# 《服务协议及免责说明》

# 24小时电话医生服务

1. 您现在目标了解的服务是【24小时电话医生服务】，请您仔细阅读本《服务协议及免责说明》，并确定了解服务内容、服务流程、服务免责等信息，且明白我们对您个人信息的处理规则。如您不同意其中的任何条款，您应立即停止访问此页面，您将无法进行下一步，且不能使用本服务。
2. 本服务仅限注册激活服务的对应人本人（被保险人）在服务有效期内使用。
3. 本服务不是电话诊疗，咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据。
4. 为向您呈现最终的服务结果并提供健康管理服务，我们将会获得、保存、处理、分析您的个人信息及相关咨询服务数据。
5. 为了与您进行健康服务的互动，您同意将您提供的个人信息通过服务平台进行展现。
6. 您的个人服务信息将被严格保密，我们保证您的个人信息不披露给与服务提供无关的第三方。在隔离特定身份信息、经处理无法识别个人信息且不能复原的前提下，我们可能会进行健康大数据的分析与研究。

# 重疾绿通服务：

### 重大疾病绿色通道服务

##### 1、服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **服务名称** | **项目说明** |
| 重大疾病绿色通道服务 | 重疾咨询服务（不限次） | 日常预防重大疾病的医疗咨询及重大疾病治疗、康复的医疗咨询。 |
| 以下服务安排需被保险人在二级（含）以上公立医院确认首次罹患重大疾病后，**根据被保险人申请或医生建议，在完成第2项工作内容的前提下，且满足第3、4项安排条件（开具住院单），在14个工作日内可为被保险人提供相应服务** | |
| 二次诊断服务（1次/年） | 预约范围内医院的门诊服务以进行二次诊断。 |
| 住院协调服务（1次/年） | 推荐并协调范围内医院之住院治疗的床位，协助快速办理住院手续。 |
| 手术协调服务（1次/年） | 协调相关专家安排手术，并协助做好专家与患者之间的良好沟通。 |
| 就医陪同服务 | 在就诊过程中，提供就医陪同服务，协助被保险人了解就医流程并进行排队缴费、手续办理等事项。 |
| 术后康复管理服务（不超过4次） | 手术治疗结束后，根据被保险人病情，对其进行康复指导及康复提醒，提高医从性，更好的促进术后康复。 |

##### 2、特别说明

（1） 本服务仅限被保险人本人使用，首保年龄为28天-65周岁，首年后无间断连续投保可至80周岁。

（2） 被保险人提出服务需求时，须符合规定的重大疾病的首次确诊，既往病症及转移癌不在服务范围内。

（3） 本服务所产生任何医疗相关费用需由被保险人本人承担。

（4） 本服务与重疾保险绑定，重大疾病以保险公司指定的重大疾病标准为准，服务首年的观察期与保险产品一致；续服则无观察期限定。

（5） 本服务落实前取得被保险人确认，被保险人同意接受服务后，因本人原因未能按时就医或临时取消服务，视同该次服务已完成。

（6） 重疾咨询服务：咨询服务不是电话诊疗，内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据。

（7） 二次诊断服务：

1）预约以对症预约为前提，医生等级优先与疾病等级相匹配，将根据被保险人需求及实际情况预约普通门诊或特需门诊号源（不承诺专家门诊）；

2）部分医院预约时需要提供就诊卡卡号等资料，需被保险人提前办理就诊卡。

（8） 住院/手术协调服务：为合理使用医疗资源，将优先选择普通病房。

（9） 就医陪同服务：

1）就医陪同服务属于医院内陪同服务，不包括医院外的接送、陪伴等服务，服务时间为上午或下午，以中午12点为节点，不跨越使用，单次服务时长不超过4小时；

2）就医陪同服务不可单独使用，在被保险人提出二次诊断服务时同步提出使用；

3）就医陪同服务不支持住院病人、门急诊留观病人、重症和急救病人、精神病人、传染病的病人、醉酒状态的病人；12岁以内的儿童须有家属陪伴。

（10） 由于医院方或非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，服务方会进一步协调其他时间检查。（本条适用于所有服务）

