



# 君龙孝心保 3.0 恶性肿瘤疾病保险（互联网） 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君龙孝心保 3.0 恶性肿瘤疾病保险（互联网），您在获得该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管理服务手册，详见以下内容。

## 一、服务概览

| 序号 | 险种名称                    | 服务项目                    | 投保人 | 被保险人 |
|----|-------------------------|-------------------------|-----|------|
| 1  | 君龙孝心保 3.0 恶性肿瘤疾病保险（互联网） | 健康咨询（不限次）               | √   | √    |
| 2  |                         | 就医指导（不限次）               | √   | √    |
| 3  |                         | 肿瘤门诊绿通（1 次）             |     | √    |
| 4  |                         | 肿瘤住院/手术绿通（1 次）          |     | √    |
| 5  |                         | 肿瘤专家二诊（1 次）             |     | √    |
| 6  |                         | 白血病患者就医协助——直通陆道培医疗（1 次） | √   | √    |
| 7  |                         | 肿瘤全球找药（不限次）             |     | √    |
| 8  |                         | 肿瘤住院/居家照料服务（1 次）        |     | √    |
| 9  |                         | 肿瘤居家护理服务（3 项）           |     | √    |

## 二、服务内容及流程

### （一）健康咨询

健康管理咨询师根据您的健康状况进行病情分析，解答疾病相关疑问，提供重大疾病预防和病程管理方面的指导。

**服务标准：**健康管理师或医疗顾问。

**服务对象：**投保人、被保险人

**服务次数：**本服务有效期内不限次数使用

**服务时间：**周一至周五 09:00-18:00（不含公休日和节假日）

**等待期：**无等待期，保单过犹豫期后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**使用方法：**关注“君龙人寿”微信公众号，进入“e 动健康”-“健康服务”，点击“GO 健康专区”的“健康咨询”使用该服务。

## **（二）就医指导**

健康管理咨询师根据您的病情进行评估，提供就医建议、规划就医安排，协助您早诊、早治、早康复。

**服务标准：**健康管理师或医疗顾问。

**服务对象：**投保人、被保险人

**服务次数：**本服务有效期内不限次数使用

**服务时间：**周一至周五 09:00-18:00（不含公休日和节假日）

**等待期：**无等待期，保单过犹豫期后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**使用方法：**关注“君龙人寿”微信公众号，进入“e 动健康”-“健康服务”，点击“GO 健康专区”的“健康咨询”使用该服务。

## **（三）肿瘤门诊绿通（含陪诊）**

若被保险人不幸首次罹患保险责任约定的恶性肿瘤，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。

**服务流程：**

- (1) 若被保险人不幸首次罹患恶性肿瘤，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。

**服务医院范围：**详见附件一《重疾绿通医院列表》。

**服务对象：**被保险人

**服务次数：**本服务有效期内可用 1 次。若预约服务成功后取消或变更的视同已使用该服务。

**服务时间：**周一至周五 09:00-18:00（不含公休日和节假日）

**等待期：**本项服务的等待期同保险条款的等待期，等待期期满后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**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“个人专区”-“服务申请”-“肿瘤门诊绿通”预约服务。

#### **（四）肿瘤住院/手术绿通（含陪诊）**

当被保险人不幸首次罹患保险责任约定的恶性肿瘤，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。

##### **服务标准：**

- (1) 若被保险人不幸首次罹患恶性肿瘤，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。

**服务医院范围：**详见附件一《重疾绿通医院列表》。

**服务对象：**被保险人（保险合同有效期内首次确诊重疾后）

**服务次数：**本服务有效期内可用 1 次。若预约服务成功后取消或变更的视同已使用该服务。

**服务时间：**周一至周五 09:00-18:00（不含公休日和节假日）

**等待期：**本项服务的等待期同保险条款的等待期，等待期期满后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**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“个人专区”-“服务申请”-“肿瘤住院/手术绿通”

