**附件 1服务清单及价格**

乙方为甲方提供国内（不含港、澳、台地区，下同）重疾绿通服务，会员提出服务需求后，可得到境内指定医院指定专家的门诊预约挂号服务、境内知名医院快速住院协调服务、知名医院快速手术住院协调、复诊服务、国内专家二次诊断等等，其中重疾的范围、名称和定义采用甲方内部文件中规定的120种重大疾病、60种轻症、少儿特定15种疾病或疑似重疾（注：如至2022年12月31日前甲方推出新的重疾险产品，重症和轻症也一并可以纳入享受；疾病重疾列表及定义见附件2）。具体服务内容如下：

**疑似重大疾病说明**

即客户提供的b超，ct（加强ct），核磁（加强核磁），胃肠镜，钼靶等任意影像学相关报告，该报告提示该客户具有患合同约定的重大疾病的可能性或者报告不能排除客户患有合同约定的重大疾病可能性（即不能排除重大疾病的任意影像学报告），都视为疑似重大重疾，需要为客户提供重疾绿通服务。

例如：

1.甲状腺B超，提示甲状腺结节4A级，4A级是具有恶性的可能性，不能排除恶性的可能，即视为疑似重疾。

2.影像诊断提示：考虑肠癌（各种癌症）的可能，需要进一步检查，即视为疑似重疾。

**注：以上疑似重疾报告需要提供国家二级及以上医院出具的正式医学报告，方可提供服务。**

**（一）境内重疾绿通服务内容及单价**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **会员类型** | **涉及产品** | **服务项目** | **释义** | **服务说明** | **次数** | **单价** | **服务时效** |
| 优选会员 | 重疾绿通金卡服务包 | 专家门诊预约-指定医院指定专家 | 快速预约北京、上海、广州、成都等大型城市知名三甲医院的知名专家，解决重大疾病治疗问题——患者指定医院指定专家预约 | 精确分诊： 1.客户说明病情没有确诊前，乙方公司具有医学专业五年以上临床背景的私人医生根据客户症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊；如遇到病情较复杂案例，乙方专家组以会诊形式确定就诊科室；  2.在明确客户就医医院和科室的情况下，乙方与甲方客户商定前往就诊时间并协助安排。乙方在1-5个工作日内安排甲方客户前往医院就医； | 1次 | 800 | 24小时内回复会员，1-5个工作日完成服务 |
| 知名医院住院协调-指定医院指定专家 | 协助患者快速入住国内知名三甲医院，享受专业、快速的治疗——患者指定医院指定专家预约 | 1. 客户有住院需求时，远盟服务人员可与医院协商，资料收集齐后的5个工作日内协助其安排住院，并安排合适的床位，以及协助客户办理住院手续； 2.如果患者需要进行手术治疗，满足服务条件后的5个工作日内协助安排手术，但最终以主治医师的意见为准。 | 1次 | 6500 |
| 知名医院手术协调-指定医院指定专家 | 协助患者快速接受国内知名专家手术治疗——患者指定医院指定专家预约 | 1次 | 6500 |
| 陪同就医 | 在会员就诊该过程中，提供陪同就医服务，协助会员了解就医流程并进行排队缴费、手续办理等事项 | 就诊前一天下午18点前，远盟服务人员与客户联系告知第二天看诊注意事项；  1.陪同客户完成就诊过程，并提供专业指导，每次陪同就医时间不超过半天（4小时）； 2.就诊过程包括分诊、挂号、专家看诊、检查预约、化验安排等院内的所有就诊项目； 3在全程导医服务过程中，远盟给予客户必要的专业指导（包括检查项目必要性及合理性的建议等），但最终以医生的意见为准； | 1次 | 300 |
