

太平洋健康保险股份有限公司
太保附加互联网门急诊 B 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《太保附加互联网门急诊 B 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

- 慢病管理及日常咨询

在线问诊

- 图文/电话问诊（1 折购买）
- 专家问诊（5 折购买）

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	慢病管理及日常咨询	不限次	按被保险人所需	被保险人本人	90日等待期后
2	图文/电话问诊(1折购买)	不限次	按被保险人所需	被保险人本人	90日等待期后
3	专家问诊(5折购买)	3次	按被保险人所需	被保险人本人	90日等待期后

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、慢病管理及日常咨询

1、服务内容

针对符合高血糖、高血脂、高血压以及肥胖管理条件的被保险人，提供为期3个月的强化生活方式管理及后续持续性的健康管理服务，包括个性化营养与运动评估方案制定、每日点评与阶段性总结、健康教育及陪伴咨询，帮助患者通过科学饮食与运动改善代谢指标、身体状态，提高生活质量。

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“慢病管理及日常咨询”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) 结构化健康问卷评估：

健康问卷收集：基础健康信息（疾病用药情况、家族史等风险因素）；饮食习惯（饮食结构、日常用餐习惯以及特殊忌口等）、运动习惯（运动频率、强度以及运动禁忌等）；生活方式（睡眠、情绪等）

健康评估：结合收集到的用户信息，针对健康/疾病情况、当前饮食、运动习惯进行整体评估。

- (2) 饮食指导方案：

根据健康评估结果为用户定制饮食方案，聚焦“可量化、可执行”的微习惯调整（所有内容严格参考《中国居民膳食指南（2022）》以及《体重管理指导原则（2024年版）》等权威资料）。

(3) 运动指导方案：

基于健康评估结果，为用户定制运动方案，聚焦“安全、渐进、场景化”的运动习惯培养（所有内容严格参考《中国人群身体活动指南（2021）》《WHO 身体活动与久坐行为指南》以及《体重管理指导原则（2024 年版）》等权威资料）。

(4) 周期健康指标随访：

周期内每日个性化营养点评、每个月不少于 3 次周小结以及每月 1 次阶段性小结。

(5) 指标监测：

结合用户实际健康状况，若存在高血压、高血糖或高血脂等情况，结合指标波动情况，提醒用户定期监测指标，并提供指标记录功能。对于出现代谢指标异常波动（参照用户记录情况）：提醒用户关注，并建议其复查相关指标或就医。

(6) 不适症状关注与转诊支持：

监测用户上传指标，识别异常波动，以及用户主动留言时识别异常症状，按需提供：协助整理病历+转诊三甲专科医生或推荐附近三甲医院对应专科专家

二、图文/电话问诊（1 折购买）

1、服务内容

覆盖约 100+临床科室、16 万+具备丰富临床经验的公立三甲医院主治及以上医生，为被保险人提供日常疾病、购药咨询、报告解读等服务。

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“图文/电话问诊（1 折购买）”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) 服务时效：7*24 小时可随时在线问诊。

(2) 图文问诊：医生通常在 5 分钟内接诊，具体以页面实际提示的接诊时间为准；问诊时长最长 1 小时。

(3) 电话问诊：医生通常在 5 分钟内接诊，具体以页面实际提示的接诊时间为准；问诊时长 10 分钟。

三、专家问诊（5 折购买）【仅限特需部计划】

1、服务内容

问诊专家包含约 80000 名三甲医院副主任及以上级别医生，被保险人提供相关资料后，健康顾问精准推荐 2-3 位对症专家，用户自行选择其中一位专家进行问诊，支持图文/电话两种形式，不支持指定医生。

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“专家问诊（5 折购买）”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：保险合同有效期内限 3 次。

(3) 服务范围：

①健康顾问详细整理用户的病情和资料，按照标准病例，提交专家的问诊。

②如安排电话问诊，健康顾问将在确认通话时间后，及时短信通知问诊人通话时间；如安排图文问诊，健康顾问将在医生接诊/回复后，及时通知问诊人。

③问诊专家根据用户提供的症状和检查资料，给出病情判断，并给出治疗计划、用药意见或就医指导。

④健康顾问将全流程跟进专家问诊服务。如果问诊专家没有及时回复，主动提醒问诊专家尽快回复，必要时主动和用户沟通是否更换问诊专家。

⑤问诊结束后，健康顾问需要整理问诊专家给的诊疗建议并提供给用户，帮助治疗落地。

(4) 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) 7*24 小时被保险人均可联系健康顾问，健康顾问将沟通安排专家问诊。提交资料后，健康顾问一般 3 小时内精准推荐合适专家（如在夜间，则顺延到次日早上推荐）。

(2) 专家一般 24 小时内接诊（最长不超过 48 小时）；如专家 24 小时未接诊的，健康顾问会主动联系用户沟通是否更换专家。

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。

