



君龙臻爱 21 医疗保险 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臻爱 21 医疗保险产品，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、健康关爱增值服务概览

序号	服务项目	使用对象
1	视频问诊（需申请后提供）	投保人
2	重疾门诊绿通	被保险人
3	重疾住院/手术绿通	
4	肿瘤用药基因检测	
5	肿瘤二诊	
6	特药服务	
7	厦门弘爱医院就医协助	投保人、被保险人

二、健康关爱增值服务内容流程

（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，为患者安排妥当的就医路径，包括全国范围内的权威医院、科室、专家。

1. 服务标准：

（1）若不幸初患重疾（重疾范围详见《君龙臻爱 21 医疗保险》条款中的重大疾病的范围和重大疾病的定义），可发起门诊就医需求，指定医院及科室。

（2）依据患者病情，为患者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，为患者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《重疾门诊绿通、住院手术绿通网络覆盖医院》。

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该保险产品的等待期。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，本项服务中止/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。

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。

(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患者或其家属沟通, 专业分诊, 为患者选择合适的医院、科室及专家, 及时解决住院/手术难的问题。

1. 服务标准:

(1) 若不幸初患重疾 (重疾范围详见《君龙臻爱 21 医疗保险》条款中的重大疾病范围和重大疾病的定义), 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《重疾门诊绿通、住院手术绿通网络覆盖医院》。

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该保险产品的等待期。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, 本项服务中止/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”-“重疾住院/手术安排”预约服务。

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) 肿瘤用药基因检测

在初次确诊患有恶性肿瘤 (恶性肿瘤的定义详见保险条款有关内容) 时, 为更好的进行诊断和制定合理有效的治疗方案, 可以借助具备专业资质的肿瘤用药基因检测来辅助医生诊断和制定诊疗方案。我们会为您匹配专属病案经理提供全程一对一服务, 协助您完成病情沟通、样本送检、报告解读等服务环节。

1. 服务流程:

(1) 被保险人出险后，由投保人、被保险人或受益人作为申请人向我们提交肿瘤用药基因检测申请，授权我们进行申请审核。

(2) 经审核确认申请人资质及出险情况符合保险保障范围后，我们客服人员与申请人沟通了解被保险人的病情状态，专属病案经理会基于被保险人实际情况评估进行基因检测的最佳时间点以及选择的样本类型。

(3) 病案经理向申请人详细介绍服务的内容、流程、价值，并解答申请人对于服务资源和流程方面的问题，协助被保险人（受检者）签署服务相关文件《临床个体化医疗肿瘤基因检测知情同意书》（由专业医学检验所另行提供）和收集病历等资料，并确认收取样本地址和取样时间。

(4) 病案经理安排工作人员收取样本。

(5) 我们安排基因检测，并出具正规医学检验所资质的检测报告。

(6) 病案经理安排面向申请人及被保险人主治医生的报告解读，全面解析检测结果中包含的可能治疗机会，协助被保险人的主治医生制订治疗方案。

2. 使用条件：保险合同有效期内首次确诊恶性肿瘤。

3. 等待期：本项服务的等待期同该保险产品的等待期。等待期期满后方能使用本项服务，等待期内发生恶性肿瘤，等待期期满后也不享受本项服务。

4. 服务次数：保险合同有效期内每位被保险人可用 1 次。

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

6. 使用方法：您可以拨打 400-666-0123 预约服务。

7. 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。

（五）肿瘤二诊

不幸罹患恶性肿瘤（恶性肿瘤的定义详见保险条款有关内容）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，根据患者病情需求，为您提供肿瘤专家二次诊疗服务。

1. 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。

2. 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。

3. 服务时间：9:00-18:00（不含节假日）。

4. 使用条件：保险合同有效期内首次确诊恶性肿瘤。

5. 等待期：本项服务的等待期同该保险产品的等待期。等待期期满后方能使用本项服务，等待期内发生恶性肿瘤，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，本项服务中止/终止。

8. 使用方法：您可以拨打 400-666-0123 预约服务。

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就诊的视同已使用该项服务。

(六) 特药服务

1. 温馨提示

(1) 《君龙臻爱 21 医疗保险》的特种药品目录详见附件二《君龙臻爱 21 医疗保险-特种药品目录》，我们仅对药品目录清单中列明的药品提供用药服务。

(2) 在前往指定的药店领药前，为保障您的服务质量，请务必通过我们指定的第三方服务商“惠医（天津）健康科技有限公司”（以下简称“惠医”）预约确认后再前往。

(3) 本健康管理服务手册旨在指导您更好地使用特药服务，如出现手册与保险合同不一致，请以保险合同为准。

(4) 为向您提供便利的服务，在我们指定或认可的药店到店领取药品或者送药上门时，请备齐相关理赔材料，以便工作人员收取。

(5) 请您完整阅读以下服务内容及流程介绍。

2. 特药服务申请须知：

(1) 服务概况

我们委托惠医就特种药物（特种药物的具体释义详见保险条款）为您提供特药服务，其特种药品的清单可参见本服务手册的附件二《君龙臻爱 21 医疗保险-特种药品目录》。随着医药技术的发展，药品目录可能进行更新，请以更新后的药品目录为准。

