

附件：

民生人寿保险股份有限公司

民生优医保 2.0 费用补偿医疗保险

健康管理服务手册

民生优医保2.0费用补偿医疗保险

健康管理服务手册

➤ 重要声明

以下关于《民生优医保2.0费用补偿医疗保险》健康管理服务手册的说明，是由民生人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）提供，旨在帮助您了解服务的具体内容及申请流程，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同（以下简称“本合同”）为准。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。

➤ 服务项目

本合同健康管理服务由第三方服务机构北京启泰元康健康科技有限公司提供。本公司及本公司委托的第三方机构会为您提供以下健康管理服务：

（一）健康咨询

- 1) 家庭医生线上咨询

（二）就医服务

- 1) 挂号小秘书

➤ 服务使用说明

一、使用范围

本合同健康管理服务仅限本合同的被保险人本人使用。如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本合同健康管理服务可由其监护人代其申请。

二、服务期间

当您投保优医保2.0费用补偿型医疗保险，将享受“家庭医生线上咨询”、“挂号小秘书”两项服务，服务有效期为一年，您每次续保后服务可同时延续一年。

在本合同保险期间内，被保险人始终拥有本合同的服务权益，直至服务权益使用完毕。

➤ 服务介绍

一、家庭医生线上咨询

(一) 服务介绍

为客户提供在线图片、文字问诊服务，由全科医生提供医疗咨询、健康咨询及就医指导。常见急性伤、病处理的咨询。常见疾病预防和治疗的咨询。根据自述症状、体征，分析身体健康状况及解决方式的建议。针对在不同季节容易高发的疾病，提供预防和治疗方面的建议。提供疾病、术后康复建议。

(二) 服务亮点

图文问诊，方便快捷。

(三) 申请时间要求

服务时间：9:00-18:00（9 小时）（国家法定节假日除外）。

(四) 服务受理时效

平均 15 分钟内回复。

(五) 服务流程

1) 您可通过民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】-完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【产品附加服务】-【家庭医生线上咨询】，点击【去申请】按钮

2) 跳转服务商页面后，进行在线图文问诊咨询。

(六) 服务特别说明

无

二、挂号小秘书

(一) 服务介绍

在线提交预约申请后，专业的医疗客服人员会在 1 个工作日内联系您，根据您的病情为您推荐合适的医院及科室病为您协助预约，预约成功后您只需按照短信提示的内容，在约定时间到达医院进行就在即可，简单方便，节省时间。

(二) 服务亮点

在线预约，专人服务。

(三) 申请时间要求

服务时间：9:00-18:00（9 小时）（国家法定节假日除外）。

(四) 服务受理时效

平均 1 个工作日内回复。

(五) 服务流程

- 1) 您可通过民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】-完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【产品附加服务】-【挂号小秘书（CP）】，点击【去申请】按钮
- 2) 跳转申请页面后，填写预约挂号相关的材料信息，等待服务商工作人员联系
- 3) 确认预约并协助完成后，接收到服务商挂号成功短信提醒。
- 4) 携带有效证件，前往对应医院付费就诊。

（六）服务特别说明

该服务不支持指定专家，热门三甲医院挂号等待时间较长

➤ 注意事项

- 1、健康管理服务仅限被保险人本人使用，投保人可代其申请；
- 2、本合同健康管理服务由本公司委托的第三方机构为您提供，若您与第三方机构因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方机构依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任；
- 3、本公司保留调整第三方机构的权利；
- 4、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致上述健康管理服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担；



您可通过关注“民生保险”官方微信公众号

点击【服务+】-【服务大厅】-【去认证】完成认证后，选择【用户服务专区】-【我的服务】-【产品附加服务】，即可查看相关权益内容

➤ **附录一：客户权益一览表**

服务项目	当年度 服务次数	保障期间 服务次数	服务特别说明
家庭医生线上咨询	不限次/年	不限次	
挂号小秘书	不限次/年	不限次	该服务不支持指定专家，热门三甲医院挂号等待时间较长