

中英人寿爱心保系列医疗保险 健康管理服务协议

(版本号：2022年1.0版本)

本健康管理服务协议所述中英人寿爱心保系列医疗保险，包含《中英人寿爱心保长期医疗保险（费率可调）》、《中英人寿爱心保 2022 医疗保险》及《中英人寿爱心保 2021 医疗保险》三款产品（以下简称“爱心保系列产品”）。

感谢您（“您”指健康管理服务使用人，即爱心保系列医疗保险的被保险人）选择中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“本公司”），很荣幸能为您服务！您投保的中英人寿爱心保系列产品由中英人寿保险有限公司承保，并为您免费赠送健康管理服务。

本服务协议中的健康管理服务（以下统称“本服务”），由中英人寿委托第三方服务商北京启泰元康健康管理有限公司（以下简称“启泰元康”或“服务商”）为您提供，服务内容包含如下项目：

- 1、对症预约服务
- 2、医疗费用垫付服务
- 3、院后陪护服务
- 4、重疾绿通服务
- 5、MDT 会诊服务
- 6、国际二诊服务
- 7、国内三甲医院代购药服务

上述服务具体内容及申请流程，详见附件《服务手册》。

您可拨打服务商客户服务电话使用服务：

010-89191523（服务时间：每天 9:00-18:00）

4000-600-603（服务时间：每天 9:00-18:00）

您也可登录中英人寿官网查询服务协议及服务手册。

中英人寿官网：<https://www.aviva-cofco.com.cn>

祝您拥有健康美好生活！

中英人寿保险有限公司

请您特别关注：

本服务协议旨在指导您更好地使用健康管理服务，并不是您所投保的保险产品或保险计划的一部分，请您明确知晓。如相关内容与保险合同不一致，以保险合同为准。您自所投保的中英人寿爱心保系列产品经本公司审核同意生效之日起且服务等待期届满后，您可享受健康管理服务。如您投保的产品为《中英人寿爱心保长期医疗保险（费率可调）》，服务等待期为60天，如您投保的产品为《中英人寿爱心保2022医疗保险》或《中英人寿爱心保2021医疗保险》，服务等待期为30天。但若您在不迟于上一保险期间届满后30日内重新投保对应产品的，则无服务等待期的要求。当保险期间届满时，本服务同时终止。您的健康管理服务，需在您投保的对应的爱心保系列医疗保险合同在有效状态下享有。

您了解并同意：中英人寿在行业环境变化或业务发展需要时可能对本协议进行修改，从而可能导致您能享有的健康管理服务发生变化，本公司将在中英人寿官方微信号或官方网站展示修改后的协议内容，不再向您作个别通知。如您不同意相应修改的，您有权停止使用健康管理服务，您继续使用健康管理服务的，则视为您接受中英人寿对本协议所做的修改。

服务声明与注意事项

一、请您仔细、完整阅读本服务协议，并确定了解服务内容、服务流程、服务免责等信息，明白本公司对您个人信息的处理规则。如您不同意其中的任何条款，您应立即停止访问相关服务页面，您将无法进行下一步，且不能使用服务。

二、本服务由北京启泰元康健康管理有限公司提供，与中英人寿的保险产品无关，因启泰元康提供服务产生的纠纷，中英人寿不承担任何责任。若您与启泰元康因本服务而产生的任何纠纷，中英人寿会尽力协调您与启泰元康依据相关法律法规解决纠纷。

三、在享受服务时中英人寿或启泰元康会收集您的个人信息，您的个人信息和生成的健康报告将严格保密，中英人寿、启泰元康保证不会将您的个人信息披露给与服务提供无关的第三方。

四、本服务仅限对应产品的保险合同约定的被保险人使用，不可转让他人。如无特殊说明，本服务各项目内提及的“服务使用人”或“客户”均指前述被保险人。

五、服务启动的标准由启泰元康判定，仅作为服务使用的标准，不作为中英人寿相关产品的理赔审核标准，相关产品的理赔申请仍需通过中英人寿的理赔申请流程确认。

六、您在使用线下就医服务时，中英人寿及启泰元康不会干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。

七、线下就医协调服务不提供门急诊留观、急救、精神病、传染病、醉酒状态等人员的相关服务。

八、您与就诊医院及医生之间发生的医疗事故及纠纷与本公司无关。

九、您应当知晓并理解，如遇疫情或其他重大公共卫生事件，相关服务时间会酌情延长，同时也存在部分或全部服务无法正常为您提供的可能。本公司不会因此为您延长服务期限。

附件：

中英人寿爱心保系列医疗保险 健康管理服务手册

本服务手册旨在为您更好地使用相关服务提供更详细的说明和指引。本公司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。您可通过中英人寿官方网站查询本服务手册的最新版本。

特别说明：本人知晓并同意，本人依据本协议享有的服务为中英人寿委托第三方服务商提供的健康咨询服务，不属于本人与中英人寿之间保险合同所约定的保险责任，第三方服务商审核同意提供相关服务，不代表中英人寿对任何理赔申请的审核结果，即本人明确知晓并同意可能存在第三方服务商提供了相应服务但经中英人寿审核不属于保险责任、不予理赔的情形。

