

附件：

**民生人寿保险股份有限公司**

**民生隽永世家终身寿险**

# **健康管理服务手册**

# 民生隽永世家终身寿险

## 健康管理服务手册

### ➤ 重要声明

以下关于《民生隽永世家终身寿险》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为家庭医生服务，由第三方服务机构北京一蜂科技有限公司及指定服务供应商为您提供。北京一蜂科技有限公司营业执照中经营范围包含健康咨询服务、远程健康管理服务，统一社会信用代码为：91110105MA020GLB67，具体可通过其官方渠道查询核实。

本服务为权益使用人绑定一对一的专属家庭医生团队（专属团队包含：1 名家庭医生、1 名值班医生和 2 名医生助理）与权益使用人建立微信群，群内提供全年不限次专属家庭医生咨询、建立健康档案，个人健康评估、个性化体检方案设计、复查提醒、主动随访等服务。该服务帮助医生和权益使用人通过图文、电话、视频方式建立快速远程连接，为权益使用人提供主动、及时和个性化的健康管理服务。

具体服务项目如下表：

序号	项目名称	使用次数
1	图文/视频咨询	不限次
2	购药通道	不限次
3	用药及就医指导	不限次
4	健康档案	不限次
5	主动健康管理	每月至少 1 次
6	健康评估	不限次
7	体检报告解读及个性化体检方案建议	1 次
8	个性化健康管理 (三选一)	饮食管理
		体重管理
		慢病管理
		1 份/人

### ➤ 服务使用说明

#### 一、使用范围

本合同健康管理服务为被保险人(主权益人)提供家庭医生服务,基本保额达 100 万及以上的保单可享受本合同健康管理服务;

#### 二、服务期间

自您签收保险合同之日起,有 15 天的犹豫期。

犹豫期内,本合同的服务权益不生效。

本服务自保单犹豫期届满后次月 1 日起生效,服务有效期为 1 年。期间内未使用完毕的服务权益,到期后自动失效,不累计、不折现、不延期。

### ➤ 服务申请路径

(1) 在服务号【BeeTech 医行者】点击“我的服务—权益卡激活”进入登录页面,输入被保险人手机号验证码登录。

(2) 登录成功后自动进入“我的权益-我的保单”页面,自动添加保单,如未添加成功可点击“添加保单”按钮,输入被保险人(主权益人)姓名及证件号码来进行手动添加。

(3) 点击对应保单下方的“申请保单权益服务”,进入服务介绍页,点击“家庭医生”进行服务申请。

(4) 进入信息确认页面,填写服务主权益人的信息,完整填写页面信息后,点击提交,即可完成服务申请。

## ➤ 服务介绍

### 一、图文/视频咨询

#### 1. 服务内容

当您有健康需求时,由专属家庭医生或值班医生在微信服务群内,通过图文、视频形式,为您提供健康问题解答。

#### 2. 服务时间与时效

全年不间断,7×24小时人工值守,家庭医生团队平均5分钟内响应。

注:专属家庭医生咨询时间为家医排班日8:30-17:30,每周5天,其它时间段由值班医生进行响应,每日22:30-次日8:30期间建议拨打值班医生电话400-919-8282以获得及时的咨询建议。

#### 3. 服务流程

使用人在家庭医生团队服务时间内发起服务需求,服务团队及时响应,按您需求提供服务。

#### 4. 注意事项

(1) 家庭医生不提供涉及急诊、精神类、心理类、整形美容类的咨询服务。

(2) 家庭医生通过线上提供的咨询建议仅供参考,无法代替线下实体医疗机构诊疗行为,最终应以线下实体医院医生诊断为准。如您的身体出现严重不适症状,请及时至医院就医。

### 二、购药通道

#### 1. 服务内容

如客户有购药需求,提供有品质保障的药品权益链接,用户可根据医生建议及互联网诊疗相关规定,自行决策通过链接购买或其他途径购买。

## 2. 服务时间与时效

全年不间断，7×24 小时人工值守，家庭医生团队平均 5 分钟内响应。

注：专属家庭医生咨询时间为家医排班日 8:30-17:30，每周 5 天，其它时间段由值班医生进行响应，每日 22:30-次日 8:30 期间建议拨打值班医生电话 400-919-8282 以获得及时的咨询建议。

