版本号：V1.1

君龙人寿 | 健康

君龙小青龙 2 号少儿重大疾病保险（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小青龙 2 号系列少儿重大疾病保险（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、健康关爱增值服务概览

序号	险种名称	服务项目	投保人	被保险人
1	君龙小青龙 2 号 A 款少儿重大疾病保险（互联网） 君龙小青龙 2 号 B 款少儿重大疾病保险（互联网） 君龙小青龙 2 号 C 款少儿重大疾病保险（互联网）	暖白计划— 白血病健康管理方案		√
2		CAR-T 医疗服务		√
3		视频问诊（需申请后提供）	√	
4		重疾门诊绿通（1 次）		√
5		重疾住院/手术绿通（1 次）		√
6		重疾 MDT 多学科会诊（1 次）		√
7		重疾心理疏导（1 次）		√
8		重疾检查加急（1 次）		√
9		重疾院后照护指导（1 次）		√

二、健康关爱增值服务内容及流程

（一）暖白计划— 白血病健康管理方案

当被保险人初次罹患保险责任约定的白血病，我们为被保险人提供以下服务：

1.服务内容：

（1）互联网专家咨询：陆道培医院血液科、移植科以及病理和检验医学科的专家为被保险人提供线上图文咨询服务，包括解答白血病疾病方面的健康困惑，并提供咨询与建议。保险合同有效期内每位被保险人可使用 3 次该项服务。

（2）专家预约：陆道培医院非出诊时间段，如被保险人急需就诊、难以预约专家，我们会依据病情，为被保险人安排妥当的就医路径。保险合同有效期内每位被保险人可使用 1 次该项服务。

（3）标本送检：被保险人可通过标本送检服务，进一步明确诊断和分型。保险合同有效期内每位被保险人可使用 1 次该项服务。

（4）精准检测：通过精准检测，为被保险人更好的进行白血病分型诊断，并根据病例特点为被保险人做出精准的病情评估，协助制定精准的个体化治疗方案。保险合同有效期内每位被保险人可使用 1 次该项服务。

（5）免押金入院：若被保险人因白血病健康问题需住院治疗，我们将为被保险人垫付住院押金，提供便捷住院服务。保险合同有效期内每位被保险人首次入住陆道培医院时可使用 1 次该项服务，最高垫付住院押金额度为 5 万元。

（6）MDT 多学科会诊：当被保险人不幸罹患白血病，对当地医院诊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，我们会根据被保险人提供的病历和检查资料，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。保险合同有效期内每位被保险人可使用 1 次该项服务。

（7）治疗方案试验入组：当被保险人经过传统治疗后效果不显著，知情并愿意参与医院的临床试验，我们将为被保险人提供优先入组的名额和机会。一旦参加临床试验后，将由临床经验丰富的医生为被保险人检查、治疗，对被保险人的疑问进行解答。保险合同有效期内每位被保险人可根据自身情况，在医生建议和指导下按需使用该项服务，服务不限次数。

（8）远程会诊（国内、国际）：若被保险人需要病历分析、病情诊断以及进一步确定治疗方案但由于现实条件难以到院进行就诊，我们将为被保险人提供远程会诊医疗服务（包括国内和国际会诊）。保险合同有效期内每位被保险人可在国内远程会诊或国际远程会诊中选择一种会诊，使用 1 次该项服务。

（9）专车接诊：若被保险人不幸罹患白血病，为方便被保险人来院就诊及异地转诊，我们将为被保险人提供 24 小时用车服务。保险合同有效期内每位被保险人若为首诊患者，可免费使用 1 次该项服务。若被保险人为非首诊患者，可参考陆道培医院专车接诊的费用标准， 自行选择付费使用。

（10）康复护理：在移植术后，因各种原因使得核心肌群及肢体力量的减弱，严重影响了被保险人日常生活的治疗，我们会为被保险人提供康复运动指导和护理，以提高被保险人的核心肌群及肌肉力量，改善被保险人的生活质量。保险合同有效期内每位被保险人首次需要康复时可使用 1 次该项服务。