| 高端会员 | 重疾绿通白金卡服务包 | 专家门诊预约-指定医院指定专家 | 快速预约北京、上海、广州、成都等大型城市知名三甲医院的知名专家，解决重大疾病治疗问题——患者指定医院指定专家预约 | 精确分诊： 1.客户说明病情没有确诊前，乙方公司具有医学专业五年以上临床背景的私人医生根据客户症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊；如遇到病情较复杂案例，乙方专家组以会诊形式确定就诊科室；  2.在明确客户就医医院和科室的情况下，乙方与甲方客户商定前往就诊时间并协助安排。乙方在1-5个工作日内安排甲方客户前往医院就医； | 1次 | 800 | 24小时内回复会员，1-5个工作日完成服务 |
| 知名医院住院协调-指定医院指定专家 | 协助患者快速入住国内知名三甲医院，享受专业、快速的治疗——患者指定医院指定专家预约 | 1. 客户有住院需求时，远盟服务人员可与医院协商，资料收集齐后的5个工作日内协助其安排住院，并安排合适的床位，以及协助客户办理住院手续； 2.如果患者需要进行手术治疗，满足服务条件后的5个工作日内协助安排手术，但最终以主治医师的意见为准。 | 1次 | 6500 |
| 知名医院手术协调-指定医院指定专家 | 协助患者快速接受国内知名专家手术治疗——患者指定医院指定专家预约 | 1次 | 6500 |
| 陪同就医 | 在会员就诊该过程中，提供陪同就医服务，协助会员了解就医流程并进行排队缴费、手续办理等事项 | 就诊前一天下午18点前，远盟服务人员与客户联系告知第二天看诊注意事项；  1.陪同客户完成就诊过程，并提供专业指导，每次陪同就医时间不超过半天（4小时）； 2.就诊过程包括分诊、挂号、专家看诊、检查预约、化验安排等院内的所有就诊项目； 3在全程导医服务过程中，远盟给予客户必要的专业指导（包括检查项目必要性及合理性的建议等），但最终以医生的意见为准； | 1次 | 300 |
| 快速检查加急预约 | 为客户提供B超、CT、核磁、胃肠镜、肾穿、腰穿等加急检查服务 | 1.提供预约候诊时间5天以上的检查加急服务； 2.协助患者在1-5个工作日内预约各项检查服务，包括B超、CT、核磁、加强CT、加强核磁、胃镜、肠镜、无痛胃镜、无痛肠镜、肾穿和腰穿等。 | 1次 | 1000 |
| 国内专家二次诊疗意见 | 国内知名专家二次会诊，为患者提供最优治疗方案 | 1． 通过收集会员必要的医疗资料（如诊断证明、影像、结果报告等），有医生专家针对会员的病情描述和医疗资料给出书面《第二诊疗意见报告书》，在5个工作日内出具；  2． 在进行二次诊断安排时，将根据会员需求及实际情况为其预约专家门诊号源，由国内知名三甲医院专家诊断后，附挂号条及整理的专家诊断意见后返给会员。 | 1次 | 1000 |
| 复诊服务-指定专家门诊、住院、手术 | 对于复诊患者，提供复查患者的专家预约以及住院手术的相关再次复查预约 | 1.对于复诊患者，提供复查患者的专家预约以及住院手术的相关再次复查预约； 2．相关约定同前次，并同时提供往次诊断相关病例资料。 | 1次 | 650 |
| 患者路费报销 | 为患者提供路费报销，实报实销，省内报销上限为3000元，省外报销上限为5000元 | 为会员本人提供此次确诊病例的异地就医路费及住宿费报销，实报实销，省内以3000元为限，省外以5000为限。（异地定义是患者就医地与首诊地不同的城市定义为异地，患者就医结束后，将发票邮寄给到乙方，乙方收到发票并审核合格后将在十个工作日内向客户付款，邮寄费由患者本人支付） | 1次 | 4000 | 24小时内回复会员，资料收集齐后的10个工作日完成服务 |
| 顶级会员 | 重疾绿通钻石卡服务包 | 专家门诊预约-指定医院指定专家 | 快速预约北京、上海、广州、成都等大型城市知名三甲医院的知名专家，解决重大疾病治疗问题——患者指定医院指定专家预约 | 精确分诊： 1.客户说明病情没有确诊前，乙方公司具有医学专业五年以上临床背景的私人医生根据客户症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊；如遇到病情较复杂案例，乙方专家组以会诊形式确定就诊科室；  2.在明确客户就医医院和科室的情况下，乙方与甲方客户商定前往就诊时间并协助安排。乙方在1-5个工作日内安排甲方客户前往医院就医； | 1次 | 800 | 24小时内回复会员，1-5个工作日完成服务 |
