

## E 健无忧综合保障计划服务手册

感谢您选择中国大地财产保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！您的《E 健无忧综合保障计划》由中国大地财产保险股份有限公司（以下简称“我司”）承保，我司按照保险合同约定给付保险金。同时，我司及我司委托的第三方服务商将根据您投保的保障方案为您提供如下约定的产品服务：

服务内容	A 款	B1 款	B2 款
重疾绿色通道（专家门诊协助、专家住院协助、专家手术协助各 1 次 / 家）	√	√	√
就医陪诊服务（1 次 / 家）	√	√	√
在线问诊购药		√	√

本服务手册旨在让您了解您所享有的保险权益以及服务使用流程，如发现服务手册与保险合同不一致，请以保险合同为准。本公司保留所有服务细则和服务内容解释的权利。若您有任何疑问，请拨打中国大地保险客服热线 95590 进行咨询，我们将竭诚为您服务。

祝您拥有健康美好的生活！

中国大地财产保险股份有限公司

### 服务声明与注意事项

- 本服务手册旨在让您了解您所享有的保险权益以及服务使用流程，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。
- 服务期限：在《E 健无忧综合保障计划》保险合同的保险期间内，被保险人始终拥有保险合同的服务权益，直至服务权益使用完毕，则服务终止。
- 请您完整阅读本服务手册。

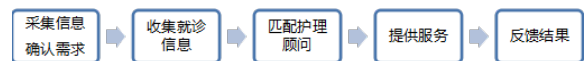
## 第一章 服务介绍及流程

### 一、就医陪诊服务

#### 1、陪诊服务内容

覆盖全国 319 个城市，专业护士团队，全程安心陪诊。随门诊提供服务，协调熟悉医院服务流程的专业护士，为用户提供一对一全程就医陪同，包括建卡取号、引导就诊、排队缴费、协助医患沟通、现场预约检查、代取报告、代取药、协助办理住院 / 出院手续等贴心服务，陪诊时间最长可达 4 小时。

#### 2、陪诊服务流程



(1) 服务申请：客户通过“中国大地超级 APP”——我的权益，在线提交就医陪诊服务申请。

(2) 服务确认：专属顾问联系客户确认就诊信息，交代注意事项。

(3) 服务定制：专属顾问根据客户情况定制陪诊方案，并发送客户。

(4) 服务安排：就诊当天于约定时间、约定地点指定护士提供服务。

#### 3、陪诊服务说明

(1) 适用对象：被保险人本人及其直系亲属（子女、配偶、父母）。

(2) 使用次数：每个保险期间限 1 次 / 家，且不可累计。

(3) 为提升服务质量，年龄在 18 岁以下、70 岁以上陪诊客户以及特殊人群需有家人陪同。特殊人群：包括但不限于精神疾病类患者、孕产妇、无自主活动能力患者，活动受限患者如骨折等需要有家人陪同。

(4) 所产生的相关医疗费用（挂号费、治疗费、检查费、药费和床位费等）需由客户自行承担。

**(5) 第三方服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。**

(6) 陪同胃肠镜等涉及麻醉手术等检查，期间客户或家属自行签写，陪诊人员无承担医疗风险责任，为保证服务安全避免医疗事故，无法进行代签字。

(7) 陪诊医院为 319 座陪诊城市的市辖区的城市医院，地区偏远的县、镇医院、卫生院因陪诊服务人员极少无法保证安排。

#### 4、陪诊服务时间

7\*24 小时申请，至少提前 2 个工作日发起申请，工作日 \*（9：00-18：00）30 分钟内响应。

#### 5、陪诊服务范围

全国 319 个城市，详细清单可扫描附件 1 中的二维

码查看，我司可结合实际情况对相关内容进行更新。

## 二、重疾绿色通道

### 1、专家门诊协助

#### (1) 服务内容

在保险合同生效 30 天后，当被保险人及其直系亲属（子女、配偶、父母）确诊或疑似罹患约定的 120 种重大疾病（可扫描附件 2 中的二维码查看，我司可结合实际情况对相关内容进行更新）需启动专家门诊协助时，服务商依据客户病情精确分诊，结合实际状况及客户需求，协助预约安排专家门诊。

