

富德生命人寿保险股份有限公司

富德康爱健康管理服务手册（第一版）

尊敬的客户：

您好！非常荣幸地从此刻起，正式为您开启健康管理服务！

为了能享受更全面的保障与贴心守护，请您认真阅读服务手册。

本服务由富德生命人寿保险股份有限公司（以下简称“我司”“我们”或“富德生命人寿”）指定第三方服务机构——**深圳市富德联好健康服务有限公司**（以下简称“富德联好健康”）、**银川联好健康互联网医院有限公司**（以下简称“银川联好健康”）为您提供。服务包含：**就医协助、多学科会诊、诊疗方案专业评估**，其中，**就医协助**由深圳市富德联好健康服务有限公司提供，**多学科会诊及诊疗方案专业评估**由银川联好健康互联网医院有限公司提供。

本服务所覆盖产品范围为：《富德生命康爱无忧防癌医疗保险》。

本服务手册旨在帮助您了解所享服务的内容及流程，若您对服务有任何疑问，请联系富德生命人寿或者富德联好健康、银川联好健康进行咨询，我们将竭诚为您提供帮助。

1. 富德生命人寿服务情况介绍如下：

- 客服热线：95535/4008-200-035
- 服务平台：富德心服务小程序
- 服务时间：7*24 小时
- 官方网址：<https://www.sino-life.com/>

2. 富德联好健康服务情况介绍如下：

- 客服热线：0755-61909838
- 服务平台：富德联好健康小程序
- 服务时间：工作日 9:30-18:30，法定节假日咨询响应顺延至节假日后

首个工作日

- 官方网址：www.szlhjk.com

3. 银川联好健康服务情况介绍如下：

- 客服热线：0755-61909838
- 服务平台：银川联好健康互联网医院
- 服务时间：工作日 9:30-18:30，法定节假日咨询响应顺延至节假日后

首个工作日

祝您拥有健康美好的生活！

二〇二六年四月
富德生命人寿保险股份有限公司

一、服务内容

本服务旨在为您提供健康咨询、恶性肿瘤及原位癌就医协助服务等相关的咨询、会诊等辅助性健康管理服务，不能替代医疗机构的诊断、治疗等核心医疗行为，服务将通过富德联好健康、银川联好健康规范开展。

（一）就医协助（每个保单年度内可享受多次）

当出现肿瘤早筛异常、疑似肿瘤或确诊肿瘤等情形，富德联好健康将为您提供挂号协助、检查协助、住院协调等服务，不承担您在就医过程中出现的任何身体不适及相关衍生责任。

1. 服务时效

在提交的资料齐全且符合富德联好健康合作医院就医条件的前提下，对接工作预计在 10-15 个工作日内完成。

2. 合作机构

合作医院均为依法取得医疗执业资质的医疗机构，均具备肿瘤诊治能力，具体合作医院名单及相关详细信息，以富德联好健康官网及小程序平台公示内容为准。

（二）多学科会诊（每个保单年度内可享 1 次）

当出现肿瘤早筛异常、疑似肿瘤或确诊肿瘤等情形，银川联好健康将为您提供便捷的线上多学科会诊服务，结合具体病情、检查报告等信息，出具个性化诊疗参考方案。**该方案仅供就医参考，不具备临床诊断效力，亦不替代医疗机构实际临床诊断及治疗决策。**

1. 服务时效

在提交的资料齐全且符合会诊要求的前提下，对接工作预计在 3-5 个工作日内完成，会诊意见预计在对接工作完成后 5-7 个工作日内完成。

2. 专家资质

具备合法有效的执业医师资格及相关执业证明，并已在银川联好健康互联网医院及国家卫生健康委员会完成备案，涵盖肿瘤内科、外科等多个相关科室，具体专家名单及资质信息，以银川联好健康官网及小程序平台公示内容为准。

3. 会诊结果

会诊结束后，将通过银川联好健康互联网医院出具标准化诊疗参考方案，

同步推送至您本人，该方案仅作为就医参考依据，不具备强制诊疗效力。

4. 结果查询

可通过银川联好健康互联网医院线上入口（小程序/APP），便捷查阅完整会诊建议及相关资料。

（三）诊疗方案专业评估（每个保单年度内可享 1 次）

1. 服务时效

在提交的资料齐全且符合会诊要求的前提下，对接工作预计在 3-5 个工作日内完成，评估意见预计在对接工作完成后 5-7 个工作日内完成。

2. 若已持有医疗机构出具的肿瘤诊疗方案，可通过银川联好健康互联网医院平台提交相关诊疗资料，由银川联好健康互联网医院平台专家团队按《中国肿瘤整合诊治指南（CACA）》对该方案的进行专业评估。**该方案仅供就医参考，不具备临床诊断效力，亦不替代医疗机构实际临床诊断及治疗决策。**