| 知名医院住院协调-指定医院指定专家 | 协助患者快速入住国内知名三甲医院，享受专业、快速的治疗——患者指定医院指定专家预约 | 1. 客户有住院需求时，远盟服务人员可与医院协商，资料收集齐后的5个工作日内协助其安排住院，并安排合适的床位，以及协助客户办理住院手续； 2.如果患者需要进行手术治疗，满足服务条件后的5个工作日内协助安排手术，但最终以主治医师的意见为准。 | 1次 | 6500 |
| 知名医院手术协调-指定医院指定专家 | 协助患者快速接受国内知名专家手术治疗——患者指定医院指定专家预约 | 1次 | 6500 |
| 陪同就医 | 在会员就诊该过程中，提供陪同就医服务，协助会员了解就医流程并进行排队缴费、手续办理等事项 | 就诊前一天下午18点前，远盟服务人员与客户联系告知第二天看诊注意事项；  1.陪同客户完成就诊过程，并提供专业指导，每次陪同就医时间不超过半天（4小时）； 2.就诊过程包括分诊、挂号、专家看诊、检查预约、化验安排等院内的所有就诊项目； 3在全程导医服务过程中，远盟给予客户必要的专业指导（包括检查项目必要性及合理性的建议等），但最终以医生的意见为准； | 1次 | 300 |
| 快速检查加急预约 | 为客户提供B超、CT、核磁、胃肠镜、肾穿、腰穿等加急检查服务 | 1.提供预约候诊时间5天以上的检查加急服务； 2.协助患者在1-5个工作日内预约各项检查服务，包括B超、CT、核磁、加强CT、加强核磁、胃镜、肠镜、无痛胃镜、无痛肠镜、肾穿和腰穿等。 | 1次 | 1000 |
| 国内专家二次诊疗意见 | 国内知名专家二次会诊，为患者提供最优治疗方案 | 1． 通过收集会员必要的医疗资料（如诊断证明、影像、结果报告等），有医生专家针对会员的病情描述和医疗资料给出书面《第二诊疗意见报告书》，在5个工作日内出具；  2． 在进行二次诊断安排时，将根据会员需求及实际情况为其预约专家门诊号源，由国内知名三甲医院专家诊断后，附挂号条及整理的专家诊断意见后返给会员。 | 1次 | 1000 |
| 复诊服务-指定专家门诊、住院、手术 | 对于复诊患者，提供复查患者的专家预约以及住院手术的相关再次复查预约 | 1.对于复诊患者，提供复查患者的专家预约以及住院手术的相关再次复查预约； 2．相关约定同前次，并同时提供往次诊断相关病例资料。 | 1次 | 650 |
| 患者路费报销 | 为患者提供路费报销，实报实销，省内报销上限为3000元，省外报销上限为5000元 | 为会员本人提供此次确诊病例的异地就医路费及住宿费报销，实报实销，省内以3000元为限，省外以5000为限。（异地定义是患者就医地与首诊地不同的城市定义为异地，患者就医结束后，将发票邮寄给到乙方，乙方收到发票并审核合格后将在十个工作日内向客户付款，邮寄费由患者本人支付） | 1次 | 4000 | 24小时内回复会员，资料收集齐后的10个工作日完成服务 |
| 海外就诊安排 | 帮助国内客户联系美、日、德知名医院，协调客户赴海外诊断治疗，包括就医评估、远程会诊、赴国外就医安排服务 | 1.预约境外医院和医生专家，预约成功后，会收到预约确认信和费用预估函。 2.协助完成境外医疗费用押金的支付，获得医院邀请函。 注：服务费不包含医疗、交通及住宿费用，也不包含翻译陪同服务，需要会员自行支付医疗、交通、食宿、翻译陪同和陪诊等其他所有费用。 | 1次 | 12000 | 24小时内回复会员，资料收集齐后的15个工作日完成服务 |

