

# 德华安顾孝亲宝中老年防癌疾病保险（2025 版）（互联网）

## 专属康复服务手册

本服务手册旨在指导您更好地使用康复服务，如发现服务手册与保险合同不一致，请以保险合同为准。本公司将结合客户需求、医疗服务环境等情况动态优化、调整服务内容及相关表述。

# 目录

一、服务概况.....	4
（一）使用服务条件 .....	4
（二）申请人要求 .....	4
（三）服务概览： .....	4
二、服务内容及流程 .....	5
（一）日常健康.....	5
（二）慢病预防.....	7
（三）营养管理.....	10
（四）精神康复.....	12
（五）财务康复.....	14
三、其他注意事项 .....	16

尊敬的客户：

您好！

感谢您选择德华安顾人寿保险有限公司。

本服务手册将向您介绍无忧守护服务系列，包括服务内容和申请流程，对您非常重要，请惠存。

本服务由我司指定的优质健康服务供应商北京一蜂科技有限公司（以下简称“一蜂科技”）为您提供。

如有保险产品相关问题，可致电咨询：

德华安顾客服电话：400-888-0011

如有康复服务相关问题，可扫码添加客户企业微信咨询：

一蜂科技客服企业微信二维码：



工作时间：周一~周日 8:00-20:00，法定节假日除外。

一、服务概况

(一) 使用服务条件

满足“1.3 服务概览”中的启动条件，即可申请使用权益内服务。

(二) 申请人要求

- 1.投保《德华安顾孝亲宝中老年防癌疾病保险（2025 版）（互联网）》产品的被保险人；
- 2.满足“1.3 服务概览”中的启动条件；
- 3.确诊医院为二级或二级以上公立医院。

(三) 服务概览：

服务分类	服务项目	服务内容	启动条件	服务次数
日常健康	视频医生	提供 7*24 小时全科医生问诊服务，包含常见轻症咨询、OTC 常用药品用药指导、三高慢病管理、就医分诊、疾病饮食调节、术后康复咨询等	保单生效且过等待期	生效前 5 年不限次
	三甲医生点诊	优选三甲医院在职医生为客户提供在线视频问诊服务，客户可根据自己的需求选择列表内合适的专家预约，在线进行视频问诊。		生效前 5 年1 次/年
慢病预防	脑认知筛查及干预服务	<b>脑健康眼动筛查：</b> 通过 AI 眼动追踪技术实现 AD 筛查评估，结合 AD-8 筛查量表自评，精准完成脑健康的早期筛查评估。报告结果告知目前早筛结果风险详细状态，脑健康综合及分项能力情况、20 年后发病概率、健康风险因素及相关健康建议	保单生效且过等待期	生效前 5 年1 次/年
		<b>脑健康干预服务：</b> 通过健康档案及评估数据，为用户评提供精准个性化干预方案。整合了 CAIDE 认知风险指数，贝叶斯算法、神经网络算法的技术，以实现对多个评估领域和多个评估量表之间结果的整合分析。通过 AI 进行任	脑健康筛查结果为中风险/高风险	生效前 5 年1 次，持续 1 年

		务完成度判定，实现动态追踪式能力监测		
营养管理	临床营养科 7*24 小时图文问诊	由临床营养医生以图文问诊的形式提供带病或非带病体的多种膳食的设计，承担疑难患者的营养指导。根据患者的病情及营养状况，提出与制定病人的营养治疗方案。	保单生效、且等待期后首次达到合同约定的特定疾病。	生效前 5 年 不限次
	临床营养管理	由注册营养师或临床营养医生提供临床营养咨询，帮助客户调整病理状态下的机体代谢，达到缓解症状、促进康复以及提高愈后生活质量的目的		生效前 5 年 1 次/年，以 3 次为限
精神康复	心理倾诉	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，并针对如何寻求下一步帮助给予指导		生效前 5 年 10 次/年
	心理咨询	根据客户当前心理情况，匹配合适的心理咨询师，为客户提供专业的心理咨询服务，帮助其优化心理状态，提升应对危机的能力		生效前 5 年 1 次/年，以 3 次为限
财务康复	法律咨询	提供财产传承、财产分配、遗嘱相关的法律咨询，时长为 30 分钟以内		生效前 5 年 1 次

