版本号：V1.0

君龙人寿 | 健康

君龙人寿员工团体保险保障计划(2025)
健康管理服务手册

扫一扫，关注微信公众号

亲爱的同仁：

您好！恭喜您在拥有君龙人寿员工团体保险保障计划（2025）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，公司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	产品项目	服务项目	被保险人
1	君龙人寿员工团体保险保障计划（2025）	视频问诊（无限次）	√
2		弘爱医点通（无限次）	√
3		重疾门诊就医协助（1 次）	√
4		重疾住院/手术就医协助（1 次）	√
5		重疾 MDT 多学科会诊（1 次）	√
6		重疾全球找药（无限次）	√
7		重疾医学影像就医协助（1 次）	√
8		重疾住院护工（1 次）	√

二、服务内容

（一）视频问诊

以视频形式提供 7 天 24 小时的线上健康咨询服务、就医指导等各项服务。

服务内容：

1. 服务流程：

(1) 根据您描述的咨询内容，匹配三甲医院在职医生；

(2) 三甲医院在职医生将通过视频形式对您进行日常疾病问诊、健康指导等医疗咨询服务。

2. 服务时效：拨打视频后，将在**3分钟内**为您匹配医生（夜间响应可能**延迟**，请您耐心等待）。

服务对象：被保险人及直系亲属

服务次数：本服务有效期内不限次数使用

服务时间：周一至周日 全天

等待期：无等待期

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。

温馨提示：

1. **本服务为视频咨询服务，不可指定医院、医生。**
2. **本服务仅提供相关参考意见，您应自行决定是否采纳。如医生提出相关检测建议，您应自行决定是否使用相关检测，由此产生的检测费用需您自行承担。**
3. **本服务仅提供沟通协助工作，不与您产生任何医疗关系。**
4. **由于医生方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，我们将为您协调其他时间进行咨询。**

（二）弘爱医点通

为您提供弘爱医系在线医疗需求（急诊需求除外）及就医绿色通道服务，您将获得专属通道，主动介入协调、便捷就医、诊疗进程实时反馈、院前-院中-院后全程跟踪等优质体验。

服务内容：

1. 服务项目：

(1) 弘爱专家门诊加号：包括专家推荐、门诊加号、候诊提速、就医指导等服务；

(2) 检查检验提速通道：包括诊前预约、检查改期、指定专家、检查加号、就医指导等服务；

(3) 住院期间特需关照：包括病床协调、特别关照、出院指导等服务；

(4) 健康体检专属通道：包括报告解读预约、体检预约、服务咨询等服务；

2. 服务时效：服务时间内**2小时**内响应

服务对象：被保险人及其直系亲属

服务次数：本服务有效期内不限次数使用

服务时间：工作日 08:00-20:00；节假日 08:00-20:00，14:00-17:00

等待期：无等待期

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。

（三）重疾门诊就医协助

若您不幸罹患重疾，根据疾病诊断、既往就诊记录及相关医学检查资料，我们将协助您甄选并安排国内三甲医院副主任级别及以上的专家门诊服务，提高就医效率，解决看病难的需求。

服务内容：

1. 服务流程：

(1) 接到服务申请后，我们会联系您收集相关的医学材料（包括既往就诊病史等），并确认服务需求；

(2) 确认需求后，我们会为您安排门诊就医预约；

(3) 完成预约后，我们会通过电话及短信的方式告知您预约成功信息及相关注意事项；

(4) 您可根据预约信息赴医院完成门诊就医服务。

2. 服务时效：接到需求后，4 个工作小时内回复；资料审核通过后，在 3 个工作日内反馈安排结果，7 个工作日内完成服务预约。

3. 服务医院范围：详见附件一《医疗网络清单》。

服务对象：被保险人（服务有效期内首次确诊重大疾病后）

服务次数：本服务有效期内可用 1 次

服务时间：周一至周日 08:00-21:00

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。

温馨提示：

1. **您在使用本服务时可自行指定服务医院范围内的三甲公立医院，但不可指定医生。收到预约完成通知后不可再调整指定医院。**
2. **您应至少提前 7 个工作日提出服务申请。**

3. **您在收到预约完成通知（电话或短信通知）之前可修改预约申请；若预约完成后，将无法修改或取消预约。若您未按所预约的时间使用服务的，视为使用完成。**
4. **由于医院方或其他不可控原因导致临时取消或延期服务的，我们将为您协调其他时间就诊，若您因此被取消服务，不视同该服务已使用 1 次。**
5. **我们仅提供本服务的沟通协助工作，不与您产生任何医疗关系。**

