

太平洋健康保险股份有限公司

太保个人特定疾病保险（银保 2026 版 A 款）

客户服务手册

感谢您选择太平洋健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《太保个人特定疾病保险（银保 2026 版 A 款）》保险合同（以下简称“保险合同”）由太平洋健康保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保。除保险合同中约定的保险责任外，您还享有本服务手册中约定的健康管理服务权益。

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容、流程、标准、期限、注意事项等，以便更好地维护您的权益。

太平洋健康保险股份有限公司

## **敬请注意：**

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。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。具体服务以您申请时通过微信公众号“太平洋健康险”查询到的被保险人服务权益清单为准。

本服务手册中的健康管理服务由本公司或本公司委托的第三方服务商提供。您可以通过本公司官网（公开信息披露—专项信息—健康管理—合作机构）查询本公司委托的第三方服务商名单。

如被保险人为未成年人，需由投保人或其法定监护人代为申请服务。

**请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗体字（或其他特殊提示）的部分及第二章注意事项。**如您使用本服务手册中的健康管理服务，即视为您已充分理解并接受本服务手册约定的全部内容。

## **第一部分 医赔通专属管家**

### **一、服务内容**

本产品为您配置了一名专属管家，提供就医+理赔的全方位服务串联、服务指引、服务时效管理等工作。专属管家可提供的服务包括：

- 理赔协助
- 保单责任与权益解读
- 保单增值服务指引
- 家庭问诊服务
- 线上处方/送药到家
- 用药指导
- 体检报告解读
- 家庭健康档案
- 主动随访
- 就医网络推荐

### **二、服务流程**

#### **第1步：添加医赔通专属管家微信**

您可通过以下路径，添加医赔通专属管家（未成年被保险人，请通过投保人添加）：

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择

“保单服务”中“专属服务管家”；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“专属服务管家”。

## 第2步：申请服务流程

**保单权益咨询和理赔协助服务：**通过微信，向医赔通专属管家提出具体服务需求即可，医赔通专属管家以图文形式回答您的问题。

**其他健康管理服务：**通过微信，向医赔通专属管家提出申请需求，具体协助范围、响应时效、服务启动条件等，请参考后续各单项服务具体描述内容；如有在线购药需求，可通过微信形式向医赔通专属管家提出需求，管家在收集您的诉求和个人情况后，提供购药服务导诊单，由家庭医生开具在线处方，您可以点击处方，完成在线购药。

## 三、服务说明

### (1) 医赔通专属管家服务时间

- a. 管家服务响应时效：8:00-24:00（法定节假日除外）
- b. 家庭医生服务时效：7×24 小时

### (2) 特别提示

- a. 医赔通专属管家服务仅限您本人使用，服务次数不限。
- b. 管家响应时效不代表可支持服务预约时效，具体预约时效请参考后附单项服务描述。
- c. 根据互联网诊疗相关规范，6 周岁及以下儿童无法使用在线处方服务；对首诊疾病的咨询意见仅属建议性质，并不构成诊疗意见。
- d. 在线处方产生的药品费用和物流配送费用需您自行在线支付（暂不支持医保卡支付）；药品配送时效以物流时效为准，全国范围内 1-5 天内送达（新疆、西藏 4-7 天内送达），配送范围覆盖全国（港澳台除外）。

## 第二部分 健康管理服务

### 一、服务简表：

服务项目	权益次数 /年	服务使用标准	第一档 年缴保费 (0, 20 万)	第二档 年缴保费 [20 万, 30 万)	第三档 年缴保费 [30 万, +∞)
三甲专家门诊预约	1 次	服务有效期内，按您需求	√	√	√

三甲专家病房预约	1 次		-	√	√
三甲专家手术预约	1 次		-	√	√
特种检查预约	1 次		√	√	√
就诊全程陪同（含接送）	1 次		√	√	√
名医视频问诊	1 次		-	-	√
国际二次诊疗意见	1 次	服务有效期内，疑似或确诊罹患《重大疾病保险的疾病定义使用规范（2020年修订版）》中定义的重大疾病	√	√	√
海外转诊尊享服务	1 次		-	-	√
海外就医私享服务	1 次		-	-	√
多学科（MDT）视频会诊	1 次		√	√	√
住院护工服务（8天7夜）	1 套	服务有效期内，住院可申请	√	√	√
出院送返及陪护	1 次	服务有效期内，出院返程可申请	√	√	√
术后家庭护理	1 次	保险有效期内，手术出院后申请	√	√	√
百岁居·智相守关爱计划	本产品下每个被保险人限领1次	年缴保费达到约定金额	-	仅期缴可领	√
全球紧急救援	不限次	服务有效期内，符合紧急救援情况	√	√	√

备注：年缴保费按本产品一份或多份本产品合并计算。

## 二、服务对象

本合同主被保险人本人。

## 三、服务期限

在《太保个人特定疾病保险（银保 2026 版 A 款）》保险合同有效前提下，服务将于保单生效后第 16 日（即犹豫期后）启用，持续至缴费期后第二个保单年度末。所有服务权益次数须在对应的保单每个年度内使用，到期未用则自动失效，不予顺延或累积。

百岁居·智相守关爱计划每个被保险人限 1 次，首个保单年度内且 15 天犹豫期过后，若您符合年缴保费要求，即可向本公司提出申请。如您未在领取有效期内完成权益领取的，则视为您已经放弃该权益。本服务期限自权益领取后生效，第三个保单年度末终止。

本手册约定的服务有效期内，如您保险合同效力中止期间（详见保单定义），本公司不提供健康管理服务，如您申请保单复效的，健康管理服务同步恢复。

## 第三部分 家庭福利服务专区

如您已投保《太保个人特定疾病保险（银保 2026 版 A 款）》计划 2 或 3，在保险合同有效前提下，你可以通过以下路径进入服务专区：

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“家庭服务专区”；
- ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“家庭服务专区”。

在《太保个人特定疾病保险（银保 2026 版 A 款）》保险合同有效前提下，您可以在保单犹豫期后随时登录服务专区，使用一般医疗保险金额度直接换购专区所提供的服务项目，也可直接使用微信支付购买。

服务手册约定的服务权益使用完毕，视为服务终止；若保险合同提前终止，则健康管理服务同时终止。

# 目录

<b>第一部分 医赔通专属管家</b> .....	7
一、 理赔协助 .....	7
二、 保单责任与权益解读 .....	7
三、 保单增值服务指引 .....	8
四、 家庭问诊服务 .....	8
五、 线上处方/送药到家 .....	9
六、 用药指导 .....	10
七、 体检报告解读 .....	10
八、 家庭健康档案 .....	11
九、 主动随访 .....	12
十、 就医网络推荐 .....	13
<b>第二部分 健康管理服务</b> .....	14
一、 三甲专家门诊预约 .....	14
二、 三甲专家病房预约 .....	15
三、 三甲专家手术预约 .....	16
四、 特种检查预约 .....	17
五、 就医全程陪同服务（含接送） .....	18
六、 国际二次诊疗意见 .....	19
七、 海外转诊尊享服务 .....	20
八、 海外就医私享服务 .....	21
九、 名医视频问诊 .....	22
十、 多学科（MDT）视频会诊 .....	23
十一、 院内护工（8天7夜） .....	24
十二、 出院送返及陪护 .....	25
十三、 术后家庭护理 .....	27
十四、 百岁居·智相守关爱计划 .....	28
十五、 全球紧急救援 .....	32
<b>注意事项</b> .....	40
附件 1：星卫士「星 18」手表售后服务政策 .....	41
附件 2：星卫士「星 18」手表注意事项 .....	43
<b>第三部分 家庭福利服务专区</b> .....	45
一、 服务专区介绍 .....	45
二、 访问路径 .....	45
三、 通用使用流程 .....	45
四、 常见问题 .....	45
五、 注意事项 .....	45
附件 3：指定健康管理服务机构清单 .....	47

# **第一部分 医赔通专属管家**

## **一、理赔协助**

### **1、服务内容**

- 理赔问题协助：协助客户解决在理赔申请、补材、撤案等场景中遇到的合理问题。
- 理赔补材指导：当客户需要进行补材时，指导所需补充材料，并且根据实际情况，告知客户收集对应缺失材料的方式或者路径。
- 理赔争议协调：针对具有理赔争议的案件，帮助客户向承保保司转达相关情况说明，尽力争取可理赔（最终结果以保司理赔审核结果为准）。

