



君龙健康超满分 21 系列重大疾病保险 健康管理服务手册



扫一扫，关注微信公众号

尊敬的客户：

您好！感谢您投保君龙人寿的健康超满分 21 系列重大疾病保险产品，您在获得该系列保险产品提供保障的同时，还将额外享有健康关爱增值服务。为了让您更好地使用健康管理服务，君龙人寿特别为您提供专属健康服务手册，详见以下内容。

一、健康关爱增值服务概览

序号	险种名称	服务包	服务项目	投保人	被保险人
1	健康超满分 21（多倍保） 重大疾病保险	A 版	视频问诊（需申请后提供）	√	
2			厦门弘爱医院就医协助	√	√
3			重疾门诊绿通（1 次）		√
4			重疾住院/手术绿通（1 次）		√
5			重疾 MDT 多学科会诊（1 次）		√
6			重疾心理疏导（1 次）		√
7			重疾检查加急（1 次）		√
8			重疾院后照护指导		√
1	健康超满分 21 重大疾病保险	B 版	视频问诊（需申请后提供）	√	
2			厦门弘爱医院就医协助	√	√
3			重疾门诊绿通（1 次）		√
4			重疾住院/手术绿通（1 次）		√
5			肿瘤二诊（1 次）		√
6			重疾心理疏导（1 次）		√
1	健康超满分 21（青春保） 重大疾病保险	C 版	视频问诊（需申请后提供）	√	
2			厦门弘爱医院就医协助	√	√
3			重疾门诊绿通（1 次）		√
4			重疾住院/手术绿通（1 次）		√

二、健康关爱增值服务内容及流程

（一）视频问诊

1. 服务内容：以视频形式提供 7*24h 线上健康咨询服务，提供就医指导等各项服务。
2. 服务标准：在职三甲医院医生，不可指定医院、医生。
3. 使用人群：投保人及被保险人。
4. 服务时效：接到服务申请后，3分钟内匹配三甲医院医生进行服务。
5. 使用规则：本项服务无等待期，保险合同有效期内且过犹豫期后每人可不限次数使用该项服务。
6. **有效期**：有效期为1年，从成功开通之日起计算，到期后将自动失效，失效后需再次申请方可继续使用。申请方式如下：方式1：关注“君龙人寿”微信公众号，进入“e动健康”中“健康服务”的“个人专区”-“我的服务”申请；方式2：拨打 400-666-0123 申请服务。由于系统数据传输，服务生效时间可能延迟。感谢您的耐心等待与理解。
7. 使用方法：关注“君龙人寿”微信公众号，进入“e 动健康”中的“健康服务”-“我的服务”-“视频问诊”预约服务。
8. **注意事项**：（1）本服务仅为服务对象提供相关参考意见，服务对象应自行决定是否采纳。若医生对于服务对象提出相关检测，服务对象应自行决定是否使用相关检测，由此产生的检测费用由服务对象自行承担。（2）本服务仅提供沟通协助工作，不与服务对象产生任何医疗关系。（3）由于医生方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，我们将为服务对象协调其他时间进行咨询，具体咨询时间将另行与服务对象协商。

（二）重疾门诊绿通（含陪诊）

不幸罹患重疾，不堪医院排队困扰，难以预约专家，我们依据病情，为被保险人安排妥当的就医路径，包括全国范围内特约医院网络的权威医院、科室、专家。

1. 服务标准：

- （1）若被保险人不幸初患重疾，可发起门诊就医需求，指定医院及科室；
- （2）依据被保险人病情，为其指导最为妥当的就医路径，包括权威医院、科室、专家以及选择的逻辑和原则；同时，为被保险人指导就医过程中可能涉及到的检查及检测项目；
- （3）我们会为您预约副主任医师及以上职称专家的门诊，2个工作日内反馈预约结果，7个工作日内安排就诊。

2. 服务时间：每天 9:00-18:00，（不含节假日）。
3. 服务医院范围：详见附件一《重疾绿通医院列表》。
4. 使用条件：保险合同有效期内首次确诊重疾。

5. 等待期：本项服务的等待期同保险条款的等待期。等待期期满后方能使用本项服务，等待期内发生重大疾病，等待期期满后也不享受本项服务。
 6. 服务次数：保险合同有效期内每位被保险人可用 1 次。
 7. 有效期：跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本项服务终止。
 8. 使用方法：您可以拨打 400-666-0123 或关注“君龙人寿”微信公众号，进入“e 动健康”中“健康服务”的“客户专区”-“重疾专家门诊安排”预约服务。
- 温馨提示：保险合同有效期内每位被保险人共可用 1 次服务，若预约服务取消或变更的视同已使用该项服务。