**（二）服务期限**

金卡、白金卡、钻石卡激活有效期为自合同生效之日起2年内。

金卡、白金卡服务有效期为合同激活之日起三年；钻石卡服务有效期为合同激活之日起五年。

金卡、白金卡、钻石卡使用均不限保单投保人和被保险人，均可以转赠其他人。

**（三） 服务方式**

会员通过扫描国寿大健康二维码进行注册、激活和使用服务。

**（四）特殊说明**

（1） 本服务不仅限激活本人（即：会员）使用，亦可由会员指定他人使用。

（2） 本服务须符合195种疾病（详见附件2），在激活卡片观察期过后发生，服务安排需会员在二级（含）以上公立医院检查后提供就诊资料方可提供，既往病史不在此次服务的范围内。

（3） 本服务所产生的任何相关医疗费用需由会员自行承担。

（4） 本服务重大疾病以中国人寿规定的195种疾病种类（详见附件2）为准。

（5） 本服务落实前取得会员确认，会员接受服务后，因本人原因未能按时就医或临时取消服务，则视同该次服务已完成。

（6） 专家门诊预约：

1) 特殊级别的医生（如兼任领导职务、享受政府津贴、担任社会重要职务的专家）出诊时间非人为可控；可尝试预约，但不做承诺；

2) 部分医院预约时需要提供就诊卡卡号等资料，会协调会员提前自行办理就诊卡；

3) 接到需求24小时内给予邮件、短信或电话确认，会员需求在满足服务条件后的5个工作日内完成预约；

（7） 国内专家二次诊疗意见：

1) 在进行二次诊断安排时，将根据会员需求及实际情况为其预约专家门诊或特需门诊号源，由国内知名三甲医院专家诊断后，附挂号条及整理的专家诊断意见后返给会员；

2) 通过收集会员必要的医疗资料（如诊断证明、影像、结果报告等），由医生专家根据会员的病情描述和医疗资料给出书面《第二诊疗意见报告书》，在5个工作日内出具。

（8） 快速检查加急预约：为会员提供预约候诊时间5天以上的检查加急服务，在接到服务需求24小时内与会员沟通确认，接受会员需求后在5个工作日（含5个工作日）内完成检查加急安排，如有特别原因，以与会员协调确认时间为准。

（9） 陪同就医增值服务：

1）陪同就医服务属于医院内陪同服务，旨在为会员提供专业、快捷的就医及一对一陪同服务，此服务为专家门诊预约的增值服务，每次陪诊时间为不超过4小时；

2）陪同就医服务不可单独使用，在会员提出专家门诊预约、知名医院住院协调或知名医院手术协调服务时同步提出使用。

（10） 海外就医增值服务：

1）中文病历的整理翻译，协助会员按照境外医院要求邮寄影像或者病理切片。

2）医疗相关协助服务，根据医院的医疗计划，协助安排会员到医院见诊、检查、住院的翻译陪同、陪诊服务；协助安排会员从住宿酒店到医院的车辆接送服务（酒店与医院距离不超过10英里）；

3）辅助会员办理医疗签证，费用需会员自付。

注：临时需求需提前2个工作日提出，邮寄费用由会员自行承担。会员确认接受服务后，因被目的国家大使馆拒签而导致无法出境就医的，亦视为服务已完成。

（11）MPDS紧急救援增值服务：

1.白金十分钟急救指导：在意外发生时，提供基于MPDS医疗急救调度分级系统的白金十分钟“自救”或“互救”应急建议。

2.协助安排救护车：在意外发生时，乙方将依据会员的服务请求快速定位出险地点对应的急救机构，并协助会员呼叫及安排救护车辆,费用由会员自行承担。

3.急救医院建议：向会员推介实施急救的医疗机构，最终由会员自主决定，或根据实际情况由救护车上的医生安排。

4.协助联络紧急联系人：在意外发生时，乙方将协助会员联系其家属或紧急联系人。以及在出险时通报保险公司，或协助会员向保险公司报案。

（12） 由于医院方或专家非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，乙方将进一步协调其他检查时间（本条适用于以上所有服务）。

