



重大疾病保险健康关爱增值服务

用户手册

小康人寿保险有限责任公司

目录

服务内容介绍	2
服务使用注意事项	6
服务平台操作指引	8
服务项目详解	12
服务争议解决	19

服务内容介绍

1. 绿色通道

- (1) 服务内容：
 - i. 导医导诊：提供国内三甲医院副主任及以上医师门诊协助预约挂号，就诊当天提供专人陪诊（挂号费由客户自行承担，陪诊时间自陪诊人员与客户约定的见面时间起不超过 4 小时）；
 - ii. 住院安排/手术安排服务：客户有住院单，协助安排 14 天内住院或安排手术(注：只可选择一项申请使用，两项服务不可同时享有)。
- (2) 服务对象：仅限被保险人本人；
- (3) 服务说明：可指定医院，不指定专家；重疾产品客户限保险条款列明的重症列表疾病疑似诊断；
- (4) 服务频次：自增值服务生效之日起 1 年有效期内，(i.)和 (ii.) 限各使用一次。
- (5) 申请路径：通过“小康人寿”官微-优·服务 -> 自助服务 -> 我的权益 -> 查看我的权益，点击对应模块在线申请。

2. 精神心理测评

- (1) 服务内容：提供权威的精神、心理测评表，包含焦虑、抑郁、心理压力、职业倦怠、睡眠质量、简易应对、社会支持系统、创伤后应激障碍等多项精神心理相关的测评。
- (2) 服务对象：被保险人本人及其直系亲属
- (3) 服务频次：自增值服务生效之日起 1 年有效期内，不限疾病，不限次数。
- (4) 申请路径：通过“小康人寿”官微-优·服务 -> 自助服务 -> 我的权益 -> 查看我的权益，点击对应模块在线申请。

3. 戒烟门诊

- (1) 服务内容：协助客户进行国内医院（限指定医院清单范围内）戒烟门诊

预约（挂号费由客户自行承担）。

- (2) 服务对象：被保险人本人及其直系亲属
- (3) 服务频次：自增值服务生效之日起 1 年有效期内，限 12 次。
- (4) 申请路径：通过“小康人寿”官微-优·服务 -> 自助服务 -> 我的权益 -> 查看我的权益，点击对应模块在线申请。

4. 重疾先赔

- (1) 服务内容：为符合特定条件的重疾确诊客户开通绿色理赔通道，第一时间协助客户收集材料，让客户在治疗期间即可获得理赔，安心治疗，协助客户解决高额的医疗费用难题。
- (2) 服务对象：仅限被保险人本人
- (3) 服务频次：以有效保险合同约定为准
- (4) 申请路径：客户提交理赔申请材料，经小康人寿审核同意后，安排后续理赔服务并完成理赔金给付。

5. 健康资讯

- (1) 服务内容：提供医疗健康科普文章及短视频等资讯以供随时查阅，提升健康素养。
- (2) 服务对象：不限
- (3) 服务频次：自增值服务生效之日起 1 年有效期内，不限疾病，不限次数。
- (4) 申请路径：通过“小康人寿”官微-优·服务 -> 自助服务 -> 我的权益 -> 查看我的权益，点击对应模块在线申请。

6. 健康大讲堂

- (1) 服务内容：提供定期更新各类疾病的预防、治疗、康复的专家讲座视频，丰富健康知识储备。
- (2) 服务对象：不限
- (3) 服务频次：自增值服务生效之日起 1 年有效期内，不限疾病，不限次数。
- (4) 申请路径：通过“小康人寿”官微-优·服务 -> 自助服务 -> 我的权益

->查看我的权益，点击对应模块在线申请。

7. 智能 AI 问诊

- (1) 服务内容：提供常见健康问题 7*24 小时实时在线 AI 咨询。
- (2) 服务对象：不限
- (3) 服务频次：自增值服务生效之日起 1 年有效期内，不限疾病，不限次数
- (4) 申请路径：通过“小康人寿”官微-优·服务 -> 自助服务 -> 我的权益
->查看我的权益，点击对应模块在线申请。

8. 在线药房

- (1) 服务内容：提供在线购药及线下送药上门服务（此服务产生的药品费和运费由客户自行承担），部分药品专属 95 折优惠。
- (2) 服务对象：不限
- (3) 服务频次：自增值服务生效之日起 1 年有效期内，不限疾病，不限次数。
- (4) 申请路径：通过“小康人寿”官微-优·服务 -> 自助服务 -> 我的权益
->查看我的权益，点击对应模块在线申请。

