



健康管理服务手册

《利安健利保（馨享版）重大疾病保险》
就医服务



客/户/服/务/热/线 . SERVICE CENTER

956009
至真至诚 利安保险



利安人寿APP二维码



江苏省南京市建邺区江东中路235号雨润国际广场B1楼8-16层

邮政编码：210019

联系电话：025-86785555

电子邮件：956009@lianlife.com

公司传真：025-86785500

2024年11月版

尊敬的客户：

您好！感谢您选择**利安人寿保险股份有限公司**（以下简称“利安人寿”或“本公司”），非常荣幸能够为您和家人提供我们的保险保障和服务！

您的保单《**利安健利保（馨享版）重大疾病保险**》由利安人寿保险股份有限公司承保，本次服务由本公司委托第三方服务商**上海镁信健康科技集团股份有限公司**（以下简称“镁信健康”或“第三方服务供应商”）为被保险人提供，仅限被保险人本人使用，具体包括：



专案管家



门诊协调



住院协调



手术协调



检查加急

本服务手册旨在帮助您了解服务内容，并指导您如何使用。

再次感谢您选择我们！

如对本服务手册有任何疑问，您可联系**上海镁信健康科技集团股份有限公司**进行咨询，客户服务热线：400-005-7995。



CONTENTS

目录

| | |
|-----------------|----|
| ● 一、服务一览..... | 1 |
| ● 二、服务介绍..... | 1 |
| ○ 1、专案管家..... | 1 |
| ○ 2、门诊协调..... | 2 |
| ○ 3、住院协调..... | 4 |
| ○ 4、手术协调..... | 5 |
| ○ 5、检查加急..... | 7 |
| ● 三、注意事项..... | 8 |
| ● 四、服务期限声明..... | 10 |

一 服务一览

| 序号 | 服务项目 | 服务条件 | 服务次数 |
|----|------|---|----------|
| 1 | 专案管家 | 在前10个保单年度内且保单有效的状态下，被保险人确诊或疑似患有保险合同条款中所列明的轻症、中症、重症。 | 服务期间内不限次 |
| 2 | 门诊协调 | | 服务期间内限3次 |
| 3 | 住院协调 | | 服务期间内限3次 |
| 4 | 手术协调 | | 服务期间内限3次 |
| 5 | 检查加急 | | 服务期间内限3次 |

二 服务介绍

1. 专案专家

1) 服务内容：

由专案管家提供专案评估，详细分析病历，为您建立电子就医协助服务档案，根据您的疾病进展主动参与您的就医全过程，并在就医过程中，为您提供全程主动追踪服务进度、诊前策划、诊中跟进、诊后关怀服务。

2) 服务次数：

服务期间内不限次。

3) 服务条件：

在前10个保单年度内且保单有效的状态下，确诊或疑似患有保险合同条款中所列明的轻症、中症、重症。

4) 服务标准：

专案管家服务时间：工作日9:00-21:00；
工作时段响应时效：5分钟内。

5) 服务流程：

- 您通过利安人寿APP-增值服务-特定保单服务-健利保（馨享版）保单服务路径添加专案管家企业微信后，在微信上发起申请；
- 您提交病历材料、诊断证明书、病理检验报告等相关的疾病材料及服务需求；
- 专案管家接收材料后，确认您的身份，了解您的健康情况，为您建立电子就医协助服务档案；
- 专案管家协助您在就诊时提供相应病史和用药情况，方便您就医问诊；
- 专案管家在您就医完成后针对疾病情况进行随访、宣教及提醒，并记录在就医协助服务档案中。

温馨提示：

您申请服务时，需要递交医疗材料以确认病情，具体材料会依据不同疾病类型有所不同。一般为门诊病历、血液检测报告、检查报告、病理报告、出院小结等。

2. 门诊协调

1) 服务内容：

根据您的临床病征，结合您需求的就诊时间、地点、医院、偏好等，协助您预约意向的指定三甲医院副主任医师及以上级别的专家门诊。

2) 医院范围：

包含北京、上海、天津、广州、深圳及江苏、安徽、河南、四川、山东、河北和湖南省会城市及所辖地级市的三甲医院、肿瘤专科医院；具体医院清单请查阅利安人寿APP-增值服务-特定保单服务-健利保（馨享版）保单服务-医院清单。

3) 服务次数：

服务期间内限3次。

4) 服务条件：

在前10个保单年度内且保单有效的状态下，确诊或疑似患有保险合同条款中所列明的轻症、中症、重症。



5) 服务标准:

专案管家服务时间: 工作日9: 00-21: 00;