### **2、服务流程**

通过微信，向专属管家提出具体服务需求即可，专属管家会以图文形式回答和处理客户的问题。

### **3、服务说明**

除特别约定外，管家服务响应时效 8:00-24:00；理赔协办类处理时效为工作日 9:00-17:00（参照理赔团队的上班时间）。

## **二、保单责任与权益解读**

### **1、服务内容**

根据客户持有的有效保单，结合保单情况准确答复关于产品、保单详情、保单权益等的咨询；尽量在首次接洽时及时反馈。

### **2、服务流程**

- 保单咨询：通过微信向专属管家提出具体需求即可，专属管家会以图文形式回答客户问题。

### **3、服务说明**

- 除特别约定外，管家服务响应时效 8:00-24:00；预约类时效：工作日 9:00-17:00（参照线下医院的上班时间）。

### **三、保单增值服务指引**

#### **1、服务内容**

指引客户申请保单增值服务，具体服务参考保单服务内容，如：门诊就医协助、就医陪诊、住院加速、院内护工等

#### **2、服务流程**

- 专属管家会通过图文交流形式记录客户详细需求，并协调就医协助团队跟进具体落地流程。

#### **3、服务说明**

- 除特别约定外，管家服务响应时效 8:00-24:00；预约类时效：工作日 9:00-17:00（参照线下医院的上班时间）；

- 保单增值服务范围、响应时效和服务启动条件详见保险合同具体描述。

### **四、家庭问诊服务**

#### **1、服务内容**

在线图文问诊：为客户提供家庭医生线上服务通道指引，由家庭医生以图文问诊形式，为用户提供连续性的 1 对 1 在线咨询服务，解答医疗健康问题。

#### **2、服务流程**

服务对象可通过如下形式发起服务申请：

添加服务管家企业微信，通过管家转诊至在线医生，开启家庭医生线上问诊服务。

#### **3、服务说明**

1. 管家服务响应时效 8:00 - 24:00，家庭医生服务时效 7 x 24 小时。

2. 在线问诊服务限被保险人本人使用；药品直付仅限有该项保障的被保险人本人使用；

3. 特别提示：根据互联网诊疗相关规范，不为 6 周岁及以下儿童提供在线处方服务；对首诊疾病的咨询意见仅属建议性质，并不构成诊疗意见。

4. 药品费用和物流配送费用（非经商保结算部分，如有）需客户自行在线支付（暂不支持医保卡支付）。药品配送时效以物流公司实际配送时间为为准，全国范围内 1-5 天内送达（新疆、西藏 4-7 天内送达），配送范围覆盖全国（港澳台除外）；

5. 需经成都杉泰互联网医院执业医生开具处方购药，方可享受药品直付权益，用户依照保单条款约定无须自付药费（超出保单约定直付额度部分及邮费部分需自理），不支持第三方处方购药。
6. 单笔药品直付订单费用优惠额度、总计可享受直付额度、服务周期内客户最多可使用药品直付权益次数参见保单条款或承保保司向服务对象下发的服务手册。
7. 药品退换货流程：因药品属于特殊产品，除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；因药品质量问题需退换货，请与客服沟通后按照指导操作。
8. 精神类疾病或心理咨询不在在线问诊服务范围内；
9. 该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合同约定，理赔结论以保司理赔审核结果为准。

## 五、线上处方/送药到家

### 1、服务内容

由专属家庭医生团队 24 小时在线，通过图文问诊的方式，提供连续性的 1 对 1 在线咨询服务。同时可提供原研药找药、用药指导服务，并可开具在线处方，您可享受一键购药、送药到家服务（暂不支持医保卡支付）。

### 2、服务流程

您权益生效后，可通过如下方式申请使用：

添加专属服务管家医赔通专属管家微信，通过管家转诊至家庭医生线上问诊，与医生进行 1 对 1 沟通。

### 3、申请条件

1. 适用人群：在本保险合同有效期内，主被保险人本人。
2. 使用次数：在太保个人特定疾病保险（银保 2026 版 A 款）保险期间内不限次。

### 4、注意事项

1. 本服务时效 7 x 24 小时；
2. 根据互联网诊疗相关规范，6 周岁及以下儿童无法使用在线处方服务；
3. 根据互联网诊疗管理办法，不得对首诊患者开展互联网诊疗活动；对首诊疾病的咨询意见仅

属建议性质，并不构成诊疗意见；

4. 精神类或心理咨询不在服务范围内；
5. 在线问诊处方产生的药品费用和物流配送费用需您自行在线支付（暂不支持医保卡支付）；药品配送时效以物流时效为准，全国范围内 1-5 天内送达（新疆、西藏 4-7 天内送达），配送范围覆盖全国（港澳台除外）；
6. 该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合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

## 六、用药指导

### 1、服务内容

家庭医生为被保险人本人提供药品推荐服务，省去品牌、规格选择的复杂流程。

### 2、服务流程

您权益生效后，可通过如下方式申请使用：

添加专属服务管家医赔通专属管家微信，通过管家提供的导诊单小程序卡片，进入医生 IM 对话界面，与医生进行 1 对 1 沟通。

### 3、申请条件

1. 适用人群：在本保险合同有效期内，主被保险人本人。
2. 使用次数：在太保个人特定疾病保险（银保 2026 版 A 款）保险期间内不限次。

### 4、注意事项

1. 本服务时效 7×24 小时。
2. 报告解读仅属建议性质，并不构成诊疗意见，如需进一步确诊，需客户亲自前去就诊。
3. 该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合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

## 七、体检报告解读

## 1、服务内容

为被保险人本人提供体检报告、专科报告专属解读服务。综合分析后，告知疾病的潜在风险，或者需要补充和完善的相关检查，并提供生活饮食建议、用药注意事项等健康改善建议，以便实现早检查、早预防、早治疗的目的。

## 2、服务流程

您权益生效后，可通过如下方式申请使用：

添加专属服务管家医赔通专属管家微信，通过管家转诊至线上家庭医生问诊，上传体检报告，或截图提供待解读项目，与医生进行 1 对 1 沟通，由医生反馈报告解读情况。

## 3、申请条件

1. 适用人群：在本保险合同有效期内，主被保险人本人。
2. 使用次数：在太保个人特定疾病保险（银保 2026 版 A 款）保险期间内不限次。

## 4、注意事项

1. 本服务时效  $7 \times 24$  小时。
2. 报告解读仅属建议性质，并不构成诊疗意见，如需进一步确诊，需客户亲自前去就诊。
3. 该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合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

# 八、家庭健康档案

## 1、服务内容

家庭医生团队会将问诊记录、检查报告等，动态更新至用户健康档案，并根据档案信息变化提供定制健康改善建议。

## 2、服务流程

服务对象可通过如下形式发起服务申请：

添加服务管家企业微信，通过管家提供的导诊单小程序卡片，进入医生 IM 对话界面，发起服务申请。

## 3、申请条件

1. 适用人群：在本保险合同有效期内，主被保险人本人。
2. 使用次数：在太保个人特定疾病保险（银保 2026 版 A 款）保险期间内不限次。

#### 4、注意事项

1. 本服务时效 7 x 24 小时；
2. 根据互联网诊疗相关规范，6 周岁及以下儿童无法使用在线处方服务；
3. 根据互联网诊疗管理办法，不得对首诊患者开展互联网诊疗活动；对首诊疾病的咨询意见仅属建议性质，并不构成诊疗意见；
4. 精神类或心理咨询不在服务范围内；
5. 在线问诊处方产生的药品费用和物流配送费用需您自行在线支付（暂不支持医保卡支付）；药品配送时效以物流时效为准，全国范围内 1-5 天内送达（新疆、西藏 4-7 天内送达），配送范围覆盖全国（港澳台除外）；
6. 该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合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

## 九、主动随访

### 1、服务内容

家庭医生团队依据科学规范，定期主动联络，精准评估用户健康状况，提供个性化医疗建议，按需及时调整方案、提醒复查等。

### 2、服务流程

服务对象可通过如下形式发起服务申请：

添加服务管家企业微信，通过管家提供的导诊单小程序卡片，进入医生 IM 对话界面，发起服务申请。

### 3、服务说明

1. 管家服务响应时效 8:00 - 24:00，家庭医生服务时效 7 x 24 小时。
2. 在线问诊服务限被保险人本人使用；药品直付仅限有该项保障的被保险人本人使用；
3. 特别提示：根据互联网诊疗相关规范，不为 6 周岁及以下儿童提供在线处方服务；对首诊疾

病的咨询意见仅属建议性质，并不构成诊疗意见。

4. 药品费用和物流配送费用（非经商保结算部分，如有）需客户自行在线支付（暂不支持医保卡支付）。药品配送时效以物流公司实际配送时间为准，全国范围内 1-5 天内送达（新疆、西藏 4-7 天内送达），配送范围覆盖全国（港澳台除外）；
5. 需经成都杉泰互联网医院执业医生开具处方购药，方可享受药品直付权益，用户依照保单条款约定无须自付药费（超出保单约定直付额度部分及邮费部分需自理），不支持第三方处方购药。
6. 单笔药品直付订单费用优惠额度、总计可享受直付额度、服务周期内客户最多可使用药品直付权益次数参见保单条款或承保保司向服务对象下发的服务手册。
7. 药品退换货流程：因药品属于特殊产品，除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；因药品质量问题需退换货，请与客服沟通后按照指导操作。
8. 精神类疾病或心理咨询不在在线问诊服务范围内；
9. 该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合同约定，理赔结论以保司理赔审核结果为准。

## 十、就医网络推荐

### 1、服务内容

家庭医生结合用户病情与需求，规划用户就医路径，提供个性化挂号指导。减少因信息不对称可能带来重复挂号、不知道挂哪个医生等不便，帮助用户顺利、高效地完成整个就医过程。

### 2、服务流程

服务对象可通过如下形式发起服务申请：

添加服务管家企业微信，通过管家提供的导诊单小程序卡片，进入医生 IM 对话界面，发起服务申请。

### 3、服务说明

1. 管家服务响应时效 8:00 - 24:00，家庭医生服务时效 7 x 24 小时。
2. 特别提示：根据互联网诊疗相关规范，不为 6 周岁及以下儿童提供在线处方服务；对首诊疾病的咨询意见仅属建议性质，并不构成诊疗意见。