第一章 服务概述

服务提供商：本服务协议中的健康管理服务均由中英人寿委托第三方服务商北京启泰元康健康管理有限公司为您提供。

服务权益获得条件：自您所投保的爱心保系列产品经本公司审核同意生效之日起且服务等待期届满后，您可享受健康管理服务。如您投保的产品为《中英人寿爱心保长期医疗保险（费率可调）》，服务等待期为60天，如您投保的产品为《中英人寿爱心保2022医疗保险》或《中英人寿爱心保2021医疗保险》，服务等待期为30天。但若您在不迟于上一保险期间届满后30日内重新投保对应产品的，则无服务等待期的要求。

服务使用方式：满足服务获得条件后，即可获得本服务。您可参照本服务手册指引，拨打服务商客户服务电话使用服务。

010-89191523（服务时间：每天9:00-18:00）

4000-600-603（服务时间：每天9:00-18:00）

服务期间：满足服务权益获得条件后，本服务期间开始起算，当对应保险产品的保险期间届满时，本服务同时终止。您的健康管理服务，需在您投保的对应的爱心保系列医疗保险合同在有效状态下享有。

服务使用人：对应保险产品的被保险人本人，本协议另有约定的除外。

第二章 服务内容

一、对症预约服务

您身体不适时，可拨打服务商客户服务电话，由具有医学专业临床背景的服务人员，根据您的症状进行精确分诊，为您快速预约全国多家三甲医院的专家门诊，指导您在5个工作日内完成预约并为您提供就诊期间的全程陪诊服务。医生级别为副主任医师及以上级别的医生为本协议所称专家门诊。

【服务内容】

1、精确分诊：您提交服务申请后，服务商根据患者所述症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊；如遇到病情较复杂案例，以会诊形式确定就诊科室，分诊完毕并落实好就诊时间后，在收到申请后五个工作日内通知到就诊时间。

2、诊前沟通：就诊前一日下午18:00前，陪诊人员与您联系告知第二日就诊注意事项（提醒携带的相关物品、检测报告、饮食等问题）。就诊当日，陪诊人员提前告知您具体就诊时间、以及到达医院时间。

3、现场全程导诊：陪诊人员全程陪同您完成就诊过程，并可代为领取检查结果并寄送至您指定地点（需由您承担快递费用）。**全程导诊服务为医院内的就诊陪同服务，不包括医院外的接送、陪伴等服务。**

4、健康档案及复查提醒：经您授权并同意，服务商将协助您办理健康档案（您可以在<http://kitwellcare.com>/服务商官方网站上查询自己的过往就医记录、比对病情发展结果、康复方案、辅助医疗等信息）。对于需要复查的病人，服务商将电话或者短信提醒病人复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务说明】

特别说明：①若已为您成功预约专家门诊并且取得您确认，因您的原因未能准时就医，则视同一次服务已经完成。若根据医院实际情况，该次挂号费不能退还，则相关费用由您承担；②特殊情况下，部分权威专家可能会因为院方安排临时停诊。如遇此情形，会征求您的意见，协调当天同科室其他专家接诊或延期至原定专家的下一个出诊日就诊。

1、服务时效：1-5 个工作日。如遇疫情等重大公共卫生事件，服务预约时间会酌情延长。

2、本项服务门诊类别包括：专家门诊、特需门诊及国际医疗门诊。门诊类别仅表

示本项服务可以为您提供相应的就诊预约服务，并不是保险责任的一部分，即本人明确知晓并同意，可能存在服务商提供了对症预约服务，但经中英人寿审核不属于保险责任、不予理赔的情形。

3、本项服务不包含需要支付给医院的所有费用，包括但不限于挂号费、诊疗费、药品费用、检查费用等，所有就医费用均需要您本人自费承担。

4、本项服务可指定医院但不可指定专家，如您指定专家预约或指定专家级别（例如主任医师或知名专家），服务商将尽量协调，但无法承诺时效和预约结果。

5、服务预约成功之后非不可抗力将无法取消或变更，将扣除服务次数。

6、本项服务仅为非紧急状态下的预约，如您病情紧急请尽快到急诊就医；

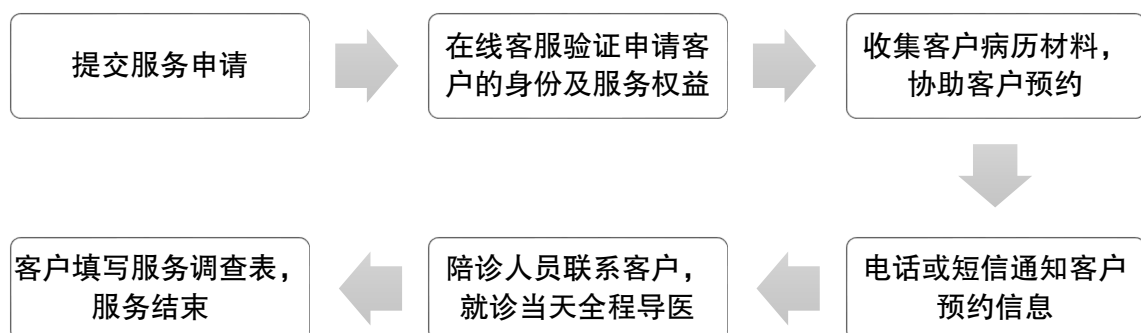
7、本项服务不包含所有的产科门诊预约。

8、陪诊服务仅限当次预约的门诊服务的陪诊，如后期客户需要进行检查，需您自行前往。

【服务次数】

全年累计最高不超3次，且一旦预约成功即算作一次使用。

【服务流程】



二、医疗费用垫付服务

在服务期内，若您因罹患疾病或意外（第三者责任除外）在本服务覆盖范围的医院

住院治疗（本服务覆盖范围的医院详见《中英爱心保系列医疗保险健康服务医疗垫付医院列表》，可在中英人寿官网查询），可向服务商提出服务申请，填写相关申请文件，由服务商垫付因住院产生的住院期间押金和相关诊疗费用。您知悉并同意，垫付条件及垫付范围均以服务商届时提供的文件所载内容为准。