（三）重疾住院/手术绿通（含陪诊）

当身患重疾，着急住院手术，却面临着医院床位紧张，手术无法如期安排时，我们提供的重疾住院/手术绿通服务，配备专属病案经理与您沟通，专业分诊，为被保险人选择合适的医院、科室及专家，及时解决住院/手术难的问题。

1. 服务标准：

- （1）若被保险人不幸初患重疾，可发起本项服务需求指定医院及科室；
- （2）为您匹配三甲医院副主任医师及以上职称的专家；
- （3）您提交服务预约需求后 1 小时内响应，我们为您匹配专属病案经理提供全程一对一服务；
- （4）未办理住院凭证的，我们将协助您在 3 个工作日内完成住院凭证的办理对于已办理住院凭证的，我们将协助您在 10 个工作日内完成住院预约安排。

2. 服务时间：每天 9:00-18:00，（不含节假日）。

3. 服务医院范围：详见附件一《重疾绿通医院列表》。

4. 使用条件：保险合同有效期内首次确诊重疾。

5. 等待期：本项服务的等待期同保险条款的等待期。等待期期满后方能使用本项服务，等待期内发生重大疾病，等待期期满后也不享受本项服务。

6. 服务次数：保险合同有效期内每位被保险人可用 1 次。

7. 有效期：跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本项服务终。

8. 使用方法：您可以拨打 400-666-0123 或关注“君龙人寿”微信公众号，进入“e 动健康”中“健康服务”的“客户专区”-“重疾住院/手术安排”预约服。

9. 温馨提示：保险合同有效期内每位被保险人共可用 1 次服务，若预约服务成功后取消或变更的视同已使用该项服务。

（四）重疾心理疏导

当被保险人不幸罹患重疾，及时给予其适当干预、增强心理能量，让被保险人以良好的身心状态接受治疗。

1. 服务标准：

- （1）若被保险人不幸初患重疾，可发起重疾心理疏导需求；
- （2）服务团队由浙江省心理卫生协会多学科心理学专家组成；

(3) 40 分钟电话语音疏导服务。

2. 服务时间：

(1) 请于工作日预约服务时间，且至少提前 1 天预约服务；

(2) 工作日服务时间：09:00-12:00 和 14:00-17:00；

(3) 周末服务时间：以提前预约结果为准。

3. 使用条件：保险合同有效期内首次确诊重疾。

4. 等待期：本项服务的等待期同保险条款的等待期。等待期期满后方能使用本项服务，等待期内发生重大疾病，等待期期满后也不享受本项服务。

5. 服务次数：保险合同有效期内每位被保险人可用 1 次。

6. 有效期：服务有效期跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本项服务终止。

7. 使用方法：

(1) 您可以拨打客户服务热线 400-666-0123 提交服务申请，我们将为您安排审核申请材料，审核通过后协助您完成服务预约；

(2) 预约成功后，心理专家指导您完成心理量表测评和心理评；

(3) 初步心理评估完成后，心理专家致电您提供服务。

8. 温馨提示：保险合同有效期内每位被保险人共可用 1 次服务，若预约服务成功后取消、变更或未按照约定时间接受服务的，视同已使用该项服务。

(五) 肿瘤二诊

被保险人不幸罹患恶性肿瘤——重度时，对当地医院治疗方案和意见拿捏不准，希望得到更权威专家的二次诊疗意见，我们会根据您提供的病历和检查资料，匹配专属病案经理，根据病情为您提供肿瘤专家二次诊疗服务。

1. 服务标准：

(1) 知名医院肿瘤科的副主任医师及以上职称的专家（患者对应专科的病历资料齐全的情况下，根据患者病情需要安排专家）；

(2) 我们在您提交需求后 1 小时内响应，匹配专属病案经理提供全程一对一服务，协助您收集并整理病案资料；

(3) 我们将于1个工作日反馈有效的病理资料是否完整，收到完整资料后的 5 个工作日确认二诊医院，并预约二诊时间；

(4) 肿瘤医学专家完成二次诊疗后出具二诊咨询建议报告。

2. 服务时间：9:00-18:00（不含节假日）

3. 使用条件：保险合同有效期内首次确诊恶性肿瘤——重度

4. 等待期：本项服务的等待期同保险条款的等待期。等待期期满后方能使用本项服务，等待期内发生恶性肿瘤——重度，等待期期满后也不享受本项服务。
5. 服务次数：保险合同有效期内每位被保险人可用 1 次。
6. 有效期：跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本项服务终止。
7. 使用方法：您可以拨打 400-666-0123 预约服务。
8. 温馨提示：保险合同有效期内每位被保险人共可用 1 次服务，若预约服务成功后取消、变更或未按预约二诊时间按时接受服务的视同已使用该项服。