3. 精神类疾病或心理咨询不在在线问诊服务范围内；
4. 该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合同约定，理赔结论以保司理赔审核结果为准。

## 第二部分 健康管理服务

### 一、三甲专家门诊预约

#### 1、服务内容

为您萃集公立医院的一线专家资源，结合您的身体状况和就医需求，经过精确分诊，为您匹配并预约三级甲等公立医院副主任医师及以上级别对症专家门诊。

#### 2、服务流程

(1) 您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

(2) 就医协助经理于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果；

(3) 权益审核通过后，就医协助经理进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；

(4) 就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

#### 3、注意事项

(1) 根据您病情需要，推荐并预约三级甲等公立医院副主任及以上级别专家，但不包括著名/知名专家如院士、享受国务院特殊津贴、博士生导师、学科带头人等，不指定医生7个工作日内安排就诊。北上广蓉热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排。如您仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。

(2) 服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。因您个人原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用1次。若已产生专家挂号费用，则由您本人承担。

- (3) 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，不属于本服务承担范围。
- (4) 如预约成功的专家因院内安排临时停诊，请以医院实际告知的就诊时间、专家为准。在取得您同意的情况下，根据医院内规定协调其他同级别对症医生当日看诊。
- (5) 如因专家临时停诊、公共卫生安全、自然灾害、不可抗力、医院原因等，导致无法按约定提供就医服务，不记权益使用。
- (6) 您就诊时，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。
- (7) 本服务不包含紧急就诊的安排，如您病情紧急请拨打120或立即前往医院急诊就诊。
- (8) 本服务不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的预约。
- (9) 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。
- (10) 该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，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

## 二、三甲专家病房预约

### 1、服务内容

为您优先安排全国一流医疗资源，三级甲等公立医院普通部，服务内容为住院安排，提升您的就医效率及就医体验。

### 2、服务流程

- (1) 您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；
- ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

- (2) 就医协助经理于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果；

(3) 权益审核通过后，就医协助经理进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；

- (4) 就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

### 3、注意事项

- (1) 使用前提：

- ✓ 提供经三级甲等公立医院出具的门诊或住院病历；

- ✓ 已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。
- (2) 受理您的需求后10-15个工作日内提供相关服务，如遇难协调安排的医院或科室住院协助时间会延长。
- (3) 预约申请时请准确提供您及就医相关信息，若信息（如身份证件、就诊科室等）有误将影响到您的住院安排。
- (4) 如已入住病房，加床、需转床、转病房、转科室、换医生、转ICU等不在本服务范围内。
- (5) 该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的住院协助。
- (6) 住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用需您本人自理。
- (7) 如遇专家因院内安排临时停诊、休假、会诊、出差等情况，询问您的意见，如需可更换其他医生，则协助安排，记服务权益1次。
- (8) 该服务不包含紧急就诊的安排，如您病情紧急请拨打120或立即前往医院急诊就诊。
- (9) 该服务启动后不可取消，如您主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由您自行负责承担。
- (10) 该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，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

### 三、三甲专家手术预约

#### 1、服务内容

根据您病情及诉求，提供北京、上海等近300多个重点城市的3000多家医院优先手术服务，优先尊享权威优质医疗资源。

#### 2、服务流程

- (1) 您可通过以下方式申请：
  - 路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；
  - 路径二：
    - ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；
    - ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。
- (2) 就医协助经理于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果；
- (3) 权益审核通过后，就医协助经理进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；
- (4) 就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

### 3、注意事项

(1) 使用前提：

- ✓ 提供三级甲等公立医院出具的门诊或住院病历；
- ✓ 已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。

(2) 受理您的需求后 10-15 个工作日内提供相关服务，如遇难协调安排的医院或科室手术协助时间会延长。

(3) 预约申请时请准确提供您及就医相关信息，若信息（如身份证件、就诊科室等）有误将影响到您的住院安排。

(4) 如已入住病房，加床、需转床、转病房、转科室、换医生、转 ICU 等不在本服务范围内。

(5) 分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容手术病房不在本服务范围内。

(6) 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，不属于本服务承担范围。

(7) 如遇专家因院内安排临时停诊、休假、会诊、出差等情况，询问您的意见，如需可更换其他医生，则协助安排，记服务权益 1 次。

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

(9) 本服务启动后不可取消，如您主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由您本人负责承担。

(10) 该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，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

## 四、特种检查预约

### 1、服务内容

协调安排公立三甲医院特种检查加急绿通服务，包括影像类及内镜穿刺类检查预约服务，如 CT、核磁共振、超声、胃镜、肠镜、胶囊内镜等检查，如遇北上广蓉热门科室，预约时效会延长，具体以实际情况为准。

### 2、服务流程

您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；

- ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

### 3、注意事项

- (1) 本服务需您提供检查申请单后方可安排,通常需要2-5个工作日安排检查服务;若无检查申请单,需协调安排门诊就医,门诊医生开具检查申请单后安排本服务,时效会延长。
- (2) 特种检查预约成功后,不可取消,同时已产生的在医院内的费用由您本人负责承担。
- (3) 若因您原因取消检查,记服务权益一次。
- (4) 如因医院原因检查科室临时停诊,询问您意见后,可更改检查预约时间。
- (5) 与医院发生的挂号费、诊疗费、检查费等直接支付给医院的费用,特种检查服务承担范围。
- (6) 抽血、大小便化验等检验项目,不在服务范围内。
- (7) 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。

## 五、就医全程陪同服务（含接送）

### 1、服务内容

根据您的就医需求,协调专业陪诊人员就医全程陪同,帮助处理就医过程中的各种繁琐事务,包括门诊就诊提醒、排队取号、检查化验陪同、缴费协助、取药以及协助办理住院手续等服务,并提供医院市区内往返医院接送服务(单程50公里内)。

### 2、服务流程

您可通过以下方式申请:

路径一:您可通过微信,向专属管家提出申请,管家根据需求,指引客户申请服务;

路径二:

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”;
- ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

### 3、注意事项

- (1) 本服务不支持如下人群使用:住院病人、门急诊留观病人;重症和急救病人;无成年监护人陪护的70岁以上的老人;无成年监护人陪伴的18岁以下未成年人;精神病。
- (2) 就医前,陪检专员将确认您的接送时间及地点,并安排专车。若您未在约定时间及地点等候,本次服务将被视为已完成。本服务不提供上门接送。

(3) 需您提供挂号信息或检查预约单后方可提供本项服务。需要至少提前门诊挂号日期 2 个工作日提交申请。服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。

(4) 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，不属于陪诊服务承诺范围。

(5) 单次陪诊服务不超过 4 小时，陪诊过程中不提供诊疗意见。

(6) 不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科、手术（含门诊手术）、门诊输液、透析门诊、住院前检查，院中陪护的陪诊。

(7) 本服务仅限院内陪诊服务，不提供接送安排等院外陪护服务。

(8) 预约成功后，服务不能取消，否则视为已经使用就医陪诊服务。如因突发事件、医院原因、公共卫生安全、自然灾害不可抗力等原因导致无法按约定为您提供就医服务，不记权益使用。

(9) 日间病房化疗、有创检查、门诊手术、全麻检查、需注射造影剂等检查或院方要求家属签字的，需有成年监护人陪同方可提供此项服务。

## 六、国际二次诊疗意见

### 1、服务内容

根据您的需求，配备专案医学顾问，收集检验报告、影像资料、基因检测、出入院记录等相关医学资料，进行翻译和总结，并匹配该领域中一流的海外专家，由海外专家出具诊断、治疗及用药等第二次诊疗建议。

### 2、服务流程

(1) 您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

(2) 专案医学顾问协助将您所有的就医病历进行收集整理分类。如检查结果时间过久或不完善没有达到国外医院/医生的要求，指导完善检查，需要时协助预约检查项目。

(3) 病历资料确认无误后，专案医学顾问将在 3-7 个工作日内完善中英文病历整理以及所需咨询的问题，并建立电子版病历。

(4) 电子版病历资料确认无误后，专案医学顾问在 1 个工作日内提交给海外医疗专家。

(5) 专案医学顾问在 5 个工作日内反馈海外专家确定可会诊时间。

(6) 会诊当日，专案医学顾问安排您及专家同时上线，完成 30 分钟视频咨询，咨询结束后 3

个工作日内出具第二诊疗意见书。

(7) 您可在收到第二诊疗意见书后 3 日内反馈疑问（限 3 个问题内），专案医学顾问在 7-10 个工作日内反馈。

### 3、注意事项

- (1) 服务预约成功后无法取消，记权益使用 1 次。
- (2) 精神类疾病、心理咨询不在本服务范围内。
- (3) 本服务不可指定医院及专家。
- (4) 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。

## 七、海外转诊尊享服务

### 1、服务内容

如您需要前往国外寻求更高质量的医疗服务，辅助您完成出国就诊前所需的准备工作，如国内病历、病理报告等医学资料的整理及翻译，推荐及预约海外医疗机构和专家，申请医学签证等。

### 2、服务流程

- (1) 您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；
- ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

- (2) 健康服务专员收到需求后，在1个工作日内联系您，确认服务需求。

(3) 专案医学顾问指导您收集预约医院所需的医学文档，并将您的病历资料进行收集整理分类。如检查结果时间过久或不完善没有达到国外医院/医生的要求，指导您完善检查，需要时协助预约检查项目，医院的挂号费、诊疗费、药费、检查费等您自行承担。