## 3. 服务流程

使用人在家庭医生团队服务时间内发起服务需求，服务团队及时响应，按您需求提供服务。

## 4. 注意事项

(1) 根据互联网诊疗规定，如您有咨询处方药品的需求，需提供 6 个月内线下实体医院处方凭证等材料。

(2) 当服务对象为 0-6 岁儿童时，服务过程中需由监护人代为咨询或陪同咨询，服务团队仅可提供非处方药品用药建议。

(3) 请如实提供线下医院诊断记录或处方凭证供专属家庭医生查阅，如因线下就医凭证不实而导致的问题，家庭医生团队不承担任何责任。

(4) 药品费用和物流费用需您自行承担。

(5) 付款后安排药品配送，全国范围内可送药上门，平均 3 天送药到家，支持线上物流查询。如您需开具处方药品，需提供 6 个月内线下实体医院处方凭证等材料。

## 三、用药及就医指导

### 1. 服务内容

用药指导：针对微信服务群中提出的健康问题，提供用药建议、服用指导、就医建议、饮食禁忌、服药后健康监测等针对性的指导服务。

就医指导：家庭医生团队在微信服务群中分析病情资料，介绍权威医院专科信息，告知就诊注意事项，密切跟踪就诊情况，并积极解答就诊过程中的疑问。

## 2. 服务时间与时效

全年不间断，7×24 小时人工值守，家庭医生团队平均 5 分钟内响应；

注：专属家庭医生咨询时间为家医排班日 8:30-17:30，每周 5 天，其它时间段由值班医生进行响应，每日 22:30-次日 8:30 期间建议拨打值班医生电话 400-919-8282 以获得及时的咨询建议。

## 3. 服务流程

使用人在家庭医生团队服务时间内发起服务需求，服务团队及时响应，按您需求提供服务。

## 4. 注意事项

家庭医生不提供涉及急诊、精神类、心理类、整形美容类的用药指导服务。

# 四、健康档案

## 1. 服务内容

家庭医生团队根据权益使用人的日常咨询、体检结果、就医记录、用药记录、咨询随访、生活习惯、家族史既往史等，建立电子健康档案。

## 2. 注意事项

(1) 健康档案数据只用于辅助家庭医生团队为权益使用人提供家庭健康管理服务，该数据仅授权提供服务的服务平台(含专属家庭医生、健康管家等服务人员)在有效服务期限内调阅查询，本公司及合作的第三方服务平台将严格遵守国家信息安全规定及个人隐私保密制度。

(2) 健康档案将由家庭医生团队为权益使用人建立，并针对主权益人提供健康档案追踪服务。

# 五、主动健康管理

## 1. 服务内容

### (1) 健康关怀

定期健康关怀，发送健康资讯或评估主权益人健康指标，为您动态监测指标变化，规避疾病诱因，减少疾病发生。

### (2) 咨询随访

服务期间内如遇主动咨询，7天内根据疾病情况进行主动随访，随疾病变化情况提供动态建议。

### (3) 用药跟随

服务期间内如您有疾病/慢病用药需求，进行用药提醒及用药跟随。

### (4) 健康科普

服务期间内针对季节性流行病/常见病/重大疾病等进行预防科普。

## 2. 服务对象

主权益人

## 3. 服务时间与时效

家庭医生团队将在工作日 8:30-17:30 期间为您服务。

## 4. 服务流程

家庭医生团队服务时间内主动于服务群内发起，提供上述服务。

## 六、健康评估

### 1. 服务内容

家庭医生团队邀请主权益人填写健康问卷，收集您的健康指标，根据您的情况给出评估意见，进行健康风险预警或提供进一步检查/治疗建议，形成书面报告供留存。

### 2. 服务对象

主权益人

### 3. 服务时间与时效

家庭医生团队将在工作日 8:30-17:30 期间为您服务。

#### 4. 服务流程

家庭医生团队在建群第一周内,主动发送健康问卷评估链接,并指导主权益人完成填写;在您填写完健康问卷的2个工作日内,服务团队为您出具PDF健康评估报告,提示健康风险,并解答相关疑问。

