

# 复星联合妈咪宝贝少儿重大疾病保险健康增值服务

## 宝贝医生(VIP 版)健康服务

在本公司投保复星联合妈咪宝贝少儿重大疾病保险的被保险人,将有权享受“宝贝医生(VIP 版)健康服务”。

以下“您”是指投保人,“本公司”是指复星联合健康保险股份有限公司。上述服务由本公司联合专业的第三方服务机构提供,您可通过以下途径了解和申请该服务:

- ① 按照本手册中提供的方式登陆我司官方微信了解详情,并进行网上服务申请和使用
- ② 拨打本公司全国统一客服电话 4006-11-7777 了解服务内容和申请流程

## 第一条 服务概述

### 1.1 服务内容

宝贝医生(VIP 版)健康服务包括电话健康咨询、门诊就医绿通二项服务内容(详细内容见第二条)。

宝贝医生(VIP 版)健康服务仅为本公司为您提供的就医便利服务,该服务的提供与被保险人是否符合保险合同的轻症疾病保险金、中症疾病保险金、重大疾病保险金或其他保险金赔付责任,没有关联。

### 1.2 服务对象

服务申请人为投保人,服务使用人为被保险人

### 1.3 服务期限

服务期限包括服务申请期限和服务使用期限

#### 1.3.1 服务领用申请期限:

服务申请期限:自保险合同生效后的第 16 天开始至第 5 个保单年度末止,投保人通过我司官方微信提出服务领用申请。

如您未在前述期间内提出服务领用申请,我司将不再提供宝贝医生健康服务的申领服务。

#### 1.3.2 服务使用期限:

##### (1) 电话健康咨询服务使用期限

您领用宝贝医生健康服务后的当日即可使用线上即时语音健康咨询服务,该服务在宝贝医生健康服务领用后 3 年内有效。

##### (2) 门诊绿通安排服务使用期限

领用宝贝医生健康服务后,您可自保险合同生效后的第 181 天起使用门诊绿通安排服务,该服务在领用后至您的保障期限内有效。

### 1.4 服务领用条件

您领用服务时,应同时满足以下条件:

- (1) 单张保单保额满 30 万
- (2) 保障期为至 70/至 80/至终身
- (3) 领用该服务时的对应的保险合同应为有效状态。

## 1.5 服务领用份数

投保多份我公司复星联合妈咪宝贝少儿重大疾病保险产品的处理

同一投保人，如为同一被保险人或不同被保险人投保 1 份或多份复星联合妈咪宝贝少儿重大疾病保险产品，我们就您所投保的每份保险合同提供宝贝医生（VIP 版）健康服务，依据每份保险合同确定服务领用期限和服务使用期限。

服务领用期限内，您可根据实际需要领用宝贝医生（VIP 版）健康服务，每份保险合同您均只能领用 1 份宝贝医生（VIP 版）健康服务。

## 1.6 服务领用及服务使用方式

### 1.6.1 服务领用

投保人登陆我司官方微信，根据页面指引进行服务领用。

提醒您或投保人：您在保险合同生效后的第 16 天开始至第 5 个保单年度末止的期间内需完成服务领用，才可以享有宝贝医生（VIP 版）健康服务。

### 1.6.2 服务使用

#### (1) 电话健康咨询服务

投保人登陆我司官方微信，根据页面指引，填写手机号码，由健康顾问了解您的疾病、症状等相关信息后为您电话连线儿科医生，为被保险人提供健康咨询服务。

#### (2) 门诊绿通安排服务

投保人登陆我司官方微信，根据页面指引，填写身份信息、预约医院所在地区与名称等相关信息、并上传病情和相关资料后即可提交申请。您提供的信息和资料审核通过后，我司健康顾问会致电您开始服务。

#### (3) 扫描二维码领取宝贝医生健康服务



扫描二维码领取宝贝医生健康服务

## 第二条 服务内容

### 2.1 电话健康咨询服务

服务内容	服务说明
电话健康咨询	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 您可通过微信平台的电话健康咨询功能与儿科医生连线沟通，为您解答健康问题。</li><li>2. 在填写手机号码提交咨询申请后的 10 分钟内，儿科医生会与您电话沟通解答被保险人的健康问题。</li><li>3. 每次电话健康咨询的沟通时间为 15 分钟。</li><li>4. 我司精选全国三甲医院儿科医生提供健康咨询服务。</li><li>5. 本服务有效期为领用保贝医生健康服务起 3 年内有效，在服务有效期内可使用 4 次健康咨询。</li></ol>

