

中英星守护综合意外保障

增值服务手册

(版本号：2025年1.0版)

本服务手册旨在为您详尽介绍“中英星守护综合意外保障”（销售名）涉及增值服务内容、流程和注意事项，中英人寿保险有限公司（以下简称“本公司”）保留对本服务手册所有细则的解释、第三方服务商变更以及服务内容调整等权利。本服务手册仅作为服务说明使用，您所投保具体保障及享有权益，请以保险合同为准。

本服务手册适用“中英星守护综合意外保障”（销售名）（合同条款名称为《中英人寿安心佳护意外伤害保险（互联网）》），本服务仅限被保险人本人使用（以下简称“您”）。详情请您仔细阅读如下内容。

一、 服务概览

1、星守护综合意外保障基础款增值服务

服务名称	服务次数/保单年度	服务有效期	服务等待期	服务时间	服务时效
视频问诊	不限次	1年，服务生效日同合同生效日	无等待期	7*24小时，全年无休	实时

2、星守护综合意外保障高端款增值服务

服务名称	服务次数/保单年度	服务有效期	服务等待期	服务时间	服务时效
视频问诊	不限次	1年 服务生效日同 合同生效日	无等待期	7*24小时 全年无休	实时
就医绿通	2次/年		自合同生效日起15天内（含第15天） *因意外伤害导致的服务需求无等待期	9:00-18:00 全年无休	1-3个 工作日反馈

3、星守护综合意外保障至尊款增值服务

服务名称	服务次数/保单年度	服务有效期	服务等待期	服务时间	服务时效
视频问诊	不限次	1年 服务生效日同 合同生效日	无等待期	7*24小时 全年无休	实时
就医绿通尊享版	2次/年		自合同生效日起15天内（含第15天） *因意外伤害导致的服务需求无等待期	9:00-18:00 全年无休	1-3个 工作日反馈

注：

1. 服务等待期内不享受上述服务项目，服务详情参见本服务手册第二条《服务介绍》。
2. “合同”指《中英人寿安心佳护意外伤害保险（互联网）》合同。

二、 服务介绍

1、视频问诊

【服务内容】

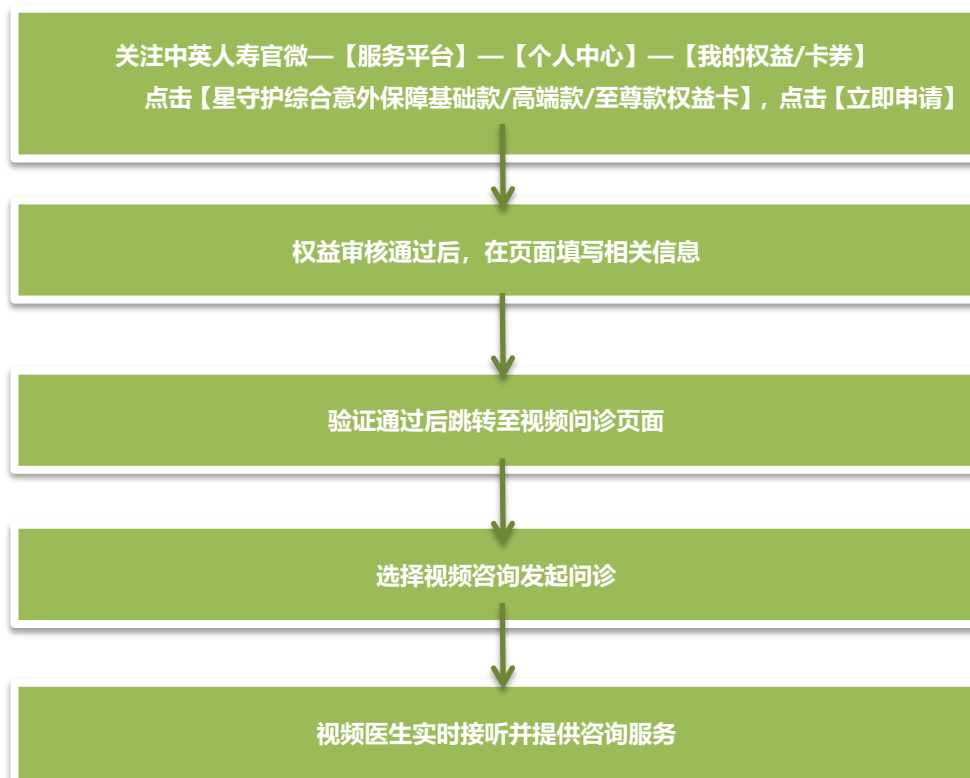
由全科医生提供健康咨询服务，含：

1. 解读各项检查报告，并普及医疗知识；
2. 提供常见疾病和常规复诊问题的咨询及建议；
3. 常见药品的用药指导，用药方案和剂量的调整，常见不良反应应对指导；
4. 推荐适合的医院、科室、专家、科室；
5. 涉及科室不包含精神、心理及中医类咨询服务。