【服务内容】

1、身份验证

您通过客户健康管理服务申请电话或其他方式等途径提出需求申请，服务商将对您进行身份验证，符合要求后服务商客服专员为您提供在线的服务咨询及垫付相关问题的解答和指引。

2、核实垫付信息

服务商致电您了解、核实相关信息：

（1）就医信息：本次就医情况，是否过免赔额，是否为既往史引发，医保情况（商保、社保、新农合等），常驻地，户口所在地等基本情况；

（2）与您沟通治疗方案和病情，判断是否符合垫付要求以及本次住院需要垫付的医疗费用总额。

3、实施垫付

（1）对于符合垫付要求的客户，服务商会再次致电通知您准备实施垫付，并告知垫付服务相关事宜；

（2）服务商通知您所在地的服务专员对您实行后期的垫付服务；

（3）根据您入住医院的情况评估垫付方式，由服务商直接给网络医院汇款或由专员直接送款（无论哪种形式均由垫付专员协助您办理手续）；

（4）服务专员接到服务商垫付通知后联系您，与您进行具体对接沟通，约定办理

住院手续的时间和签署相关代理赔文件和委托授权书等文件；

(5)自服务商确定可实施垫付服务起,同城4小时之内,异地24小时之内完成垫付。

若遇到特殊情况可能时效延长。

(6)您在住院期间,服务商会随时跟进治疗情况,如您治疗费用不足,会评估安排再次垫付。

4、出院结算、代理赔服务

您治疗结束准备出院时,服务商会安排服务专员为您进行出院结算。办理完毕出院后服务专员会收集您的医疗文件、发票、大病历、费用清单等理赔所需资料,核实您银行卡信息和身份信息,便于理赔后做结算使用。

5、存档、理赔

服务商收集齐您资料后进行扫描存档,定期将理赔文件原件(物理件)送到中英人寿进行理赔。中英人寿按照您签署的授权文件将理赔款支付给启泰元康,由启泰元康与您进行理赔金额的结算,多退少补。

【服务说明】

(1)您因罹患疾病或意外(第三者责任除外)需要住院治疗,在保险保障额度范围内满足垫付条件可享有住院医疗费用垫付服务。

(2)本服务不提供门/急诊医疗费用垫付服务。

(3)本项服务有免垫付额度,免垫付额度部分及其他院外花费、服务商参考保险合同判断的不予理赔的花费等不可垫付的金额,您需自行交纳。您申请服务时需提供必要的评估材料,签署垫付授权书。您拒绝缴纳自付部分医疗费用或不配合提供相应的必要材料,服务商则无法正常提供住院费用垫付服务。

(4)服务商将参考保险合同的约定判断您的当次申请是否属于医疗费用垫付服务

范围；您在投保的对应产品约定的等待期内确诊的疾病，无论治疗是否发生在等待期内，均不属于垫付范围，但因遭受意外伤害事故的或在不迟于上一保险期间届满后30日内重新投保对应产品的除外。

(5) 您提供虚假信息，或违反《保险法》的相关规定，服务商有权拒绝垫付。

(6) 您须在执行垫付前需配合提供及签署相关文件，包括但不限于真实有效的理赔申请书/理赔授权委托书（理赔授权委托书影印本具有法律效力）、有效证件复印件，必要时提供门急诊病历、事故认定书、警方证明或其他与本事件相关的证明文件等。

(7) 您须提前通知服务商出院时间，并同意提供诊治的医疗机构的医疗文件（包括全部住院押金条、出院小结、诊断证明、费用清单、原始发票，必要时提供病历等）交予服务商代为办理出院结算和代为申请理赔。

【医疗费用垫付免责说明】

(1) 仅限您本人使用，不可转让他人。

(2) 您委托他人代理申请本服务的，应当提供受托人身份证明、委托授权书。

(3) 如您为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由您的法定监护人代您申请，并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明。

(4) 您在非紧急情况下未提前报案的，服务商有权拒绝提供服务，并不承担相关服务及法律责任。

(5) 有第三方资金介入或其他诉讼，服务商有权拒绝提供服务，并不承担相关服务及法律责任。

(6) 必要时您须配合提供相关医疗文件（门急诊病历、入院记录、检验报告等）作为判断服务责任的依据，经中英人寿确认的疑难案例，启泰元康将暂缓垫付。

(7) 您不配合交纳自付押金，服务商有权暂停垫付，并不承担相关服务及法律责

任。

(8) 您不配合签署提供医疗及理赔文件(包括事故认定书、警方证明等),启泰元康有权暂停垫付,并不承担相关服务及法律责任。

(9) 因您个人原因导致的资料错漏所产生的诊疗建议偏差由您本人承担。

(10) 不可抗力的免责事由:由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动(无论是否已宣战)、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、或其它任何不可抗力的情况,导致无法提供服务的无须承担相关服务及法律责任。

