

太平洋健康保险股份有限公司
太保互联网个人长期 F 款医疗保险
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《太保互联网个人长期 F 款医疗保险》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：

服务管家

- 7*24 小时健康管家
- AI 健康诊室
- AI 体检报告解读

就医协助

- 专家门诊预约
- 专家病房预约
- 检查加急

健康预防

- 体检服务

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。

太平洋健康保险股份有限公司

健康管理服务简表：

序号	服务名称	服务次数	服务触发条件	服务对象	服务启用时间
1	7*24 小时健康管家	不限次	按被保险人所需	被保险人本人	90 日等待期后
2	AI 健康诊室	不限次	按被保险人所需	被保险人本人	90 日等待期后
3	AI 体检报告解读	不限次	按被保险人所需	被保险人本人	90 日等待期后
4	专家门诊预约	1 次	诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾	被保险人本人	90 日等待期后
5	专家病房预约	1 次	诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾	被保险人本人	90 日等待期后
6	检查加急	1 次	诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾	被保险人本人	90 日等待期后
7	体检服务	1 次	按被保险人所需	投保人或被保险人本人	90 日等待期后

备注：健康服务手册中的“重疾”定义与保险产品条款一致。

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 1 年，保证续保期间为 5 年。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：

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。

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、7*24 小时健康管家

1、服务内容

为被保险人及其亲友提供就医指导、病后回访相关的专属健康管家服务，具体服务内容包含：

(1) 就医指导：日常健康问题咨询，对症推荐挂号科室/专家、协助线上问诊、指导挂号、重症帮找专家；

(2) 病后回访：根据问诊病症，在问诊 3-7 天后主动回访，跟进病程问题的解决。

2、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“7*24 小时健康管家”进入服务流程。

3、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) 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、服务标准

(1) 1V1 专属管家式服务。

(2) 7*24 小时在线，首次平均 30 秒内响应。

二、AI 健康诊室

1、服务内容

AI 模拟真人医生通过多轮对话询问被保险人的症状细节和健康状况，提供科学、有针对性的诊疗建议和行动指导。

2、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“AI 健康诊室”进入服务流程。

3、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) 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、服务标准

服务时段：7*24 小时。

三、AI 体检报告解读

1、服务内容

根据被保险人上传的体检报告进行专业 AI 解读，识别需重点关注的身体健康状况，并给到健康建议，帮助被保险人理解检查结果。

2、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“AI 体检报告解读”进入服务流程。

3、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) 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、服务标准

服务时段：7*24 小时。

四、专家门诊预约

1、服务内容

被保险人服务有效期内诊断疑似或确诊罹患约定范围内的重疾，根据患者病情及以往病史，协助对症预约全国 31 个省、3000 多家三级以上公立医院副主任医师及以上专家（不指定医院及专家）。

2、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“专家门诊预约”进入服务流程。

3、服务说明

（1）适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾。

（2）使用次数：保险合同有效期内限 1 次。

（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、学科带头人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，如因被保险人个人原因需取消服务预约，或未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，均记权益使用 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）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过后可使用。

4、服务标准

受理被保险人需求，且被保险人确定服务方案后服务开启，服务开启后4个工作日内安排就诊（北京、上海、广州、成都等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、专家病房预约

1、服务内容

被保险人服务有效期内诊断疑似或确诊罹患约定范围内的重疾，根据被保险人病情及诉求，提供全国31个省、3000多家三级及以上公立医院住院协调服务。

2、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“专家病房预约”进入服务流程。

3、服务说明

(1) 适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾。

(2) 使用前提：

提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历；

已获取服务范围内医院开具的住院单。

(3) 使用次数：保险合同有效期内限1次。

(4) 住院加床、转院不在该服务范围内。

(5) 预约申请时请准确提供就诊人及就医相关信息，若信息（如身份证、就诊科室等）有误将影响到被保险人的住院安排。

(6) 住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用，不属于重疾专家病房预约服务承担范围。

(7) 该服务不包含紧急就诊的安排，如被保险人病情紧急请拨打 120 或立即前往医院急诊就诊。

(8) 该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的住院协助。

(9) 该服务启动后不可取消，如被保险人主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由被保险人负责承担。

(10) 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合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

(11) 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、服务标准

受理被保险人需求，且被保险人确定服务方案后服务开启，服务开启后 10 个工作日内安排（如遇难协调安排的医院或科室协助时间会延长）。

六、检查加急

1、服务内容

被保险人服务有效期内诊断疑似或确诊罹患约定范围内的重疾，根据客户提供的检查申请单，协调安排一般检查项目，及时满足客户检查要求。

2、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“检查加急”进入服务流程。

3、服务说明

(1) 适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人诊断疑似或确诊罹患保单约定范围内的重疾。

(2) 使用前提：已获取服务范围内医院开具的检查单。

(3) 使用次数：保险合同有效期内限 1 次。

(4) 该服务不可指定医生做检查，不包含在院的检查费用及治疗费用。

(5) 被保险人确定启动服务后不能取消，若因自身原因取消，则视同该次服务已完成，权益不予退回。

(6) 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。

(7) 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、服务标准

(1) 适用医院范围：覆盖全国 3000 多家医院。

(2) 一般检查项目包括：CT（普通、增强、冠脉）、核磁共振、心电图、经颅多普勒、B超、彩超、肾血流图、骨扫描、24h 动态血压监测、心脏运动平板试验等。

(3) 通常 3 个工作日内完成服务安排。

七、体检服务

1、服务内容

保险合同有效期内提供体检服务 1 次（仅供投保人或被保险人使用），覆盖常规人群的检查项目，包含血常规、尿常规、肝功能、血脂、血糖、血尿酸、癌症肿瘤筛查(CEA)、心电图、胸部 DR 摄影、腹部超声和前列腺超声、女性妇科检查。

2、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“体检服务”进入服务流程。

3、服务说明

(1) 适用人群：投保人或被保险人在本保险合同有效期内可使用，被保险人限 18 周岁及以上。

(2) 使用次数：保险合同有效期内限 1 次。

(3) 被保险人预约后未到店体检，有效期内权益自动退回并保留至有效期结束。

(4) 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。

(5) 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、服务标准

(1) 提供7*24小时的线上体检预约服务，提供套餐和体检机构选择，锁定体检时段、体检分院，合理分流错峰。

(2) 预约成功后短信告知客户体检注意事项，包含空腹要求、禁饮禁食时长、用药禁忌、生理期体检注意事项、影像学检查禁忌（如 CT、核磁、幽门螺杆菌检测禁忌）、衣物准备、携带资料要求（身份证）等关键信息。

(3) 到检完成后7个工作日内提供体检电子报告。

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。

如您在服务过程中遇到问题，可扫描下方二维码预约登记，我们将回电解答您的问题。