【服务标准】

所有全科医生为持有中华人民共和国卫生部颁发的执业医师资格证书，且超过十年临床经验的主治医师级别以上资质的人员。

【服务流程】



2、就医绿通

【服务内容】

<p>精确分诊 (确诊前)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客服人员根据您的症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊； 2. 如遇到病情较复杂案例，服务商专家组将以会诊形式为您确定就诊科室； 3. 分诊完毕并落实专家出诊时间后，1-3个工作日内回复您就诊时间。
<p>诊前沟通</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就诊前一日下午 18 点前，陪诊人员与您联系告知就诊前注意事项并提醒携带的相关物品、检测报告等； 2. 就诊当日，陪诊人员提前提醒您具体就诊时间以及到达医院时间。
<p>全程导诊</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 陪诊人员全程陪同您完成就诊过程，包括分诊、挂号、看诊、检查预约、治疗安排、化验安排等项目； 2. 就诊过程中提供专业指导，含解答您关于治疗、饮食、运动等相关问题； 3. 如就诊当日不能出具检查结果，陪诊人员可代为寄送至指定地点； 4. 就诊结束后，请您签字确认本次服务完成。
<p>诊后送药</p>	<p>就诊结束后，若您有需求，陪诊人员可帮助取药（帮助您严格核对药品的名称、剂量、用药方法及注意事项）并寄送至指定地点。</p>
<p>档案记录与 复查提醒</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 为您建立线上健康档案，您可以随时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； 2. 如您需要复查，我们将电话或者短信提醒您复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务标准】

- 该服务可指定医院可指定专家，所有就诊科室医生均为副主任医师/主任医师。

- 客服人员为持有中华人民共和国卫生部颁发的执业医师资格证书，具有医学专业八年以上临床背景
- 景的医生。
- 服务覆盖医疗机构见《中英星守护综合意外保障增值服务覆盖医疗机构清单(2025年1.0版)》。

【服务流程】



3、就医绿通尊享版

【服务内容】

<p>精确分诊 (确诊前)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客服人员根据您的症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊； 2. 如遇到病情较复杂案例，服务商专家组将以会诊形式为您确定就诊科室；
-----------------------	---

	3. 分诊完毕并落实专家出诊时间后，1-3个工作日内回复您就诊时间。
诊前沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 就诊前一日下午 18 点前，陪诊人员与您联系告知就诊前注意事项并提醒携带的相关物品、检测报告等； 2. 就诊当日，陪诊人员提前提醒您具体就诊时间以及到达医院时间。
全程导诊 (含往返交通)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 陪诊人员全程陪同您完成就诊过程，包括分诊、挂号、看诊、检查预约、治疗安排、化验安排等项目； 2. 就诊过程中提供专业指导，含解答您关于治疗、饮食、运动等相关问题； 3. 如就诊当日不能出具检查结果，陪诊人员可代为寄送至指定地点； 4. 就诊结束后，请您签字确认本次服务完成； 5. 在客户就诊时提供同城单程 30 公里之内的交通安排服务（范围仅限客户从家到医院，同城单程限 30 公里之内），并提供专业指导（如单程超出 30 公里，超出部分按照普通车 5 元/公里，商务车 7 元/公里的费用标准，由客户自行付费）。
诊后送药	就诊结束后，若您有需求，陪诊人员可帮助取药（帮助您严格核对药品的名称、剂量、用药方法及注意事项）并寄送至指定地点。
档案记录与 复查提醒	<ol style="list-style-type: none"> 1. 为您建立线上健康档案，您可以随时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； 2. 如您需要复查，我们将电话或者短信提醒您复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务标准】

- 该服务可指定医院可指定专家，所有就诊科室医生均为副主任医师/主任医师。
- 客服人员为持有中华人民共和国卫生部颁发的执业医师资格证书，具有医学专业八年以上临床背

景的医生。

- 服务覆盖医疗机构见《中英星守护综合意外保障增值服务覆盖医疗机构清单(2025年1.0版)》。

【服务流程】



三、 注意事项

- 1、就诊过程中陪诊人员将提供专业指导，但最终以医生的意见为准。

- 2、每项服务确认启动前客服人员都会与您电话确认，同意启动该服务后，因您本人原因未能按时就诊或服务商已经为客户预约成功并发送预约成功的短信后，客户取消就诊，视同本次服务已完成。
- 3、就医绿通和就医绿通尊享版服务中的检查结果及药品等寄送费请您自行支付。