预约服务。

### **（五）肿瘤专家二诊**

当被保险人不幸首次罹患保险责任约定的恶性肿瘤，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，根据患者病情需求，为您提供肿瘤专家二次诊疗服务。

#### **服务流程：**

- （1）收集被保险人二次诊疗所需资料。
- （2）安排肿瘤类专家进行二次诊疗。
- （3）出具二诊咨询建议报告。

#### **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。

**服务对象：**被保险人（保险合同有效期内首次确诊重疾后）

**服务次数：**本服务有效期内可用 1 次。若预约服务成功后取消、变更或未按预约二诊时间按时就诊的视同已使用该项服务。

**服务时间：**周一至周五 09:00-12:00，14:00-17:00（不含公休日和节假日）

**等待期：**本项服务的等待期同保险条款的等待期，等待期期满后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**使用方法：**您可以拨打 400-666-0123 预约服务或关注“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”-“服务申请”-“肿瘤专家二诊”预约务。

**温馨提示：**保险合同有效期内每位被保险人可用 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。

### **（六）白血病就医协助——直通陆道培医疗**

当投保人或被保险人疑似或初次罹患保险责任约定的白血病，我们为其提供直通陆道培医疗（多个院区）的白血病就医协助，具体服务包含以下内容：

### 1. 白血病就医咨询

健康管理咨询师根据您的健康状况进行病情分析，解答疾病相关疑问，提供就医建议、规划就医安排。

**服务标准：**健康管理师或医疗顾问。

**服务对象：**投保人、被保险人

**服务次数：**本服务有效期内不限次数使用

**服务时间：**周一至周五 09:00-18:00（不含公休日和节假日）

**等待期：**无等待期，保单过犹豫期后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**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”-“GO 健康专区”-“健康咨询”联系咨询师进行咨询。

### 2. 专家预约

若您不幸罹患白血病，需到陆道培医院进一步诊治，我们将会协助您预约陆道培医院专家安排就诊。

**服务流程：**

（1）依据您的病情，我们将会协助您预约陆道培医院对应的科室和专家，协助您准确、高效就医；

（2）在您提交服务需求后，我们将在 2 个工作日反馈预约结果，7 个工作日内安排就诊。

**服务标准：**主治医师及以上

**服务对象：**被保险人

**服务次数：**本服务有效期内可用 1 次。

**服务时间：**周一至周五 09:00-18:00（不含公休日和节假日）

**等待期：**本项服务的等待期同保险条款的等待期，等待期期满后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**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“个人专区”-“服务申请”-“陆道培专家预约”-预约服务。

### 3. 专车接诊预约

若您确诊后需要到陆道培医院就诊时，为了方便您安全、快捷的抵达陆道培医院就诊，我们将会协助您预约专车接诊服务。

#### 服务流程：

(1) 若您为首诊患者，您可享受 1 次免费的医疗专车接诊服务。若您为非首诊患者，您可参考陆道培医院的专车接诊费用标准，自主选择付费使用。

(2) 在您提交服务需求后，我们将 2 个工作日内响应，7 个工作日内确认用车信息。

**服务对象：**被保险人

**服务次数：**本服务有效期内可用 1 次。

**服务时间：**周一至周五 09:00-18:00（不含公休日和节假日）

**等待期：**本项服务的等待期同保险条款的等待期，等待期期满后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**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“个人专区”-“服务申请”-“陆道培专车接诊”-预约服务。

### 4. 院内康复护理预约

若您在住院治疗期间需要协助进行康复护理预约的，我们将会协助您进行预约。

#### 服务流程：

(1) 根据您的病情，我们将会协助您协调陆道培医院内知名的康复科专家、护理人员，为您安排院内康复、护理服务。

(2) 在您提交服务需求后，我们将在 2 个工作日内响应，7 个工作日内确认康护专家及康护时间

**服务标准：**康复医师、护师。

**服务对象：**被保险人

**服务次数：**本服务有效期内可用 1 次。

**服务时间：**周一至周五 09:00-18:00（不含公休日和节假日）

**等待期：**本项服务的等待期同保险条款的等待期，等待期期满后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**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“个人专区”-“服务申请”-“陆道培院内康护预约”-预约服务。