（11）复诊随访：在被保险人复诊随访过程中，我们将为被保险人提供远程康护指导、上门康护指导以及院后营养指导服务（远程）。保险合同有效期内每位被保险人可使用 1 次各项复诊随访服务。

2. 服务流程及标准：具体见附件四《暖白计划—— 白血病健康管理方案》。

3. 服务人群范围：0-17 岁的少儿白血病患者。

4. 使用条件：保险合同有效期内首次确诊白血病。

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.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 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”-“服务申请”页面，预约服务。
8. 温馨提示：

以上服务项目以医疗协助为主，服务过程可能产生诊疗、药品、康复等相关额外费用，您可自主选择是否付费使用，费用情况可参考陆道培医院收费标准。

（二）CAR-T 医疗服务

1.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 B 细胞急性淋巴细胞白血病、B 细胞淋巴瘤、多发性骨髓瘤、急性 T 淋巴细胞白血病、T 细胞淋巴瘤，经评估适合 CAR-T 适应症，且身体状况适合 CAR-T 上市药品或 CAR-T 临床试验，可发起 CAR-T 就医服务申请。

（2）服务项目：私人专家顾问团队服务，包含 CAR-T 就医评估、CAR-T 住院绿通、协助 T 细胞冻存申请、协助 CAR-T 临床试验入组申请、国内远程会诊和全程病程管理等。

（3）服务团队：“CAR-T 医疗机构清单”内的血液科主任及副主任医师，为患者提供权威性的医疗诊断与就医指南；一名全科保健医生，为患者提供日常肿瘤病情管理方案，随时提供医学支持；一名医学助理，提供全程一对一服务，协助收集并整理病案资料，主动问询并提供帮助，关心关怀患者日常情况。

（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，等待期内发生相关疾病，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各服务项目均可用 1 次。

（6）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，本项服务中止/终止。

（7）医院范围：详见附件五《CAR-T 医疗机构清单》。

2.CAR-T 服务项目和流程

（1）CAR-T 就医评估

我们会收集确认患者的病历，检查报告等材料，根据患者病情匹配附件医疗机构清单中的医院医生，为患者提供 CAR-T 就医评估服务。

①服务流程和标准：

1）提出服务申请：等待期后，当您不幸罹患相关可能的适应症，希望获得专业评估是否适用于 CAR-T 服务，可提出服务申请，医学助理 1 个工作日内响应客户申请，告知患者评估所需资料。

2）提交资料：按照评估要求提交资料，包括个人身份信息、相关病历和检查报告等资料；

3）审核资料：医生审核患者资料，判断是否符合 CAR-T 就医服务条件。

4）结果反馈：在患者提交完整病历资料的 3 个工作日内反馈是否符合使用条件。若符合服务使用条件，且患者过往医疗资料较完整，安排线上电话反馈审核结果，为患者分析病情和 CAR-T 预期获益与风险，提供治疗路径。若不符合使用条件，说明不符合条件的原因和相关就医建议。

5）CAR-T 治疗面诊安排：若患者过往病历和检查报告不够详尽，不足以线上判断是否符合 CAR-T 就医条件，或患者希望和医生面诊沟通的，医学助理会和患者电话联系，确认患者方便就医时间，7 个工作日内安排附件医疗机构清单中的医院专家门诊。面诊中，医生将与患者沟通，安排进一步检查或入院，为患者分析 CAR-T 的预期获益与风险，提供治疗路径。

②医生级别：附件五《CAR-T 医疗机构清单》中医院的主任及副主任医师，不可指定医院和医生。

③服务时间：每天 9：00-18：00（不含节假日和公休日）。

④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”-“CAR-T 医疗服务”-预约服务。

（2）CAR-T 住院绿通

根据患者病情匹配附件“CAR-T 医疗机构清单”中的医院安排住院，协助患者完成入院流程。

①服务流程和标准：

1）提出服务申请：请先按指引完成本服务手册中的 CAR-T 就医评估项目，若评估后，医生建议尽快入院治疗，您可向 CAR-T 医学助理提出 CAR-T 住院绿通服务申请。

2）服务预约安排：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医生级别：附件五《CAR-T 医疗机构清单》中医院的主任及副主任医师，不可指定医院和医生。