（四）重疾住院/手术就医协助

当您罹患重疾时，根据疾病诊断、既往就诊记录及相关医学检查资料，我们将为您提供住院/手术协助服务，协助您快速入住符合条件的国内三甲医院，享受专业、快速的治疗，同时安排陪诊人员，协助您完成出院/手术相关手续办理。

服务内容：

1. 服务流程：

(1) 接到服务申请后，我们将联系您收集相关医学材料（包括既往就诊病史等），并确认需求；

(2) 确认需求后，我们会为您安排住院/手术协助服务。完成预约后，我们会通过电话及短信的方式告知您预约成功信息及相关注意事项；

(3) 您应根据预约信息的提示前往预约医院办理相关手续，使用相关服务；

(4) 我们将根据您住院/手术日期，协助安排陪诊服务。到院后，由陪诊人员陪同办理相关住院/手术手续。

2. 服务时效：接到需求后，4 个工作小时内回复；资料审核通过后，在 3 个工作日内反馈安排结果，10 个工作日内完成服务预约。

3. 服务医院范围：详见附件一《医疗网络清单》。

服务对象：被保险人（保险合同有效期内首次确诊重大疾病后）

服务次数：本服务有效期内可用 1 次

服务时间：周一至周日 08:00-21:00

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。

温馨提示：

1. **您在使用本服务时可自行指定服务医院范围内的三甲公立医院，但不可指定医生。收到预约完成通知后不可再调整指定医院。**
2. **重疾住院就医协助及重疾手术就医协助两项服务中仅限选择其中一项使用1次，需持有指定医院出具的住院单/手术单方可申请本服务。**
3. **您在收到预约完成通知（电话或短信通知）之前可修改预约申请；若预约完成后，将无法修改或取消预约。若您未按所预约的时间使用服务的，视为使用完成。**
4. **由于医院方或其他不可控原因导致临时取消或延期服务的，我们将为您协调其他时间就诊，若您因此被取消服务，不视同该服务已使用1次。**
5. **我们仅提供本服务的沟通协助工作，不与您产生任何医疗关系。**

（五）重疾MDT多学科会诊

当您不幸罹患重疾时，根据疾病诊断、既往就诊记录及相关医学检查资料，我们将安排2-3名疾病相应学科的国内在职三甲医院主任医师为您提供多学科会诊服务，出具专业的意见。

服务内容：

1. 服务流程：

(1) 提交服务申请后，我们将联系您提交既往医学材料，并确认需求；

(2) 我们将为您安排三甲医院副主任级别以上医生，通过书面/视频形式给出多学科会诊诊疗意见；

(3) 会诊医生会根据您所提交的医学材料，评估病情，并出具会诊报告。

2. 服务时效：接到需求后，4个工作小时内回复；提供完整资料后，在3个工作日内可完成服务预约。

3. 服务医院范围：详见附件一《医疗网络清单》。

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

服务时间：周一至周日 08:00-21:00

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。

温馨提示：

1. **提供本服务的会诊医生均为三甲公立医院的专家医生（即副主任级别及以上医生），您不可指定医院和医生。**
2. **会诊医生所提供的意见报告系根据您所提供的医学材料作出的建议，会诊医生不承担医学材料真实性核验。会诊意见报告仅供参考使用，不变更与您原有医疗关系。如对于原提供的医学材料有异议的，应自行与主治医生协商解决。**
3. **会诊过程中如发现必要报告有缺失，可能需要补充相关检查、检验报告，您应自行决定是否采纳相关意见与建议，若决定进行补充检查、检验的，您应自行联系主治医生进行补充，所产生的全部费用需您自行承担。**
4. **我们将协助安排会诊医生对会诊意见报告的推进工作，不参与会诊意见报告的制作与出具，不与您发生任何诊疗关系。**
5. **本服务一旦预约成功，即视为服务完成，不得取消。**
6. **由于医生方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，将为您协调其他时间就医。**

（六）重疾全球找药

当您不幸罹患重疾，我们将为您提供境内外全球找药服务和购药通道。

服务内容：

1. 服务流程：

(1) 接到服务申请后，我们将联系您收集相关医学材料（包括既往就诊病史等），并确认需求；

(2) 确认需求后，为您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；

(3) 确认后，我们将联系您告知确认情况并解答相关疑问。

2. 服务时效：接到需求后，4 个工作小时内回复；资料审核通过后，在 3 个工作日内反馈咨询答复。

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：本服务有效期内不限次数使用

服务时间：周一至周日 08:00-21:00

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。

温馨提示：

1. **我们仅协助解答被保险人对特药使用的疑问，提供相关咨询服务，不与您发生任何诊疗关系。**
2. **我们所提供的相关信息、意见与建议仅供参考，您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。**