**温馨提示：**

专家预约、专车接诊预约、院内康复护理预约及服务过程中可能发生超出免费部分的自费费用，此部分费用您可自主选择是否付费使用，费用标准可参考陆道培医院相关收费标准。

**（七）肿瘤全球找药**

当被保险人不幸罹患保险责任约定的恶性肿瘤，我们提供境内外全球找药服务，提供购药通道。

**服务流程：**

（1）接到被保险人服务申请后，我们将在 1 个工作日回复被保险人。我们将收集被保险人相关医学材料（包括既往就诊病史等），在 1 个工作日内进行资料审核。资料审核通过后，在 3 个工作日内向被保险人反馈。

（2）在确认被保险人的需求后，为被保险人确认该药品目前上架的医院或药店信息以及相关使用流程。

**服务对象：**被保险人

**服务次数：**本服务有效期内不限次数使用。

**服务时间：**周一至周五 09:00-18:00（不含公休日和节假日）

**等待期：**本项服务的等待期同保险条款的等待期，等待期期满后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**使用方法：**您可拨打君龙人寿客服热线 400-666-0123 申请或关注“君龙人寿”微信公众号，进入“e 动健康”-“健康服务”中“个人专区”的“我的服务”页面，查看和申请使用对应服务。

**温馨提示：**

我们将协助解答被保险人对特药使用的疑问，提供相关咨询服务，不与被保险人发生任何诊疗关系，且所提供的相关信息、意见与建议仅供被保险人参考，被保险人应自行决定是否采纳及是否购药，并承担购药所产生的全部费用。

## （八）肿瘤住院/居家照料服务

当客户不幸罹患保险责任约定的恶性肿瘤，我们提供住院/居家照料服务，解决住院或居家疗养期间的生活照护需求：头面部清洁、口腔护理、洗发护理、手足部护理、指/趾甲护理、沐浴护理、饮食护理、协助如厕、晨晚间护理、睡眠护理、环境整理、情绪疏导专业护理：健康监测、皮肤护理、呼吸道护理、压疮预防和护理、留置导管护理、鼻饲护理、失禁护理、人工取便、功能锻炼及安全防护等。

### 服务流程：

（1）客户申请服务时，与客户提前确认服务需求，先行确认陪护日期及天数、医院/居住地址、院内照护开始时间。

（2）核实是否罹患保险责任约定的恶性肿瘤，如属于住院环节，客户需提供住院证明；如属于居家环节，客户需提供相关医学诊断证明。若核实符合服务范围，安排服务人员前往陪护地点。

（3）安排护工前，需进一步核实及了解客户目前疾病、能否自主活动，既往病史及目前神志是否清醒等问题，完成评估后匹配相对应的护工。

（4）如部分医院不支持院外护工上门，在核实符合服务范围后，引导客户使用院内护工，完成服务后，提供费用报销，报销上限为每天不超过 400 元。

**服务标准：**安排具备护工资质的服务人员，服务经验不少于 3 年。

**服务对象：**被保险人

**服务次数：**本服务有效期内可用 1 次，天数为 6 天 5 晚，天数不可拆分使用。

**服务时间：**周一至周五 09:00-18:00（不含公休日和节假日）

**服务范围与地区：**详见附件二《护工&护理服务服务范围与地区》

**等待期：**本项服务的等待期同保险条款的等待期，等待期期满后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**使用方法：**客户可拨打君龙人寿客服热线 400-666-0123 申请或关注“君龙人寿”微信公众号，进入“e 动健康”-“健康服务”中“个人专区”的“我的服务”页面，查看和申请使用对应服务。

### （九）肿瘤居家护理服务

当客户不幸罹患保险责任约定的恶性肿瘤，提供院后居家临床护理服务，服务范围包括 15 项，包括生命体征检测、肌肉注射或导管护理等服务内容。单次上门时长根据实际临床护理操作决定，一般不低于 30 分钟，确保完成相关临床护理操作后，才可离开客户家中，部分涉及到注射类操作，需在完成操作后，观察 20 分钟才可离开。