③服务时间：每天 9：00-18：00（不含节假日和公休日）。

④使用方法：您可以在微信中联络您的专属 CAR-T 医学助理申请本项服务。

（3）协助 T 细胞预冻存申请

在经历多重化疗后，患者免疫系统受到严重打击，或者由于疾病本身的进展，许多本符合 CAR-T 条件的患者可能无法提供足够多的、可存活的 T 细胞来支持 CAR-T 疗法。我们为患者提供 T 细胞预冻存申请权益，提前预冻存，避免后期无采集窗口期的风险。确保在后续治疗中保有 CAR-T 治疗手段，提高患者获益。

①服务流程和标准：

1）提出服务申请：请先按指引完成本服务手册中的 CAR-T 就医评估项目。在进行 CAR-T 就医评估时，医生会评估患者身体状况和病情，是否适合进行 T 细胞预冻存。

2）服务说明：CAR-T 医学助理为患者介绍预冻存流程和相关费用问题。本项权益提供的是 T 细胞冻存的协助申请服务，具体相关冻存费用需客户自理，患者可自行考量决定是否预冻存。

3）提交材料：患者需要按需提供血常规和感染源检测报告（若此前 CAR-T 就医评估提交的报告中含此部分，则无需重复提交），若报告无问题，CAR-T 医学助理会协助安排患者到医院门诊进行 T 细胞单采。单采当天解释并签订《T 细胞预冻存技术服务》协议，完成缴费后，进行 T 细胞运输，冻存，检测和制备，最后进行冻存。

4）当患者需要进行 CAR-T 治疗时，提出取用预冻存 T 细胞申请，3 个工作日内反馈标本的复苏报告。并开始制备 CAR-T，该患者细胞交付完毕后，与患者的预冻存协议自动终止。

②服务时间：每天 9：00-18：00（不含节假日和公休日）。

③使用方法：您可以在微信中联络您的专属 CAR-T 医学助理申请本项服务。

（4）协助 CAR-T 临床试验入组申请

当您经过传统治疗后效果不显著，知情并愿意参与医院的 CAR-T 临床试验，我们将为您提供优先入组的名额和机会。参加临床试验后，将由临床经验丰富的医生为您检查、治疗，对您的疑问进行解答，为您提供及时、周到的医疗服务。

①服务须知：为了充分保障患者的利益，入组的医院制定了详细的临床试验治疗方案，已通过医院伦理委员会审议批准，医院将严格按照方案实施临床治疗方案试验；

1）在临床试验入组前，医生有义务向您提供与该临床试验有关的信息资料，为您解释您所关心的问题，由专家为您提供入组评估，根据您的情况提供临床试验或药品试验入组申请建议，由您自愿做出试验入组决定。若您同意入组，表示您愿意承担整个试验过程中可能产生的风险，您有权在试验的任何阶段退出，中途退出不会影响您的常规治疗。

2）您应知晓，由于人类疾病的复杂性、医学上仍存在的不可知性和目前医疗水平的限制，某些疾病虽然经过多位专家会诊，但不一定能够到达预期效果，或者可能发生无法预料的并发症。我们只提供协助，无法保障临床试验的治疗效果。

3）本项服务提供的是协助 CAR-T 临床试验入组申请服务，临床试验相关费用需患者自理。CAR-T 医学助理会与患者做好入组前的提前说明和沟通预计需要的费用情况。患者可自行考量决定是否入组临床试验。

②服务流程和标准：

1）提出服务申请：请先按指引完成本服务手册中的 CAR-T 就医评估项目，若您适合 CAR-T 临床试验方案要求，您可发起入组临床试验方案的申请；

2）在您提交服务需求后，我们将在 1 个工作日内响应，2 个工作日内确认临床试验入组的条件及标准，7 个工作日内反馈入组结果。

③服务内容：以附件五《CAR-T 医疗机构清单》中医院届时开展中的临床试验方案为准。

④服务时间：9：00-18：00（不含节假日和公休日）。

⑤使用方法：您可以在微信中联络您的专属 CAR-T 医学助理申请本项服务。

（5）CAR-T 国内远程会诊

若您需要病历分析、病情诊断以及进一步确定 CAR-T 治疗方案但由于现实条件难以到院进行就诊，我们将为您提供国内远程会诊医疗服务，在您无须亲临的情况下，医生会为您的病情作出全面的、仔细的思考、总结和分析，从而制定科学、合适的治疗方案，节省了您的就诊时间，避免长途奔波、挂号排队的劳碌之苦。

