

# 中英人寿康佑保恶性肿瘤疾病保险 健康管理服务协议

(版本号：2022年1.0版本)

感谢您（“您”指健康管理服务使用人，即《中英人寿康佑保恶性肿瘤疾病保险》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《中英人寿康佑保恶性肿瘤疾病保险》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京一蜂科技有限公司（以下简称“一蜂科技”或“服务商”）为您提供，服务内容包含如下项目：

诊前	诊中	诊后
门诊入组协调	住院床位管理	专家团队随访
	专家会诊协调	

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：010-85630976

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>

中英人寿客服热线：95545

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：**

本服务协议包括的健康管理服务适用于《中英人寿康佑保恶性肿瘤疾病保险》。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。如本服务协议相关内容与保险合同不一致，以保险合同为准。自您所投保的《中英人寿康佑保恶性肿瘤疾病保险》经本公司审核同意生效之日起且等待期届满后，保单有效情况下，您可享受该服务。当保险期间届满时或服务权益使用完毕，则视为服务终止。

**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、本服务由北京一蜂科技有限公司提供，若您与一蜂科技因本服务而产生的任何纠纷，中英人寿会尽力协调您与一蜂科技依据相关法律法规解决纠纷。

三、在享受服务时中英人寿或一蜂科技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、一蜂科技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，如有违规，我们有权立即终止服务且保留追究法律责任的权利。

五、服务启动的标准由一蜂科技判定，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、在使用就医服务时，中英人寿或一蜂科技不会干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，中英人寿或一蜂科技对医疗机构及医生提供的医疗服务内容、过程和结果均不承担法律责任。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。

七、本服务适用于初次确诊患乳腺、肝、结肠、直肠、肾、胃、肺、前列腺共计 8 种恶性肿瘤疾病中的任意一种，且需符合《中英人寿康佑保恶性肿瘤疾病保险》合同约定“恶性肿瘤——重度”疾病的标准。

附件：

# 中英人寿康佑保恶性肿瘤疾病保险 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京一峰科技有限公司为您提供。

服务权益获得条件：自您所投保的《中英人寿康佑保恶性肿瘤疾病保险》**经本公司审核同意生效之日起且等待期届满后，保单有效情况下，您可享受该服务。**

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。

服务商电话：010-85630976

服务期间：自您所投保的《中英人寿康佑保恶性肿瘤疾病保险》经本公司审核同意生效之日起且等待期届满后，保单有效情况下，您可享受该服务。当保险期间届满时或服务权益使用完毕，则视为服务终止。

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。

疾病范围：本服务适用于初次确诊患乳腺、肝、结肠、直肠、肾、胃、肺、前列腺共计8种恶性肿瘤中的任意一种，且需符合《中英人寿康佑保恶性肿瘤疾病保险》合同约定“恶性肿瘤——重度”疾病的标准。