9. 用药管家

- (1) 服务内容：提供 7*24 小时用药提醒服务（两种提醒方式可任选一种：短信提醒、电话语音提醒），避免漏服药。
- (2) 服务对象：不限
- (3) 服务频次：自增值服务生效之日起 1 年有效期内，不限疾病，不限次数。
- (4) 申请路径：通过“小康人寿”官微-优·服务 -> 自助服务 -> 我的权益
->查看我的权益，点击对应模块在线申请。

特别说明：

- 1.上述服务中涉及医院及第三方服务平台提供对应服务收取的各项费用，包括但不限于挂号费、检查费、治疗费、药品费、运费等，均由被保险人或相关权益使用人承担，小康人寿仅提供约定服务频次内的服务内容，不承担服务过程中产生的任何费用；
- 2.重大疾病保险健康关爱增值服务内容将于保单犹豫期结束后正式生效，部分服务由第三方提供，具体服务内容和标准以服务平台和服务手册为准；
- 3.健康关爱增值服务不属于产品责任，小康人寿保险有限责任公司拥有最终解释权；
- 4.未尽事宜，详见服务平台公示。

服务使用注意事项

● 生效和终止

感谢您投保小康人寿保险有限责任公司的重大疾病保险产品，您在得到我们提供的保障同时，还将享有健康关爱增值服务。

自您的保险合同生效之日起 15 天后（即犹豫期结束后），健康关爱增值服务生效，该服务有效期为一年；若您所购买的重大疾病保险产品失效或终止，则增值服务自动终止；如有服务内容或期限变动，本公司将提前告知您。

如有任何疑问，请致电公司统一服务热线 400-815-6688（人工服务时间：工作日 9:00-20:00；提供 24 小时自助语音服务）联系我们。

● 增值服务的定位

本服务手册所包括的健康关爱增值服务是小康人寿保险有限责任公司特别为投保重大疾病保险的被保险人提供的保险合同约定以外的增值服务，此增值服务不构成保险合同的一部分，小康人寿保险有限责任公司保留在服务有效期内调整或终止健康关爱增值服务的权利；若本服务手册所包括的健康关爱增值服务有相关调整或终止，我们将在公司官方渠道及时公告。

● 附约和计次

在使用各项就医服务过程中，如被保险人不能按时赴约，需要提前 24 小时通知服务公司取消安排，否则视为已经使用该项服务。

● 资料和信息保密

为保障您的权益和服务效果，被保险人有提供完整真实病历资料的义务，本公司及第三方服务公司对相关资料和信息负有保密的责任。本公司及第三方服务公司将依法保证数据安全和保护个人隐私，未经客户授权，本公司及第三方服务公司将不会对外提供客户个人信息或任何健康数据。

- **医学建议的意义**

本增值服务所提供的任何医学建议仅具有参考价值，被保险人拥有采纳或不采纳的最终决定权；同时，您是否允许使用服务及医学专家的建议均不能作为同意理赔或拒绝理赔的依据。

- **解释**

小康人寿保险有限责任公司拥有“重大疾病保险健康关爱增值服务”的最终解释权。

服务平台操作指引

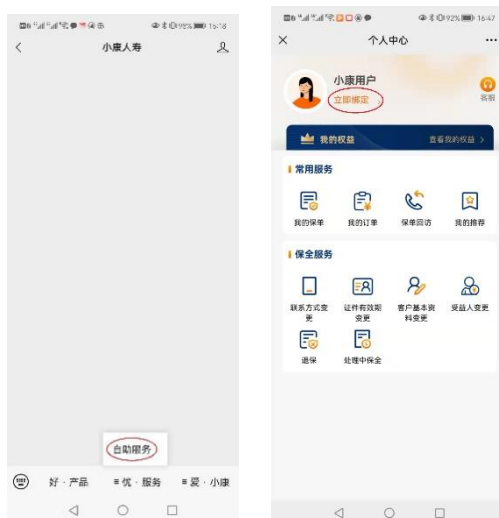
小康人寿保险有限责任公司重大疾病保险健康关爱增值服务查看路径为：通过“小康人寿”官微-优服务 -> 自助服务 -> 我的权益->查看我的权益，点击对应模块在线申请。

“小康人寿” 官微公众号二维码



● 初次登录

在您扫描“小康人寿”官微公众号二维码后，会看到下方图 2 所示的页面。点击“自助服务”将进入到“个人中心”界面。



在您初次登录时进入“个人中心”界面，需先点击“立即绑定”完成个人信息的注册绑定（所有※号标注均需填写，输入投保人/被保险人的手机号码点击“获取验证码”后，将通过短信收到小康人寿发送的 6 位数字验证码，输入正确的验证码后，点击“提交”即可完成注册）。