（七）重疾医学影像就医协助

当您罹患重疾时，我们将为您预约国内三甲医院指定的医学影像就医协助服务，可协助预约的医学影像项目范围为：CT 类检查、B 超类（包含彩超）及核磁类检查。

服务内容：

1. 服务流程：

(1) 接到服务申请后，我们将联系您收集相关医学材料（包括既往就诊病史等），并确认需求，协助您进行预约；

(2) 确认需求后，为您安排医学影像就医协助服务；

(3) 完成预约后，我们将通过电话及短信的方式告知您预约成功信息及相关注意事项；

(4) 您应根据预约信息的提示前往预约医院办理相关手续，使用相关服务。

2. 服务时效：接到需求后，4 个工作小时内回复；资料审核通过后，1 个工作日内反馈安排结果，3 个工作日内可完成服务预约。

3. 服务医院范围：详见附件一《医疗网络清单》

服务对象：被保险人（保险合同有效期内首次确诊重大疾病后）

服务次数：本服务有效期内可用 1 次

服务时间：周一至周日 08:00-21:00

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。

温馨提示：

1. **您前往医院的路费、住宿费、生活费以及医院收取的各项费用，包括但不限于挂号费、检查费、治疗费等，均由您自行承担。**
2. **预约成功，如您未应约且未提前取消该服务的，视为使用服务一次。**
3. **由于医院方或非可控原因导致临时取消或延期服务的，将为您协调其他时间就诊，若您因此被取消服务，不视同该服务已使用 1 次。**
4. **本服务仅提供沟通协助工作，不与您产生任何医疗关系。**

（八）重疾住院护工

当您不幸罹患重疾并在医院住院时，我们将为您提供院中就医陪护及生活照护服务。

服务内容：

1. 服务项目：头面部清洁、洗发护理、指/趾甲护理、手足部清洁、擦浴护理、沐浴护理、饮食护理、口腔护理、协助更衣、整理床单位、排泄护理、失禁护理、床上使用便器、人工取便术、晨晚间护理、会阴护理、药物管理、协助翻身叩背排痰、协助床上移动、借助器具移动、皮肤外用药涂擦、安全护理、生活自理能力训练、压疮预防护理、留置导管的护理、人工肛门便袋护理、情绪疏导、睡眠护理服务。
2. 服务流程：

(1) 发起服务需求时，您需要进行病症描述，并明确服务需求、医院地址、服务时间；

(2) 收到服务申请后，我们将会沟通您的需求；

(3) 确认需求后，我们将于 1 个工作日内为您安排线下护理人员；

(4) 线下护理人员会按照您确认的服务时间前往您所在医院，确认您信息后提供上门护理服务。

2. 服务时效：接到需求后，4 个工作小时内回复；接到服务申请后，在 1 个工作日内沟通需求；确认需求后，于 1 个工作日内安排线下护理人员。
3. 服务医院范围：详见附件一《医疗网络清单》

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

服务时间：周一至周日 08:00-21:00

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。

温馨提示：

1. **单次上门护理服务时长为 24 小时，本次服务累计提供时长不超过 5 天 4 晚的护理服务。**
2. **您需至少提前 1 个工作日申请服务。**
3. **成功预约并将预约结果同步至您后，若您未按约使用服务或未提前 3 个工作日取消或改期的，视为服务使用一次。您就该服务改期一次后，若改期后仍未能按约使用服务的，视为服务使用一次。**

三、服务申请流程

（一）弘爱医点通服务请微信扫描二维码使用：

（二）其他服务使用路径：关注“君龙人寿”微信公众号，进入“e 动健康”-“健康服务”，点击“服务快捷入口”的“更多服务”，点击“君龙员工团险服务”查看和申请使用对应服务。

（三）如服务过程中有任何疑问，请拨打健康保险事业部同事电话 0592-2995026 咨询。

四、附件

附件一：《医疗网络清单》（扫描以下二维码查询）

扫一扫　码上查附件

服务注意事项：

1. 本服务由我们委托建发健康、上海商涌科技有限公司提供，我们保留调整第三方服务商及服务内容的权利。
2. 本服务方案仅适用于君龙人寿员工团体保险公费案（下称保障计划）所保障的君龙人寿内勤员工本人，若保险合同持续有效，服务将保持有效；服务等待期参考正文中具体项目的等待期设置，续保将不再重新计算等待期；若您的保障计划的保险效力发生中止/终止时，则服务效力全部中止/终止。
3. 《医疗网络清单》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保障计划中《君龙团体重大疾病保险（2025）》相应条款为准。
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障计划中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2025年07月31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. 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。

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. 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。

6. 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，公司不承担任何责任，敬请谅解。