(11) 服务内容与当地的法律法规及习俗相违背,启泰元康有权暂停垫付,并不承担相关服务及法律责任。

(12) 本公司及服务商尊重并保护您的隐私权,未经您许可本公司及服务商不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。

【服务标准】

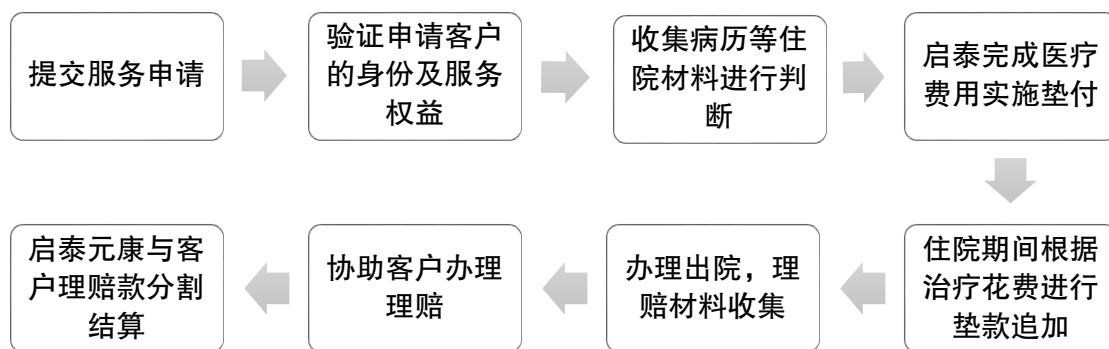
服务次数:不限次数

免垫付额度:该项服务免垫付额度为1万元,免垫付额需由您自行承担,服务商不予垫付。

垫付额度:可垫付额度=当次整体住院费用-医保可报销部分-1万元免垫付额度,具体垫付金额由服务商根据您提交的病历资料、治疗方案等进行评估后确定,请您以实际垫付金额为准。根据您的住院期间实际花费情况,服务商可评估追加垫付,累计垫付金额以您投保的爱心保系列医疗保险产品相关条款约定的累计保额为参考上限。您当次疾病出院,即为完成本次垫付服务,服务商不再对本次医疗住院进行垫付追加。

服务时效:1-3个工作日,如遇疫情等重大公共卫生事件,服务时间会酌情延长。

【服务流程】



三、院后陪护服务

如您因罹患重大疾病（以您投保的爱心保系列医疗保险对应产品的条款约定重疾为准。本项服务也包含重疾轻症、疑似重疾等疾病状态。）进行住院治疗，可拨打启泰元康客户服务电话申请院后陪护服务，住院期间为您提供院中探视、病情评估服务，出院时为您提供协助办理住院手续、协助收集理赔资料、专车接送服务，出院后为您提供院后康复计划制定及指导服务。

【服务内容】

1、住院探视

您住院期间启泰元康提供住院探视服务，为您送去鲜花，疏导您的焦虑情绪，增加康复信心（如遇疫情或其他医院公共卫生事件的防控，将不提供探视服务）。

2、病情评估

您提交服务申请后，启泰元康将安排护士或者医生上门或到医院对您进行专业的病情评估，包括既往病史评估、生活习惯与方式评估、症状与体征评估、日常生活能力评估等，生成评估量表。同时，根据您的情况，与主治医生进行病情沟通，更全面的了解治疗情况与注意事项，为您后期制定延伸照护方案提供参考。

3、出院时协助办理出院手续

您出院时启泰元康安排专业护士全程协助您办理出院手续服务。

4、服务资料的收集

若您后期需要进行理赔，服务商工作人员可协助您进行相关服务资料的整理，并协助邮寄到保险公司。

5、出院后24小时内制定专属院后指导计划书

您出院后24小时内，根据前期病情的评估情况，由后期负责康复的主治医师、康复师、专业护士、营养专家、运动专家、心理咨询师组成的个案医疗小组根据您的病情评估表，对您日常生活照料、基础并发症预防、呼吸功能恢复训练、院后营养搭配、院后用药功能及注意事项、病情观察及复诊建议等方面制定院后照护指导计划。