预约时效: 确认需求后, 48小时内告知您预约协调情况, 非知名专家2-7个工作日内完成服务预约, 知名专家15个工作日内完成服务预约。(注: 知名专家含院士、教授、博士生导师等头衔。)

6) 服务流程:

- 您通过利安人寿APP-增值服务-特定保单服务-健利保（馨享版）保单服务路径添加专案管家企业微信后, 在微信上发起申请;
- 专案管家接收需求后, 根据您的被保险人身份、权益的使用情况、递交的医疗材料情况进行服务审核;
- 审核通过后, 专案管家将联系您明确您的预约时间、医院及医生, 收集您的完整信息和病历材料;
- 专案管家完成专家门诊预约, 并反馈您预约结果, 提醒您就诊注意事项;
- 您按预约时间前往医疗机构完成就诊;
- 专案管家对您进行诊后随访, 并完成就医协助服务档案的更新。

温馨提示:

1. 您申请服务时, 需要递交医疗材料以确认病情, 具体材料会依据不同疾病类型有所不同。一般为门诊病历、血液检测报告、检查报告、病理报告、出院小结等。
2. 此服务不支持指定急诊、生殖中心、妇产建档、口腔科的专家预约。
3. 上述服务不包含就医过程中产生的任何费用, 就医过程中产生的相关费用(包括但不限于挂号费、检查费、诊疗费、住院费等)均由您自行承担。
4. 门诊协调服务落实前将取得您的确认, 确认开启服务即扣除权益次数。服务预约成功后, 不可改约或取消, 因您自身原因取消服务或未能按时就诊时, 视为该次服务已完成, 扣除相应权益次数。
5. 订单确认后, 因您个人原因取消服务或未能按时就诊的可能会被医院限制预约申请, 将会影响您下次预约。
6. 由于医院或专家的原因出现停诊, 专案管家会与您协调更改预约时间, 但不提供任何形式的赔偿或补偿。

3. 住院协调

1) 服务内容:

当您收到医院入院通知单, 需要提供住院协调服务时, 为您提供服务范围内医院住院协调服务, 并告知您住院预约结果和注意事项。

2) 医院范围:

包含北京、上海、天津、广州、深圳及江苏、安徽、河南、四川、山东、河北和湖南省会城市及所辖地级市的三甲医院、肿瘤专科医院; 具体医院清单请查阅利安人寿APP-增值服务-特定保单服务-健利保（馨享版）保单服务-医院清单。

3) 服务次数:

服务期限内限3次。

4) 服务条件:

在前10个保单年度内且保单有效的状态下, 确诊或疑似患有保险合同条款中所列明的轻症、中症、重症。

5) 服务标准:

专案管家服务时间: 工作日9: 00-21: 00;

预约时效: 确认需求后, 48小时内告知您预约协调情况, 2-7个工作日内完成住院服务预约。

6) 服务流程:

- 您通过利安人寿APP-增值服务-特定保单服务-健利保（馨享版）保单服务路径添加专案管家企业微信后, 在微信上发起申请;
- 专案管家接收需求后, 根据您的被保险人身份、权益的使用情况、递交的医疗材料情况进行服务审核;
- 审核通过后, 专案管家联系您明确您的需求, 收集您的完整信息、住院通知单和病历材料;
- 专案管家完成住院预约, 并反馈您预约结果, 提醒您住院注意事项;
- 您按照入院时间前往医院办理入院手续;
- 在您住院期间, 专案管家将全程关注您住院进展;
- 在您出院后, 专案管家对您进行住院后随访, 并完成就医协助服务档案的更新。

温馨提示：

- 1.您申请服务时，需要递交医疗材料以确认病情，具体材料会依据不同疾病类型有所不同。一般为门诊病历、血液检测报告、检查报告、病理报告、出院小结等。
- 2.此服务不支持指定急诊、生殖中心、妇产建档、口腔科的住院预约。
- 3.如您无法提供所指定医院开具的入院通知单等证明，将不提供服务。
- 4.上述服务不包含就医过程中产生的任何费用，就医过程中产生的相关费用（包括但不限于挂号费、检查费、诊疗费、住院费等）均由您自行承担。
- 5.住院协调服务落实前将取得您的确认，确认开启服务即扣除权益次数。服务预约成功后，不可改约或取消，**因您自身原因取消服务或未能按时办理入院时，视为该次服务已完成，扣除相应权益次数。**
- 6.对于医院/医生要求定期住院、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的住院情况，须以医生医嘱为准，不保证可启动加急服务。
- 7.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，专案管家会进一步协调其他时间提供服务，但不提供任何形式的赔偿或补偿。