(4) 病历资料确认无误后，专案医学顾问将在3-7个工作日内按国外医院要求翻译成外文病历，并提交给服务网络内的海外医院进行就医预约。

(5) 专案医学顾问将于5-10个工作日内反馈给您海外医院预约信息，如海外就诊医院、医生及预估医疗费用。

- (6) 您需在3个工作日内，确认海外医院、医生、看诊时间等预约信息。

- (7) 专案医学顾问在5-10个工作日内与海外医院确认预约信息，并完善预约函以及预付费等事宜。

(8) 专案医学顾问根据确定的就医信息，安排您行程，并将行程安排书面告知，并协助您及陪同人员办理海外签证、预定机票及酒店。

### 3、注意事项

(1) 海外就医预约不可指定医院及专家。

(2) 部分医院需要提供医疗费用预付款，您需要直接支付给医院账户；首诊医生预约由海外医院方指定，且可预约日期在期望时间范围内专家；医院可能根据您提供的病史资料选择接受或拒绝收治。若海外医院拒绝收治，专案医学顾问将为您另行联系其他网络内的海外医院进行预约。

(3) 海外酒店和飞机票需由您自行支付。

(4) 服务预约成功后无法取消，记权益使用 1 次。

(5) 急危重症、精神类疾病、心理咨询不在本服务范围内。

## 八、海外就医私享服务

### 1、服务内容

在确定赴海外接受医疗服务后，提供在就医目的地的各项尊享服务，生活方面包括：接送机、酒店住宿预定及其他必要的生活协助等，在医疗方面包括：安排专业的翻译和具备医疗背景的陪诊人员，并提供医疗支付协助和账单审核等。

### 2、服务流程

(1) 您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

(2) 健康服务专员在收到需求后，1个工作日内联系您，确认服务需求。

(3) 接送机服务：海外就医提供网络内的海外医院所在城市机场送机，限接送机各 1 次，需提前 72 小时申请。接机前 1-2 天专车司机联系您，确定航班信息、联系人等信息。

(4) 专车接送及翻译陪同服务：海外就医前 1 天，陪同专员与您确定时间、地点及首诊前沟通就医注意事项等。就医当天，提供专车接送及翻译陪同服务，限 5 次以内/共 10 小时的门诊就医陪同。在诊疗结束时，协助您费用结算、退费指导等。

(5) 协助您安排海外当地的住宿，住宿费需由您自行支付。

(6) 在海外就医期间，海外客服可提供线上（微信沟通）全程生活及就医指导。

### 3、注意事项

- (1) 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，不在本服务的承担范围内。
- (2) 本服务不可单独使用，需与海外转诊尊享服务联合申请。
- (3) 在海外就医期间产生的往返境外的交通、住宿等相关费用，不在本服务的承担范围内。
- (4) 因海外专家排期紧张，为保证您能及时得到海外医疗资源的服务，需您确保已提前支付足额的押金或预付费用。
- (5) 服务预约成功后无法取消，记权益使用 1 次。

## 九、名医视频问诊

### 1、服务内容

与全国三甲医院的一线专家资源合作，结合您的身体状况和就医需求，为您提供合作名医线上视频咨询服务，咨询时长 15-20 分钟。

### 2、服务流程

您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；
- ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

### 3、注意事项

- (1) 医生级别：公立医院副主任医师及以上级别专家。
- (2) 覆盖医生数量：覆盖全国 31 个省、自治区、直辖市核心城市的 500+ 名公立医院副主任医师及以上专家。
- (3) 因问诊所发生的挂号费、购药费、配送费等直接直付给医院的费用，不属于本服务承担范围。
- (4) 使用三甲视频问诊的预检服务需准备相关病史资料，包含但不限于如下内容：
  - ✓ 被保险人有效身份证件
  - ✓ 二级或二级以上公立医院出具的病情诊断报告

- ✓ 自症状开始的就医门诊病历以及住院病历
  - ✓ 各项医院检查报告，如化验报告、影像报告及病历报告等
- (5) 急危重症、精神类疾病、心理咨询不在本服务范围内。
- (6) 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。

## 十、多学科（MDT）视频会诊

### 1、服务内容

根据您的病情，针对性选择 3 名以内不同学科三甲医院专家视频进行会诊，患者或家属共同参与，与专家团队进行面对面视频交流，并形成诊疗方案。

### 2、服务流程

(1) 您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；
- ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

(2) 健康服务专员在收到需求后，1 个工作日内联系您，确认服务需求；

(3) 就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知您预约情况。

### 3、注意事项

(1) 填写在线预约申请时请准确提供就诊人及就医相关信息，若信息(如身份证、就诊科室等)有误将影响到您的就诊。

(2) 请尽量提前 15 个工作日递交申请，健康服务专员将会在 12 小时内与您联系确认具体的就医需求。

(3) 在医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于就医协助服务承担范围。

(4) 不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的预约。

(5) 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。

## 十一、院内护工（8天7夜）

### 1、服务内容

您在本公司院内护工服务网络内医院住院，提供8天7夜专业院内护工服务，提供基本生活照护、专项照护、清洁与卫生照护、关怀陪同等。

### 2、服务流程

(1) 您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；
- ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

(2) 健康服务专员在收到需求后，1个工作日内联系您，确认服务需求；

(3) 健康服务专员协调落实服务安排，并及时告知服务进度。

### 3、注意事项

(1) 单套服务最高可享受8天7夜院内护工，不可拆分或累积。

(2) 本服务需提前48小时预约。

(3) 需在院内护工服务医院网络内。可扫描下方二维码查询医院网络。服务网络动态优化中，请以实际预约为准。



(4) 您为10岁以内的儿童或75周岁以上的老人，需有一名家属陪同下方可使用该服务。

(5) 由于您患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，可拒绝为您提供服务，并无须承担相关赔偿责任。

(6) 如服务人员按照规范操作，本公司不承担因您病情变化等造成相关或全部的法律责任。

(7) 您应妥善保管任何私人物品，若发生失窃饰品、手机、钱包、衣物、书籍等事件，请即刻

寻求医院保卫部门帮助或向公安机关报案。

(8) 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致本公司不能落实服务的，本公司当次服务免责，并为您保留当次服务权益。

(9) 因部分医院的就医规则会限定陪护人员数量，护工和家属在特殊情况下仅可保留 1 位在病房陪护您，具体需以医院实际就医规则为准。

(10) 服务人员仅提供护工服务，服务人员不提供包括但不限于以下事项在内的需要医护人员操作的专业性医疗服务行为：

- a. 注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。
- b. 各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管，术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。
- c. 导管吸痰术。
- d. 深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。
- e. 未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如：开塞露，灌肠等。
- f. 对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。
- g. 部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必需采取双人核对制度。  
例如：通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养；非持续性低浓度氧气吸入疗法；膀胱冲洗；留置鼻饲管鼻饲法。

(11) 以下情况为服务免责范围：

- ① 因您及其家属未如实告知病情造成不良后果的，您不得因此要求第三方服务商承相应的或全部医疗责任或相应的或全部的法律责任；
- ② 如第三方服务商服务人员规范操作，第三方服务商不承担因您病情变化等造成相关或全部的法律责任；
- ③ 如您出于隐私考虑拒绝提供病史信息及相关就诊资料等，服务人员尊重您的决定但可能导致部分专业服务无法执行。

(12) 院内护工服务经确认后，如您需取消或变更服务安排，须于服务人员服务前 24 小时提出申请。若逾期提出，记权益使用 1 次。

## 十二、出院送返及陪护

### 1、服务内容

您住院期间申请服务后，由专业服务人员前往所在医院现场采集病情及相关信息，出院当天协助办理出院及安排车辆陪同返回家中。

### 2、服务流程

(1) 您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

(4) 健康服务专员在收到需求后，1个工作日内联系您，确认服务需求；

(5) 健康服务专员协调落实服务安排，并及时告知服务进度。

(2) 就医协助经理于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果；

(3) 第三方服务商安排专业服务人员协助您办理出院手续，协调专车提前到达院内指定位置，将您及陪同家属安全送返。

### 3、注意事项

(1) 您需提供身份证明，住院治疗所在的医疗机构、病区、床位号，病历、病史资料等必要服务信息，以正常使用本服务。

(2) 本服务请在出院前48小时预约。

(3) 需在院后照护的服务医院网络内。可扫描下方二维码查询院后照护网络医院。服务网络动态优化中，请以实际预约为准。



(4) 由于专车及康护管理师到场均需协调时间，若需修改已经定好的出院日程，请至少提前48小时通知。

(5) 根据您的实际病况并结合主治医生的意见，第三方服务商将选择合理的出院交通工具。

(6) 您家庭常住地或出发火车站/机场距住院医院距离在200公里以内（含200公里）的，第三方服务商将提供符合其您身体条件的车辆，并安排送返服务，并由专人全程陪护。若您住址地距医院超出200公里，仅提供医院到当地城市车站、火车站或机场等车辆及专人全程陪同服务（200公里以内）。

(7) 以下情况为服务免责范围：

① 您出院转往另一家医疗机构继续治疗，属于医疗转运服务，不属于本服务责任；

② 您由于病情危重放弃治疗或失去治疗条件的，不属于本服务责任；

③ 由于您患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的

疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，第三方服务商服务人员可拒绝为您提供服务，并无须承担相关服务责任；