### 2.2 门诊就医绿通服务

服务内容	服务说明
使用条件	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 如被保险人发生疑似或确诊患有复星联合妈咪保贝少儿重大疾病保险合同列明的轻症疾病、中症疾病、重大疾病以及少儿特定疾病和罕见疾病，您可以凭被保险人的诊断证明或影像报告使用门诊就医绿通服务。前述诊断证明、影像报告与住院条皆需要中国大陆二级以上医院出具方为有效申请要件，诊断证明、影像报告等资料出具日期必须在保险合同生效 180 天后。保险合同中列明的轻症疾病、中症疾病和重大疾病列表请详见您的复星联合妈咪保贝少儿重大疾病保险合同。</li></ol>
精确分诊及就诊时间安排	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 收到您需求申请并审核通过后，我司安排具有医学专业临床背景的健康顾问根据您的描述的被保险人的症状、既往检查结果及就诊经过，通过电话为您和被保险人提供就诊建议。</li><li>2. 我司为被保险人安排副主任及以上专家提供门诊就医服务，您可以在我司合作全国主要城市三级医院网络内指定医院、指定科室。但保贝医生健康服务不提供指定医生和专家的服务。</li><li>3. 2 个工作日内健康顾问分诊完毕并落实好专家出诊时间，并回复您就诊预约时间，7 个工作日内 100% 安排就诊。</li></ol>
诊前客户沟通	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 就诊前一日下午 18 点前，健康顾问与您再次联系，叮嘱就诊当日的注意事项（提醒携带的相关物品、检测报告、饮食等问题）。</li><li>2. 就诊当日，健康顾问提前告知您具体就诊时间、以及到达医院时间。</li></ol>
现场全程导医	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 健康顾问全程陪同您完成就诊过程，并提供专业指导。</li><li>2. 在全程导医服务过程中，健康顾问给予您必要的专业指导（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。</li><li>3. 就诊结束后，您签字确认本次服务完成。</li></ol>

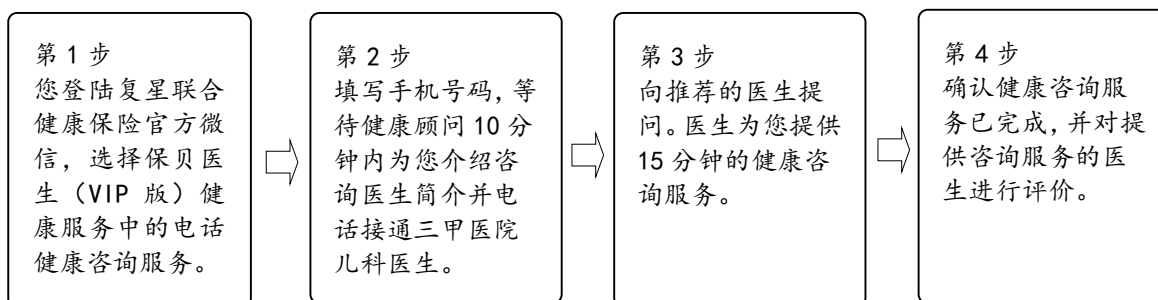
#### 特别提醒：

- (1) 门诊就医绿通服务所产生的相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药品费、检查费、床位费等）由您承担。
- (2) 若已为您安排了门诊就医绿通服务，并且取得您确认，因您的原因未能准时进行就医，则视同一次服务已完成。

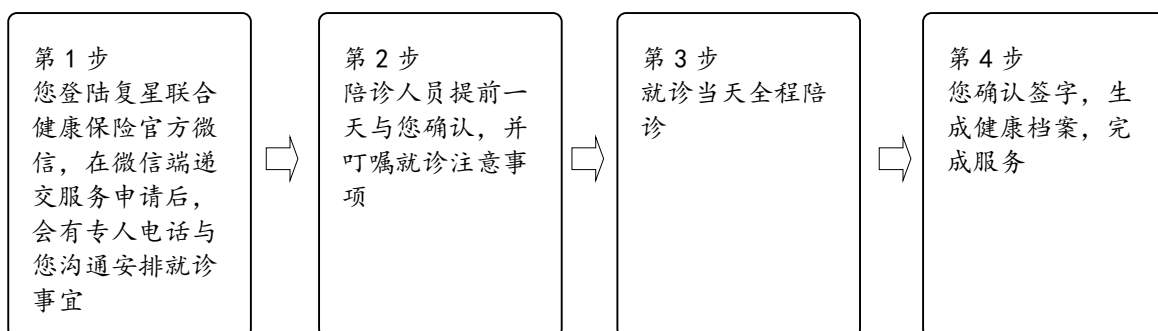
- (3) 特殊情况下，部分权威专家可能会因院方安排临时停诊。会征求您的意见，协调当天同科室其他专家接诊或延期到原定专家的下一个出诊日就诊。
- (4) 宝贝医生（VIP 版）健康服务不提供指定医生和专家的服务。

## 第三条 服务流程

### 3.1 电话健康咨询服务



### 3.2 门诊就医绿色通道服务流程



## 第四条 声明

- 4.1 本公司可根据实际情况变化调整服务机构或具体服务内容，您可以登陆我司官方微信，了解服务内容、服务流程或查询服务机构最新的医院网络范围等。本公司提供的服务内容及医院网络范围以微信上最新更新后的内容为准。
- 4.2 宝贝医生（VIP 版）健康服务为复星联合健康保险免费为您提供服务，本公司可以根据实际情况和业务发展终止本服务。
- 4.3 本公司提供的宝贝医生（VIP 版）健康服务仅为为您提供就医便利服务，因您就医过程中与医疗机构发生的诊疗纠纷，与复星联合健康保险无关。
- 4.4 在使用宝贝医生（VIP 版）健康服务的过程中有任何问题，如查询门诊就医绿色通道服务安排进度、电话健康咨询服务系统操作问题等均可拨打全国统一客服电话 4006-11-7777 咨询。
- 4.5 复星联合健康保险股份有限公司仅在您的保险合同为有效状态的情况下为您提供宝贝医生健康服务。