
爱相知防癌险健康管理服务手册

目录

一、 家庭医生电话咨询服务.....	1
(一) 服务条件.....	1
(二) 服务内容.....	1
(三) 服务流程.....	2
(四) 注意事项.....	2
二、 门诊恶性肿瘤就医陪同服务.....	2
(一) 服务条件.....	2
(二) 服务内容.....	3
(三) 服务流程.....	3
(四) 注意事项.....	3
三、 健康电子期刊.....	4
(一) 服务条件.....	4
(二) 服务内容.....	4
(三) 服务方式.....	4

一、家庭医生电话咨询服务

(一)服务条件

在保险合同生效次日开始申请，保单有效期内使用次数不限。

(二)服务内容

为客户提供的 24 小时电话健康咨询服务，咨询内容包括：

1、 客户本人的日常伤、病和医疗疑问的解答与建议

- (1) 日常急症处理建议；
- (2) 日常疾病预防和治疗建议；
- (3) 症状、体征答疑；
- (4) 季节病的预防与治疗建议；
- (5) 康复建议；
- (6) 体检方案建议及体检报告解读；
- (7) 各种医疗报告的解读。

2、客户本人遇到的各类就医疑问的解答

- (1) 推介医院：根据客户需求推介优质医院、特色科室及医学专家；
- (2) 就医指导：门诊就医及住院手续办理、注意事项相关咨询。

3、特定人群医疗问题咨询

- (1) 幼儿：幼儿常见病及日常护理、疫苗接种等咨询；
- (2) 女性：妇科常见病及孕期护理常识，孕产期随检计划咨询；
- (3) 老年人：常见老年疾病的预防和治疗、心脑血管疾病的预防和治疗、日常保健等咨询；
- (4) 差旅人员：差旅地多发病、高发病相关医疗问题咨询。

4、突发流行性疾病和传染病的医学知识普及与指导。

(三) 服务流程

客户拨打阳光客服专线 95510-6-1——输入被保险人身份证号——验证通过后——电话转至在线咨询医生——服务结束。

(四) 注意事项

- 1、家庭医生电话咨询内容仅供客户参考，不作为诊断治疗依据。
- 2、家庭医生电话咨询服务不是电话诊疗，也不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行。

二、门诊恶性肿瘤就医陪同服务

(一) 服务条件

被保险人于等待期（90 日）后首次确诊罹患恶性肿瘤，保单有效期内可享受 1 次服务。申请服务时，被保险人必须在二级及以上医院初次确诊为恶性肿瘤，并可提供相应的诊断证明资料。

(二) 服务内容

为初步诊断为恶性肿瘤的客户提供的门诊预约就医及导医服务：

-
- 预约就医：为客户提供全国 300 多家三甲医院的预约门诊就医服务，当客户提出就医需求时，将第一时间选择适合的医院，并预约合适的医生，根据具体情况选择安排专家。
 - 导医导诊：健康服务人员将在客户就诊当天，陪同客户就诊，协助取号、划价、取化验单、付费、取药等，节省客户的宝贵时间，提高客户就诊效率和质量。

(三) 服务流程

- 1、预约申请：客户拨打阳光客服专线 95510-6-0，资格认证通过后，提出就医陪同的服务申请，1 个工作日内工作人员进行回复。
- 2、预约安排：申请通过后的 7 个工作日内，以电话和短信的方式与客户确认预约指定医院、科室的号源就诊。
- 3、就诊服务：客户在指定的日期和时间内，至约定的医院进行就诊。届时客服人员将提供全程就医陪同服务。

(四) 注意事项

- 1、本项服务对医疗过程中医生的医疗行为不具有任何影响力。如在医疗过程中出现任何医疗意外、医疗事故或医疗纠纷，公司不承担任何责任。
- 2、专家临时停诊：由于专家临时停诊导致的不能如约就诊，经与客户协商同意后，将尽力安排相同资历的专家看诊或改约其他时间。
- 3、服务时间变更的说明：客户预约后在预约服务日期前 5 天可申请变更服务，如专家临时停诊请参见第 2 条服务说明。
- 4、服务取消的说明：客户预约确定后不接受取消服务。
- 5、预约确认后，由于客户自身原因造成不能按约定时间就诊的，视为已经享受了该项服务。
- 6、客户发生的挂号费、检查、药品以及其他因就诊产生的费用，由客户自行承担。

三、健康电子期刊

(一)服务条件

关注“阳光健康生活”微信服务号的粉丝均可享受

(二)服务内容

为客户提供健康保障方案建议、运动方案与指导、营养方案与指导，以及健康医疗、健康保障、运动方案、养生及营养指导信息内容。

(三)服务方式

客户在微信搜索并关注以下公司微信服务号二维码或微信公众号 ygbxjk, 即可享受服务。



提示：服务网点信息变更请留意阳光保险官网 <http://www.sinosig.com/>（客户服务中健康管理）