医路通健康服务手册

本服务手册旨在协助您（投保人）详细全面了解，合众人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）为您和您保险合同被保险人提供的医路通健康服务内容。

尊敬的先生/女士：

感谢您选择本公司，很荣幸为您提供服务！

您投保的《合众众悦金玺（2027）年金保险（分红型）》产品，在符合以下要求时，您和您保险合同被保险人可享有本公司提供的附加增值服务——医路通健康服务：

要求一：您的保险合同及可享有的医路通健康服务均为有效状态；

要求二：服务申请时间在服务有效期内。

您和您保险合同被保险人可享受医路通健康服务主要内容摘要如下：

服务标准	**标保 0-2 万（不含）**	**标保 2 万及以上**
服务期限	**3 年**	**5 年**
专家门诊预约+陪诊	投、被保险人 **各 1 次/年**	
重疾住院手术协调+陪诊	投、被保险人 **共 1 次/年**	
检查加急	投、被保险人 **共 1 次/年**	
康复指导	投、被保险人 无限次	
电话医生	投、被保险人 无限次	

在线医生	投、被保险人 无限次	
服务生效时间	保单犹豫期结束后服务自动生效;服务申请时，保单需为有效状态。	
服务截止时间	第 3 个保单年度截止日 24 时止	第 5 个保单年度截止日 24 时止

注：1、医路通健康服务是本公司采购的第三方服务，作为保险产品生效后的附加增值服务，可享受该服务的条件和该服务具体内容，根据合众人寿官网公告的医路通健康服务手册（合众众悦金玺（2027）年金保险（分红型））为准。

2、如服务过程中发生任何纠纷，由第三方供应商直接解决，本公司会协助处理。第三方供应商查询路径：合众人寿官网- 客户服务- 健康服务。

3、本公司未来可能会对医路通健康服务及本手册进行升级或调整，调整后内容以：合众人寿官方网站- 客户服务- 健康服务- 医路通健康服务手册（合众众悦金玺（2027）年金保险（分红型））公示为准，您可随时查询。

目录

一、医路通健康服务介绍

二、医路通健康服务流程

三、医路通健康服务网络

四、医路通健康服务使用须知

五、医路通健康服务其他注意事项

六、个人信息管理授权书

正文

一、医路通健康服务介绍

本公司委托第三方供应商为您和您保险合同被保险人提供以下医路通健康服务，具体服务如下：

1. 专家门诊预约+陪诊

1.1 服务申请受理时间：周一至周日 8:00- 22:00

1.2 服务内容：

①可以指定医院，指定科室（产科除外），不指定医生，若客户需要指定医生，则优先预约该医生，如无法预约该医生，则提供 1- 2 名副主任医师及以上专家供客户选择；

②申请专家门诊预约服务的同时可以申请陪诊服务；

③客服人员在接到预约需求后 1 个工作日内反馈预约情况，并为客户协调 5 个工作日内专家号。

2. 重疾住院手术协调+陪诊

2.1 服务申请受理时间：周一至周日 8:00- 22:00

2.2 服务内容：

①若初步诊断或疑似罹患所列 120 种疾病之一且在获得住院单的基础上可享受重疾住院手术协调+陪诊服务；

②申请重疾住院手术协调服务的同时可以申请陪诊服务；

③客服人员在接到预约需求后 1 个工作日内反馈预约情况，并在

10 个工作日内完成住院加急服务，根据医院安排完成手术。

3. **检查加急**

3.1 服务申请受理时间：周一至周日 8:00- 22:00

3.2 服务内容：

①在客户提供医院检查单（B 超类、CT 类、PET- CT、核磁类、肠胃镜类）的基础上，提供检查加急服务；

②客服人员在接到预约需求后 1 个工作日内反馈预约情况，为客户安排 5 个工作日内的优先检查。

4. 康复指导

4.1 服务申请受理时间：7*24 小时

4.2 服务内容：客户出院或手术后，可提供一年无限次的电话关爱服务，提供康复建议、咨询等服务。

5. **在线医生**

5.1 服务申请受理时间：7*24 小时

5.2 服务内容：

①通过在线文字、图片答疑等为客户提供日常在线健康咨询，如疾病饮食调节、轻症咨询、慢病管理、重症专业分诊咨询、术后康复知识咨询、体检报告解读等建议和指导；

②咨询专家为具有 10 年以上临床工作经验和健康管理经验医生。

6. **电话医生**

6.1 服务申请受理时间：7*24 小时

6.2 服务内容：

①通过电话方式为客户提供日常健康问题专业解答和咨询，如：疾病饮食调节、轻症咨询、高血压糖尿病高血脂的慢病管理、重症专业分诊、术后康复知识咨询、体检报告解读等；

②咨询专家为具有 10 年以上临床工作经验和健康管理经验医生。

二、医路通健康服务流程

1.服务申请流程：

方法一：直接致电“95515”服务热线，按语音提示进行服务申请。

方法二：关注合众官微实名认证，健康->我的健康权益->一键电话预约。

2.服务预约取消流程：

①专家门诊预约+陪诊

服务预约成功后的取消流程：若已收到服务预约成功通知，取消预约，需在服务使用日期前至少 2 个自然日中午 12 点前拨打预约电话取消服务申请，若未能如期取消，则视为服务已被使用；