## 二、服务内容及流程

### （一）日常健康

#### 1. 视频咨询

##### （1）服务内容

提供 7\*24 小时全科医生问诊服务，包含常见轻症咨询、OTC 常用药品用药指导、三高慢病管理、就医分诊、疾病饮食调节、术后康复咨询等。

##### （2）启动条件

保单生效且过等待期。

### **（3）服务次数**

服务有效期内，不限次数。

### **（4）服务有效期**

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，自保单生效后前 5 年内，被保险人始终拥有该项权益服务。

### **（5）服务流程**

关注微信公众号“德华安顾人寿官方服务号”一点击菜单栏“首页”一客户服务专栏点击“无忧守护服务”进入服务申请页面，点击视频咨询即可进入医生对话界面。

### **（6）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。

## **2. 三甲医生点诊**

### **（1）服务内容**

优选三甲医院在职医生为客户提供在线视频问诊服务，客户可根据自己的需求选择列表内合适的专家预约，在线进行视频问诊。

### **（2）启动条件**

保单生效且过等待期。

### **（3）服务次数**

服务有效期内，每年提供 1 次服务。

### **（4）服务有效期**

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，自保单生效后前 5 年内，被保险人始终拥有该项权益服务。

## （5） 服务流程

- 关注微信公众号“德华安顾人寿官方服务号”—点击菜单栏“首页”—客户服务专栏点击“无忧守护服务”进入服务申请页面；
- 客户在医生列表中根据自己的需求选择想要咨询的医生，点击进入医生主页，点击立即预约；
- 进入预约页面，填写咨询人相关信息及疾病资料，选择视频咨询的时间，完成预约；
- 客户在预约时间进入诊室，进行专家视频咨询；
- 服务完成，对专家服务进行评价。

## （6） 注意事项

- 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；
- 若已成功预约的医生临时出差、急诊、手术等特殊情况，可能导致预约的医生无法服务，一蜂科技将尽快为服务对象预约其他对症医生；
- 预约后不支持客户修改预约时间，如需取消客户需要提前 4 小时取消订单。4 小时内，无法取消，视同完成本次服务。

## （二）慢病预防

### 1. 脑健康眼动筛查

#### （1）服务内容

通过 AI 眼动追踪技术实现 AD 筛查评估，结合 AD-8 筛查量表自评，精准完成脑健康的早期筛查评估。报告结果告知目前早筛结果风险详细状态，脑健康综合及分项能

力情况、20 年后发病概率、健康风险因素及相关健康建议。

## **（2）启动条件**

保单生效且过等待期。

## **（3）服务次数**

服务有效期内，每年提供 1 次服务。

## **（4）服务有效期**

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，自保单生效后前 5 年内，被保险人始终拥有该项权益服务。

## **（5） 服务流程**

- 关注微信公众号“德华安顾人寿官方服务号”—点击菜单栏 “首页”—客户服务专栏点击“无忧守护服务”进入服务申请页面，点击“脑健康筛查”完善个人信息，点击“一键保存”选择脑健康筛查权益，点击“立即使用”即可开始 AI 脑健康检测；
- 根据语音提示完成全部筛查内容；
- 筛查完成后自动生成报告，点击“查看详情报告”进入报告页面。

## **（6） 服务说明**

- 脑健康筛查过程中请勿退出，若退出已做的评估数据将不会保存，被服务人需重新开始筛查服务；
- 若被服务人存在佩戴眼镜也无法矫正的眼部视力缺陷，将会影响筛查结果的准确性；
- 脑健康早筛评估是脑健康管理的服务建议，不能代替临床诊断和药物的作用，



最终以临床诊断为主。

## 2. 脑健康干预服务

### （1）服务内容

通过健康档案及评估数据，为用户评提供精准个性化干预方案。整合了 CAIDE 认知风险指数，贝叶斯算法、神经网络算法的技术，以实现对多个评估领域和多个评估量表之间结果的整合分析。通过 AI 进行任务完成度判定，实现动态追踪式能力监测。