④ 如您要求选择的交通工具经评估可能会产生额外风险（例如不符合出院医嘱或会诱发潜在风险等），第三方服务商服务人员可拒绝为您提供服务，并无须承担相关服务责任；

⑤ 如您因自身原因不接受出院交通需求及风险评估，或提供的信息与实际情况严重不符，第三方服务商服务人员保留判定为不符合服务条件的权利；

⑥ 本服务仅为协助和安排，服务不对第三方交通工具行驶过程中的问题或不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致的不良后果负责，您不得因此要求第三方服务商承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律责任；

⑦ 因您及其家属未如实告知病情造成不良后果的，您不得因此要求第三方服务商承相应的或全部医疗责任或相应的或全部的法律责任；

⑧ 如第三方服务商服务人员规范操作，第三方服务商不承担因您病情变化等造成的相关或全部的法律责任；

⑨ 您未能提前12小时取消或变更已预约的服务，视为服务已使用；您未能提前12小时取消或变更已预约的服务，服务方将尽力提供服务，但无法保证服务落实。

## 十三、术后家庭护理

### 1、服务内容

根据您的需要，提供手术出院后的居家康复护理服务，安排护士上门，包括生活照料、健康促进、专业护理、康复训练等上门服务，单次服务时长 1.5 小时。

### 2、服务流程

您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

### 3、注意事项

(1) 本服务仅限住院手术的被保险人，自收齐完整病历资料并确认符合申请条件后的 3 个工作日内，安排专业护士提供上门护理服务。

(2) 服务网络覆盖全国 716 个主要城市市区（不含下辖县），您可微信扫描下方二维码，查询

具体覆盖区域。服务网络动态优化中，请以实际预约为准。



- (3) 术后家庭护理需您或其家属签字确认方可执行。
- (4) 如需变更已约定的上门服务时间，您需提前 12 小时通知，因您自身原因取消或变更服务，且未提前 12 小时通知，视为该次服务已被使用。
- (5) 为 10 岁以内的儿童、75 周岁以上的老人、生活无法自理或失能状态，需有一名家属陪同下方可使用该服务。如无家属陪同，本公司可拒绝提供服务。
- (6) 由于您患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，可拒绝为您提供服务，并无须承担相关赔偿责任。
- (7) 如服务人员按照规范操作，本公司不承担因您病情变化等造成的关系或全部的法律责任。
- (8) 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致本公司不能落实服务的，本公司当次服务免责，并为您保留当次服务权益。

## 十四、百岁居·智相守关爱计划

### 1、服务内容

将日常监测和无死角紧急救援纳入了服务体系，形成家内家外监测+急救的全闭环。百岁居·智相守关爱计划为使用人提供如下服务权益：

表 1：百岁居·智相守关爱计划权益表

服务分类		服务内容
腕上健康管家	动态监测	健康数据动态监测
	精准定位	健康数据和定位共享
主动呼救预警	一键求救	SOS 一键快速求助
	主动预警	关键指标风险预警

专业线上医疗	名医在线	图文问诊、复诊开方、送药上门
--------	------	----------------

以上服务通过依托健康预警手表，由第三方服务商向您提供，请您按照服务流程指引在系统中填写信息，以便邮寄。

### (1) 腕上健康管家

#### ① 动态监测

完成绑定后，正常佩戴手表可以有效监测您日常的心率、血压、血氧、体温、压力、呼吸频率、夜间睡眠、步数等健康及健康趋势数据，并在您按要求佩戴 3 个自然日后为您提供健康报告，以此帮助您更好的了解身体健康情况，下表为健康监测服务清单。

表 2：健康监测服务一览表

服务项目	服务内容
睡眠数据监测和报告	提供根据睡眠检测数据进行全面睡眠质量分析服务，支持日、周、月，帮助您充分了解自己的睡眠状况。
心率监测和报告	心率自动检测通过长期佩戴星卫士手表，定时自动启动身体数据采集。
血压趋势监测和报告	通过 PPG 传感器动脉血流检测及脉搏波特征提取，基于算法进行脉搏波特征的血压健康趋势。
皮肤温度监测和报告	自动皮肤温度监测服务。
血氧监测和报告	通过 PPG 传感器动脉血流检测及脉搏波特征提取，基于算法进行血氧计算，守护着您的血氧健康。
运动监测和报告	智能运动计步记录步频、步幅以及卡路里消耗，在运动过程中提供实时运动心率监测及提醒，同时根据运动医学给出详实的运动分析报告。
血糖趋势监测和报告	零感测血糖，不扎针、不采血、无创伤、无感染、无耗材，通过光学原理研究血糖健康趋势变化，基于软硬件设计以及数学方法，减轻控糖人群的负担。
心健康、脑健康数据监测和报告	结合各项检测数据，通过算法模型进行心健康数据模型轨迹特征进行专项健康分析。

#### ② 精准定位

手表内置 GPS 和北斗两种导航系统，在正常工作状态下，手表可以采集佩戴者的位置信息，但如果手表处于无网络/网络不佳的环境中，或佩戴者在运动，定位可能采集不到或存在误差。您可以授权开通定位信息并共享给亲友，从而邀请其关注您的位置情况。

### (2) 主动呼救预警

#### ① 一键求救

长按手表上的 SOS 按键进行呼救求助，倒计时 5 秒后求助信号发送成功。呼救成功后，紧急联系人

将会收到使用人（即手表的实际佩戴人）当时的定位和健康数据等信息。同时，人工或 AI 客服会在 3 分钟内与使用人电话联系，如使用人手机无法接通，会依次拨打给紧急联系人。如使用人和紧急联系人确认发生紧急情况，对于确认需要协助呼叫 120 的，人工客服可帮助拨打 120 以协助救援。

### ② 主动预警

手表如果监测到血压、心率、血氧等数据异常（超出系统设置的监测数值上下限）情况，会通过信息提示的方式提醒使用人和家人关注风险情况。如果是血压、心率两项数据极度异常，人工客服在数据异常发生当天会进行电话回访，关怀使用人健康情况。

### （3）专业线上医疗

#### ① 名医在线

为您提供图文形式的线上健康咨询、常见病的互联网诊疗（在国家和地方关于互联网诊疗相关法规规定的范围内）、疾病科普、健康解决方案的推荐等服务。

包括但不限于：

- 1) 可由内、外、妇、儿、中医、骨科、皮肤、全科等专科医生提供疾病复诊、在线开方、送药到家（药费、物流费需由您自付）。
- 2) 可提供用药方法、药物适应症、禁忌症、不良反应、药物相互作用等用药咨询。
- 3) 可对检查报告进行解读，对检查项目和指标意义进行解释说明。
- 4) 可提供病情分析，推荐诊疗路径，推荐就诊科室。
- 5) 可提供疾病科普解答。

## 2、服务流程

### （1）服务使用路径

您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；
- ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

### （2）权益领取

领取效期：在您的保险合同有效的前提下，首个保单年度内且 15 天犹豫期过后通过上述系统完成权益领取。如您未在指定时间内领取，则视为您已经放弃该权益。

领取说明：服务仅限指定保险产品的您领取及使用，您需要按照流程指引填写收货信息，以便我们将服务所需设备（手表）邮寄给您。

### （3）服务期限

本服务自权益领取后生效，第三个保单年度末终止。

#### (4) 设备绑定

本服务所需手表设备系由第三方服务商上海时晖信息科技有限公司提供。收到手表后您需要通过微信“扫一扫”，识别手表上的二维码，以完成设备的绑定。**设备绑定成功后，不支持换绑使用人。**

#### (5) 使用流程

百岁居·智相守关爱计划的健康数据和权益使用，您可以前往“百岁居养老”微信公众号查询使用，具体路径如下：**百岁居养老微信公众号→选择“智能守护”菜单 →点击“健康监测手表”进入服务页面。**服务路径可能会根据用户使用情况进行调整，调整会通过公众号推文消息通知您或家人，请您及时关注消息。

### 3、注意事项

(1) 您收到的手表设备已经装配流量卡，免费为您提供服务期限内的流量服务，但需要提示的是出厂装配的流量卡无通话功能，您可自行购买并更换为具有通话功能的 SIM 卡，但该 SIM 卡的流量、通话费用及相应的续期费用均由您自行承担。

(2) 百岁居·智相守关爱计划的健康监测相关服务需要「星卫士·星 18」手表设备，其售后规则请参考附件二《星卫士「星 18」手表售后服务政策》。其使用注意事项，请参考附件三《星卫士「星 18」手表注意事项》。

(3) 当使用 SOS 按键进行危急求助时，一般情况会由人工客服进行回呼联系，如遇特殊情况，将会转换为 AI 智能客服进行回呼。电话回呼会依次拨打给使用人和您在系统所填写的紧急联系人，如有人接听则不会再拨打给下一个紧急联系人，如按顺序拨打两遍后仍无人接听则回呼服务结束。

(4) 如您或家人接通电话，并确认需要代叫 120，人工客服可帮您或家人代叫 120，救援相关费用由您自行负责，请您理解并知悉，如果是 AI 智能客服进行回呼，则无法为您提供代叫救援服务。