服务预约尚未成功的取消流程：若尚未收到服务预约成功通知，可随时拨打预约电话取消服务申请。

②重疾住院手术协调+陪诊、检查加急

服务预约成功后，可以取消预约，但服务机会视为已被使用；

服务预约尚未成功的取消流程：若尚未收到服务预约成功通知，

在预约提交 7 小时内拨打预约电话取消申请，视为服务机会未被使用，若超过 7 小时后取消申请，服务机会视为已被使用。

三、医路通健康服务网络

医路通健康服务的覆盖网络范围，您可以通过该路径：合众人寿官方网站- 客户服务- 健康服务,查询到此产品所属医路通健康服务版块，点击链接查看具体内容。

四、医路通健康服务使用须知

1. 本医路通健康服务仅针对《合众众悦金玺（2027）年金保险（分红型）》产品；

2. 在服务过程中发生的挂号、检查、治疗和药品等医疗费用，不包含在本服务的范围之内，须由您或您保险合同被保险人自行承担；

3. 如因医生停诊或其他不可抗力因素，导致不能按时提供预约服务，第三方供应商会安排最近的一次预约；

4. 若因个人医保卡或身份证预约受限等原因导致无法预约，需待您或您保险合同被保险人的医保卡或身份证预约功能恢复后，方可提供预约服务；

5. 服务预约时间为一般情况，当有特殊状况发生时，预约时间视情况而定；

6. 如有对医路通健康服务的申请问题请致电 95515 服务热线。若您或您保险合同被保险人对医疗机构和医生提供的任何服务有疑问或

纠纷，请知晓应向医疗机构寻求解答和解决。

7. 若您或您保险合同被保险人因个人原因另行选择医疗服务供应商，或未使用本手册服务，均视为自愿放弃享受本手册服务权益，因此产生后期费用由您方自己承担，您亦不得要求本公司就该服务退费。

五、医路通健康服务其他注意事项

1. 服务注意事项

1.1 医路通健康服务不构成保险合同的任何组成部分，在任何方面都不得被理解为保险理赔结论以及与保险理赔有关的任何承诺；保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制仍以保险合同为准。

1.2 医路通健康服务所涉及的任何就医信息仅供参考，您或您保险合同被保险人有权自主、自愿选择且具有最终决定权，本公司不承担对医疗机构和医生提供的医疗服务内容、过程及结果的法律责任，不承担由于使用本服务的就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。

1.3 以上各项服务仅限您和您保险合同的被保险人本人使用，不可转让、赠与给他人；

1.4 如您保险合同的被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请可由其法定监护人代其申请；

1.5 您保险合同每年续期缴费完成后，您和您保险合同的被保险人可继续享有本年度的各项服务。各项服务权益仅可在当个保单年度

内使用，服务次数不递延；

1.6 本公司仅提供服务安排的协调沟通，不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。

2. 服务声明

2.1 在提供服务时，若经证实正在申请或享受服务者并非您或您保险合同被保险人本人，本公司有权立即终止提供服务并保留追偿的权利；

2.2 本公司尊重并保护您或您保险合同被保险人的隐私权，未经许可本公司不会将任何与您方相关的信息泄露给无关的第三方；且如您取消个人信息授权以及服务有效期后，第三方将删除所收集的您的个人信息数据。为了更好的为您方提供服务，本公司及服务供应商可能会就您方申请的服务询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您方有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失；如需取消前述个人信息授权，请拨打 95515 客服热线；

2.3 在下述情况下，本公司对您或您保险合同被保险人信息披露，不负任何责任：

①当政府机关依照法定程序要求本公司披露您方的个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您方的个人资料；

②由于您方将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料的泄露；

③任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的

您方个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

④本公司根据您方的服务申请，在协调服务供应商或其他机构为您方提供本服务时将在必须披露的范围内对您方的个人信息进行披露；若因服务供应商或其他机构违法利用您和您保单合同被保险人的相关信息，由其向您方承担相应的法律责任。

2.4 由于您或您保险合同被保险人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的相关资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您方自行承担；

2.5 对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

六、个人信息管理授权书

本人充分理解并同意医路通健康服务是合众人寿保险股份有限公司合作的第三方供应商为本人提供，现本人和被保险人主动申请开通此项服务，为更好给我们提供优质的服务，就使用我们相关必要信息，我们同意并授权合众人寿保险股份有限公司将我们的姓名、身份证号、联系方式、保单相关信息等必要信息传输给第三方供应商公司。

医路通特色健康服务（以上所列健康服务之外的其他服务）为阶段性提供，如有，则同意同时授权相关必要信息给所提供服务的第三方供应商。

以上授权服务期限与保单有效期限保持一致，特此授权！

授权人签字（投保人）：

授权人签字（被保险人）：

签字日期：