版本号：V1.0

君龙人寿 | 健康

君龙盘龙保重大疾病保险（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盘龙保重大疾病保险（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、服务概览

序号	险种名称	服务项目	投保人	被保险人
1	君龙盘龙保重大疾病保险（互联网）	健康咨询（无限次）	√	√
2		就医指导（无限次）	√	√
3		重疾门诊绿通（1 次）		√
4		重疾住院/手术绿通（1 次）		√
5		重疾心理疏导（1 次）		√
6		重疾检查加急（1 次）		√
7		重疾院后照护指导（1 次）		√

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）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。

服务内容：

1. 服务流程：

(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. 服务标准：保险合同有效期内首次确诊重疾。

3. 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

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：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。

（四）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。

服务内容：

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

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：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）重疾心理疏导

当被保险人不幸初次罹患保险责任约定的重大疾病，我们通过心理疏导及时给予适当干预、增强心理能量，让被保险人以良好的身心状态接受治疗。

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。

(4) 预约成功后，心理专家指导您完成心理量表测评和心理评估。

(5) 初步心理评估完成后，心理专家致电您提供服务。

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

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：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）重疾检查加急

当被保险人不幸初次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。

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) 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。

(3) 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。若确认被保险人满足重疾检查加急使用条件，我们将立即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。

(5) 服务完成时间：3-7 个工作日内。

(6) 服务医院范围：详见附件二《检查加急服务医院清单》

服务对象：被保险人（保险合同有效期内首次确诊恶性肿瘤后）

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：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。

（七）重疾院后照护指导

当被保险人不幸初次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：

服务内容：

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。

5. 服务流程：

(1) 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；

(2) 匹配人员：我们将根据被保险人病情，匹配上门评估人员；

(3) 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；

(4) 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；

(5) 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；

(6) 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；

(7) 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；

(8) 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。

6. 服务标准：

(1) 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；

(2) 首次评估时间：3 日内完成首次上门服务；

(3) 服务时长：每次上门服务时间不超过 2 小时；

(4) 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）。

(5) 服务城市范围：详见附件三《院后照护服务城市清单》

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（包括上门指导 3 次、关爱随访 4 次、照护提醒 4 次、照护计划书 1 份）

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：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。

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》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06月25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。