

**中国太平洋人寿保险股份有限公司**  
**太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（A 款）**  
**太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（B 款）**  
**健康管理服务手册**

尊敬的先生/女士：

您好！

感谢您选择我公司的健康服务产品，很荣幸为您提供服务！

您享有的《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（A款）》、《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（B款）》由中国太平洋人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保，并由本公司为您提供健康管理服务。

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

服务期限：在相应保险合同的保险期间内，被保险人始终拥有本保险合同的服务权益，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。

为了提升您的服务体验，我们在此服务手册中向您介绍产品的服务内容、服务使用流程、注意事项等信息，敬请您仔细阅读。祝您和家人健康！

## 目录

第一条 总况.....	4
第二条 服务概述.....	4
2.1 服务对象.....	4
2.2 服务条件.....	4
2.3 服务入口.....	错误！未定义书签。
2.4 特别说明.....	4
第三条 服务介绍.....	4
3.1 TCSA™认知风险筛查服务.....	4
3.2 TCSA-BOT™认知训练干预服务.....	5
3.3 记忆门诊预约服务（门诊绿通服务）.....	6
3.4 AD 血液检查费用优惠服务.....	8
3.5 照护机构入住推荐服务（阿尔茨海默病护理床位津贴）.....	9
第四条 服务声明.....	10
第五条 常见问答.....	11
第六条 联系我们.....	13

## 第一条 总况

本服务系太平洋寿险签约的第三方服务商向《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（A款）》、《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（B款）》的被保险人（以下简称“被保险人”）提供的增值服务。

在服务过程中，出于服务目的需要收集您的有关信息和资料。本公司会尊重并保护您的隐私，未经许可本公司和第三方服务机构不会将任何信息泄露给无关的第三方。

## 第二条 服务概述

### 2.1 服务对象

权益人，为《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（A款）》、《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（B款）》保险中的被保险人。

### 2.2 服务条件

参保《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（A款）》、《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（B款）》保险产品且保单承保生效后，被保险人在相应保险合同的保险期间内即可享受我们提供的健康服务权益。

### 2.3 服务入口

服务入口：“太平洋寿险”公众号-会员福利-权益中心-产品专属-守护记忆。

### 2.4 特别说明

健康服务系本公司为被服务人认知状态筛查评估、保持大脑健康等目的提供的服务。本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

## 第三条 服务介绍

### 3.1 TCSA™认知风险筛查服务

#### 【服务内容】

TCSA™认知风险筛查 是一款高效、精准的早期筛查工具，旨在帮助用户了解自身认知健康状况，早期识别阿尔茨海默病等认知障碍的潜在风险。该服务采用先进的认知评估技术，通过分层智能筛查，为用户提供专业的认知健康评估报告。

此服务具有高专业性和科学性，基于丰富的临床数据和研究成果，确保评估结果的准确性与可靠性。与传统认知检测方法相比，TCSA™认知风险筛查更加简便高效，适合各类人群使用。通过早期发现认知风险，用户可以及时采取有效的预防和干预措施，延缓认知问题的进展，提升生活质量，为自己和家人提供更全面的健康保障。

#### 【服务对象】

《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（A款）》、《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（B款）》保险中的被保险人。

#### 【使用说明】

保单生效后可使用。保障期间内，每年提供一次 TCSA™认知风险筛查服务。

#### 【服务流程】

- (1) “太平洋寿险” 公众号-会员福利-权益中心-产品专属-守护记忆；
- (2) 点击进入“守护记忆权益列表” 页面；
- (3) 选择对应的认知功能筛查权益，点击“去使用”，将自动跳转小程序“认知功能评测用户版”；
- (4) 建立档案并保存后，在页面点击“开始评测”进入筛查服务页面，开始筛查；
- (5) 根据语音提示完成全部筛查内容；
- (6) 筛查完成后自动生成报告；
- (7) “太平洋寿险” 公众号-会员福利-权益中心-产品专属-守护记忆-TCSA 认知风险筛查服务查看报告。

