

服务手册

华贵喵喵侠守护计划

华贵麦兜兜少儿重大疾病保险（互联网专属）

（产品备案编号：华贵保险〔2023〕284号）

让爱守护成长

目录

1

服务概要..... P3

2

服务总览..... P4-P5

3

服务项目及内容.... P6-P14

4

常见问题 Q&A..... P15



尊敬的女士/先生：

感谢您选择华贵人寿保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务。

您投保的《华贵麦兜兜少儿重大疾病保险（互联网专属）》由华贵人寿保险股份有限公司承保，并承担保险合同中约定的保险责任。同时，本公司委托第三方服务商北京一蜂科技有限公司为您提供在本服务手册约定的以下健康管理服务。



公司简介

华贵人寿保险股份有限公司（以下简称“华贵保险”）是经保险监督管理机构批准，于2017年2月成立的全国性人身保险公司。

华贵保险首期注册资本金10亿元人民币，2023年4月增资至20亿元人民币，总部注册地位于贵州省贵安新区。主要股东有中国贵州茅台酒厂（集团）有限责任公司、贵州省黔晟国有资产经营有限责任公司、贵州金融控股集团有限责任公司等。

作为贵州省第一家本土保险法人机构，华贵保险以“成为客户满意、员工幸福、社会价值和商业价值兼备的新型寿险公司”为发展愿景；秉承“顺势、务实、创造、分享”的经营理念，立足贵州、服务全国，以民生保障类产品创新为突破口，为客户提供全方位的人身保险保障，努力建设成为产品和服务领先的互联网平台型保险公司。

服务总览

服务分类	服务项目	服务内容	权益人
医生咨询	图文问诊 (可送药)	由全科医生以图文的方式为客户提供 7*24 小时的日常健康咨询服务，可咨询 OTC 常用药品用药指导、疾病问题、就医分诊、饮食调节、术后康复健康问题。	被保险人及其父母
心理咨询	心理倾诉	服务可同时面向儿童与家长，助力改善儿童心理健康状况与缓解亲子关系矛盾。	被保险人及其父母
儿童形体	脊柱侧弯评估	<p>专家视频评估：由专业肌骨康复专家通过远程视频的方式，提供儿童脊柱侧弯评估。</p> <p>评估后增值服务：提供提供脊柱侧弯预防及脊柱操健康教育视频，并针对需要脊柱侧弯康复的儿童，协助预约专属康复网络内的脊柱侧弯康复服务；针对严重侧弯需要支具的儿童，协调专业支具定制资源。</p>	被保险人本人
重疾就医	门诊绿通	提供全国知名医院资源，为儿童就医提供优质服务。针对儿童甄选专属儿童医院网络。	被保险人本人
直通陆道培	陆道培专家门诊预约	针对罹患血液系统恶性肿瘤的患者，提供陆道培医院专家门诊预约服务。	
	陆道培住院加急/手术安排	针对罹患血液系统恶性肿瘤患者，经陆道培医院专家诊断评估需要入院或手术的，为客户提供住院加急/手术安排，加快治疗进度。	
	陆道培MDT	针对病情复杂需要多学科专家会诊的患儿，提供多学科会诊安排。	

服务有效期

自您投保的《华贵麦兜兜少儿重大疾病保险（互联网专属）》（以下简称“麦兜兜少儿重疾险”）保险合同生效之日起，图文问诊、心理倾诉、儿童脊柱侧弯评估服务自保单生效且过犹豫期（20日）之日起服务生效；门诊绿通、直通陆道培服务自保单生效且过等待期（180日）之日起服务生效。服务有效期均为自服务生效之日起一年，保单被保险人拥有上述服务权益。

以下内容敬请您仔细阅读

- 1.本服务手册旨在指导您更好地使用健康管理服务，如发现相关内容与保险合同不一致，请以保险合同条款为准。
- 2.本服务手册中介绍的相关健康管理服务，有效期限为一年。
- 3.服务启用条件：重疾就医和直通陆道培启动条件时间点为等待期后，其余服务项目启动时间点为犹豫期后。
- 4.服务查询路径：“华贵保险在线”公众号——微服务——健管服务（承保后自动领取）。
- 5.保险合同约定的健康管理服务由第三方服务商北京一蜂科技有限公司为被保险人提供图文问诊、心理倾诉、少儿脊柱侧弯评估、绿通就医、直通陆道培服务。
- 6.本服务由华贵人寿保险股份有限公司委托第三方服务商北京一蜂科技有限公司为您提供，若您与第三方因服务产生任何纠纷，本公司不负任何法律责任。