(5) 需要提示您的是，您需保证系统填写的联系方式正确，否则我们无法进行电话回呼服务。如果您自行将流量卡更换为可通话的 SIM 卡，SOS 呼救请求成功发出后，手表会直接发起通话与紧急联系人电话联系，如无法接通，人工或 AI 客服才会启动上述回呼流程。

(6) 主动呼救预警服务仅作为健康风险的辅助提醒工具，无法为用户的生命安全、救治及时、疾病预后等情况负责。「异常预警」服务的人工回访仅提供关怀服务，无法为您提供专业的医学意见，有任何不适情况请及时就医。

(7) 本服务相关监测数据和健康报告仅供参考，不构成诊断意见，无法作为医生诊断与治疗的依据，亦不可作为用药依据。

(8) 图文问诊服务时效为 7x24 小时，可咨询的科室种类及时段以医生排班为准，各科室及医生在排班时段内提供服务。我们保留对可支持咨询的专科及医生排班进行调整的权利。

(9) 请保持设备有电及网络环境以保证设备正常运行，您理解并知悉，如设备异常，相关监测

和告警功能可能无法正常实现。

(10) 本公司保留调整第三方机构的权利。

(11) 关于本服务的任何问题，您可以拨打 4000686868 进行咨询，服务时间 9:00-18:00。

#### 4、免责说明

(1) 您知悉并同意，本服务仅可作为辅助临床参考，在未咨询具备专业资质的医护人员以及经专业医疗设备专业检查前，您不能作为自行诊断和治疗的依据，对此产生的不良后果，您须自行承担相应责任，我们和不做任何声明和担保。

(2) 为了确保数据测量的准确性，请您务必按照设备所需手表的纸质《使用指南》要求佩戴手表、使用本服务。您知悉并同意，若您未能按照前述要求佩戴、使用手表，都可能导致相关健康数据的测量不准确、不及时，进而无法准确、及时作出疾病风险预警，您须自行承担相应责任，我们不做任何声明和担保。

(3) 请您如实编辑、更新您的性别、年龄、身高、体重等个人信息，否则将可能导致无法准确分析、评估健康数据，进而可能影响疾病风险预警的准确度，您须自行承担相应责任，我们不做任何声明和担保。

(4) 疾病的病程演变是复杂多变，且往往因为个体具有一定差异性。有的可能是可以预见，有的是不能预见，有的是难以预见也难以预防的，这些都是疾病本身产生的风险。若您在使用本服务后，若发现自身的症状和体征发生改变或恶化，或有明显的身体不适，请您立刻及时就近急诊就医，以免贻误病情。

(5) 本公司委托的第三方机构为您提供腕上健康管家和主动呼救预警服务，若您与第三方机构因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方机构依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任。

(6) 在以下情况下产生信息的披露，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 由于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。

### 十五、全球紧急救援

#### 1、服务内容

(1) 24 小时全球旅行救援服务

当您在中国境外（含港澳台）旅行期间遭受意外伤害或突发疾病，且该次旅行连续不超过 90 天的情形下，我们提供以下服务：

## **① 信息咨询服务**

您可联络救援机构获得如下信息：

- a. 出行信息咨询；
- b. 医疗健康咨询；
- c. 家属安心咨询；
- d. 医疗机构信息咨询；
- e. 急救知识咨询。

## **② 大使馆、领事馆信息咨询服务**

救援机构可提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

## **③ 行李延误、遗失援助**

当您搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，救援机构介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助您找回行李。如您行李在旅行途中被盜抢，可协助您向相关部门报案，相关找回费用由您自行承担。

## **④ 重要证件遗失援助**

如您旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，救援机构可向您提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，帮助补发相关文件。

## **⑤ 重新安排旅行计划**

如您因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，救援机构可协助您重新安排航班、酒店及旅行计划。第三方服务费用由您自行承担。

## **⑥ 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务**

您遇紧急情况时，可拨打救援机构电话，得到免费的短时（20分钟内）、紧急的电话翻译服务（限中英双语）。救援机构也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息，救援机构仅负责协调，不承担任何第三方费用。

## **⑦ 紧急法律援助**

在您的要求下，救援机构可协助介绍当地的律师或律师事务所。为免疑义，律师费、咨询费等第三方费用由您自行承担。

## **⑧ 紧急口讯传递和文件递送**

您或其发生紧急伤病事故时，可要求救援机构将情况尽快通知其家属或本人等。在您要求时，救援机构将协助安排将紧急文件递送给您的亲友或同事，救援机构仅负责协调，不承担任何第三方费用。

## **⑨ 未成年人陪护安排**

若您因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未成年子女（限十八周岁及以下，未婚）无人照料，救援机构将安排并支付其未成年子女在适当时间经最近途径的一张单程经

济舱机票返回居住地/国籍国（或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用），但其原有之机票应交由救援机构处理。必要时，救援机构将安排护送人员随行返国并支付费用。

## （2）24 小时全球医疗救援服务

当您在中国境外（含港澳台）旅行期间遭受意外伤害或突发疾病，且该次旅行连续不超过 90 天的情形下，我们提供以下服务：

### ① 电话医疗咨询

当您身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打救援机构电话得到救援机构医生的医疗咨询服务。电话医疗服务不能替代电话诊疗、120、911 或当地紧急医疗救护热线服务。

### ② 医疗机构介绍和建议

根据您要求及其身体状况、病情等，救援机构可介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经救援机构审查认证及/或与救援机构有合作关系的医疗机构，包括医生、医院、诊所、牙医等，内容包括名称、地址、电话、专长、工作时间等。为免疑义，医疗机构费用由您自行承担。

### ③ 协助、安排就医住院

根据您身体状况、病情等，救援机构可协助您在当地尽可能符合治疗要求的、经救援机构审查认证及/或与救援机构有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，救援机构将协助安排该您住院治疗。为免疑义，就医、住院治疗费用等费用由您自行承担。

### ④ 派遣当地医生进行治疗

若您提出要求，经救援机构医生判断认为医疗上适当且必要，并经您同意派遣后，救援机构将派遣当地医生至您所在地进行看诊。虽然救援机构审慎地选择医疗机构，但并无权力担保该第三方医疗机构的服务质量并且最终是否选择该第三方医疗机构的决定权和结果承担在于您本人；救援机构不提供任何直接的诊断或治疗，也不承担相应的责任及第三方的诊疗费、看护费等费用。

### ⑤ 紧急医疗翻译服务

救援机构可安排为您提供通过电话方式的紧急医疗翻译服务（仅限中英）。

### ⑥ 安排并支付紧急医疗转送

如您处于严重病情并经救援机构的医师判断所在医院无法提供适当处理时，救援机构将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将您转移至可提供适当医疗保健服务的医院但不一定位于您当时的国家或地区。救援机构应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

### ⑦ 安排并支付医疗转运送回居住地

当您接受了由救援机构提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，救援机构认为确有必要的，将在适当时间内安排您乘坐正常航班或其他救援机构认为适当的交通工具转移该您返回居住地/国籍国继续治疗。救援机构将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。救援机构应当支付必要的与医疗转送回居住地/国籍国有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

### ⑧ 安排并支付遗体/骨灰运送回国

若您不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，救援机构将根据您的遗愿或其直系亲属的愿望，在适当时间内安排并运送其遗体或骨灰返回居住地/国籍国，其中救援机构将承担必要及合理的运输费、化妆费、火化费、骨灰盒或棺柩费。不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式或任何其他非必需的费用。

#### **⑨ 安排并支付亲友探病及住宿**

若您因连续住院七天以上而需其亲友前往探视时，当救援机构认为因医疗和情感上确有必要时，经救援机构事先批准，救援机构可代为安排并支付该您的一位亲友一张往返经济舱机票从国内到您入住的医院探望或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用，并同时代为安排并支付其在当地的住宿。亲友探病和住宿，每日不超过美元 250 元，且每次事件该项目最高上限为美金 1000 元。此项费用不包括食物、饮料、酒店通讯及其他服务费用。救援机构不承诺该亲友可以获得该国的签证，并且签证及除上述以外的相关费用由该您自行承担。

#### **⑩ 安排并支付未成年子女回国**

若您因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未成年子女（限十八周岁及以下，未婚）无人照料，救援机构将安排并支付其未成年子女在适当时间经最近途径的一张单程经济舱机票返回居住地/国籍国（或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用），但其原有之机票应交由救援机构处理。必要时，救援机构将安排护送人员随行返国并支付费用。

#### **⑪ 安排并支付紧急返回国内居住地料理直系亲属后事**

如您在获悉其直系亲属身故，并需立即折返时，经救援机构事先批准，救援机构将安排其在适当时间返程，并承担一张单程经济舱机票费用或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用。

#### **⑫ 休养期的酒店住宿**

如经您的主治医生和救援机构的医生从医学角度来认定您出院后因医疗上的需要应在当地休养，经救援机构事先批准，救援机构将安排该您在出院后立即入住当地一普通的酒店以便其休养。休养期的酒店住宿每日不超过美元 250 元且每次事件该项目最高上限为美元 1000 元。

#### **⑬ 紧急口讯传递**

您发生紧急情况或伤病事故时，救援机构可按您要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

### **(3) 24 小时中国境内医疗救援服务**

当您在中国境内（不含港澳台，下同）旅行期间遭受意外伤害或突发疾病，且该次旅行连续不超过 90 天的情形下，我们提供以下服务：

#### **① 电话医疗咨询**

当您在中国境内过程中如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打救援机构电话得到救援机构医生的医疗咨询服务。电话医疗服务不能替代电话诊疗、120 服务。

