊。
- (8) 建议陪诊服务与专家预约服务合并使用，如单独使用，不含专家预约的服务，仅提供被保险人自行挂号成功后的陪诊。
- (9) **服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。**

### 4、专业陪诊服务标准

- (1) 服务时段：受理需求时间为周一到周日 8:00-20:00。
- (2) 单次服务不超过 4 小时。

## 四、专家预约

### 1、专家预约服务内容

在保单理赔范围内，首次诊断疑似罹患约定范围内的重疾或 1-3 级伤残，根据被保险人病情及以往病史，协助对症预约北京、上海等 300 多个重点城市 3000 多家公立医院副主任医师及以上专家（不指定医院及专家）。

## 2、专家预约服务流程

- (1) 关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”；
- (2) 点击“专家预约”进入服务页面；
- (3) 就医顾问回电确认完整资料后协助预约；
- (4) 用户携带资料前往医院完成就医。

## 3、专家预约服务说明

- (1) 适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人首次诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾。
- (2) 服务次数：保险合同有效期内每个保单年度1次且不可累计至下一年度。
- (3) 根据被保险人病情需要，推荐并预约公立三甲医院副主任及以上级别专家（院士、首席专家、协会主席、主任委员、学科带头人、国医大师及全国名中医（经中国人力资源社会保障部、国家卫生计生委、国家中医药局授予的荣誉称号）、享受国务院津贴的专家等较高级别专家不在专家预约服务范围内），不承诺可以指定医院及专家。如被保险人仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。
- (4) 服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。因被保险人原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用1次，若已产生专家挂号费用，则由被保险人本人承担。
- (5) 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。
- (6) 请不要多渠道重复预约同一时间、同一医生，避免导致预约无效。
- (7) 如预约的医院要求提供本人就诊卡等信息，请主动提供，如无就诊卡无法提供预约服务。
- (8) 不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的预约。
- (9) 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。
- (10) 服务使用条件：除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期后可使用。

#### 4、专家预约服务标准

- (1) 服务时段：受理需求时间为周一到周日 8:00-20:00。
- (2) 收到被保险人需求后，就医协助经理于1个工作日内主动致电被保险人了解需求。
- (3) 就医协助经理与被保险人确认就医需求后7个工作日内安排就诊（北上广蓉热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排）。

### 五、重疾院内护理

#### 1、重疾院内护理服务内容

在保单理赔范围内，首次确诊重疾或者 1-3 级伤残，被保险人在约定住院网络内住院（约定住院网络见附件三 重疾院内护理服务查询二维码），提供专业院内护工服务。

#### 2、重疾院内护理服务流程

- (1) 关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”；
- (2) 就医顾问于1个工作日内受理服务需求；
- (3) 就医顾问联系被保险人完成需求收集；
- (4) 完成预约，约定时间当天提供院内护工服务。

#### 3、重疾院内护理服务说明

- (1) 适用人群：在保单理赔范围内，首次诊断疑似罹患约定范围内重疾或者1-3级伤残。
- (2) 使用次数：**整个保单有效期内限 1 次，单次最长 8 天 7 夜。**
- (3) 由于被保险人患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，可拒绝为被保险人提供服务，并无须承担相关赔偿责任；
- (4) 如服务人员按照规范操作，本公司不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律风险；
- (5) 被保险人应妥善保管任何私人物品，若发生失窃饰品、手机、钱包、衣物、书籍等事件，请即刻寻求医院保卫部门帮助或向公安机关报案。
- (6) 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致本公司不能落实服务的，本公司当次服务免责，并为被保险人保留当次服务权益。

(7) 服务人员仅提供护工服务，服务人员不提供包括但不限于以下事项在内的需要医护人员操作的专业性医疗服务行为：

- a. 注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。
- b. 各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管，术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。
- c. 导管吸痰术。
- d. 深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤 伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。
- e. 未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如：开塞露，灌肠等。
- f. 对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。
- g. 部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必需采取双人核对制度。  
例如：通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养；非持续性低浓度氧气吸入疗法；膀胱冲洗；留置鼻饲管鼻饲法。

(8) 免责服务：传染类疾病不提供服务。

(9) 本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

(10) **服务使用条件：**除保险合同另有约定外，有效保单在犹豫期和等待期过后可使用。

#### 4、重疾院内护理服务标准

服务时间：受理需求时间为周一到周日 9:00-21:00，请至少提前 48 小时预约。

## 六、院后上门护理

### 1、院后上门护理服务内容

在保单理赔范围内，首次确诊重疾或者 1-3 级伤残，出院后有上门护理服务的需求，可为被保险人提供上门生活护理、基础医疗护理服务，服务内容以健康促进、指导康复服务和生活照料类服务为主。