6、建立健康档案

服务商为您建立专属的健康档案，跟踪记录后期康复情况（包括您的疾病情况、既往史、每次院后康护的具体情况等）。

7、院后康复指导

根据前期为您制定的专属院后指导计划书，启泰元康个案医疗小组为您提供康复指导及跟踪服务。

【服务说明】

1、服务时效：1-3个工作日。

2、在为您启动服务之前，需您将中国大陆地区二级或二级以上公立医院的影像检查、诊断证明等资料提交至服务商进行审核，审核时效为1个工作日，审核通过后可启动服务。

3、该服务不包含康复指导期间所需的耗材、药品等费用，康复所需耗材、药物等需客户自行提前准备。

4、本项服务中的出院专车接送服务仅为同城专车接送服务，不包含跨市及跨省专

车接送服务。同城指同一个地级市，若跨县可提供专车接送服务（车程需在100公里以内），超过100公里部分需您自付与服务商结算。

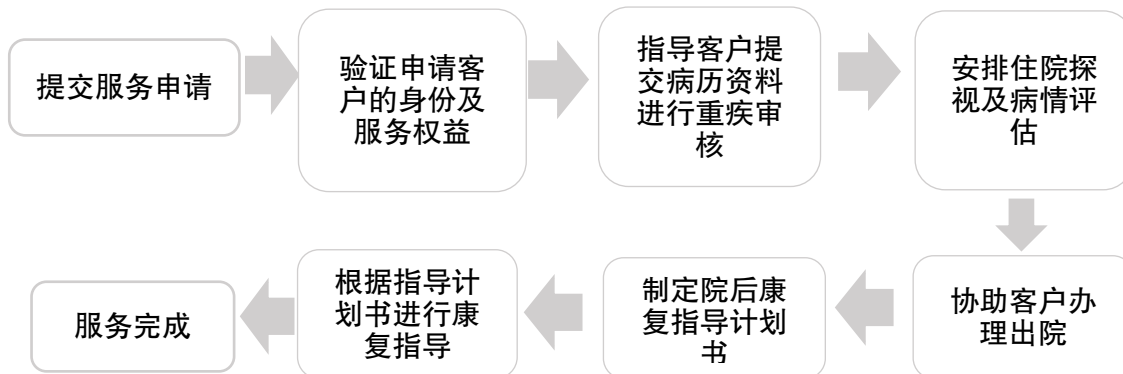
5、病情评估及出具院后指导计划书需获取您的病历资料(包括但不限于出院小结、诊断证明等可以获知您的病情、已接受的治疗及院方的出院建议等资料)，如您无法及时提供相关资料，服务商可根据您或家属主诉情况给予康复指导建议，如因您提供的资料不全导致的相应后果，服务商将不承担相应责任。

6、在服务商为您出具院后指导计划书后，如因您个人原因服务商未能按照计划书对您完成康复指导，将视为本次服务完成。

【服务次数】

1次/年。

【服务流程】



四、重疾绿通服务

服务有效期内，若您疑似或确诊罹患重大疾病后，启泰元康可为您提供1次快速专家门诊预约及住院手术安排服务。（特别说明：该服务可转赠您的父母使用，父母年龄需在75周岁及以下，转赠前需您将关系证明提交至服务商进行审核。快速专家门诊预约及住院手术安排服务需一同转让，无法只转赠其中一项服务。）

（一）重疾专家门诊预约服务

若您疑似或确诊罹患重大疾病后，可拨打服务商客户服务电话申请服务，在您的重疾资料审核通过后，由具有医学专业临床背景的服务人员，根据您的症状进行精确分诊，为您快速预约全国多家三甲医院的专家门诊，指导您在 5 个工作日内完成预约并为您提供就诊期间的全程陪诊服务。医生级别为副主任医师及以上级别的医生为本协议所称专家门诊。

【服务内容】

1、精确分诊：您提交服务申请后，启泰元康根据患者症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊；如遇到病情较复杂案例，服务商以会诊形式确定就诊科室，分诊完毕并落实好就诊时间后，在收到申请后五个工作日内通知到就诊时间。

2、诊前沟通：就诊前一日下午18:00前，陪诊人员与您联系告知第二日就诊注意事项（提醒携带的相关物品、检测报告、饮食等问题）。就诊当日，陪诊人员提前告知您具体就诊时间、以及到达医院时间。

3、现场全程导诊：服务商陪诊人员全程陪同您完成就诊过程，并可代为领取检查结果并寄送至您指定地点（需由您承担快递费用）。**全程导诊服务为医院内的就诊陪同服务，不包括医院外的接送、陪伴等服务。**

4、健康档案及复查提醒：经您授权并同意，服务商将协助您办理健康档案（您可以在<http://kitwellcare.com/> 服务商官方网站上查询自己的过往就医记录、比对病情发展结果、康复方案、辅助医疗等信息）。对于需要复查的病人，服务商将电话或者短信提醒病人复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务说明】

特别说明：①若已为您成功预约专家门诊并且取得您确认，因您的原因未能准时就

医，则视同一次服务已经完成。若根据医院实际情况，该次挂号费不能退还，则相关费用由您承担；②特殊情况下，部分权威专家可能会因为院方安排临时停诊。如遇此情形，会征求您的意见，协调当天同科室其他专家接诊或延期至原定专家的下一个出诊日就诊。

1、服务时效：1-5 个工作日。如遇疫情等重大公共卫生事件，服务预约时间会酌情延长。

2、本项服务限制重大疾病，在为您启动服务之前，需您将中国大陆地区二级或二级以上公立医院的影像检查、诊断证明等资料提交至启泰元康进行审核，审核时效为 1 个工作日，审核通过后可启动服务。

3、本项服务门诊类别包括：专家门诊、特需门诊及国际医疗门诊。门诊类别仅表示本项服务可以为您提供相应的就诊预约服务，并不是保险责任的一部分，**即本人明确知晓并同意，可能存在启泰元康提供了预约服务，但经中英人寿审核不属于保险责任、不予理赔的情形。**