### （2）启动条件

保单生效且过等待期后，在服务有效期内经脑健康筛查后提示脑健康指数（BHI）结果为中风险/高风险。

### （3）服务次数

服务有效期内，提供 1 次服务，1 次服务持续 1 年。

### （4）服务有效期

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，自保单生效后前 5 年内，被保险人始终拥有该项权益服务，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

### （5）服务流程

- 客户经脑健康筛查后提示脑健康指数（BHI）结果为中风险/高风险后方可进行脑健康干预；
- 关注微信公众号“德华安顾人寿官方服务号”一点击菜单栏“首页”—客户服务专栏点击“无忧守护服务”进入服务申请页面，点击“脑健康干预服务”确认启动脑健康干预服务，在权益列表中选择脑健康干预权益点击“立即使用”即可进入脑健康干预页面开始训练；

- 进入后将自动展示认知风险概览、干预计划、计划完成度、干预效果对比等情况；
- 选择“任务推荐”中的任务，即可根据提示完成任务；
- 点击“训练”按钮，进入数字干预权益页面；
- 在“今日训练任务”中，选择任务游戏，点击“去训练”按钮，直接进入数字干预任务；
- 干预任务完成后即可退出，也可以返回主页面查看每周干预效果。

## （6）服务说明

- 使用人须完成至少一次脑健康筛查，方可生成干预计划方案；脑健康干预方案是根据脑健康早筛结果自动计算生成，须保证与被筛查人为同一人，否则将影响整体干预方案；
- 脑健康干预方式是脑健康管理的服务建议，不能代替临床诊断和药物的作用，最终以临床诊断为主。

## （三）营养管理

### 1. 临床营养科 7\*24 小时图文问诊

#### （1）服务内容

由临床营养医生以图文问诊的形式提供带病或非带病体的多种膳食的设计，承担疑难患者的营养指导。根据患者的病情及营养状况，提出与制定病人的营养治疗方案。

#### （2）启动条件

保单生效且过等待期后，在服务有效期内达到保险条款约定的特定疾病。

#### （3）服务次数

服务有效期内，不限次。

#### **（4）服务有效期**

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，自保单生效后前 5 年内，被保险人始终拥有该项权益服务。

#### **（5）服务流程**

关注微信公众号“德华安顾人寿官方服务号”一点击菜单栏“首页”—客户服务专栏点击“无忧守护服务”进入服务申请页面，点击“临床营养图文咨询”即可进入服务介绍页面，点击立即使用，即可进入临床营养医生对话界面；

#### **（6）服务说明**

- 服务时间：7\*24 小时提供服务，24 小时内回复；
- 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。

### **2. 临床营养管理**

#### **（1）服务内容**

由注册营养师或临床营养医生提供临床营养咨询，帮助客户调整病理状态下的机体代谢，达到缓解症状、促进康复以及提高愈后生活质量的目的。

#### **（2）启动条件**

保单生效且过等待期后，在服务有效期内达到保险条款约定的特定疾病。

#### **（3）服务次数**

服务有效期内，每年提供 1 次服务，服务有效期内总次数以 3 次为限。

#### **（4）服务有效期**

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，自保单生效后前 5 年内，被保险人始终拥有该项权益服务。

## （5）服务流程

- 关注微信公众号“德华安顾人寿官方服务号”一点击菜单栏“首页”—客户服务专栏点击“无忧守护服务”进入服务申请页面进行申请服务，提交身份证件影像件、既往门/急诊及住院病历、诊断报告等材料；
- 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个工作日内响应，审核客户权益，进一步了解客户需求，为客户推荐营养管理平台，指导客户填写日常饮食行为情况；
- 健康管理师为客户预约注册营养师，并将客户的病历资料及日常饮食情况同步给预约的注册营养师；
- 预约成功后，健康管理师将通知客户确定的视频咨询时间，同时生成线上视频咨询链接，根据客户的需求，通过微信、邮件等形式发送给客户；
- 客户在约定的时间点击链接进入，接受注册营养师的咨询、建议和指导。