4. 手术协调**1) 服务内容：**

当您收到医院手术通知单，需要接受手术治疗时，为您提供服务范围内医院指定专家的手术协调服务，并告知您手术预约结果和注意事项。

2) 医院范围：

包含北京、上海、天津、广州、深圳及江苏、安徽、河南、四川、山东、河北和湖南省会城市及所辖地级市的三甲医院、肿瘤专科医院；具体医院清单请查阅利安人寿APP-增值服务-特定保单服务-健利保（馨享版）保单服务-医院清单。

3) 服务次数：

服务期限内限3次。

4) 服务条件：

在前10个保单年度内且保单有效的状态下，确诊或疑似患有保险合同条款中所列明的轻症、中症、重症。

5) 服务标准：

专案管家服务时间：工作日9:00-21:00；

预约时效：确认需求后，48小时内告知您预约协调情况，7-15个工作日内完成手术预约。

6) 服务流程：

- 您通过利安人寿APP-增值服务-特定保单服务-健利保（馨享版）保单服务路径添加专案管家企业微信后，在微信上发起申请；
- 专案管家接收需求后，根据您的被保险人身份、权益的使用情况、递交的医疗材料情况进行服务审核；
- 审核通过后，专案管家联系您明确您的需求，收集您的完整信息、手术通知单和病历材料；
- 专案管家完成手术预约，并反馈您预约结果，提醒您手术注意事项；
- 您按照预约时间前往医院办理手术登记手续；
- 在您手术期间，专案管家将全程关注您手术进展；
- 在您手术完成出院后，专案管家对您进行手术后随访，并完成就医协助服务档案的更新。

温馨提示：

- 1.您申请服务时，需要递交医疗材料以确认病情，具体材料会依据不同疾病种类有所不同。一般为门诊病历、血液检测报告、检查报告、病理报告、出院小结等。
- 2.此服务不支持指定急诊、生殖中心、妇产建档、口腔科的手术预约。
- 3.如您无法提供所指定医生开具的手术通知单等证明，将不提供服务。
- 4.上述服务不包含就医过程中产生的任何费用，就医过程中产生的相关费用（包括但不限于挂号费、检查费、诊疗费、住院费等）均由您自行承担。
- 5.手术协调服务落实前将取得您的确认，确认开启服务即扣除权益次数。服务预约成功后，不可改约或取消，**因您自身原因取消服务或未能按时办理手术登记时，视为该次服务已完成，扣除权益次数。**
- 6.对于医院/医生要求定期手术、或需完成手术前检查、停药等特殊医嘱的手术情况，须以医生医嘱为准，不保证可启动加急服务。

7.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，专案管家会进一步协调其他时间提供服务，**但不提供任何形式的赔偿或补偿。**

5. 检查加急

1) 服务内容：

当您在门诊就诊过程中由医生给出检查意见，并开具了检查单时，为您提供检查加急协调服务。

2) 医院范围：

包含北京、上海、天津、广州、深圳及江苏、安徽、河南、四川、山东、河北和湖南省会城市及所辖地级市的三甲医院、肿瘤专科医院；具体医院清单请查阅利安人寿APP-增值服务-特定保单服务-健利保（馨享版）保单服务-医院清单。

3) 服务次数：

服务期限内限3次。

4) 服务条件：

在前10个保单年度内且保单有效的状态下，确诊或疑似患有保险合同条款中所列明的轻症、中症、重症。

5) 服务标准：

专案管家服务时间：工作日9:00-21:00；

预约时效：确认需求后，48小时内告知您预约协调情况，3个工作日内完成检查预约。

6) 服务流程：

- 您通过利安人寿APP-增值服务-特定保单服务-健利保（馨享版）保单服务路径添加专案管家企业微信后，在微信上发起申请；
- 专案管家接收需求后，根据您的被保险人身份、权益的使用情况、递交的医疗材料情况进行服务审核；
- 审核通过后，专案管家联系您明确您的需求，收集您的完整信息、检查通知单和病历材料；
- 专案管家完成检查预约，并反馈您预约结果，提醒您检查注意事项；
- 您按照预约时间前往医院接受检查；
- 在您检查完成后，专案管家对您进行随访，并完成就医协助服务档案的更新。