4、本项服务不包含需要支付给医院的所有费用，包括但不限于挂号费、诊疗费、药品费用、检查费用等，所有就医费用均需要您本人自费承担。

5、**本项服务可指定医院但不可指定专家**，如您指定专家预约或指定专家级别（例如主任医师或知名专家），启泰元康将尽量协调，但无法承诺时效和预约结果。

6、服务预约成功之后非不可抗力将无法取消或变更，将扣除服务次数。

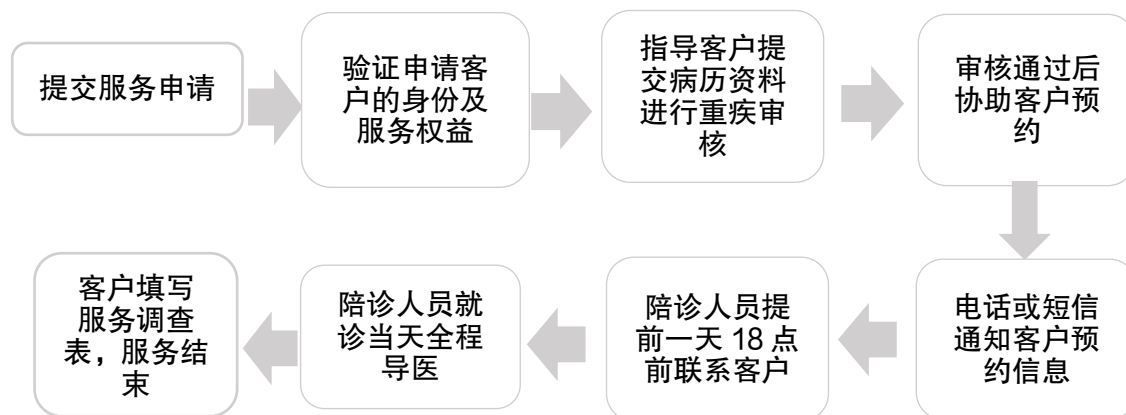
7、本项服务仅为非紧急状态下的预约，如您病情紧急请尽快到急诊就医。

8、陪诊服务仅限当次预约的门诊服务的陪诊，如后期客户需要进行检查，需您自行前往。

【服务次数】

1次/年，且一旦预约成功即算作服务使用。

【 服务流程 】



（二）重疾住院及手术安排服务

若您疑似或确诊罹患重大疾病后，可拨打服务商客户服务电话申请服务，在您的重疾资料审核通过后，根据您的需求，服务商在 5-7 个工作日内为您在全国 1900 家医院范围内进行住院及手术安排，并由陪诊人员协助您办理入、出院手续，全程协助跟踪诊疗方案，并在出院后 7 个工作日，私人医生电话跟进康复情况及效果，根据实际情况给出适当的保健建议。

特殊时效说明：四川大学华西医院甲状腺外科住院手术、血液科住院预约时效及天坛医院神经外科住院手术预约时效会存在一定时间的延长，具体服务时效在您申请服务时由服务商根据当时院内预约情况告知您。