1、图文问诊及在线送药

服务内容

配备专属家庭医生，以图文的方式为客户提供日常健康咨询以及在线开方服务，包含常见轻症咨询、OTC 常用药品用药指导、就医分诊、疾病饮食调节、术后康复咨询等，针对经医生评估需要在线开具电子处方并具备开方条件的，为客户开具处方药/非处方药的电子处方；客户在获得电子处方后可在线自费购买处方所列相应药品，系统后台推荐离客户最近的商家进行药物配送。

启动条件

保单生效且过犹豫期

服务次数

服务有效期内，不限次数

服务流程

点击“健管服务”进入服务产品及保单选择的页面，点击图文咨询即可进入服务介绍页面，点击立即使用，即可进入医生对话界面；

针对经医生评估需要在线开具电子处方并具备开方条件的，为客户开具处方药/非处方药的电子处方；

客户在获得电子处方后可在线自费购买处方所列相应药品。

服务说明

- 咨询过程中涉及任何的健康建议信息仅供参考，不作为医学诊断的依据；
- 服务过程中产生的需客户自费费用（如在线购药等），需由客户自行支付。

2、心理倾诉



服务内容

由心理倾诉师提供 24 小时心理倾诉服务，充当情绪宣泄的垃圾桶，实现客户通过宣泄达到减压的目的。

启动条件

保单生效且过犹豫期

服务次数

服务有效期内，每年提供 10 次服务；单次服务时间不超过 25 分钟

服务流程

点击点击“健管服务”进入服务产品及保单选择的页面，点击心理倾诉，选择心理倾诉师即可使用服务。

服务说明

心理倾听师仅提供倾听服务，不提供心理问题的处理及危机干预，对于可能需要心理干预的客户，请您寻求专业的心理咨询服务。

3、脊柱侧弯评估



服务内容

由专业肌骨康复专家通过远程视频的方式，为被保险人提供脊柱侧弯评估，提供评估报告，根据评估报告为下一步干预方案提供指导，并提供评估后的增值服务，包括健康教育视频及康复服务协调等服务。

启动条件

保单生效且过犹豫期

服务次数

服务有效期内，每年提供 1 次服务

服务流程

客户通过华贵保险在线--健管服务进入，按页面提示填写信息，提交服务申请；

提交申请后，扫描页面显示的二维码添加健康管理师微信；健康管理师 1 个小时内响应，审核客户提交的资料，了解期望进行视频评估的时间段；

确认需求后，服务人员协调肌骨/运动康复专家时间，进行视频评估预约，可安排 2~5 个工作日内评估服务；

预约成功后，服务人员通知客户确定的视频评估时间，同时生成线上视频链接，通过微信发送给客户，并发送视频评估时的注意事项；

客户和专家在约定时间点击链接进入线上会议，接受专家的评估、建议和指导，服务时间不低于 15 分钟；

评估完成后 1 个工作日内出具评估报告；

出具报告后，为有需要的客户提供后续增值服务，包括针对需要脊柱侧弯康复的儿童，协助预约专属康复网络内的脊柱侧弯康复服务；针对严重侧弯需要支具的儿童，协调专业支具定制资源。

服务说明

预约成功后，若需要更改视频咨询的时间，需要提前 1 个工作日提出；预约成功后，未按预约时间未进入咨询链接，导致无法提供服务的，视为服务权益已使用；

评估过程及评估报告中涉及任何的健康信息仅供参考，不作为医学诊断的依据。

服务资质

北京体育大学肌骨/运动专家团队



卢玮

运动康复学博士；临床执业医师；康复治疗师；注册营养师；北京体育大学运动医学与康复学院副教授。主要从事运动损伤的康复治疗与预防，曾为国家队重点队员进行康复治疗。



周敬滨

医学博士，骨科博士后，主任医师，现任国家体育总局运医所运动创伤外科主任。健康中国行动推进委员会专家咨询委员会委员，中华医学会运动医疗分会委员。



汪黎明

临床医生，博士，原北京体育大学运动医学与康复学院副教授。中国奥运代表团运动康复专家，德国运动医学康复MTT中国高级医学导师，美国运动医学会ACSM认证健康指导专家。



苗欣

运动医学博士后，北京体育大学运动康复博士，现任北医三院运动医学研究所主管康复师。主要从事运动医学术后康复、运动损伤的康复治疗、运动功能评估。

4、重疾就医

【服务内容】

根据客户需求，在提供副主任及以上级别儿科专家门诊预约服务，客户可以在就医网络列表内指定医院，指定科室，但不可指定医生。

【启动条件】

保单生效且过等待期，在二级及以上公立医院首次诊断保险责任约定的重疾。

【服务次数】

服务有效期内，限 1 次

【服务说明】

服务安排确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认需要安排门诊预约服务），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；服务安排确认后，服务不可取消；门诊预约已经成功，但因客户原因未就诊或取消，视为权益已经使用；若已成功预约的医生临时停诊、出差、出国等特殊情况，一蜂科技将重新启动预约流程，尽快为客户预约其他对症医生，具体以实际预约到为准；由此导致的服务时效延长，一蜂科技免责；