用户绑定

个人信息

姓名 请输入姓名

证件类型 身份证

证件号码 请输入证件号码

出生日期 请选择

性别 男 女

手机号 请输入

验证码 请输入验证码 获取验证码

电子邮箱 请输入

所在地区 请选择

详细地址 请输入

提交

在您完成个人信息的注册绑定后，您可在官微内收到“注册成功通知”，进入“个人中心”界面，将在您的名字下方显示“已绑定”。

个人中心

已绑定

我的权益 查看我的权益

常用服务

我的保单 我的订单 保单回访 我的推荐

保全服务

联系方式变更 证件有效期变更 客户基本信息变更 受益人变更

退保 处理中保全

您完成注册绑定后，即可点击“查看我的权益”尊享各项健康关爱增值服务。



● 第三方平台个人资料完善

除“重疾先赔”之外的服务项目均由第三方平台提供服务，部分服务项目需要您根据系统提示完善个人资料方可使用，为保障您的权益，**请您在完成个人资料填写点击同意前，仔细阅读平台协议及隐私协议。**

● 我的

您登录第三方平台后，可点击页面右上的“个人中心”进入“我的”页面

(如下图所示)。在此模块您将可以进行如下操作：

1. 进入“我的服务”页面，查看您在第三方平台享有的所有服务项目，并进行使用；
2. 在“健康档案”中完善您的健康数据，方便以后使用服务；
3. 在“服务记录”中查看您使用过的服务，并予评价反馈；
4. 通过“在线客服”获取人工智能客服的帮助。



服务项目详解

1. 导医导诊

(1) 服务介绍

- i. 本服务提供包括三甲医院副主任及以上医师在内的门诊预约服务，并在就诊当天提供专人陪诊，协助患者办理就诊卡，诊前提醒，排队取号，就诊陪同，缴费取药，陪同检查，诊后提醒等。

(2) 服务时效及流程

- i. 服务申请提交后 1 个工作日内反馈是否符合使用资格 → □ 审核通过后 1 个工作日内由供应商与客户取得联系 → □ 服务需求商定后 2 个工作日内反馈预约结果 → □ 就诊当天获得专人陪诊服务。

(3) 注意事项

- i. 本服务仅供被保险人本人使用，可指定医院，不指定专家，限重疾列表疾病疑似诊断（重疾列表参见小康康卫士重大疾病保险条款附表一），增值服务有效期内限一次。
- ii. 医院收取的各项费用，包括但不限于挂号费、检查费、治疗费等，均由被保险人承担。
- iii. 超出上述约定标准的服务，或在上述服务范围之外的服务，由供应商与患者共同协商价格，本公司对双方约定内容不承担责任。
- iv. 门诊就医产生的治疗费用、治疗方案、治疗效果等医疗相关事宜，本公司均不承担责任。
- v. 如因被保险人原因取消预约，需在就诊前 24 小时以上通知供应商取消服务，否则将视为使用了本服务。

2. 住院安排/手术安排

(1) 服务介绍

- i. 本服务提供需住院/手术被保险人的就医协助，需提供被保险人的诊断证明和住院单方可申请。

- (2) 服务时效及流程
 - i. 提交服务申请（上传诊断证明和住院单）后 1 个工作日内反馈是否符合使用资格□审核通过后 1 个工作日内由供应商与客户取得联系□提交完整资料后 10 个工作日内完成住院/手术安排。
- (3) 注意事项
 - i. 本服务仅供被保险人本人使用，以诊断证明和住院单为前提，限重疾列表疾病疑似诊断（重疾列表参见小康康卫士重大疾病保险条款附表一），增值服务有效期内限一次。
 - ii. 可指定医院，不指定专家。
 - iii. 医院收取的各项费用，包括但不限于住院费等，均由被保险人承担。
 - iv. 超出上述约定标准的服务，或在上述服务范围之外的服务，由供应商与患者共同协商价格，本公司对双方约定内容不承担责任。
 - v. 住院产生的治疗费用、治疗方案、治疗效果等医疗相关事宜，本公司均不承担责任。
 - vi. 供应商在约定时效内通知客户住院/手术安排已确定，如因被保险人原因取消住院，也视为使用了本服务。