#### 【注意事项】

- (1) TCSA™脑健康认知筛查建议每 3 月进行一次评估，可另行自费购买脑健康筛查服务次数，详询“太平洋寿险” 公众号。
- (2) TCSA™脑健康认知筛查过程中请按照提示规范操作并请勿在过程中退出，将会影响筛查结果。
- (3) 若被服务人存在无法矫正的耳部听力缺陷，将会影响筛查结果的准确性。

### 3.2 TCSA-BOT™认知训练干预服务

#### 【服务内容】

TCSA-BOT™认知训练干预服务是一项基于科学原理的个性化认知训练服务，旨在通过针对性

的练习，有效提升用户的记忆力、注意力、反应速度和逻辑思维等核心认知功能。大脑健康与身体健康同样需要持续锻炼，尤其在现代社会中，面对日益增加的生活压力和信息负荷，认知训练成为提升大脑效率的重要手段。

该服务基于大脑神经可塑性的原理，通过系统化、层次化的训练模块强化神经连接，帮助用户改善认知表现，延缓认知衰退。

#### 【服务对象】

《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（A款）》、《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（B款）》保险中的被保险人。

#### 【干预频次】

MCI 用户根据记忆门诊医生开具的干预方案，每日需要独立或由家人辅助完成游戏化认知训练任务。

#### 【使用说明】

保单生效后可使用。保障期间内，每年提供 3 个月的定制化 TCSA-BOT™训练系统服务。

#### 【服务流程】

- （1）进入“太平洋寿险”公众号，会员福利-权益中心-产品专属-守护记忆；
- （2）点击进入“守护记忆权益列表”页面；
- （3）选择对应的认知训练干预服务权益，点击“去使用”，将自动跳转小程序“特霍芬人工智能辅助认知训练系统”；
- （4）被保人根据个性化干预方案，完成每日的针对性的训练任务；

#### 【注意事项】

（1）TCSA™认知风险筛查与 TCSA-BOT™认知训练为一个套餐，须保证使用人与被筛查人为同一人，否则将影响整体干预方案。

（2）TCSA™认知风险早筛评估及 TCSA-BOT™认知训练是脑健康管理的服务建议，不能代替临床诊断和药物的作用，最终以临床诊断为主。

### 3.3 记忆门诊预约服务

#### 【服务内容】

保单生效后使用，保障期间内，TCSA™认知风险筛查结果为中风险及以上，用户需要前往医院做进一步脑健康认知筛查诊断或用药咨询服务时，根据用户的自身情况及需求匹配合适的医疗机构记忆门诊预约尽快就诊。

在定点医疗机构记忆门诊确诊为阿尔茨海默病，有进一步医疗需求的用户，提供合作医疗机构专科门诊预约服务。

#### 【服务对象】

《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（A款）》、《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（B款）》保险中的被保险人本人。

#### 【服务时限】

保单生效后使用，保障期间内，TCSA™认知风险筛查结果为中风险及以上，提供1次的合作医疗机构专科门诊绿色通道预约就诊服务。

#### 【使用流程】

- （1）进入“太平洋寿险”公众号，会员福利-权益中心-产品专属-守护记忆；
- （2）点击进入“守护记忆权益列表”页面；
- （3）选择“记忆门诊预约服务”权益，点击去使用，自动进入“就诊预约”页面；
- （4）选择需要预约就诊的医院名称，根据系统提示选择可预约的就诊日期和就诊时间；
- （5）确认所选择预约就医的记忆门诊医院的信息及预约就诊的时间，核实信息无误后点击提交；

#### 【注意事项】

（1）用户登录“太平洋寿险”公众号，在“记忆门诊预约服务”权益的就诊预约服务页面填写相应信息，工作人员收到预约申请后将尽快与患者取得联系。记忆门诊预约服务的合作记忆门诊机构暂不覆盖全部医疗机构，指定华山医院、仁济医院、中山医院、第九人民医院以及冬雷脑科医院门诊绿通。