#### **② 医疗机构介绍和建议**

您如在中国境内身体不适或生病，经您请求，救援机构可向您提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所（合称“医疗服务提供者”）的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。救援机构不负责为您提供任何医疗诊断和治疗服务。虽然救援机构负责向您介绍医疗服务提供者的情况，但是救援

机构并不能保证医疗服务提供者的服务质量，而且选择医疗服务提供者的最终决定权在于您本人，因此救援机构不对其介绍和建议承担任何责任。但救援机构在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合您权益的医疗服务提供者的信息。为免疑义，医疗机构费用由您自行承担。

**③ 协助、安排就医住院**

根据您身体状况、病情等，救援机构可协助您在当地尽可能符合治疗要求的、经救援机构审查认证及/或与救援机构有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，救援机构将协助安排该您住院治疗。为免疑义，就医、住院治疗费用等费用由您自行承担。

**④ 安排并支付紧急医疗转送**

当您在中国境内处于严重病情并经救援机构的医师判断所在医院无法提供适当处理时，救援机构将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将您转移至可提供适当医疗保健服务的位于中国境内的最近医院。救援机构应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

**⑤ 安排并支付医疗转运送回居住地**

当您于中国境内接受了由救援机构提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，经救援机构的医师从医疗角度判断需转运送回中国境内居住地，救援机构将在适当时间内安排您乘坐正常航班或其它救援机构认为适当的交通工具转移该您返回中国境内居住地内继续治疗。救援机构将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。救援机构应当支付必要的与医疗转运送回中国境内居住地有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

**⑥ 安排并支付遗体/骨灰运送回居住地**

若您在中国境内因意外事故或突发疾病不幸身故，救援机构将根据您的遗愿或其直系亲属的愿望，在适当时间内安排运送其遗体或骨灰返回中国境内居住地并承担必要及合理的运输费用，或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰罐规格必须符合航空运输标准者为限。此项费用不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式或任何其他非必需的费用。

**⑦ 安排并支付亲友探病及住宿**

若您在中国境内，需其亲友前往探视时，救援机构可代为安排并支付该您的一位亲友一张往返经济舱机票从中国境内居住地到您入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。

**⑧ 安排并支付未成年子女回居住地**

若您在境内因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未成年子女（限十八周岁及以下，未婚）无人照料，救援机构将安排并支付其未成年子女在适当时间经最近途径的一张单程经济舱机票返回中国境内居住地。必要时，救援机构将安排并支付护送人员随行返回。

**⑨ 安排并支付亲属处理后事**

若您在中国境内国内不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，救援机构将代为安排该您的一位亲属一张往返经济舱机票在适当时间从其中国境内居住地前往您身故地处理后事。**第⑦至⑨项救援服务合计的最高上限为人民币 10000 元。**

#### ⑩ 紧急口讯传递

您发生紧急情况或伤病事故时，救援机构可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

### 2、服务流程

您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；
- ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

### 3、服务说明

(1) 适用人群：您在本保险合同有效期内可使用。

(2) 使用次数：保险合同有效期内不限次。

(3) 服务提供区域

**除外国家和地区：**南极地区、北极地区，格陵兰，南极洲，美属萨摩亚，布维岛，圣诞岛，诺福克岛，圣海伦岛，基里巴斯，马绍尔群岛，密克罗尼西亚，瑙鲁，纽埃，帕劳群岛，皮特凯恩群岛，索罗门群岛，南乔治亚岛和南桑威奇群岛，美属离岛托克劳群岛，图瓦卢，瓦努阿图，瓦利斯群岛和富图纳群岛。伊朗、朝鲜、苏丹、叙利亚、白俄罗斯、俄罗斯、乌克兰、巴勒斯坦、古巴、刚果民主共和国、索马里、南苏丹、津巴布韦及其他实时更新的战乱或处于政治风险中的国家。

(4) 责任免除

下列治疗、项目、病情、活动和与之有关的或间接的费用属于除外责任：

- 因被保险人拒绝配合或延误配合提供必要的事故信息及身份信息而导致的救援失败或延迟。
- 救援机构有权拒绝任何不利于被保险人健康状况和安全的请求，若因被保险人拒绝接受或延误接受救援机构救援的建议和救援机构救援医疗组认可的运送服务而导致的救援失败或延迟。
- 针对被保险人恶意呼入的情形救援机构免责且保留追究被保险人相关法律责任的权利（如呼入后故意挂断、拒绝交流、戏谑式交流或谎报现场情况等涉嫌报假警的情况）。
- 针对医疗机构推荐服务，救援机构将谨慎专业的提供推荐信息，但被保险人拥有是否选择该医疗机构的最终决定权。救援机构对于被保险人与医疗机构之间可能发生的任何纠纷或投诉不承担连带责任。

- 救援机构的服务计划中没有包含的救援费用以及未经救援机构事先认可的和/或未经救援机构安排的紧急医疗救援而产生的费用。
- 在把被保险人转运到临近国家的情况下，若由于办理所需签证或者在取得该国家或地区授权的过程中造成的救援延误，救援机构不承担责任。
- 当被保险人在距离居住地 100 公里以内时发生的救援事件。
- 被保险人返回其惯常居住地之后发生的费用。
- 任何无支付凭证及相关诊断证明的费用。
- 不顾医生劝告离开本国或常住国境外出行或离开国内居住地出行并由此发生的救援费用。
- 以获得医学治疗为目的的出行并由此发生的救援费用，需要进一步休养或康复而出行并由此发生的救援费用；如康复性治疗、物理治疗、分娩（包含顺产、剖腹产、引产及流产）。
- 如果被保险人并未出现严重医疗状况，和/或根据救援机构具有医师资格证的医生的意见，被保险人完全可以在本地获得充分的治疗，或者该治疗可以被合理地延期至被保险人返回本国或常住国境内（或国内居住地之后进行。由于此等情况而发生的救援费用。根据救援机构救援医生的意见，被保险人其实可以作为一个不需要医疗护送的正常出行者而坚持要求救援所产生的费用。与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但不适用于在怀孕的前 24 周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊娠或怀孕并发症。
- 如果被保险人从事任何探险或极限运动类职业，例如登山、攀岩、跳伞、降落伞、滑翔活动、狩猎、特技表演、探险、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛等，各种危险竞技运动（不包含赛跑、球类等常见健身运动）的，由于此等情况造成意外事故和伤害而进一步发生的救援费用。
- 因智力的或精神疾病而由此发生的任何救援费用。
- 因被保险人自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病、吸食或注射毒品、管制药物而由此发生的任何救援费用。
- 被保险人并未作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。
- 被保险人从事或试图从事非法、犯罪活动（如斗殴、无合法拘留身份、故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施、依法拘留或服刑期间）而由此发生的任何救援费用。
- 被保险人酒后驾驶，无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车而由此发生的任何救援费用；
- 因为被保险人加入了任何国家的现役军队或警察部队而由此发生的任何救援费用；因为被保险人主动参与战争（无论是否对外宣布）、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。
- 无论何种直接原因，包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器，包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。
- 由于核反应或核辐射为直接原因而造成的所有救援费用。

- 被保险人遭遇重大（I 级）公共卫生事件或遭遇《中华人民共和国传染病防治法》规定管理的的甲类、乙类传染病而由此发生的任何救援费用；
- 被保险人美容、整形、矫正术、非必须紧急治疗的手术由此产生的任何救援费用；
- 被保险人的既往症，先天性疾病，遗传性疾病及其导致的并发症；
- 感染艾滋病病毒或患艾滋病期间发生事故的，因输血导致的除外；
- 被保险人已经接受任何第三方赔付的，就同一风险或同一费用，救援机构不再承担救援责任；
- 要求救援服务时，被保险人年龄已超过 70 周岁。

#### 4、服务标准

服务时段：7×24 小时，全年无休。

## 注意事项

- 1、健康管理服务仅限您本人使用，不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非您本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。
- 2、如您为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务申请可由其监护人代其申请。
- 3、保险合同的就医服务由本公司委托的第三方机构为您提供，若您与第三方机构因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方机构依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任。
- 4、本公司保留调整第三方机构的权利。
- 5、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机构。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，但对于因信息收集不全面导致您的损失，本公司不承担责任。
- 6、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。
- 7、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。
- 8、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。
- 9、我们建立了您健康管理服务评价反馈及投诉处理机制，服务完成时您可以通过我们网络平台进行服务满意度评价，您可以拨打全国统一服务热线电话 95500 或消费者维权热线 4006695500 进行咨询投诉，也可以通过官方微博公众号、官方 APP、官网、各分支机构您服务中心、来信、来函等方式进行咨询投诉。

## 附件 1：星卫士「星 18」手表售后服务政策

### 前言

百岁居·智相守关爱计划使用星卫士「星 18」手表提供健康监测及相关服务，该手表由上海时晖信息科技有限公司（以下称：“星卫士”）委托复云健康科技有限公司（以下称“复云”）供应并履行服务及售后政策。本售后服务政策由上海时晖信息科技有限公司（以下称：“星卫士”）委托复云健康科技有限公司（以下称“复云”）供应并履行服务及售后政策。依据消费者权益保护相关法律法规制定，您可以根据本政策规定与条款换货或维修。本政策下的手表硬件售后服务由复云向您提供，您因售后服务引发的纠纷由您与复云处理，太平洋健康保险不承担法律责任。