## 第二章 服务内容

### 一、门诊入组协调

根据客户目前的疾病情况和就诊诉求，从优选医疗网络中为客户推荐合适的医院、科室及专家，为客户安排该专家的门诊预约及院内协助就诊服务。优选医疗网络见附件一。

#### 【启动条件】

保单生效且过等待期后，被保险人经二级及以上公立医院初次确诊患前述约定的8种恶性肿瘤中的任意一种，且符合保险合同约定的“恶性肿瘤——重度”疾病的标准。

### 【服务次数】

自第一次享受服务起的6个月内不限次数。

### 【服务流程】

1、客户通过一蜂科技提出门诊入组申请，资格审核通过后，健康管理师向客户了解目前就诊状况与就诊意向，并收集客户已有病历资料。

2、健康管理师在收取完整病历资料后，为客户安排医生进行专业分诊，综合考虑患者的病情和当前就诊状况及就诊意向，在优选医疗网络中推荐合适的就诊医院、科室和专家。

3、健康管理师在2个工作日内和专家确认就诊时间，并在就诊时间确认后通知客户。预约的就诊时间，通常在客户收到通知后的5个工作日内。

4、确定的就诊时间当日，陪诊专员将在医院协助客户进行就诊。

5、就诊完成后，健康管理师将与客户确认就诊情况及是否需要进行下一次门诊预约。

### 【服务标准】

服务时效：自被保险人病历资料全部提交齐全之日起，5个工作日内完成门诊预约。

### 【服务说明】

1、门诊范围仅限于治疗前述约定的恶性肿瘤的外科科室或内科科室的同一专家，且以同一专家确认新的门诊对治疗该肿瘤有必要为前提，**不包含放疗、介入科室门诊。**

2、如因就诊专家临时停诊、出差、出国等特殊情况及战争、自然灾害、疫情等不可抗力因素所导致服务不能提供或服务时效延长，双方另行协商后续措施。

3、服务过程中产生的医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费、护理费等等），需由客户现场自行支付。

4、客户申请并使用上述服务后，如发现客户不符合理赔申请条件的（例如：违反健康告知），我们有权对客户已产生的服务费用进行追偿。

5、本服务资格不代表理赔审核结论，任何保险理赔均以理赔审核结果为准。

## **二、住院床位管理**

在客户已获得专家开具的住院许可后，为客户提早办理入院手续，使客户能尽早住院、缩短入院等待时间，同时保证被保险人所入住病房的手术医生为原开具住院许可的专家，入院当日，将安排陪诊专员在医院协助办理住院手续。

### **【启动条件】**

保单生效且过等待期后，被保险人经二级及以上公立医院初次确诊患本服务前述约定的8种恶性肿瘤中的任意一种，且客户收到门诊入组协调服务的预约专家所开具的住院许可。

### **【服务次数】**

自第一次享受服务起的6个月内不限次。

### **【服务流程】**

1、客户通过一蜂科技申请服务，健康管理师审核通过后启动住院床位管理服务，向客户确认入院意向并取得住院许可。

2、确认取得住院许可后，健康管理师将在3个工作日内和专家确认入院时间，并在入院时间确认后通知客户。预约的入院时间通常在客户收到通知后的8个工作日内。

3、入院当日，安排陪诊专员协助办理住院手续。

### **【服务标准】**

服务时效：确认收到客户住院许可后3个工作日内通知客户预计住院时间，通知后8个工作日内完成住院。

### 【服务说明】

1、住院范围仅限于治疗前述约定的恶性肿瘤的外科科室或内科科室的同一专家，且以同一专家确认新的住院对治疗该肿瘤有必要为前提，**不包含放疗、介入科室门诊。**

2、服务过程中产生的医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费、护理费等），**需由客户现场自行支付。**

3、客户申请并使用上述服务后，如发现客户不符合理赔申请条件的（例如：违反健康告知），**我们有权对客户已产生的服务费用进行追偿。**

4、本服务资格不代表理赔审核结论，任何保险理赔均以理赔审核结果为准。

### 三、专家会诊协调

在主诊专家认为应启动会诊的前提下，且客户已有原诊断、病历资料齐全的基础上，咨询知名三甲医院的第三方专家，由第三方专家提供独立、科学的第二诊疗咨询意见，协助客户及其主诊医生选择更合适的诊疗方案，第三方专家为副主任及以上级别。

### 【启动条件】

保单生效且过等待期后，被保险人经二级及以上公立医院初次确诊患本服务前述约定的8种恶性肿瘤中的任意一种，且客户已完成门诊入组协调服务，该服务所预约专家认为有必要进行会诊。

### 【服务次数】

限1次。

### 【服务流程】

1、客户通过一蜂科技向健康管理师提出专家会诊协调服务申请，主诊专家评估后

认为应启动会诊的，健康管理师将协助客户收集病历资料。

2、病历资料收集齐全后，主诊医生将参与梳理患者的病情，在客户提供的病历资料基础上形成科学的病情总结。

3、根据客户病情选择合适的知名三甲医院第三方专家，邀请该第三方专家出具独立、科学的第二诊疗意见，并在病历资料齐全后的5个工作日内出具专家会诊报告，提供给客户及客户的主诊医生。