3. 精神心理测评

- (1) 服务介绍
 - i. 本服务提供权威的精神、心理量表，用于焦虑、抑郁、人格等精神心理相关的测评。
- (2) 服务时效
 - i. 实时
- (3) 注意事项
 - i. 本测评服务不限定使用次数，可重复测试并查看既往所有测评结果。
- (4) 服务流程
 - i. 点击立即使用
 - ii. 选择项目
 - iii. 回答问题

- iv. 获取报告

4. 戒烟门诊

(1) 服务介绍

- i. 本服务提供公共平台的医院号源预约服务，可预约全国 35 个城市 141 家（医院门诊清单会根据实际情况进行更新，以实时更新的数据为准）二级以上医院的戒烟门诊。
- ii. 本服务由专业的挂号服务人员尝试各种网络挂号平台预约号源，从而保证更高成功率。
- iii. 本公司并非对接单一挂号平台，因此不能实时反馈预约结果，不适用于急性病就诊。
- iv. 如果您的首选医院不在医院列表中，可能是列表刷新问题而并非一定不能预约，您可以在“其他要求”栏填写真实的挂号需求。
- v. 本公司挂号服务不收取任何服务费。需要您自行承担挂号费等各项医院收取的费用。

(2) 服务时效

- i. 15 分钟-1 个工作日内反馈预约结果

(3) 注意事项

- i. 您在每保单年度可享受免费挂号的次数为每年 12 次。
- ii. 本服务不限被保险人本人使用，您可以为本人及家属预约挂号，预约不成功不扣除年度次数。
- iii. 只要预约成功，一定要按时就诊。对于临时取消预约号源的患者，部分医院会将其列入失信名单，并有一个月不能挂号、一年内不能网络预约等不同程度的惩罚措施。
- iv. 申请提交后 2 小时以内且预约挂号未完成的，可申请取消预约，并不计入免费试用次数。预约结果返回即视为使用了免费服务次数。
- v. 就诊前两个工作日以上可申请退号，并不影响您在医院的信用记录，但在就诊前两个工作日以内取消预约，有可能导致退号不成功，且视为使用了一次免费挂号服务。

- (4) 服务流程
 - i. 提交挂号服务需求
 - ii. 专业人员预约号源
 - iii. 1个工作日内反馈预约结果
 - iv. 预约成功后自付医院收取的各项费用

5. 健康资讯

- (1) 服务介绍
 - i. 本服务提供医学科普文章及短视频等以供随时查阅
- (2) 服务时效
 - i. 实时
- (3) 服务流程
 - i. 点击平台资讯栏或滚动页面
 - ii. 阅览科普文章及短视频
 - iii. 可根据需要输入关键词查询

6. 健康大讲堂

- (1) 服务介绍
 - i. 权威专家视频大讲座
 - ii. 丰富的多媒体课件辅助教学
 - iii. 涵盖人群多类健康问题
- (2) 服务时效
 - i. 实时

7. 智能 AI 问诊

- (1) 服务介绍
 - i. 本服务提供智能 AI 自诊服务，满足包括症状自诊、就诊建议等在内的各种日常健康需求。
 - ii. 海量知识与数据搭建的医学知识图谱支撑。
 - iii. 涵盖 35 个科室，超过 6000 种常见疾病。

- iv. 在线提交需求、填写症状、回答问题，获得 AI 即时提供的问诊咨询。
- (2) 服务时效
 - i. 全年不间断，7*24 小时均可使用，即时响应。
- (3) 注意事项
 - i. 被保险人有义务按照 AI 在线问诊的需求提供必要的检查影像、照片等，用于辅助判断病情。
 - ii. AI 的建议仅具有参考价值，对于将来的疾病诊治和用药方案，被保险人拥有采纳或不采纳相关建议的决定权。同样，AI 的建议也不能作为同意或拒绝保险理赔的依据。
 - iii. AI 相关服务后，被保险人就该问诊事项及所有具有连带关系的健康状况所自行采取或在医院就诊产生的治疗费用、治疗方案、治疗效果、用药费用、用药方案、用药效果等医疗、用药相关事宜，不论是否采纳相关建议，本公司均不承担责任。
 - iv. 超出上述约定标准的服务，或在上述服务范围之外的服务，由供应商与患者共同协商价格，本公司对双方约定内容不承担责任。
- (4) 服务流程
 - i. 点击立即使用
 - ii. 输入问题
 - iii. 按照指引选择
 - iv. 获取报告