部分医院在协调门诊预约服务时，需要您按医院挂号流程要求，提供相关证件原件、医院就诊卡、挂号预约账号等，如因不配合提供相关证件导致服务无法协调，一蜂科技不承担任何责任；

该服务不适用于急诊、产检、分娩、质子重离子治疗、生殖科、重症医疗学科及医技科，如超声诊断、影像等的预约；

一蜂科技无法干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，对于医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任；

服务过程中产生的医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费、护理费等），需由客户自行支付；

客户申请并使用上述服务后，如发现客户不符合申请条件的（例如：违反健康告知），一蜂科技将对客户已产生的服务费用进行追偿；本服务资格不代表理赔审核结论，任何保险理赔结果均以理赔审核结果为准。

5、直通陆道培服务

5.1 陆道培专家门诊预约

【服务流程】

- a)客户通过华贵保险在线--健管服务提出专家会诊协调服务申请，按页面提示填写申请信息，上传既往门/急诊及住院病历、诊断报告、影像报告与检验报告，服务供应商审核确认您的权益后，会将您的服务需求同步至服务人员；
- b)服务人员 1 个工作日内回复，进一步了解您的就诊意向，协助您整理病历材料及精确分诊；
- c)确认就诊需求后，服务人员启动预约安排，5 个工作日内安排专家门诊；
- d)预约成功后通知您时间、地点及注意事项，您按预约时间前往医院就诊。

【服务次数】

服务有效期内，限 1 次

【服务内容】

针对罹患血液系统恶性肿瘤的患者，提供陆道培医院专家门诊预约服务，为客户提供优质医疗资源的就医通道。

【启动条件】

保单生效且过等待期，在二级及以上公立医院首次诊断为血液系统恶性肿瘤。



【服务说明】

预约范围为河北燕达陆道培医院、北京陆道培医院、北京陆道培血液病医院。

预约需求确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认启动服务预约），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；预约需求确认后，服务不可取消；门诊预约需求确认后，因客户原因取消或未完成就诊，视为权益已经使用；

若已成功预约的医生临时停诊、出差、出国等特殊情況，一蜂科技将尽快为服务对象预约其他对症医生，由此导致的服务时效延长，一蜂科技免责；

一蜂科技无法干涉医疗机构的治疗意见和诊疗流程，对于医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负任何责任；

服务过程中产生的医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费、护理费等），需由客户自行支付；

该服务不适用于急诊、产检、分娩、质子重离子治疗、生殖科、重症医疗学科及医技科，如超声诊断、影像等的预约；

本服务资格不代表理赔审核结论，任何保险理赔结果均以理赔审核结果为准。

5.2 陆道培住院加急/手术安排

【服务内容】

针对罹患血液系统恶性肿瘤的患者，经陆道培医院专家诊断评估需要入院或手术的，为客户提供住院加急/手术安排，缩短客户等待时间，加快治疗进度。

【启动条件】

保单生效且过等待期，在二级及以上公立医院首次诊断为血液系统恶性肿瘤

【服务次数】

服务有效期内，限 1 次

【服务流程】

a)客户通过华贵保险在线--健管服务提出专家会诊协调服务申请，按页面提示填写申请信息，上传既往门/急诊及住院病历、诊断报告、影像报告与检验报告，服务供应商审核确认您的权益后，会将您的服务需求同步至服务人员；

b)服务人员 1 个工作日内回电确认客户需求，需求确认后，服务人员启动住院加急/手术安排，10 个工作日内安排服务；

c)院通知您入院时间，客户按医院要求完成住院前流程，在指定时间到住院部办理入院手续。

【服务说明】

预约范围：河北燕达陆道培医院、北京陆道培医院、北京陆道培血液病医院。

服务安排确认前（通过微信、邮件、短信等书面形式确认需要安排住院加急服务），客户可取消服务，视为该服务尚未使用；服务安排确认后，服务不可取消，因服务对象自身原因取消已安排的服务时，视为该次服务已被使用。