### 2、院后上门护理服务流程

(1) 关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-



选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”；

(2) 点击“院后上门护理”服务，按照页面引导联系 95500 提出需求；

(3) 服务人员联系被保险人，完成需求收集并进行健康评估，评估内容包括生理功能、精神状态、慢性病病情控制、药物使用情况等，并详细了解被保险人的基本信息，包括年龄、性别、病史、目前健康状况、自理能力、心理状态等。

(4) 服务人员根据被保险人的评估结果制定出符合被保险人实际情况的服务方案，包括但不限于生活照料：饮食、排泄、清洁、睡眠等日常生活的协助与指导，并与被保险人或家属进行服务方案以及服务时间和地点；

(5) 服务计划实施，服务商派遣专业的服务人员按照约定时间上门提供服务；

(6) 服务人员根据服务计划，持证上岗，并记录服务日记；

(7) 服务商进行服务跟踪，服务商联系被保险人或家属对服务人员的工作进行监督和考核，确保服务标准得到落实。定期对护理效果进行评价，根据患者健康状况变化适时调整护理方案。保持与患者及其家属的密切沟通，收集反馈意见，优化服务质量。

(8) 服务商进行满意度回访，服务商完成服务后联系被保险人对服务过程进行评价。针对服务中遇到的问题，进行修订和完善服务方案。

### 3、院后上门护理服务说明

(1) 适用人群：在保单理赔范围内，首次确诊重疾或者 1-3 级伤残。

(2) **使用次数：保险期间的每个保单年度内 3 次，单次不超过 1 小时。**

(3) 由于被保险人患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，可拒绝为被保险人提供服务，并无须承担相关赔偿责任。

(4) 对于因被保险人自身病情变化导致的任何后果，本公司不承担法律责任。

(5) 被保险人应妥善保管任何私人物品，若发生失窃饰品、手机、钱包、衣物、书籍等事件，请即刻寻求医院保卫部门帮助或向公安机关报案。

(6) 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致本公司不能落实服务的，本公司当次服务免责，并为被保险人保留当次服务权益。

(7) 服务人员仅提供护工服务，服务人员不提供包括但不限于以下事项在内的需要医护人员操作的专业性医疗服务行为：

a. 注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。

- b. 各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管，术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。
- c. 导管吸痰术。
- d. 深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。
- e. 未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如：开塞露，灌肠等。
- f. 对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。
- g. 部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必需采取双人核对制度。例如：通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养；非持续性低浓度氧气吸入疗法；膀胱冲洗；留置鼻饲管鼻饲法。

(8) 服务使用条件：有效保单在等待期过后可使用，但如被保险人在保单生效后发生意外，可无视等待期申请使用权益。

#### 4、院后上门护理服务标准

- (1) 服务时间：承接受理需求时间为周一到周日 9:00-21:00。请至少提前 48 小时预约；当天 20:00-次日 8:00 提出的预约需求，记做次日 8:00 开始计算预约服务起始时间。
- (2) 服务类别包含生活照护和基础照护，服务项目、服务内容以及服务标准见附件三附表一。
- (3) 服务范围仅限市辖区范围，不含县、县级市；服务商定期维护。

## 第二章 注意事项

- 1、健康管理服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非被保险人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利；
- 2、不同健康管理服务的注意事项存在差异，部分服务可能存在适用人群、使用次数等方面的限制，请您关注第一章中各项具体服务的说明；
- 3、如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，服务申请可由其监护人代为申请；

4、针对由本公司委托的第三方服务商为被保险人提供的健康管理服务，若被保险人与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调被保险人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；

5、本公司保留调整第三方服务商的权利；

6、本公司提供的健康管理服务在任何情况下不应被理解为本公司向被保险人提供医学诊疗服务，健康管理服务结果仅供您及被保险人参考，对于您或被保险人依赖健康管理服务结果而做出的任何自主选择、决定，本公司不承担法律责任；同时，本公司对医疗机构提供的诊疗服务亦不承担法律责任；

7、健康管理服务无关保险理赔，您在本服务手册项下享受的任何健康管理服务权益均不视为本公司的理赔承诺，保险责任范围需遵守保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

8、本公司尊重并保护被保险人的隐私权，未经被保险人许可本公司不会将任何与被保险人相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为被保险人提供服务，本公司及授权供应商可能会就被保险人申请的服务向被保险人收集姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，被保险人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。

9、在以下情况下，被保险人任何信息的披露，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被保险人个人资料时，本公司将根据其要求或为公共安全之目的提供被保险人的个人资料；

(2) 由于被保险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的被保险人个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

10、由于被保险人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差、延误或无法提供，相应责任由被保险人自行承担；

11、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，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

### 第三章 附件

重疾院内护理服务查询二维码：



备注：服务网络动态维护，具体以系统显示为准。