（六）重疾 MDT 多学科会诊

当被保险人不幸罹患重疾，对当地医院治疗方案和意见拿捏不准，希望得到更权威专家的诊疗意见，却苦于没有途径时，我们会根据您提供的病历和检查资料，匹配专属病案经理，根据病情需求，酌情安排多个学科的多位医学专家，为被保险人提供专家会诊服务。

1. 服务标准：

- （1）若被保险人不幸初患重疾，可发起会诊需求；
- （2）我们为被保险人提供知名医院多个学科的副主任医师及以上职称的专家（被保险人对应专科的病历资料齐全的情况下，根据病情需要，酌情安排 3-5 位专家，资料不全则根据资料情况减少专家数量）。
- （3）在您提交服务需求后，我们将在 1 个工作日内响应，匹配专属病案经理为您提供全程一对一服务，协助被保险人收集并整理病案资料；
- （4）我们将在 48 小时内反馈有效的病理资料是否完整，收到完整资料后的 7 个工作日确认多学科会诊医院，并预约会诊时间。

2. 服务时间：9:00-18:00（不含节假日及公休日）。

3. 使用条件：保险合同有效期内首次确诊重大疾病。

4. 等待期：本项服务的等待期同保险条款的等待期。等待期期满后方能使用本项服务，等待期内发生重大疾病，等待期期满后也不享受本项服务。

5. 服务次数：保险合同有效期内每位被保险人可用 1 次。

6. 有效期：跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本项服务终止。

7. 使用方法：您可以致电 400-666-0123 提交服务申请，后续由专属病案经理完成审核资料、确认会诊医院、预约会诊时间。

8. 温馨提示：保险合同有效期内每位被保险人共可用 1 次服务，若预约服务成功后取消、变更或未按预约按时使用服务的视同已使用该项服务。

（七）重疾检查加急

当被保险人初次确诊罹患保险责任约定的重大疾病，并持有我们网络内医院的检查通知单，我们可为被保险人协调安排检查加急。可协调检查项目包括但不限于：CT、PET-CT、B 超、腰椎穿刺、肾脏穿刺、胃肠镜等项目。

1. 服务标准：

(1) 在收到申请并核实被保险人身份无误后，我们为被保险人匹配专属医学顾问；

(2) 由医学顾问在收到申请后 30 分钟内联系您，收集就诊资料并进行审核；

(3) 若确认被保险人满足重疾检查加急使用条件，提供医学咨询与智能导诊服务；

(4) 根据被保险人病情及需求，由医学顾问按照服务需求进行检查加急安排，并在一个工作日内反馈安排结果，在服务约定时效内完成就医安排。

2. 服务时间：

(1) 服务受理时间：7 * 9:00-21:00，如您非工作时间申请，申请将顺延至下一个工作日上午 9:00；

(2) 服务完成时间：3-7 个工作日内。

3. 服务医院范围：详见附件二《检查加急服务医院清单》

4. 使用条件：保险合同有效期内首次确诊重大疾病。

5. 等待期：本项服务的等待期同保险条款的等待期。等待期期满后方能使用本项服务，等待期内发生重大疾病，等待期期满后也不享受本项服务。

6. 服务次数：保险合同有效期内每位被保险人可用 1 次。

7. 有效期：跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本项服务终止。

8. 使用方法：

(1) 您可以致电 400-666-0123 提交服务申请；

(2) 我们会安排专人对您的申请进行复核，复核无误后为您安排专属医学顾问，由医学顾问为您提供全程服务。

9. 温馨提示：

保险合同有效期内每位被保险人共可用 1 次该项服务，若预约服务成功后取消、变更或未按预约按时使用服务的视同已使用该项服务。

(八) 重疾院后照护指导

当被保险人初次确诊罹患保险责任约定的重大疾病，并经过住院治疗后被保险人需要居家疗养的，我们为被保险人提供以下服务：

1. 服务标准：

(1) 上门指导：据被保险人疾病情况及风险等级，提供现场照护评估及指导，包含身体层面、心理层面、认知层面、特殊病种评估等多维度指导，同时强化自我监测方法。

(2) 关爱随访：护理顾问主动呼出，根据计划进行电话照护指导，包括但不限于：评估、日常生活照护、并发症预防手段、康复及训练等。

(3) 照护提醒：被保险人可享有每周一次的照护知识内容推送，照护知识库内容 由北京中医药大学护理学院研发，包含特色中医康复、营养指导等遵循循证护理的专业内容，知识推送路径 ”千人千面 ”，符合被保险人病种实际照护情况，强化认知。