4、如客户有需要，可针对报告的内容提供必要的解释，以帮助客户理解报告内容。

#### **【服务标准】**

服务时效：客户病历资料提交齐全后2个工作日内确认会诊专家，5个工作日内出具专家会诊报告。

#### **四、专家团队随访**

客户住院结束后，邀请客户的主诊医生根据客户病情制定个性化电话随访方案，并由主诊团队医生亲自按该方案进行电话随访，解答患者出院后遇到的康复、用药、锻炼、饮食等疾病相关问题，并指导患者后续的复诊及康复。

#### **【启动条件】**

保单生效且过等待期后，被保险人经二级及以上公立医院初次确诊患前述约定的8种恶性肿瘤中的任意一种，客户完成住院病床管理服务并且已经出院。

#### **【服务次数】**

整体服务限1次。

#### **【服务流程】**

1、客户在优选医疗网络住院结束后，提供住院相关病历资料给健康管理师，健康管理师将邀请客户的主诊医生根据客户的病情制定个性化电话随访方案。

2、健康管理师与客户确认患者的随访方案后，由客户的主诊团队医生按方案进行电话随访，解答患者出院后遇到的康复、用药、锻炼、饮食等疾病相关问题，并指导患者后续的复诊及康复。

### **【服务标准】**

1、专家标准：制定随访方案的专家为客户的主诊医生，即住院床位管理服务时开具住院许可的专家。

2、服务时效：客户住院病历资料收集齐全后的5个工作日完成个性化随访方案制定。每次电话随访的时间视随访方案而定。

3、随访次数：服务中的具体电话随访次数视随访方案而定，保证至少1次。

4、使用规则：若患者在内科或外科一个科室中涉及多次住院，则应在最后一次住院结束时使用本服务。

### **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中英人寿授权的第三方服务提供商一峰科技为您提供，若您与其因服务而产生的任何纠纷，我们会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。

3、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。

4、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客户无法享受服务的损失。

5、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。

6、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。

7、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。

8、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。

**附件一：优选医疗网络列表**

序号	城市	医院名称	院区
1	北京市	北京协和医院	东院
			西院
2	北京市	中国医学科学院肿瘤医院	本院
3	北京市	北京大学肿瘤医院	本院
4	北京市	首都医科大学附属北京友谊医院	本院
5	北京市	中国人民解放军总医院	本院
6	天津市	天津医科大学总医院	本院
7	天津市	天津医科大学第二附属医院	本院
8	天津市	天津医科大学肿瘤医院	本院
9	天津市	天津市胸科医院	本院
10	上海市	复旦大学附属中山医院	本院
11	上海市	复旦大学附属肿瘤医院	本院
12	上海市	复旦大学附属华山医院	本院
13	上海市	上海交通大学医学院附属瑞金医院	本院
14	上海市	上海交通大学医学院附属仁济医院	西院
			东院
15	上海市	上海市胸科医院	本院
16	武汉市	华中科技大学同济医学院附属协和医院	本院
17	武汉市	华中科技大学同济医学院附属同济医院	本院

18	长沙市	中南大学湘雅医院	本院
19	长沙市	中南大学湘雅二医院	本院
20	长沙市	中南大学湘雅三医院	本院
21	长沙市	湖南省人民医院	本院
22	长沙市	湖南省肿瘤医院	本院
23	广州市	中山大学附属第一医院	本院
24	广州市	中山大学肿瘤医院	本院
25	广州市	南方医科大学南方医院	本院
26	广州市	广东省人民医院	本院
27	广州市	广州医科大学附属第一医院	本院
28	广州市	中山大学附属孙逸仙纪念医院	本院
29	成都市	四川大学华西医院	本院
30	成都市	四川省肿瘤医院	本院