【 服务内容 】

1、当您有住院或手术需求时，私人医生可与医院协商，5个工作日内帮您安排住院，7个工作日内帮您安排手术，并在住院当天，协助您办理住院手续。

2、住院过程中，根据您的需要，私人医生在您住院第一周进行电话沟通，并根据病情与专家沟通相关治疗或手术方案。

3、您在住院期间，可以随时联系私人医生，询问相关病情进展及下一步治疗方案，私人医生会对您的健康状况做全程的跟踪，并及时反馈到相关人员及家属，直到您治愈

出院。

- 4、出院时，陪诊人员全程陪同，并协助办理出院相关手续。

【服务说明】

- 1、服务时效：5-7个工作日。如遇疫情等重大公共卫生事件，服务预约时间会酌情延长。

- 2、在为您启动服务之前，需您将中国大陆地区二级或二级以上公立医院的影像检查、诊断证明等资料提交至服务商进行审核，审核时效为1个工作日，审核通过后可启动服务。

- 3、服务使用时需要您获取医院已经开具的住院证明。

- 4、本项服务不包含需要支付给医院的所有费用，包括但不限于挂号费、诊疗费、药品费用、检查费用等，所有就医费用均需要您本人自费承担。

- 5、**本项服务可指定医院但不可指定专家**，如您要求指定专家安排或指定专家级别（例如主任医师或知名专家），服务商将尽量协调，但无法承诺时效。

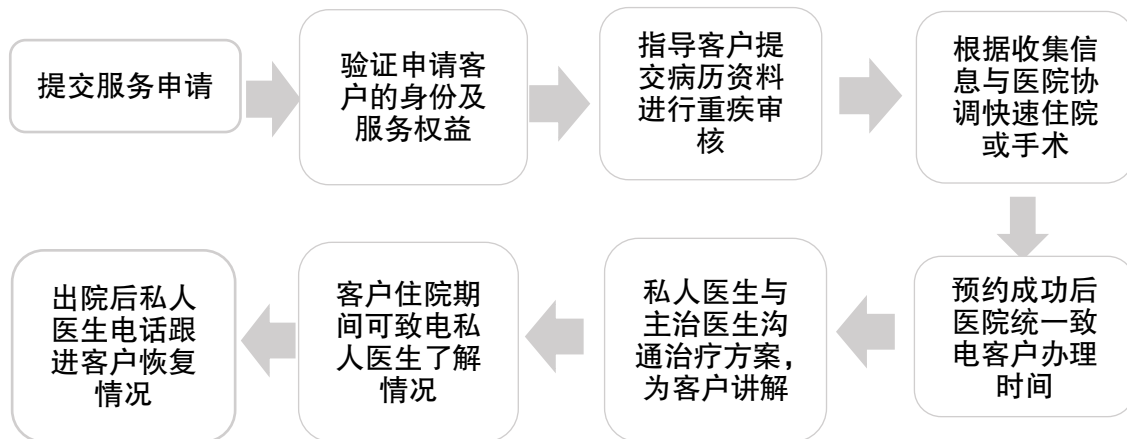
- 6、本项服务一旦启动无法取消。

- 7、本项服务仅为非紧急状态下的预约，如您病情紧急请尽快到急诊就医。

【服务次数】

1次/年。

【服务流程】



五、MDT会诊

若您疑似或确诊罹患重大疾病时，如病情较复杂，启泰元康可为您安排多学科资深专家以讨论的方式，为您提供个性化诊疗方案。

【服务内容】

- 1、当您所罹患的疾病比较复杂，单个科室无法为您出具相应的治疗方案时，服务商可为您安排多学科资深专家以讨论的方式，为您提供个性化诊疗方案。
- 2、您确认服务需求后，根据您的病情，为您选定参与会诊的科室及预计参会专家，每个科室至少推荐2名专家供您选择。
- 3、您选定好科室及专家后，服务专员将按照医院需求，协助您整理相关病情记录及报告。
- 4、会诊开始前，私人医生也根据您的病情协助您整理需要咨询的问题。
- 5、会诊结束后的2个工作日左右，根据您的咨询内容及医生的建议，服务商整理好会诊报告给到您。
- 6、针对MDT会诊报告，服务商为您提供后续的报告解读服务，为您详细讲解医生的建议及相关疾病的治疗方案。

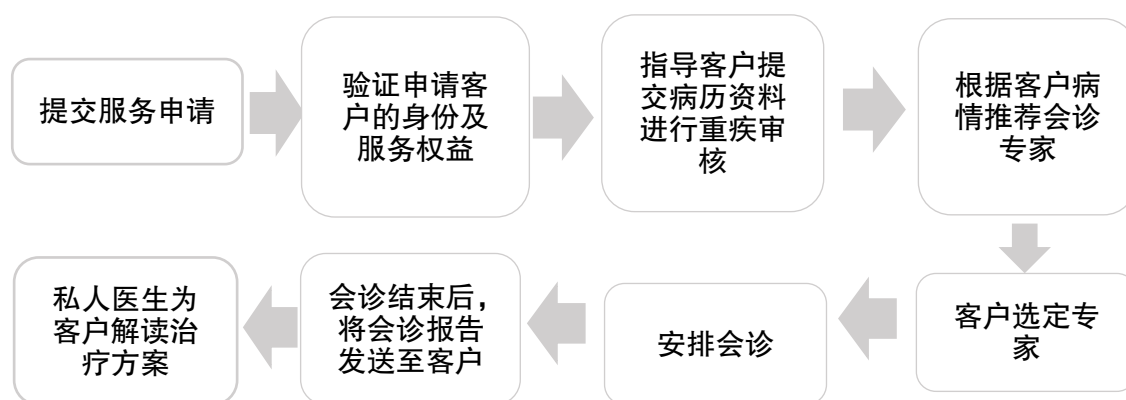
【服务说明】

- 1、服务时效：1-5个工作日。
- 2、在为您启动服务之前，需您将中国大陆地区二级或二级以上公立医院的影像检查、诊断证明等资料提交至服务商进行审核，审核时效为1个工作日，审核通过后可启动服务。
- 3、会诊前所需提供的病历资料格式要求：纸质版病例资料需您提供清晰扫描版、CT、核磁等胶片需提供标准dicom格式电子版（医院影像科可以拷贝），具体请以服务商服务专员沟通为准。
- 4、本项服务仅作为参考标准，服务商不对会诊的医疗准确性做出承诺。
- 5、本项服务不承诺指定专家服务。
- 6、本项服务一旦启动后无法取消。
- 7、本项服务会诊形式为线上或者线下的形式。

【服务次数】

1次/年。

【服务流程】



六、国际二诊服务

若您在疑似或确诊罹患重大疾病时，因病情复杂希望寻求国际权威专家的二次诊断或治疗建议，启泰元康可为您安排国际相关领域1位知名专家为您提供优质治疗方案。

【服务内容】

- 1、如您对当地医院已经出具的检查结果存在疑问或者想请国际专家再次对疾病做出确诊的，我们将根据您提供的相关医疗诊断信息和资料以及您的病情为您推荐专家。
- 2、专家为国际相关领域权威专家，您可以在我们的推荐的2-3位专家中选择其中的一位为您提供服务。
- 3、您选定专家后，服务商医生团队将按照专家需求，协助您整理相关病情记录、报告及所需咨询问题，并将所有病历资料翻译完毕后提交至专家。
- 4、专家出具诊疗意见后，医生团队将诊疗意见翻译成中文，整理成报告发送给您，并后续安排私人医生为您详细讲解专家建议。