该服务不适用于急诊科、质子重离子治疗、重症医疗学科及医技科技，如超声诊断、影像等；服务过程中产生的医疗费用，需由客户自行支付；

本服务资格不代表理赔审核结论，任何保险理赔结果均以理赔审核结果为准；

5.3 陆道培 MDT

【服务内容】

针对罹患血液系统恶性肿瘤的患者，病情复杂需要多学科专家会诊的患儿，提供陆道培医院多学科会诊安排。

【启动条件】

保单生效且过等待期，在二级及以上公立医院首次诊断为血液系统恶性肿瘤

【服务次数】

服务有效期内，限 1 次

【服务流程】

a)客户通过华贵保险在线--健管服务提出专家会诊协调服务申请，按页面提示填写申请信息，上传既往门/急诊及住院病历、诊断报告、影像报告与检验报告，服务供应商审核确认您的权益后，会将您的服务需求同步至医学助手；

b)医学助手 1 个工作日内回复，与客户沟通需求，包括希望咨询的问题、咨询的时间等，并进一步收集、整理客户病历；

c)医学助手根据病历协调相关科室专家，将病历资料发送给专家，并与主诊专家沟通客户会诊需求，并协调多方时间，完成 MDT 预约，并向客户发送线上链接，预约时效 5 个工作日；

d)在预约时间内，预约专家及客户在线上完成 MDT 会诊，并在完成视频会诊之日起的 5 个工作日内出具会诊报告；

【服务说明】

此服务仅为咨询服务，而非诊疗服务，提供的建议仅供参考，不能代表医学诊断或处方；如果专家评估认为需要客户寄送胶片或其他病历资料，我们会和您协商，您确认寄送的情况下，需要您自行承担来回的快递费用；预约成功后，服务不可取消；客户预约成功但未按预约时间未进入咨询链接，导致无法提供服务的，视为服务权益已使用。

常见问题解答

Q:如果我想使用服务, 应该去哪里申请?

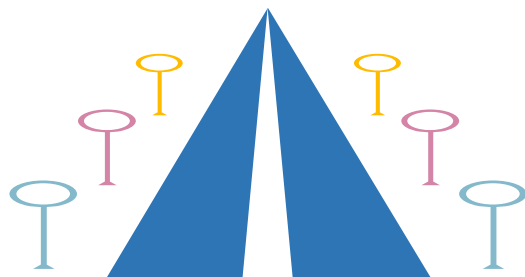
A:服务查询/申请路径: “华贵保险在线” 公众号——微服务——健管服务(自动领取) ——选择“华贵喵喵侠守护计划” 申请服务

Q:孩子看起来没什么问题也有必要去做脊柱侧弯评估吗?

A:本服务适用于 6~17 岁儿童, 尤其是处于生长发育期的儿童。一般早期的脊柱侧弯很难被家长发现, 很多孩子都是发生了明显的脊柱弯曲、背部不对称隆起、含胸哈背被家长意识到, 但这时孩子的体形已经受到了明显影响, 矫正困难, 因此建议定期由专业人士对孩子进行脊柱侧弯评估。而且即使目前没有脊柱侧弯, 该评估服务也可以帮助分析是否存在导致脊柱侧弯的危险因素, 从源头上预防。

Q:陆道培是什么?

A:陆道培院士是中国造血干细胞移植的奠基人与不断推动者, 陆道培医疗集团是陆道培院士在 2012 年创建的一家专注于血液病及肿瘤治疗、科研、教学为一体的医疗集团, 每年完成的造血干细胞移植数量占全国总移植量的近 10%, 2020 年、2021 年在中华骨髓库向国内备案移植医院及国(境)外骨库提供造血干细胞数量统计表中排名保持第一。





Bee Tech

Bee Tech (一蜂科技) 是法国再保险集团 2021 年在中国设立的全资科技子公司，依托国内外优势资源，专注于各种数据与疾病和死亡发生率的关联性研究。目标是基于大数据研究和保险风险的相关性，结合健康管理服务体系，形成一站式保险风险控制引擎，为保险生态圈健康、快速发展赋能。Bee Tech (一蜂科技) 有两条核心产品线，一个是“千里眼”大数据风控，另一个是“医行者”健康管理。

“医行者”平台通过严肃的价值医疗型健康管理服务，积极在我国保险行业实践风险减量管理，期望通过干预降低被保险人未来的住院率、重疾发生率和死亡率。目前，“医行者”平台为法再中国的五大互动保险体系：心脑互动、癌症互动、肌骨互动、运动互动和复发互动保险提供了创造性的支持。通过价值医疗理念支撑的五大互动体系，实现保险公司、再保险公司和保单持有人的三方共赢。在“医行者”平台的加持下，法再集团在中国市场互动保险领域保持遥遥领先的位置。

Bee Tech (一蜂科技) 在健康管理服务方面已与超过 20 家保司建立合作关系，其中 2023 年开始，以少儿脊柱侧弯评估服务为代表的少儿特色健康服务获得了广泛的认可，有多个与各保司少儿产品匹配特色服务方案的成功案例，服务方案