特种药品的具体保险责任请您参照《君龙臻爱 21 医疗保险》条款中“恶性肿瘤院外特种药品保险金”的有关约定。

(2) 使用条件：保险合同有效期内符合恶性肿瘤院外特种药品保险金保险责任有关约定。

(3) 等待期：本项服务的等待期同该保险产品的等待期。等待期期满后方能使用本项服务，等待期内发生恶性肿瘤，等待期期满后也不享受本项服务。

(4) 服务次数：不限次，保险合同有效期内根据您合理用药需求进行安排。

(5) 特药服务期限：跟随保险合同的保险期限及其合同有效状态，保险合同效力中止/终止时，本项服务中止/终止。

(6) 特药直赔服务：

特种药品由惠医在其指定的药店为被保险人提供药房直赔服务，对于符合直赔规定的特种药品的药品费用，由我们与惠医直接结算属于保险责任范围内的药品费用，被保险人无需支付药品费用或仅需支付不属于保险责任范围内的费用。

(7) 援助用药申请指导服务：

1) 援助用药申请指导服务仅限中国大陆公民使用，同时仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。

2) 在本合同保险期间内，若被保险人的用药情况及自身条件符合慈善机构援助项目赠药申请条件（具体以各慈善机构公布的最新药品援助计划为准），惠医医生助理将联系被保险人并协助准备申请援助用药所需的材料。申请材料包括但不限于个人信息、医学材料及经济材料等。

3) 慈善基金会审核通过后，将通知申请人至定点药房领取赠药，医生助理将按照援助用药项目周期提醒申请后续赠药及协助整理相关材料。

(8) 服务流程说明：

1) 经我们进行处方审核通过后，惠医将与被保险人联系确认预约取药时间及药

店等信息，被保险人可以选择到店自取或送药上门。

2) 取药时须提供有效期内的特种药品处方、理赔申请书原件、预约信息、授权委托书（非本人）、认可的医院开具的诊断证明、病理报告、其它检验报告、被保险人的有效身份证件原件、取药人的有效身份证件原件及被保险人的中华人民共和国社会保障卡等材料。被保险人或申请人需凭借预约确认信息领取药品。

(9) 特药服务承诺

1) 审核时效

资料完整齐全情况下，处方审核 1 个工作日内（援助用药审核 3 个工作日内）审核完毕。我们将会对被保险人的健康状况及处方等信息进行核实，若不符合实际情况或医学要求，可能影响审核结果。

2) 药品配送时效

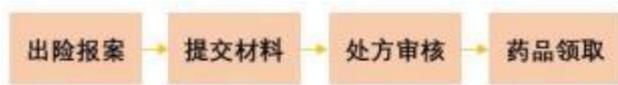
一般 2-5 个工作日送达指定药房（就近原则），药房网络清单参照附件三《君龙臻爱 21 医疗保险-药房网络清单》。

3) 药品配送费用

我们提供免费快递药品服务，如需快递冷链保价则需要您自费。

3. 服务流程

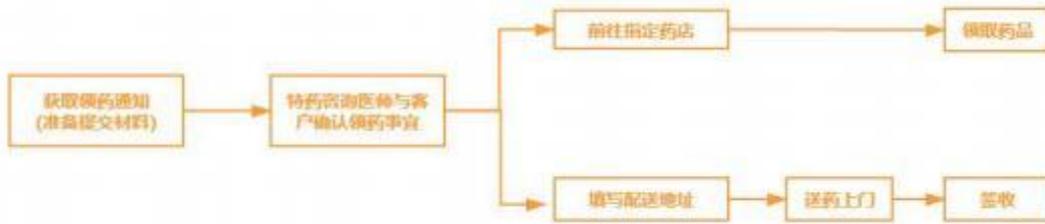
(1) 特药服务流程概述



(2) 理赔申请步骤简介

- 1) 首先联系我们进行报案。
- 2) 根据理赔要求，提交理赔申请相关材料进行处方审核。
- 3) 我们授权惠医特药咨询医师与您联系并进行处方复审。
- 4) 处方审核通过后，特药咨询医师与您确认药品赔付相关事宜。
- 5) 您领取/签收药品。

(3) 到店领取药品、送药到家服务流程



(4) 援助用药流程



4. CAR-T 就医服务须知

(1) 使用条件

被保险人在服务有效期内且等待期后初次确诊恶性肿瘤（淋巴瘤），并在二级以上（含二级）公立医院就医，经评估适合 CAR-T 适应症，且身体状况适合 CAR-T 治疗，可发起 CAR-T 就医服务申请。