### 一、术语约定

词条名称	说明
配件/附件	任意可替代，非功能性器件，如缺失不影响产品独立使用。如数据线、充电器等。
部件	功能性器件，如缺失则产品无法正常使用。
主机	全套功能性器件组合体。
整机	全套随机配件/附件与主机的组合体。

### 二、穿戴产品保修服务

您可通过拨打 4000686868 转 7 客服电话对接手表相关售后服务。或在中国大陆地区（中国香港、澳门、台湾地区除外）任意一家复云授权服务中心享受专业的检测、维修服务。（复云授权服务中心地址：上海市杨浦区互联宝地 C3 栋 3 楼 深圳市龙华区大浪街道浪花路 1 号昱南通智慧创新园 1A 栋 2 楼）

#### 1、产品保修期限

可穿戴设备及其附带的配件保修期限如下：

类别	子类别	保修期限
主机	主机	1 年
随包装配件	充电底座	1 年
	表带	15 天

\*保修期限原则上按照用户绑定之日起计算。

#### 2、支持的保修凭证

您可以到授权的服务中心或通过 4000686868 转 7 客服热线获取保修服务。凭设备号申请保修，保

保修起始日期以设备第一次绑定时间开始往后计算。

### 3、保修政策

保修政策	说明
十五天免费换货、保修	自绑定之日起 15 日（包含 15 日）内，若产品出现非人为损坏的性能故障，可以选择更换同型号同规格的产品，或者选择免费修理。
一年保修	在保修期内，若产品的主机出现非人为损坏的性能故障，可以享受免费修理服务。

### 4、下列情况不属于免费服务范围

- (1) 换货、送修途中由于运输、装卸所导致损坏的。
- (2) 任何未经复云授权许可的改装、拆卸、维修造成损坏的。
- (3) 意外因素或人为行为导致产品损坏的。如：进液、摔损、输入不合适电压、过度挤压、主板变形等。对于电源适配器，若有明显的硬物损伤、裂痕、断脚、严重变形，电源线破损、断线、裸芯等现象。
- (4) 未按使用说明书要求安装、调整、使用、维护、保管导致产品故障或损坏的。
- (5) 超出正常使用条件，强行使用本产品造成的故障或损伤的。
- (6) 产品铭牌、SN 条码、防拆标签被撕掉、被篡改或被损坏，模糊不清无法识别的。
- (7) 已经超出有效保修期限的。
- (8) 其他非产品本身设计、制造、质量等问题而导致的故障和损坏的。
- (9) 由于不可抗因素（如火灾、地震、水灾等）而造成故障或损坏的。

### 三、维修质量承诺

- 1、在保修范围内，如果发生整机更换（不包括配件），更换后的产品重新计算保修期。
- 2、保内维修更换后的部件或配件延续主机剩余保修期或享受 90 天的有限保修期（以时间较长的方式为准）。
- 3、保外维修更换后的部件或配件享有 90 天的有限保修期。

### 四、换货及送修指引

换货或送修前，请核对如下内容是否准备齐全：

保修服务	主机、配件齐全	包装完整
换货	√	√
维修	√	

1、送修前，您应提前备份个人数据。维修过程中可能会造成您个人数据的丢失，复云会保护您的个人隐私，但不承担维修过程中个人数据损坏、丢失的责任。

2、若您直接或间接向复云反馈产品问题，复云有权委托授权服务中心进行专业的检测。确认故障后，复云或复云授权服务中心会确定相应的维修方案。对在免费保修期间的产品，您依照本规定享受修理、换货的权利。如采用更换方式，更换下来的坏件归复云所有；对于检测无故障产品，将原样退回。因产品不符合保修条件需收取费用的，复云或复云授权服务中心将向您收取维修费，并提供维修报告。

3、可以提供随设备邮寄给您的完整清晰的设备保修卡作为维修凭证。

## 五、特别声明

上述各条款仅适用于在中国大陆地区（中国香港、澳门、台湾地区除外）销售的复云终端产品。

### 附件 2：星卫士「星 18」手表注意事项

1、如发生采集不到数据的情况，可能因为下列几种因素导致：

- (1) 遮挡光感孔、衣物遮挡、佩戴过松、佩戴位置不正确、有汗渍、磁场干扰、辐射干扰都可能导致测量不到数据或误差过大。若正常佩戴时出现数据中断，请摘下手表，然后使用纸巾小心清洁表背感光器后再次佩戴。
- (2) 手表连接云端并实时上传检测数据。当出现无网络或网络信号差的情况时，数据采集不会停止，待恢复网络信号后采集的数据将自动上传。
- (3) 个人体质、身体差异会对数据采集产生一定的影响。如：皮肤病、心血管疾病等因素。

2、小程序上无睡眠数据可能由下列因素造成：

- (1) 熬夜、睡眠时间过短、入睡后心率未能下降至睡眠状态都会造成没有睡眠数据。
- (2) 睡眠期间，光感孔被衣物遮挡、佩戴过松、有汗渍等情况可能造成睡眠数据采集失败。
- (3) 在喝酒、感冒发烧、服用药物等情况下，手表可能会因夜间心率升高或心率异常而无法得出睡眠数据。

3、首次使用本产品时，请持续佩戴 3 天且每天佩戴 10 小时以上，建议夜间保持佩戴。手表只有收集到足够数量的身体数据，才可建立用户的个人健康模型。

4、为保持个人检测数据的准确性，请保持同侧手腕佩戴，不建议左右手混戴。请勿多人混戴。

5、装有心脏起搏器，使用助听器或植入耳蜗的用户在使用手表时请咨询相关专业人员的意见。

6、本产品是通过传感器采集手腕部位脉搏波波形，而传统血压仪是测量脉搏压。由于检测原理不同，测量结果会存在误差。通过用户的长期佩戴，手表的核心算法会获取数据曲线与变化趋势，进而分析用户的身体健康状况。测量数据仅供参考，不能作为临床诊断依据。

7、若为过敏性皮肤，可能由于天气炎热或长时间佩戴不透气等原因导致佩戴部位出现红肿、发炎等症状。若出现此类症状，请先停止佩戴 1~2 天，同时使用酒精试纸擦拭并保持皮肤通风干燥（酒精过敏者请勿使用），待症状消退后可继续佩戴（同时可尝试更换表带）。建议每日取下手表一段时间，保持皮肤透气。

8、本产品基于移动网络同步检测数据，类似于智能手机的工作方式，不同于蓝牙类产品，其优

点在于能够实现实时数据检测与收集。该产品的续航略低于蓝牙类型设备，在满电状态下可正常使用 48~72 小时；在北方气温较低的区域使用该产品时，电池消耗可能会有所增加，续航使用时间可能会减少。请结合自身作息时间，合理安排佩戴与充电的时间。

9、手表配有不可拆卸的内置电池。请勿自行拆卸手表。

10、手表可日常防水，但不适用于洗澡、潜水和桑拿等场景。

## 第三部分 家庭福利服务专区

### 一、服务专区介绍

本专区是太保个人特定医疗保险的专属服务平台，以“身体好、身材好、睡得好、吃得好、心态好”为核心，整合优质商品与专业健康管理方案，提供“商品 + 服务”一站式健康解决方案。平台内的商品均经严格筛选，涵盖医疗监测、运动康复、睡眠改善、营养膳食等领域，健康管理方案均配备专业团队的服务管理支持，助力用户精准管理健康。

### 二、访问路径

- ① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“家庭服务专区”；
- ② 或关注“太平洋健康险”微信服务号, 点击“我的服务” - “我的保单” - 选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“家庭服务专区”。

### 三、通用使用流程

- 1、选商品 / 选服务：进入对应专区，点击商品 / 服务查看详情（含价格、包含内容、服务流程）。
- 2、下单支付：确认商品 / 服务方案后，选择“立即购买”，支持一般医疗保险金额度支付或微信支付，支付后生成订单（可在“我的 - 订单”查看物流 / 进入服务）。

### 四、常见问题

Q1：如何确认自己适合哪个专区？

A：您可根据个人需求，在各专区选择相应的服务或商品，也可以进行相关的初步评估，评估后会推荐适合的管理方案。

Q2：商品是否支持一般医疗保险金额度支付？

A：服务与商品可使用一般医疗保险金额度支付，具体以保单条款说明为准。

Q3：服务是否全国可用？

A：线上服务全国覆盖，线下服务请进入服务详情页查看具体服务开通城市。

### 五、注意事项

- 1、专属权益：所有商品 / 服务仅限太平洋保险特定疾病险用户使用，不可转赠或二次销售。
- 2、售后保障：购买完服务或商品后，可以在“我的 - 订单”单页面进入在线客服进行咨询。
- 3、数据安全：用户的健康监测数据（如血糖、睡眠）仅用于专属健康管理，严格遵循隐私保护法规，不向第三方泄露。
- 4、在保单宽限期内，如保险费尚未支付，不支持使用一般医疗保险金额度支付服务项目。

5、以上说明基于 2025 年 12 月版专区服务内容，具体商品、价格与服务以实际专区页面为准。

附件 3：指定健康管理服务机构清单

健康管理服务机构名称
成都杉泰互联网医院有限公司