温馨提示：

- 1.您申请服务时，需要递交医疗材料以确认病情，具体材料会依据不同重大疾病有所不同。一般为门诊病历、血液检测报告、检查报告、病理报告、出院小结等。
- 2.检查预约范围包括检验项目、影像项目、腰穿刺、胸穿刺和胃肠镜检查。
- 3.如您无法提供所指定医院开具的检查通知单等证明，**将不提供服务。**
- 4.上述服务不包含就医过程中产生的任何费用，就医过程中产生的相关费用（包括但不限于挂号费、检查费、诊疗费、住院费等）均由您自行承担。
- 5.检查加急协调服务落实前将取得您的确认，确认开启服务即扣除权益次数。服务预约成功后，不可改约或取消，**因您自身原因取消服务或未能按时接受检查时，视为该次服务已完成，扣除权益次数。**

三 注意事项

- 1.本服务手册中列明的服务仅适用于投保《利安健利保（馨享版）重大疾病保险》产品的被保险人本人使用，不可转让给他人。如“被保险人”为未成年人，则需由监护人代为启用服务。
- 2.本服务手册内的服务在任何方面都不得被理解为保险理赔结论以及与保险理赔有关的任何承诺，任何保险理赔结果均应以利安人寿的理赔审核结果为准。有关保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制以保险产品的保险合同为准。
- 3.利安人寿保险股份有限公司保留对服务内容、服务提供对象、服务提供规则的调整权利。
- 4.本服务手册的服务内容不属于电话诊疗服务，也不属于120急救服务。在服务过程中，若被保险人出现任何相关紧急情况或危急重症时，为了确保被保险人的生命安全，应及时前往合法资质的医疗机构进行就医或选择当地急救服务（中国大陆地区急救热线电话：120）。
- 5.第三方服务供应商向被保险人提供服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生信息）仅供参考且不应被依赖。被保险人本人有权自由自愿选择，且拥有最终决定权。**利安人寿和第三方服务供应商均不承担由于被保险人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。**

6.本次提供的服务为就医服务类健康管理服务，不涉及疾病诊断、用药建议、制定治疗方案等医疗行为，如有疾病相关任何问题，被保险人应前往专业医疗机构咨询。被保险人应完全知晓所寻求的专业医疗机构及医生的专业判断和意见，与利安人寿和第三方服务供应商无关，且利安人寿和第三方服务供应商对医疗机构和医生提供的医疗服务内容、过程和结果均不承担法律责任；若被保险人对医疗机构和医生提供的任何服务有疑问或纠纷，被保险人应向医疗机构寻求解答和解决，被保险人在实际医疗服务过程中与就诊医院及医生之间发生的医疗事故及纠纷等问题，与利安人寿及第三方服务供应商无关。

7.被保险人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的挂号费、检查费、住院费、药品费、膳食费、床位费等一切医疗费用均由被保险人本人自行承担和支付。

8.对于已经启动预约的服务，若取消或未按时就约，视为被保险人已经使用该服务，请申请时慎重考虑。

9.使用服务前，被保险人需完成信息授权，以便第三方服务供应商提供本手册约定的健康管理服务。我们只在向被保险人提供权益内容下各项服务的必要范围内收集、使用的个人信息。在提供服务的过程中，有可能披露被保险人的个人信息给授权的服务公司、医疗机构及实际提供服务的第三方机构。为了更好的为披露被保险人提供服务，我们会向披露被保险人询问姓名、性别、电话号码、既往病史等诸多信息，披露被保险人有权决定是否提供相关信息，但我们不承担由信息不全导致的损失和无法完成履约的责任。

10.由于被保险人提供不真实、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，相应责任将由被保险人自行承担。

11.如遇因不可抗力因素（如战争、动乱、灾荒、爆炸、罢工、自然灾害、政府行为、重大疫情等）而导致服务不能继续提供的，利安人寿有权暂停或终止本手册中相关服务的提供。因不可抗力原因影响服务使用的，利安人寿不承担任何责任。

12.随着利安人寿健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等的影响，利安人寿健康管理服务内容或提供相关服务项目的服务合作机构等具体事项存在发生变化的可能。利安人寿提供的健康管理服务内容或提供相关服务合作机构等具体事项发生变化的，利安人寿将及时调整服务手册，并以投保单中约定的方式通知、提供更新后的服务手册，同时会在利安人寿保险股份有限公司官网（<http://www.lian-life.com>）公示，说明健康管理服务调整的原因、决策流程及调整后结果，并通过短信、利安人寿APP消息推送等方式告知投保人。

四 服务期限声明

1.服务期限：

本手册所有服务期限均是在保单前10个保单年度内且保单有效的状态下。

2.服务中止：

保险合同效力中止则服务也相应中止，保险合同效力恢复的，则服务一同恢复。

3.服务终止：

因客户犹豫期退保、退保、协议解约、不如实告知、等待期出险、责任免除及其他原因导致保险合同终止的，服务同时终止。