（13）患者路费报销：

1）患者路费是指会员因确诊重大疾病就医而产生的相关路程费用、住宿费用的支出；路费报销金额本省或直辖市内上限3000元，省外上限5000元；

2）患者路费报销仅可申请一次，可选择省内费用报销，或省外费用报销，不同时享受，报销时需同时提供身份证复印件、就诊卡复印件、就诊或治疗等医疗资料以及有效票据原件等资料，由我司在会员选择的区域限额内实报实销；

3）患者路费报销须在提出专家门诊预约、知名医院住院协调或知名医院手术协调任意一项服务并完成后生效，报销需求须在服务时限内提出，过期提出将不予受理。

**（八）服务相关流程**

1、重疾绿通金卡/白金卡/钻石卡发放流程

乙方先期分别提供100万张金卡、40万张白金卡和5万张钻石卡有效尚未激活的电子卡至甲方，乙方负责设计、制作该批金卡、白金卡和钻石卡电子卡样式，并生成相应电子卡号，甲乙双方重疾绿通有关系统中记录储存该批电子卡，并根据实际情况，显示电子卡状态（有效未激活/已激活未使用/部分使用/全部使用/无效）。后期按甲方需求另行提供一定数量的金卡、白金卡、钻石卡卡号。

2、重疾绿通金卡/白金卡/钻石卡自动分配流程

1. 自动分配时点：投保人购买保障型产品且系统中显示投保人缴费成功。
2. 重疾绿通卡匹配等级：一是投保人首次购买保障型产品且缴费成功，保障型保额30万（含）-50万自动匹配重疾绿通金卡，保障型保额50万（含）-80万自动匹配重疾绿通白金卡，保障型保额80万（含）以上自动匹配重疾绿通钻石卡；二是投保人名下已具有长险有效保单，再次购买保障型产品且缴费成功，保障型保额30万（含）-50万自动匹配重疾绿通白金卡，保障型保额50万（含）以上自动匹配重疾绿通钻石卡。

3、重疾绿通金卡/白金卡/钻石卡激活流程

（1）激活时点：投保人购买保障型产品且缴费成功，国寿大健康投保人账户已显示重疾绿通卡，可以进行点击激活，最长激活期限为T+15个自然日，即国寿大健康投保人账户下已分配有效未激活重疾绿通卡之日起15个自然日。

（2）选择使用人：勾选投保人、被保险人或其他人，其中勾选其他人时，需手工输入其他人姓名、选择身份证明类型、手工输入身份证件号码。

4、重疾绿通金卡/白金卡/钻石卡服务流程

5、重疾绿通金卡/白金卡/钻石卡审核流程

（1）审核材料：被保险人的门诊病历，诊断报告，CT报告，血液检查，身份证正反面照片，病理或者活检报告等材料以及服务完成确认函（见附件3）。

（2）审核时限：服务结束证明材料需在服务结束后7个工作日内完成上传并提交，如材料不完整，在收到通知后的5个工作日内进行补充。

6、重疾绿通金卡/白金卡/钻石卡评价流程

中国人寿案例服务完成确认函

尊敬的会员：

您好！中国人寿保险公司为您提供了下列的服务：√

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务项目** | **次数** | **服务**√ |
|
| 指定医院指定专家就诊预约 | 1次 |  |
| 协助患者快速入住国内知名三甲医院 | 1次 |  |
| 协助患者快速接受国内知名专家手术治疗 | 1次 |  |
| 提供陪同就医服务 | 1次 |  |
| 提供加急检查服务 | 1次 |  |
| 提供复查患者的专家预约以及住院手术的相关再次复查预约 | 1次 |  |

我已经接受完成了上述√选的服务，并对服务进行评价;

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意度评分： | 5 |  | 4 |  | 3 |  | 2 |  | 1 |

请对就医陪同服务进行评价:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意度评分： | 5 |  | 4 |  | 3 |  | 2 |  | 1 |

服务意见及建议：

客户签字：

年 月 日