(4) 照护计划书：服务完成后，护理顾问根据院后照护评估指导内容，48 小时内提供书面居家照护计划书 1 份。

2. 服务时间：

(1) 服务响应时效：我们收到申请后，30 分钟内联系您，收集被保险人病情及 资料；

(2) 服务安排时效：1 个工作日内完成方案匹配和上门人员安排；

(3) 首次评估时间：3 日内完成首次上门服务；

(4) 服务时长：每次上门服务时间不超过 2 小时；

(5) 服务小结：上门服务结束 1 天内为您及对接人提供服务小结（含服务客 户信息、服务人员信息、上门时间、结束时间、服务过程等）。

3. 服务城市范围：详见附件三《院后照护服务城市清单》

4. 使用条件：保险合同有效期内首次确诊重大疾病。

5. 等待期：本项服务的等待期同保险条款的等待期。等待期期满后方能使用本项 服务，等待期内发生重大疾病，等待期期满后也不享受本项服务。

6. 服务次数：保险合同有效期内每位被保险人可用的服务子项次数为上门指导 3 次、关爱随访 4 次、照护提醒 4 次、照护计划书 1 份。

7. 有效期：跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本项服务终止 。

8. 使用方法：

(1) 服务申请：您可以致电 400-666-0123 提交服务申请；

(2) 收集信息：我们安排医学顾问主动跟您联系，收集被保险人的信息及资料 ，并预约首次上门时间；

(3) 匹配人员：我们将根据被保险人病情，匹配上门评估人员；

(4) 照护评估：按照预约时间，我们安排护理人员上门查看被保险人具体情况 ，根据被保险人所患疾病情况及风险等级，提供现场照护评估及指导；

(5) 确认方案：我们根据评估结果及被保险人的意愿，调整方案及服务项目 ，确认照护方案；

(6) 提供服务：我们根据服务标准、服务时间等约定为您提供服务；

(7) 阶段评估：我们根据计划进行定期追踪评估被保险人状态，包括但不限于：评估、日常生活照护、并发症预防手段、康复及训练等，根据评估结果，及时调整照护方案；

(8) 服务评价：服务结束后，为了解您对服务的满意度及认可度，我们将收集被保险人通过本项服务获得的照护效果以及对我们服务的改进意见及建议；

(9) 照护报告：服务完成后，护理顾问根据院后照护评估指导内容，48小时内提供书面居家照护计划书 1 份。

9. 温馨提示：

保险合同有效期内每位被保险人共可用 1 次该项服务，若预约服务成功后取消、变更或未按预约按时使用的视同已使用该项服务。

(九) 厦门弘爱医院就医协助

1. 服务内容

包括门诊预约、定制体检预约、专家门诊预约、陪诊预约、线上理赔五项健康服务项目。

2. 使用规则

(1) 无限次使用

(2) 跟随保险合同有效状态，保单中/终止时，服务权益终止。

3. 使用方法

关注君龙人寿微信公众号，进入“e 动健康”中“健康服务”的“厦门地区 医院预约专区”使用（线上理赔则进入“弘爱理赔”）。

三、附件（扫描以下二维码查询）

附件一：《重疾绿通医院列表》

附件二：《检查加急服务医院清单》

附件三：《院后照护服务城市清单》



扫一扫 码上查附件

服务注意事项：

1. 本服务由我们委托上海商涌科技有限公司、惠医（天津）健康科技有限公司、厦门弘爱医院、优加健保健康科技（北京）有限公司等第三方服务商提供，我们保留调整第三方服务商及服务内容的权利。
2. 《重疾绿通医院列表》、《检查加急服务医院清单》、《院后照护服务城市清单》等将不定期进行更新，更新存在延迟的可能，请以您使用服务当时的清单列表为准。
3. 本服务手册中有关重疾、肿瘤的定义及具体疾病范围以相应保险条款为准。
4. 本服务手册内容如有变动将不再另行通知，请以君龙人寿官方网站（<http://www.kdlins.com.cn/>）公布信息为准，我们保留对本服务手册的最终解释权。
5. 本服务手册所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。
6. 您在使用本服务手册所有服务项目过程中，超出免费服务范围外可能产生的其它费用由您自行承担。
7. 如发生保险合同效力中止/终止的情况，则服务权益全部终止且无法复效。
8. 本服务手册自2024年5月23日起生效，届时《君龙健康超满分21系列重疾保险-健康服务使用手册(V1.1)》同时废止。

服务声明：

1. 本服务由我们委托第三方服务商为您提供，若您与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，我们不承担任何法律责任。
2. 若我们查明使用本服务的非投保人或被保险人本人，我们有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。
3. 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，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。
4. 对于我们合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、战争、暴乱等不可抗力，导致延迟或不能履行本服务的，本公司不承担任何责任。