①服务流程和标准：

1）提出服务申请：若您不幸罹患 B 细胞急性淋巴细胞白血病、B 细胞淋巴瘤、多发性骨髓瘤、急性 T 淋巴细胞白血病、T 细胞淋巴瘤，想进一步了解是否适合 CAR-T 上市药品或临床试验，不方便当地面诊的，可提出远程会诊的需求；

2）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，协助您收集并整理病案资料；

3）我们将在 1 个工作日内反馈有效的病历资料是否完整，收到完整资料后的 5 个工作日内确认国内远程会诊的科室和专家。

4）指导您进行远程会诊流程操作。

5）远程会诊结束后，由专家出具本次会诊咨询的书面报告，我们会在 1 个工作日内反馈给您。

②医生级别：附件五《CAR-T 医疗机构清单》中医院的主任及副主任医师，不可指定医院和医生。

③服务时间：9：00-18：00（不含节假日及公休日）

④使用方法：您可以在微信中联络您的专属 CAR-T 医学助理申请本项服务

（6）全程病程管理

私人专家医疗团队将为患者提供最专业的血液病医学支持，为每一位患者提供肿瘤病情管理方案，持续跟踪患者健康状况，定期评估与检查。提供康复护理，协助患者增强体质，提高免疫力，从而提高患者的生活质量。

①服务流程和标准：

1）组建专属沟通群：当患者通过 CAR-T 就医评估确认要使用 CAR-T 治疗的 1 个工作日，CAR-T 医学助理会为患者和一名全科保健医生的组建专属群组，为患 者提供全程病程管理服务。

2）服务内容：全科保健医生为患者定制病情管理方案。患者接受治疗时将根据个体状况，动态调整方案。医学助理会指导、协助患者进行日常病情管理、疾病康复等事务。

②医生级别：一名全科保健医生和一名医学助理。

③服务时间：每天 9：00-18：00（不含节假日和公休日）。

④使用方法：您可以在微信中联络您的专属 CAR-T 医学助理和全科保健医生。

（三）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：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。

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。

（四）重疾门诊绿通（含陪诊）

若被保险人不幸罹患重疾，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”-“健康服务”中“个人专区”的“服务申请”页面，点击“重疾门诊绿通”预约服务。

9. 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或变更的视同已使用该项服务。

（五）重疾住院/手术绿通（含陪诊）

当被保险人身患重疾，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”-“健康服务”中“个人专区”的“服务申请”页面，点击“重疾住院/手术绿通”预约服务。

9.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或变更的视同已使用该项服务。

（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，本项服务中止 /终止。

7.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”-“健康服务”中“个人专区”的“服务申请”页面，点击“重疾 MDT 多学科会诊”预约服务。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：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。

7.使用方法：

（1）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”-“健康服务”中“个人专区”的“服务申请”页面，点击“重疾心理疏导” 预约服务。

（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。

（八）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，本项服务中止 /终止。

8.使用方法：

（1）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”-“健康服务”中“个人专区”的“服务申请”页面，点击“重疾检查加急” 预约服务。

（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。

（九）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：根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，包含但不限于: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，本项服务中止/终止。

8.使用方法：

（1）服务申请：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”-“健康服务”中“个人专区”的“服务申请”页面，点击“重 疾院后照护指导”预约服务。

（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您的状态，包含但不限于: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。

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》

附件四：《暖白计划—— 白血病健康管理方案》

附件五：《CAR-T 医疗机构清单》

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、优加健保健康科技（北京）有限公司、北京陆道培生物技术有限公司及北京普朗家健康咨询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. 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》、《检查加急服务医院清单》、《暖白计划—— 白血病健康管理方案》、《CAR-T医疗机构清单》及《院后照护服务城市清单》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05月23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是投保人或被保险人本人，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客户确认，客户同意接受服务后，又因客户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。