（2）记忆门诊预约就诊绿色通道，仅提供线下预约就诊服务，暂时无法提供线上病情咨询服务。

（3）门诊绿通预约通常需要10个工作日。具体时间根据医院号源情况安排。仅指定普通门诊，不承诺医生级别。

（4）因客户原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用1次，若已产生挂号费用，则由客户本人承担。

（5）与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于预约服务承担范围。

（6）如遇预约成功的医生因院内安排临时停诊，请以医院实际告知的就诊时间、医生为准。在争取客户同意的情况下，根据医院内规定可协调其他对症医生当日看诊。

（7）客户就诊时，医生的就诊意见、诊断等属于院内医疗行为，不属于本服务承担范围。

（8）本服务不包含紧急就诊的安排，如客户病情紧急请拨打120或立即前往医院急诊就诊。

（9）本服务不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的预约。

(10) 请不要多渠道重复预约同一时间、同一医生，避免导致预约无效。

(11) 服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。

(12) 如因医生临时停诊、公共卫生安全、自然灾害、不可抗力、医院原因等，导致无法按约定为客户提供就医服务，不记权益使用。

(13) 本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

(14) 本服务由太平洋寿险签约的第三方服务供应商提供。服务相关的纠纷和责任均由第三方服务机构独立承担，中国太平洋人寿保险股份有限公司保留依据合同约定向第三方服务供应商追责的权利。

### 3.4 AD 血液检查费用优惠服务

#### 【服务内容】

通过 TCSA™ 认知风险筛查结果为中风险及以上的用户，通过线上支付购买 AD 血检服务并添加服务公司客服微信。提供家庭地址信息，客服给用户匹配就近采血点，用户凭交费回执和身份证前往采血点进行血液采样，由专业检测机构进行 AD 血液标志物检测，并出具检验报告。服务公司客服将报告加密发送给用户，用户可预约至定点医院专科门诊就诊和进一步的诊疗方案。

#### 【服务对象】

《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（A 款）》、《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（B 款）》保险中的被保险人。

#### 【服务时限】

保单生效后使用，保障期间内，TCSA™ 认知风险筛查结果为中风险及以上，根据用户自身病情情况及意向提供 1 次 AD 血液样本生物标志物定向检测筛查预约服务。

#### 【使用流程】

- (1) 进入“太平洋寿险”公众号，会员福利-权益中心-产品专属-守护记忆；
- (2) 点击进入“守护记忆权益列表”页面；
- (3) 选择“AD 血检筛查优惠”权益，点击去使用，进入“AD 血检筛查项目购买”页面；
- (4) 用户按优惠价格购买 AD 血检项目服务，并添加服务公司客服微信查询采血点；
- (5) 用户告知客服人员家庭地址或常驻地址，客服人员会就近为用户匹配采血点；
- (6) 用户携带身份证以及 AD 血检项目购买的支付记录或回执，在采血点完成采血；
- (7) 专业检测机构进行 AD 血液标志物检测，完成后出具检测报告，通过服务公司客服发送给用户，用户也可以登录太平洋寿险公众号查询报告。



#### 【注意事项】

(1) AD 血液样本定向检测筛查服务仅提供线上预约。

(2) AD 血液样本定向检测筛查项目不可完全替代医院心脑血管健康疾病诊治所要求，在医院就诊时需根据个人及实际病情情况遵医嘱完善其他相应检查。

(3) AD 血液样本定向检测不包含常规门诊血液检查项目（例如血常规、肝肾功能、凝血功能等），如若在就诊时有其他需检测的检验项目需求请您在就诊时一并告知您的接诊医生，避免二次穿刺必要。

### 3.5 照护机构入住推荐服务

#### 【服务内容】

通过记忆门诊预约服务就诊后的被保险人，若被保险人本人或其家属有意向将患者送至专业照护机构的，根据记忆门诊医生的临床诊断及被保险人家属的实际需求，我们将为被保险人推荐并预约适合的照护机构，被保险人或其家属可根据整体情况对照照护机构做综合考量，以便为老人选择更合适的生活照护机构。