(2) 服务时效

我们会根据被保险人申请的 CAR-T 就医服务，为其预约 CAR-T 就医服务网络范围内的医院网点（见附件四），于被保险人提出服务申请后的 1 个工作日内响应，并于被保险人提交完整资料及 CAR-T 评估可临床使用信息后的 3 个工作日内安排 CAR-T 治疗面诊。面诊评估通过后 7 个工作日内安排入院进行 CAR-T 治疗。

(3) 服务内容：包含病史收集整理、CAR-T 就医评估、CAR-T 住院安排、病程管理等。

(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，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) 服务时间：工作日 9:00-18:00（不含节假日及公休日）。

(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，本项服务中止/终止。

(8) 服务流程说明

- 1) 提交就医资料：等待期后，申请 CAR-T 就医服务，按照就医要求提交资料，包括个人身份信息、所有病历资料；
- 2) 专家审核资料：医学专家审核患者资料，判断是否符合 CAR-T 免疫治疗要求；
- 3) 审核结果反馈：如符合治疗要求，则安排线下 CAR-T 就医服务；如不符合治疗要求，将电话告知被保险人说明情况，并按照被保险人病历资料情况评估后推荐相适应的 CAR-T 临床试验；
- 4) 约定就医时间：CAR-T 医疗专员与被保险人协商就医时间；
- 5) 就医：被保险人在指定预约时间范围内就医；
- 6) 病程管理：一对一为患者提供病程管理服务，不良反应收集、营养方案、术后康复问询回访；
- 7) 其他流程说明请参考特药服务有关内容。

5. 其他注意事项

(1) 服务注意事项

- 1) 特种药品目录中药品的适应症以国家药品监督管理部门批准的药品说明书为准。
- 2) 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。
- 3) 如援助用药项目审核通过后，您未到援助用药项目的指定药店领取赠药或无故暂停领药，则视为放弃当次援助用药权益；从其他渠道购买该援助用药药品，本应纳入援助用药范围但未领取的药品的费用需由您自行承担，视作放弃当次理赔权益。
- 4) 若未通过援助用药项目审核，您须按照保险合同约定重新进行药品处方审核。

(2) 服务声明

- 1) 到店自取视为药品已送达，自取过程中因您自身原因导致的药品损坏及由此产生额外的费用由您本人承担；因 CAR-T 药品储存、物流、个体化定制的特殊性，不支持您到店自取，但可能需要您到店确认药品，CAR-T 服务药店清单详见附件五。

- 2) 若我们查明使用本服务的并非您本人，我们有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。
- 3) 由于特药服务流程涉及特种药品处方审核及特药直赔等服务，申请本服务意味着您或申请人已同意并授权我们将您或申请人的个人信息提供给我们授权的第三方服务商。我们承诺这些信息不会被用于除提供特药服务之外的其他用途。
- 4) 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。
- 5) 为了不影响您的服务权益，您应向我们及时提供真实、准确、完整的相关资料，详情可咨询相关服务人员；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，而导致我们在本服务手册所约特药服务的提供过程中发生缺失、偏差或延误，相应责任将由您自行承担。
- 6) 本服务手册描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。

5. 常见问题解答

Q1: 通常有哪些情况特种药品处方申请审核不通过？

通常在下列情况特种药品处方申请审核不通过：

(1) 药品处方的开具与国家药品监督管理部门批准的药品说明书中所列明的适应症及用法用量不一致。

(2) 被保险人在保险产品生效前已罹患的既往疾病，因既往疾病其并发症导致的特定药品申请，具体以保险条款约定为准。

Q2: 若我自行在你们公司认可的药店付费购药，是否可以享受特药服务？

为保障您的权益，在前往指定药店购买药品前，请务必在特药咨询医师与您确认好指定药店购药相关事宜后前往药房购药。

(七) 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) 承保后自动配置使用。
- (2) 无限次使用。
- (3) 跟随保险合同有效状态，保单中/终止时，服务权益中/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：《君龙臻爱 21 医疗保险-特种药品目录》

附件三：《君龙臻爱 21 医疗保险-药房网络清单》

附件四：《君龙臻爱 21 医疗保险-CAR-T 医院网络清单》

附件五：《君龙臻爱 21 医疗保险-CAR-T 项目药店清单》



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》、《君龙臻爱21医疗保险-特种药品目录》、《君龙臻爱21医疗保险-药房网络清单》、《君龙臻爱21医疗保险-CAR-T医院网络清单》、《君龙臻爱21医疗保险-CAR-T项目药店清单》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. 本服务使用指南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《君龙臻爱21医疗保险-健康管理服务手册(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。