8. 在线药房

- (1) 服务介绍
 - i. 本服务提供在线药品购买及线下送药上门服务
 - ii. 在线提交需求，可享受轻问诊病症咨询、用药建议及健康关怀服务
 - iii. 填写问诊订单后，一分钟快速响应
 - iv. 本公司用户可享部分药品专属 95 折优惠，该优惠可与购药平台其他优惠同时享用
- (2) 服务时效

- i. 全年不间断, 7*24 小时均可使用
- (3) 注意事项
- i. 使用人有义务按照在线问诊或提供用药建议的人员的要求提供必要的资料, 辅助判断病情。
 - ii. 在线问诊、用药建议等服务提供的建议仅具有参考价值, 对于将来的疾病诊治, 使用人拥有采纳或不采纳相关建议的决定权。同样, 在线问诊、用药建议等服务提供的建议也不能作为同意或拒绝保险理赔的依据。
 - iii. 通过在线药房购买或在使用在线药房服务之后另行获得的任何药物的药物费用、用药方案、用药效果、副作用、其他风险等药品相关事宜, 本公司均不承担责任。
 - iv. 超出上述约定标准的服务, 或在上述服务范围之外的服务, 由供应商与使用人共同协商价格, 本公司对双方约定内容不承担责任。
- (4) 服务流程
- i. 授权使用
 - ii. 选择药品
 - iii. 支付购买 (包括药品费和运费)
 - iv. 送药到家

9. 用药管家

- (1) 服务介绍
- i. 本服务提供 AI 用药咨询、用药提醒、用药指导和拍药识方服务, 解决各种日常用药问题。
 - ii. AI 用药咨询, 提供常见疾病的用药建议以及相关药品的使用指导和注意事项。
 - iii. 拍摄药品包装上传, AI 自动辨识并提供相关使用信息和注意事项。
 - iv. 可通过 AI 服务设置用药提醒 (两种提醒方式可任选一种: 短信提醒、电话语音提醒), 方便按时、按量服药。
- (2) 服务时效
- i. 全年不间断, 7 * 24 小时均可使用, 即时响应。

(3) 注意事项

- i. 被保险人有义务按照 AI 的引导提供必要的影像资料等,用于辅助判断病情。
- ii. AI 的建议仅具有参考价值,对于将来的疾病诊治和用药方案,被保险人拥有采纳或不采纳相关建议的决定权。同样, AI 的建议也不能作为同意或拒绝保险理赔的依据。
- iii. AI 相关服务后,被保险人就该问诊事项及所有具有连带关系的健康状况所自行采取或在医院就诊产生的治疗费用、治疗方案、治疗效果、用药费用、用药方案、用药效果等医疗、用药相关事宜,不论是否采纳相关建议,本公司均不承担责任。
- iv. 超出上述约定标准的服务,或在上述服务范围之外的服务,由供应商与患者共同协商价格,本公司对双方约定内容不承担责任。

(4) 服务流程

- i. 点击使用服务
- ii. 选择服务内容
- iii. 提交问题
- iv. 获取结果

服务争议解决

● 当您遇到使用问题时

1.在平台上如果遇到任何问题，可通过“在线客服”，查看常见问题，或发送关键词，人工智能会依据关键词为您提供相关的回答。

2.您还可以在“我的” - “系统设置” - “意见反馈”中提交需要反馈的问题，会有相关工作人员联系您来答复。

3.如果尝试上述办法仍不能解决问题，您可在“我的” - “系统设置” - “关于我们”中找到“健康关爱平台”的联系方式：拨打 400-650-7588，或发邮件到 cicare@mobilelab.cn，会有专人为您解答。

● 当您想反馈服务体验时

您可以在“我的”中选择相关的服务记录，对于服务时效、服务质量、服务态度等进行评价。您的服务体验反馈将作为改善“健康关爱平台”和相关服务品质的重要依据得到严肃对待，相关数据和内容将得到妥善、严格的保管和保密。

● 当您需要解决服务争议时

假如是服务商提供服务的过程中出现问题，我们推荐您首先直接与服务人员和服务商交涉解决，这样可以最有效率、最直接地化解相关问题。“健康关爱平台”会严密监控和追踪服务商的投诉和争议处理流程。

如果服务商方面无法解决问题，您同样可以在“我的” - “系统设置” - “意见反馈”中进行反馈。同样，您可以选择拨打 400-650-7588 或发邮件到 cicare@mobilelab.cn，会有专人为您解决。

“健康关爱平台”对于服务商的质量、时效和态度有非常严格的要求，所有不愉快的使用反馈都将得到严肃的处理。



小康人寿

Livit Life Insurance



小康人寿保险有限责任公司

祝您阖家安康!