#### 服务流程：

- （1）客户申请服务时，与客户提前确认服务内容及服务次数。
- （2）核实是否罹患保险责任约定的恶性肿瘤，客户需提供相关医学诊断证明。若核实符合服务范围，安排服务人员前往客户居住地完成相关护理操作。
- （3）安排护士前，需进一步核实及了解客户目前疾病、能否自主活动，既往病史及目前神志是否清醒等问题，完成评估后匹配相对应的临床护理人员。
- （4）居家护理服务需提前由本人或者家属提供客户基本身体情况介绍（病情、自理情况，有无插导管等），提前指定临床操作内容。
- （5）客户如确诊精神病或者有精神残疾证、乙类传染病的，无法提供居家护理服务。

**服务标准：**安排具备临床护士资质的服务人员，服务经验不少于 3 年。

**服务对象：**被保险人

**服务次数：**本服务有效期内可用 3 项居家护理服务，根据需求可一次性使用完或拆分使用。

**服务时间：**周一至周五 09:00-18:00（不含公休日和节假日）

**服务范围与地区：**详见附件二《护工&护理服务服务范围与地区》

**等待期：**本项服务的等待期同保险条款的等待期，等待期期满后可申请使用。

**有效期：**跟随保险合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本服务中止/终止。

**使用方法：**客户可拨打君龙人寿客服热线 400-666-0123 申请或关注“君龙人寿”微信公众号，进入“e 动健康”-“健康服务”中“个人专区”的“我的服务”页面，查看和申请使用对应服务。

### 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：《护工&护理服务服务范围与地区》



扫一扫 码上查附件

#### 服务注意事项：

1. 本服务由我们委托惠医（天津）健康科技有限公司、商涌科技（上海）有限公司、陆道培医院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. 若您先后多次投保该款保险产品，我们给您提供的服务将不会累计重复提供，只要您至少有1份保险合同持续有效，服务将保持有效；服务等待期按您首次投保的保险合同计算，后续投保将不再重新计算等待期；若您的全部保险合同的效力均发生中止/终止时，则服务效力全部中止/终止。
3. 《重疾绿通医院列表》、《护工&护理服务服务范围与地区》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。
4. 本服务手册中有关重大疾病的定义及具体疾病范围以相应保险条款为准。
5. 本服务手册内容如有变动将在君龙人寿官方网站（<http://www.kdlins.com.cn/>）公布，请以此平台发布的信息为准，我们保留对本服务手册的最终解释权。
6. 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。
7. 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。
8. 如发生保险合同效力终止的情况则服务权益可能全部终止且无法复效。
9. 本服务手册自2024年12月20日起生效。

#### 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，我们会为您积极协调，但不承担任何法律责任。
2. 请您务必确保使用本服务的对象符合使用条件，如违反上述原则，我们有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。
3. 如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务应由其法定监护人代其申请，并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明。
4. 本服务落实前应取得您的确认，您同意接受服务后，又因您本人原因未能按时使用服务或临时取消服务，视同该次服务已完成。由于医院方或非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，服务方会进一步协调其他时间。
5. 我们将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全；但对于以下情形下的信息披露和提供，

我们将不承担相关法律责任：

- ①您将您的个人信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露。
  - ②我们获取的信息属于已在共有领域的信息或属于公开信息的范畴。
  - ③根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府机关和部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露。
  - ④因计算机黑客攻击、计算机病毒侵入、政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营等不可抗力的因素而造成的信息泄露、丢失、被盗用或被篡改。
  - ⑤相关法律法规规定的其他情形。
6. 请您提供真实、准确、完整、及时以及能反映当前情况的资料，若因违反上述原则，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。
7. 对于各种不可抗力原因，包括但不限于自然灾害、战争、暴乱等，导致我们延迟或不能履行本服务的，本公司不承担任何责任，敬请谅解。