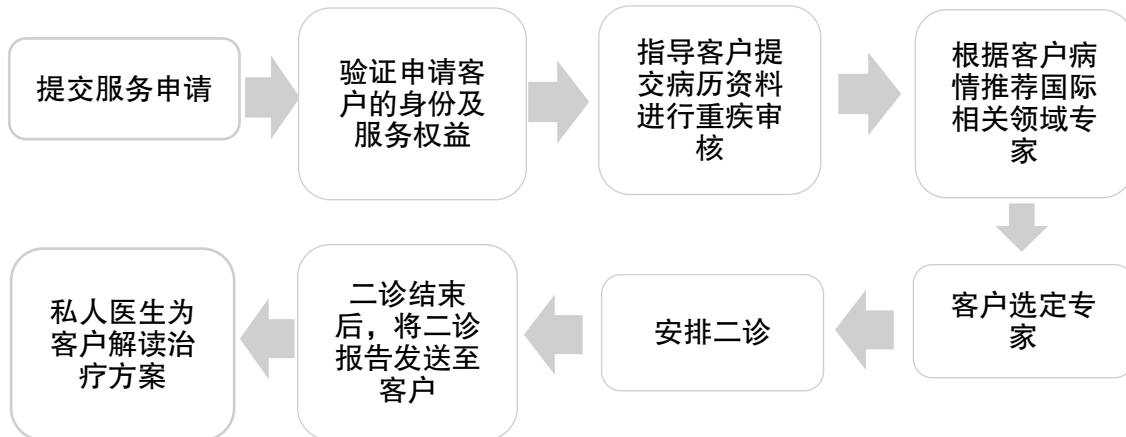
【服务说明】

- 1、服务时效：1-15个工作日；
- 2、在为您启动服务之前，需您将中国大陆地区二级或二级以上公立医院的影像检查、诊断证明等资料提交至服务商进行审核，审核时效为1个工作日，审核通过后可启动服务。
- 3、会诊前所需提供的病历资料格式要求：纸质版病例资料需您提供清晰扫描版，CT、核磁等胶片需提供标准 dicom 格式电子版（医院影像科可以拷贝），具体请以服务商服务专员沟通为准。
- 4、本项服务仅作为参考标准，服务商不对国际二次诊疗的医疗准确性做出承诺。
- 5、本项服务不包含双方往来资料所产生的邮寄费用，相关费用需由您承担。
- 6、本项服务预约成功无法取消。
- 7、本项服务不支持指定医生。

【服务次数】

1次/年。

【服务流程】



七、国内三甲医院代购药

当您有三甲医院慢性病及特殊疾病药物购买需求时，启泰元康可为您提供三甲医院代购药服务。

【服务内容】

- 1、您提交申请时，服务专员详细记录您的购药需求，包括但不限于药品种类、数量、药品邮寄地址等。
- 2、工作人员将您的购药信息推送到医院，核实您的购药需求及相关费用，并将所需相关费用反馈给您。
- 3、购药信息及相关费用得到您的确认后，需您提前支付药品购买费用至服务商。
- 4、服务专员为您进行药品采购，并将药品邮寄至您的指定地址。
- 5、您在收到药品后，如有用药相关疑问，服务商私人医生可通过电话形式为您提供用药咨询及指导服务。

【服务说明】

- 1、服务时效：1-3个工作日。
- 2、由于部分医院及药品开具需提供您的身份证原件，核实无误后您需邮寄相关证

件给到工作人员。

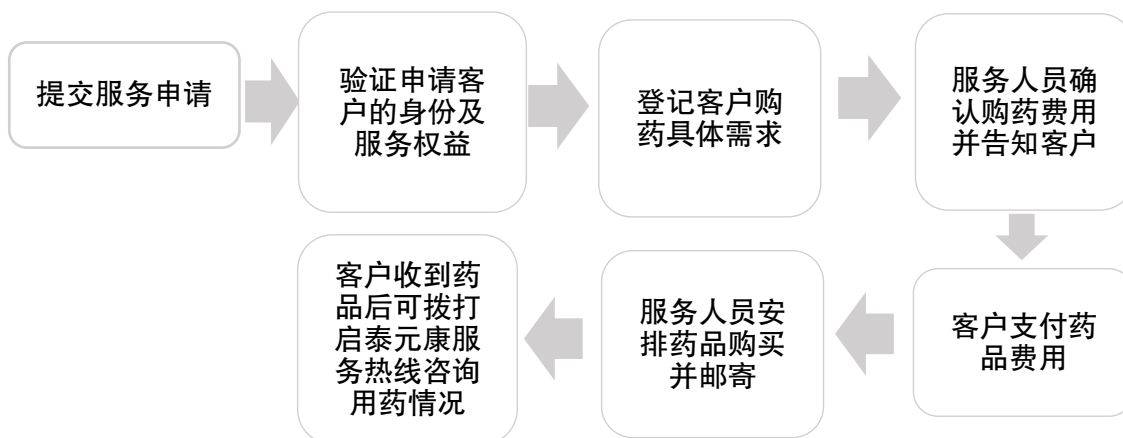
3、本项服务不包含代购药过程中所产生的挂号费、药费及邮寄费等相关费用，全部费用需由您承担并支付。

4、慢性病常用药购买需要您提供既往诊断证明及处方单，具体以医院要求为准。

【服务次数】

全年累计最高不超5次。

【服务流程】



第三章 注意事项

1、如您为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由监护人陪同。

2、本服务手册中的服务由本公司授权的第三方服务提供商启泰元康为您提供，若您与其因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。

3、在服务发生过程中产生的除本协议约定之外的任何费用（包括但不限于药品费用、配送费用、线下挂号费、诊疗费用等）均由您本人承担和支付。

4、如本公司查明正在申请或享受本协议约定服务的使用人不符合本协议约定的，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。若第三方服务商已提供服务的，本公司有权追回该服务产生的费用，并依法终止剩余未使用服务权益，因此给本公司造成损失的，本公司有权要求您赔偿。

5、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未展开合作的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，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。

6、在下述情况下，您任何信息的披露，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您个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

（2）由于您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您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

（4）本公司根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。

7、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，相应责任将由您自行承担。

8、您知晓并确认，向您提供的服务因此所产生的数据及内容（包括但不限于文、图、视频、音频等），均于国家卫生健康行政部门全程留痕，确保可查询、可追溯、可管控。

9、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，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。