### 七、体检报告解读及个性化体检方案建议

#### 1. 服务内容

可预约通过图文、电话、视频等形式为您提供体检报告解读,根据历年体检报告进行数据对比,针对异常结果、重点指标、复检项目、注意事项等进行提醒,并在1个工作日内将解读建议形成PDF文档供您留存。

如您需要根据自身情况制定体检方案,则充分考虑意向体检项目,针对性地提出必查项目,筛减非必查项目,通过体检筛查在早期发现亚健康状态和潜在疾病,为及早介入调整和治疗提供参考。

#### 2. 服务对象

主权益人

#### 3. 服务时间与时效

家庭医生团队将在工作日8:30-17:30期间为您服务。

#### 4. 服务流程

家庭医生团队在建群第一周内,主动邀请您提供历史体检报告进行解读及建档;如您没有近期体检报告并有体检意向,则服务团队将根据您的情况提供个性化体检方案建议。

在您提供完整体检报告后的2个工作日内,服务团队为您出具PDF解读报告,提示健康风险,并解答相关疑问。

### 八、个性化健康管理(三选一)

#### 1. 服务内容

为主权益人提供体重管理、饮食管理或慢病管理三选一的全年度健康管理方案。基于您选择的服务项目及健康情况，量身定制个性化健康管理方案。

方案中包含饮食指导、运动指导、慢病用药建议、生活方式指导及定期健康跟踪服务。

## 2. 服务对象

主权益人

## 3. 服务时间与时效

家庭医生团队将在工作日 8:30-17:30 期间为您服务。

在收集完整所需报告及材料后，3 个工作日内出具健康管理方案，并每月进行健康方案督促及回访。

## 4. 注意事项

因慢性病病程较长、进展缓慢，并且难以根治，如糖尿病、高血压、冠心病等。对于慢病患者，需要长期的治疗和护理，以控制病情并提高生活质量。服务期间，对于慢性病病人需要遵医嘱服药的同时，按照家庭医生提供的健康管理方案，逐步改善。

慢病管理方案仅为健康生活方式指导，不得替代医嘱；若方案建议与您的线下诊疗医嘱冲突，以医嘱为准，服务团队不承担因未遵循医嘱导致的任何责任；您在执行方案过程中如出现身体不适，应立即停止并就医。

## 5. 服务流程

(1) 主权益人在服务群内选择个性化健康管理方案；

(2) 家庭医生为主权益人进行健康评估，了解主权益人家族史、既往史及目前健康状况，健康管理需求及目标，联合专科医生、营养师、健康管理师等团队，为主权益人出具全年度管理方案，针对方案进行讲解及沟通；

(3) 在与主权益人确认管理方案后，家庭医生团队每月定期与主权益人进行回访跟踪，督促主权益人执行健康管理方案；

(4) 全年度管理方案完成，为您出具年度健康报告。

➤ **注意事项**

- 1、本健康管理服务为被保险人（主权益人）提供家庭医生服务；若服务对象为未成年人，需请法定监护人陪同进行线上咨询，家庭医生团队不向未成年人单独提供健康管理服务。
- 2、家庭医生团队提供的所有建议，由服务对象独立判断是否采纳。
- 3、本服务不适用需紧急就医的场景，如突发急症或严重不适，请及时就医。
- 4、本服务不支持急诊、精神类、心理类、整形美容类的相关服务。
- 5、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；若您与第三方服务机构产生服务纠纷，可以联系您的保单服务人员或拨打我司统一客户服务热线 95596 进行咨询或反映。
- 6、本公司保留调整第三方机构的权利；
- 7、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。