（11） 为向您呈现最终的服务结果并提供健康管理服务，我们将会获得、保存、处理、分析您的个人信息及相关报告数据。

（12） 为了与您进行健康服务的互动，您同意将您提供的个人信息通过微信公众号【任小康健康管家】进行展现。

（13） 您的个人信息和生成的健康报告将严格保密，我们保证您的个人信息不披露给与服务提供无关的第三方。在隔离特定身份信息、经处理无法识别个人信息且不能复原的前提下，我们可能会进行健康大数据的分析与研究。

##### 3、服务区域

点击查看[《重疾绿通医院清单》](https://lvtong.healthlink.cn/shanhu-manager/html/JZYL/hospitalList.html?type=ZJ)（服务范围将随业务发展不断更新）

##### 5、服务方式

致电指定的服务热线010-59258718并提出服务申请，服务商在约定时间内为被保险人完成重大疾病绿色通道安排。

##### 6、服务流程

（1）拨打指定服务热线提出重疾需求

（2）协调员核实被保险人身份

（3）协调员确认身份并记录需求

（4）根据需要，由医生判断是否符合服务标准

（5）被保险人提供必要的材料，如诊断证明、检查单等

（6）在约定时间内内完成相关服务安排

（7）就诊当天，陪诊人员与被保险人会面，陪同被保险人就诊

（8）服务结束

# 三、快捷医疗费用垫付服务

### 快捷医疗费用垫付服务（住院）

##### 1、服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **项目说明** |
| （1） | 快捷医疗费用垫付服务 | 1. 被保险人出险（非急救/急诊/意外伤害）且经保险公司核实符合保险责任，可在其保险责任保额范围内或保险公司授权许可的额度范围内为被保险人垫付医疗费用； 2. 快捷医疗费用垫付服务范围为单次住院费用及治疗费用； 3. 垫付时，需要被保险人同意并签署《快捷医疗费用垫付授权书》等相关材料。 |
| （2） | 理赔材料收集 | 为被保险人垫付医疗费用后，将代为收集其在就医过程中产生的各类医疗单据，包括门诊住院病历、诊断证明、检查报告单、出院小结、医疗收据等，并向保险公司申请理赔。 |
| （3） | 病情跟踪和医疗监控 | 治疗进程跟踪、治疗费用监控、垫付费用追加、出院时间确定等服务。 |

##### 2、服务区域

点击查看[《快捷垫付医院名录》](https://lvtong.healthlink.cn/shanhu-manager/html/JZYL/hospitalList.html?type=DF)（服务范围将随业务发展不断更新）

##### 3、特别说明

（1） 本服务仅限被保险人本人使用，服务有效期内使用含住院、续费、出院；

（2） 本服务须与重疾保险绑定，重大疾病以保险公司规定的重大疾病为准，服务首年的观察期与保险产品一致，意外与续服无观察期限定；

（3） 本服务落实前取得被保险人确认，被保险人同意接受服务后，因本人原因未能执行服务或临时取消服务，视同该次服务已完成；

（5） 在提供快捷支付服务时，会向被保险人收集身份信息，被保险人拒绝提供必要资料或者拒绝支付自费部分押金或者拒绝签署相关授权书文件的，我们将无法提供快捷垫付服务；

（6） 单次住院费用及治疗费用：单次是指一次住院费用以及此次诊疗过程中发生的检查、治疗费用。

（7） 为向您呈现最终的服务结果并提供健康管理服务，我们将会获得、保存、处理、分析您的个人信息及相关报告数据。

（8） 为了与您进行健康服务的互动，您同意将您提供的个人信息通过微信公众号【任小康健康管家】进行展现。

（9） 您的个人信息和生成的健康报告将严格保密，我们保证您的个人信息不披露给与服务提供无关的第三方。在隔离特定身份信息、经处理无法识别个人信息且不能复原的前提下，我们可能会进行健康大数据的分析与研究。

##### 4、服务方式

保险公司或被保险人提前48小时致电专属服务热线010-59258718提出快捷医疗费用需求。

##### 5、服务流程

（1）保险公司或被保险人提出垫付需求

（2）协调员核实被保险人身份，向其收集必要的材料，核对保险责任范围

（3）资源部评估费用额度并安排服务

（4）协调员约定被保险人垫付的时间及垫付注意事项

（5）提供服务并请被保险人签署垫付授权书

（6）治疗结束出院，前往医院协助被保险人办理出院手续及费用结算

（7）代被保险人向保险公司理赔

（8）理赔完成，服务结束