

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！我司及我司委托的第三方服务商将根据您投保的保险方案为您提供约定的健康管理服务。

本服务手册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。

服务期限：在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（如有次数限制），则服务终止。

一、服务项目简介

服务项目名称	服务内容
普通在线图文问诊及购药	在线图文问诊及在线购药
中医在线视频问诊及购药	在线视频问诊及在线购药
购药福利商城	购药福利商城 3 折起
名中医绿通	预约国医大师，省级三甲医院名老中医指定医疗机构绿通服务

二、服务项目详情

（一）普通在线图文问诊及购药

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 1；《互联网普通门诊药品清单》详见附件 2。

（二）中医在线视频问诊及购药

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。

【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。

【中医礼品】客户可通过指定平台领取中医礼品。

《互联网中医门诊药品清单》详见附件 3。

（三）购药福利商城

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。

【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；快递送货上门，服务完成。

（四）名中医就医预约

保障期间内，为被保险人提供就医预约服务，协助被保险人预约指定医疗机构的中医医生就诊，每个保险期间客户享有 1 次服务权益。就医产生的相关费用由客户自行承担，包括但不限于挂号费、药品费、住院费等。

【服务时间】09:00-18:00。

【服务次数】每个保险期间内 1 次。

附件 1 《互联网普通门诊疾病清单》



附件 2 《互联网普通门诊药品清单》



附件 3 《互联网中医门诊药品清单》