#### 【服务对象】

《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（A 款）》、《太保阿尔茨海默病特定药品团体医疗保险（B 款）》保险中的被保险人。

#### 【服务时限】

保单生效后使用，保障期间内，TCSA™认知风险筛查结果为中风险及以上且经医院首次确诊为阿尔茨海默病的被保险人，可提供照护机构推荐预约服务，并在用户入住照护机构后提供持续跟进业务。

被保险人首次确诊后，如需入住照护机构阿尔兹海默失智照护专区，可以享受一次优惠入住津贴（入住时间不低于 6 个月），满足条件后将在入住费用中自动减免。

#### 【使用流程】

- (1) 进入“太平洋寿险”公众号，会员福利-权益中心-产品专属-守护记忆；
- (2) 点击进入“守护记忆权益列表”页面；
- (3) 选择“照护机构入住”服务，点击去使用；
- (4) 选择需要预约的机构名称，根据系统提示选择可预约日期和预约时间；
- (5) 确认所选择预约机构的信息及时间，核实信息无误后，留联系人姓名、手机号，点击提交；

(6) 工作人员会在收到提交信息后 3 个工作日内与用户/用户家属取得联系。

#### 【注意事项】

(1) 本项服务仅提供照护机构推荐及预约服务，在最终选择时用户及用户家属，在照护机构的选择上拥有绝对自主权。

(2) 用户在照护机构的推荐及入住时（包括已入住照护机构的过程中）有任何的疑问可随时与照护机构沟通。

(3) 不同照护机构所提供的相应服务不同，用户在选择时可结合实际需求参考，如有疑问可及时跟企微客服进行沟通。

(4) 用户入住照护机构满 6 个月即可享受一次的优惠入住津贴，若中途更换照护机构则需重新累计入住时间。

#### 【照护机构医疗风险隔离条款】

(1) 阿尔茨海默病专业照护机构主要为阿尔茨海默病患者提供日常生活照料、认知训练、康复活动、心理慰藉等非医疗性质的专业照护服务，非医疗机构，不具备医疗资质，不提供任何形式的医学诊断、治疗及药物处方等服务。

(2) 入住前评估：入住前，家属需提供患者近期（原则上不超过三个月）由正规医疗机构出具的阿尔茨海默病诊断证明及体检报告，本机构将根据评估结果确定是否接收及制定个性化照护方案。

(3) 日常照护：本机构将严格按照照护方案为患者提供专业、细致的照护服务，并密切关注患者身体状况及病情变化。

#### (4) 病情变化处理：

如患者在照护期间出现病情加重、突发疾病或其他需要医学干预的情况，本机构将立即通知家属 C 并协助家属将患者送往正规医疗机构进行治疗

在紧急情况下，本机构可先行采取必要的急救措施，并及时联系急救中心。

(5) 医疗费用：患者在接受正规医疗机构治疗期间产生的所有医疗费用，均由患者及其家属自行承担。

(6) 风险告知：阿尔茨海默病为进行性发展的神经系统退行性疾病，患者病情可能出现不可逆的恶化，本机构已充分告知家属相关风险，家属对此表示理解并同意承担相应后果。

## 第四条 注意事项

4.1 健康管理服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的

非被保险人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利，此服务并不构成保险合同的组成部分；

4.2 本公司保留在服务有效期内调整本健康管理服务的权利；

4.3 服务中健康及医疗专家提供的咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方。本公司就服务中提供的健康咨询建议和医疗意见不承担任何法律责任；

4.4 任何健康建议、咨询反馈仅具有参考价值，被服务人拥有采纳或不采纳的权利；同样，专家的建议也不作为本公司同意理赔或拒绝理赔的依据；

4.5 若被服务人的保险合同失效或降低保额无法达到相应标准，则对应的健康管理服务自动终止；

4.6 保险合同的就医服务由本公司委托的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，本公司会尽力协调您与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任；