## （6）服务说明

评估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。

## （四）精神康复

### 1. 心理倾诉

#### （1）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，并针对如何寻求下一步帮助给予指导。

#### （2）启动条件

保单生效且过等待期后，在在服务有效期内达到保险条款约定的特定疾病。

### **（3）服务次数**

服务有效期内，每年提供 10 次服务。

### **（4）服务有效期**

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，自保单生效后前 5 年内，被保险人始终拥有该项权益服务。

### **（5）服务流程**

关注微信公众号“德华安顾人寿官方服务号”一点击菜单栏“首页”—客户服务专栏点击“无忧守护服务”进入服务申请页面，点击“心理倾诉”—“下一步”—“点击选择心理倾诉师”即可选择连线心理倾诉师进行心理倾诉；

### **（6）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，请客户寻求专业的心理咨询服务。

## **2. 心理咨询**

### **（1）服务内容**

根据客户当前心理情况，匹配合适的心理咨询师，为客户提供专业的心理咨询服务，帮助其优化心理状态，提升应对危机的能力。

### **（2）启动条件**

保单生效且过等待期后，在服务有效期内达到保险条款约定的特定疾病。

### **（3）服务次数**

服务有效期内，每年提供 1 次服务，服务有效期内总次数以 3 次为限。

### **（4）服务有效期**

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，自保单生效后前 5 年内，被保

险人始终拥有该项权益服务。

### **（5）服务流程**

- 关注微信公众号“德华安顾人寿官方服务号”一点击菜单栏“首页”—客户服务专栏点击“无忧守护服务”进入服务申请页面进行申请服务，提交身份证件影像件、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、影像报告与检验报告等相关材料；
- 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个工作日内响应，审核客户提交的资料，了解客户的心理咨询需求，并向客户收集必要的信息；
- 为客户匹配并预约合适的心理咨询师，预约成功后通知客户；
- 心理咨询师通过电话联系客户，为客户提供心理咨询服务，并出具报告。

### **（6）服务说明**

- 预约成功后，若需要更改心理咨询的时间，需要提前1个工作日提出；预约成功后，心理咨询师在回电时段内致电客户三次、但客户均未接起，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。

## **（五）财务康复**

### **1. 法律咨询**

#### **（1）服务内容**

根据被保险人或家属的需求，由我们合作的资深专业律师，为被保险人或家属提供

专业的法律咨询服务。

咨询范围包括：

- 和保险金相关联的遗产继承咨询：如法定继承的顺序、继承人的范围、遗产如何分配等；
- 和保险金相关联的遗嘱咨询：如遗嘱是否有效、立遗嘱的程序、遗嘱是否存在瑕疵、遗嘱的公证等；
- 和保险金相关联的债权债务咨询：如债权行权的流程和依据、债务隔离等。

## **（2）启动条件**

保单生效且过等待期后，在服务有效期内达到保险条款约定的特定疾病。

## **（3）服务次数**

服务有效期内，提供 1 次服务。

## **（4）服务有效期**

保单生效且过等待期之日起，在保单有效的前提下，自保单生效后前 5 年内，被保险人始终拥有该项权益服务。

## **（5）服务流程**

- 关注微信公众号“德华安顾人寿官方服务号”一点击菜单栏“首页”—客户服务专栏点击“无忧守护服务”进入服务申请页面进行申请服务，提交身份证件影像件、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、影像报告与检验报告等相关材料；
- 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 个工作日内响应，审核客户提交的资料；
- 权益审核通过后，进一步了解客户的法律咨询需求，并向客户收集必要的案件

信息，为客户匹配并预约合适的专业律师；

- 专业律师通过电话或双方约定的形式联系客户，为客户提供法律咨询服务。

### 三、其他注意事项

#### （一）服务声明

1. 由于服务流程涉及三方服务商提供上述服务内容，您投保保险意味着您和被保险人同意并授权本公司将拥有的您或被保险人的个人信息提供给本公司授权的第三方服务商。本公司承诺这些信息不会被用于除提供本合同项下上述服务及药品理赔之外的其他用途。
2. 本服务手册描述内容如与保险产品条款有差异或不完整之处，以保险产品条款为准。