使用次数：每个保险期间限 1 次/家，且不可累计。

#### (2) 服务流程

**服务申请：**客户通过拨打 95590 客服热线发起服务申请。

**服务确认：**专属顾问联系客户确认需求，完善就医信息。

**服务安排：**专属顾问在客户同意提供就医预约操作必要相关信息（包括身份号、电话、微信等）情况下，协助挂号就医安排，不同医院还可能需患者配合实时授权操作。

**线下就诊：**就诊当天于约定时间至预约医院取号就诊，特殊科室一般 10 个工作日，具体需根据供应商实际反馈时间为准。

#### (3) 注意事项

不含危急重症、急诊科、超声科、生殖科、产科、口腔科、传染病科预约。

### 2、专家住院协助

#### (1) 服务内容

在保险合同生效 30 天后，当被保险人及其直系亲属（子女、配偶、父母）确诊或疑似罹患约定的 120 种重大疾病需住院协助时，在客户持有《住院通知单》情况下，服务商根据客户的病情和需求，协助为客户安排加急入院，帮助客户解决住院难的困扰。可以在就医绿色通道网络医院列表内指定医院、指定科室，不可指定医生，具体需根据供应商实际反馈为准。

使用次数：每个保险期间限 1 次/家，且不可累计。

#### (2) 服务时效

**服务完成时效：**被保险人在 5-15 个工作日内进行就诊，具体需根据供应商实际反馈时间为准。

#### (3) 服务流程

**服务申请：**客户通过拨打 95590 客服热线发起服务申请。

**服务安排：**专属顾问收集确诊病历、检查化验单等相关资料，审核通过后与客户沟通确定治疗安排及方案（含医院、专家推荐，住院安排）。

**线下就诊：**确定就医方案后，7-15 个工作日内协助客户完成入院，具体需根据供应商实际反馈时间为准。

#### (4) 注意事项

服务不含住院检查及治疗费用，需客户自行支付。

### 3、专家手术协助

#### (1) 服务内容

在保险合同生效 30 天后，当被保险人及其直系亲属（子女、配偶、父母）确诊或疑似罹患约定的 120 种重大疾病需手术时，协助为客户安排符合条件的医院进行手术，并实时与家属保持联系，帮助了解病情和手术情况。

使用次数：每个保险期间限 1 次/家，且不可累计。

#### (2) 服务时效

**服务完成时效：**被保险人在 5-15 个工作日内进行就诊，具体需根据供应商实际反馈时间为准。

#### (3) 服务流程

**服务申请：**客户通过拨打 95590 客服热线发起服务申请。

**服务安排：**健康专员收集确诊病历、检查化验单等相关资料，审核通过后与客户沟通确定治疗安排及方案（含医院、专家推荐）。

**线下就诊：**收到客户提供的资料后 7-15 个工作日内（具体需根据供应商实际反馈时间为准），按客户需求安排客户使用服务，对于医生医嘱建议开具住院单后择期手术的，以医生医嘱时间为服务参考标准；若客户提出取消申请距离手术日大于或等于 3 个工作日，则视为该服务未使用。若客户提出取消申请距离手术日不足 3 个工作日，则视为该服务已使用。

#### (4) 注意事项：

服务不含住院检查及治疗费用，需客户自行支付。

## 三、在线问诊购药

### 1、普通在线图文问诊及购药（仅 B1、B2 款适用）

保障期间内，由持有合法有效资质的服务平台及平台内经营者为被保险人提供互联网普通在线问诊及在线购药服务。在线问诊服务为图文形式，保险期间内不限问诊咨询次数，客户无需承担图文问诊费用。

**【问诊时间】**08:00-22:00。

**【问诊次数和购药次数】**保障期间内问诊不限次数，购药最高次数以保险单载明的为准。

**【在线购药限额】**药品费用每次限额、年度累计最高限额、药品费用首次及后续理赔给付比例以保险单载明的为准。

**【购药等待期】**7 天，在等待期内，只能在线问诊，不能进行购药。

**【服务时效】**秒级接入，60 秒内接入率超 98%。

**【服务流程】**通过“中国大地超级 APP”——我的保单——申请理赔——发起咨询需求，按照互联网医院管理要求，进行客户实名认证并提供相关资料，进入服务界面；通过图文方式与接单医生进行一对一沟通；服务结束后，医生根据客户情况，开具合理电子处方，客户可通过电子处方，享受在线购药、送药到家服务。