4.7 本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及授权供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您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；

4.8 在以下情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

（1）当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据其要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

（2）由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

（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个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

4.9 由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而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；

4.10 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，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

## 第五条 常见问答

Q：接受认知健康服务需要另行付费吗？

A: 承诺提供的服务项目中您不需要额外付费。如需额外增加服务次数，需另行自费购买。

服务项目	权益次数或时长	备注
TCSA™认知风险筛查服务	免费 1 次	额外增加服务次数需另行自费购买
TCSA-BOT™认知训练干预服务	免费 3 个月	额外增加服务时长需另行自费购买
记忆门诊预约就诊绿色通道服务	免费 1 次	
AD 血液检查费用优惠服务	可选服务，自费项	客户优惠 100 元，自付 700 元检查费。自付部分随市场价变化可能调整。
照护机构入住推荐服务	可选服务，自费项	客户优惠 2000 元，床位自付 10000 元/张。自付部分随市场价变化可能调整。

Q: 认知筛查健康报告能作为医疗诊断报告吗？

A: 不能，认知筛查健康报告并不是医疗诊断报告。报告主要是进行早期的认知筛查，评估当前脑部健康的风险情况，帮助我们了解可能存在的阿尔茨海默病风险。

Q: 筛查评估过程中不认真完成，是否会影响结果的准确性？

A: 会影响。评估过程中请认真阅读听取注意事项并按此执行，并且在评测过程中请尽量保持所处周边环境安静、无噪声等，否则将会影响结果的准确性或导致筛查评估失败。如遇失败可重新进行筛查评估，不会影响服务次数。

Q: 在使用过程中遇到问题或需要帮助时，是否有专业的售后服务团队提供支持和解答？

A: 我们提供专业的客服团队和技术支持，确保用户在使用过程中能够得到及时的帮助和支持。同时，我们也提供定期地更新和升级服务，以适应用户需求的变化和保证产品的持续性和有效性。

Q: 如果我在完成了 TCSA™认知风险筛查后显示评估为结果低风险,我是否需要去医院就诊?

A: 若 TCSA™认知风险筛查评估结果为低风险人群,无需过度担忧,可结合 TCSA-BOT™认知训练干预服务在日常生活中进行脑健康锻炼,若有顾虑也可以前往医院记忆门诊做进一步筛查。

Q: 记忆门诊是什么?和三甲医院的门诊有区别吗?

A: 记忆门诊是由合作机构与上海阿尔茨海默病诊治中心联合,针对 TCSA™认知风险筛查结果异常的用户,提倡“立防立治无问早晚”的主题开设的专项门诊,对 TCSA™认知风险筛查结果异常的用户进行早期阿尔茨海默病的识别与干预。

Q: AD 血液定向检测的具体内容是什么,是必须完成的检测项目吗?

A: AD 血液定向检测的项目为自愿支付检测项目,检测内容为定性诊断阿尔茨海默病的核心生物标记物,具体是否需要进行检测需结合记忆门诊医生诊疗意见及用户个人意愿进行。

Q: 如果我没有确诊阿尔茨海默病,我还需要定期去记忆门诊复查吗?

A: 如果在经过医生诊断后没有确诊为阿尔茨海默病的用户,可根据医生最终的建议选择适合自己的跟踪方案(例如:定期门诊随访、注意饮食及生活习惯调整)、记忆门诊的工作人员及我司也将跟踪每一位用户的就诊情况,为用户提供持续的脑健康综合管理。

## 第六条 联系我们

“守护记忆健康保险服务助手”将提供在线咨询服务,服务受理时间:工作日 9:00-18:00。您可添加客服企微,客服人员会在核实您个人信息后为您提供详细的服务咨询。

上海宸汐科技集团有限公司





如遇任何服务问题，您可通过官方微信公众号、官方 APP 或官网访问洋洋客服或拨打全国统一热线电话 95500 与我们联系！