《互联网普通门诊疾病清单》详见附件 3；《互联网普通门诊药品清单》详见附件 4，我司可结合实际情况对相关内容进行更新。

### 2、中医在线视频问诊及购药（仅 B1 款适用）

保障期间内，由持有合法有效资质的服务平台及平

台内经营者为被保险人提供互联网中医在线视频问诊及在线购药服务。在线问诊服务为视频形式，保险期间内不限问诊咨询次数，客户无需承担视频问诊费用。

**【适用方案】**仅 B1 款适用，具体以保险单载明的保障方案为准。

**【问诊时间】**根据医生的出诊时间。

**【问诊次数和购药次数】**保障期间内问诊不限次数，购药最高次数以保险单载明的为准。

**【在线购药限额】**药品费用每次限额、年度累计最高限额、药品费用首次及后续理赔给付比例以保险单载明的为准。

**【购药等待期】**7 天，在等待期内，只能在线问诊，不能进行购药。

**【服务时效】**30 分钟内反馈是否预约成功。

**【服务流程】**客户通过“中国大地超级 APP”——我的保单——申请理赔——发起咨询需求，按照互联网医院管理要求，进行客户实名认证并提供相关资料，进入服务界面；通过视频方式与接单医生进行一对一沟通；服务结束后，医生根据客户情况，开具合理电子处方，客户可通过电子处方，享受在线购药、送药到家服务。

《互联网中医门诊药品清单》详见附件 5，我司可结合实际情况对相关内容进行更新。

### 3、购药福利商城（仅 B1 款适用）

保障期间内，为被保险人提供购药福利商城，服务商品范围仅限于本项目约定内的药品，客户可享专属折扣进行购药，药品折扣 3 折起。

**【适用方案】**仅 B1 款适用，具体以保险单载明的保障方案为准。

**【服务时间】**7\*24 小时。

**【服务次数】**保障期间内不限次数。

**【配送方式】**快递配送。

**【服务流程】**通过“中国大地超级 APP”——我的保单——申请理赔，进入购药福利商城；挑选所需购买的药品加入购药清单；填写收货信息，下单购药，享受购药优惠；在线完成支付，实付金额满 88 元包邮。

以上内容旨在帮助您了解服务的具体内容及操作流程，以便更好地维护您的权益，若相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

## 第二章 注意事项

1、就医陪诊和重疾绿通服务仅限被保险人本人及其直系亲属（子女、配偶、父母）使用，不可转让给他人。若我司查明使用本服务的非前述家庭成员，我司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

2、如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务申请可由其监护人代其申请。

3、保险合同的列明相关产品服务由我司委托的第三方服务商为您提供，若您与第三方因服务而立生任何纠纷，我司会尽力协调您与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷。

4、我司保留调整第三方服务商的权利。

5、我司尊重并保护您的隐私权，未经您许可我司不会将任何与您相关的信息泄露给第三方。为了更好地为您提供服务，我司及授权第三方服务商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但我司不承担由信息不全导致的损失。

6、在以下情况下，您任何信息的披露，我司不承担任何责任：

(1) 当政府机关依照法定程序要求我司披露您个人资料时，我司将根据其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。

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、对于我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，我司不负任何责任。

## 第三章 第三方服务商

1、就医陪诊服务由优加健保健康科技（北京）有限公司提供。

2、重疾绿色通道服务由优加健保健康科技（北京）有限公司、上海镁信健康科技股份有限公司等公司提供。

3、在线问诊购药服务商为上海睿择佑安健康科技有限公司，在线问诊医疗机构为成都双流桃子互联网医院。

#### 第四章 附件

附件 1 就医陪诊服务覆盖城市



附件 2 重大疾病清单



附件 3 《互联网普通门诊疾病清单》（仅 B1、B2 款适用）



附件 4 《互联网普通门诊药品清单》（仅 B1、B2 款适用）



附件 5 《互联网中医门诊药品清单》（仅 B1 款适用）



附件 6 大地超级 APP 下载地址