二、服务流程

（一）就医协助

可以通过富德联好健康小程序平台发起，具体如下：

1. 注册及登录

通过富德联好健康小程序平台进行实名认证，如实填写个人基本信息。

2. 提交及申请

根据平台提示，上传就诊病历、影像报告、病理报告等相关诊疗资料，并提交就医协助申请。

3. 资料审核

富德联好健康将在收到资料后 3-5 个工作日内，完成资料审核并反馈结果；若信息填写有误或资料缺失，将联系并告知需补充的具体内容及要求。

4. 就医安排

安排服务人员进行跟进，将结合具体病情及治疗情况，提供就医协助服务，协助结果以医院实际诊疗安排为准，协助进度可通过小程序实时查询。

（二）多学科会诊、诊疗方案专业评估

可以通过银川联好健康互联网医院平台发起，具体如下：

1. 提交申请及相关资料

（1）筛查/疑似异常情形：通过银川联好健康互联网医院平台进行实名认

证，如实填写个人基本信息完成肿瘤早筛风险评估。

(2) 已确诊/持有诊疗资料情形：通过银川联好健康互联网医院平台，根据平台提示，上传就诊病历、影像报告、病理报告等相关诊疗资料。

(3) 银川联好健康将在收到资料后 3-5 个工作日内，完成资料审核并反馈结果；若信息填写有误或资料缺失，将联系并告知需补充的具体内容及要求。

2. 平台分诊与专家匹配

银川联好健康根据癌种类型、病情情况，按《中国肿瘤整合诊治指南（CACA）》匹配已在中国抗癌协会注册的对应领域的专家团队，确定会诊形式（常规病例采用线上会诊，复杂病例采用线上多学科会诊），并及时将会诊安排通过平台进行告知。

3. 专家团队会诊

在资料完整且符合平台要求的前提下，将在 5-7 个工作日内组织备案专家团队开展线上会诊工作，并出具诊疗参考方案。

4. 方案同步与对接

会诊结束后 1 个工作日内，可通过银川联好健康互联网医院平台，获取诊疗参考方案。

5. 后续就医协助与健康管理服务

如需进一步就医支持及康复管理，可通过富德联好健康平台享受以下配套服务：

(1) 线下就医治疗：若需就医协助服务，则需通过富德联好健康平台提交就医协助服务申请，富德联好健康将安排合作医院专属服务团队跟进并提供必要的对接支持，及时响应您的疑问。

(2) 健康管理参考建议：出院后，安排富德联好健康服务人员进行随访，将结合具体病情及治疗情况，定制专属健康管理参考建议，并跟踪康复情况，及时提供必要的指导服务。

三、服务规则

1. 资料承诺

您需保证提交的所有资料真实、完整、有效，严格遵守互联网诊疗实名制要求，若因资料虚假、缺失、错误等原因，导致会诊延误、方案偏差或服务无法正常提供等后果，由您自行承担全部责任。

2. 时效说明

富德联好健康、银川联好健康将严格按照约定时效提供服务，**若因您补充资料、个人原因、医疗机构诊疗流程、法定节假日等非平台原因导致服务延误，平台不承担相关责任。**

3. 咨询响应

服务过程中若有疑问，可通过富德联好健康、银川联好健康客服热线（0755-28397677）或在线咨询窗口反馈，客服人员将在工作日 9:30-18:30（法定节假日咨询响应顺延至节假日后首个工作日）予以响应，耐心解答您的疑问。

4. 权益有效期

本服务仅限《富德生命康爱无忧防癌医疗保险》**保单有效期内使用**，通过富德联好健康、银川联好健康提供服务，当保单效力中止、终止时，本服务同步中止、终止，请您注意保单有效期。

5. 权益使用限制

本服务仅限《富德生命康爱无忧防癌医疗保险》有效保单的被保险人本人使用，**严禁转让、转售、赠与他人**，若存在违规使用行为，富德联好健康、银川联好健康将立即终止服务，且不承担任何相关责任。

四、服务保障

1. 专家资质保障

银川联好健康合作专家已在中国抗癌协会注册，均具备合法有效的执业医师资格及相关执业证明，并已在银川联好健康互联网医院及国家卫生健康委员会完成备案，诊疗行为严格参照国家行业规范及互联网诊疗监管要求执行，具体专家名单及详细资质信息，以银川联好健康官网公示内容为准。

2. 机构资质保障

富德联好健康合作医院均为依法取得医疗执业资质的医疗机构，均具备肿瘤诊治能力。银川联好健康已依法取得《医疗机构执业许可证》，具备合法开展互联网诊疗服务资质，主动接受卫生健康行政部门监督检查，保障服务规范、安全。

3. 隐私与数据安全

服务全程严格遵守国家个人信息保护、网络安全及互联网诊疗相关法律法规

规，对客户个人信息及诊疗数据实行全程加密存储、授权使用，实施第三级及以上信息安全等级保护，严禁泄露、滥用客户相关信息，建立完善的数据安全管理制度及应急处置机制，若发生数据泄露将及时向相关主管部门报告并采取有效应对措施，切实保障您的隐私安全。

4. 责任与风险保障

银川联好健康已为每例会诊服务购买医疗责任险，合作专家均已购买执业责任险，诊疗服务全程留痕、可追溯，严格执行医疗质量（安全）不良事件报告制度；**银川联好健康仅提供多学科会诊、诊疗方案专业评估，该方案仅供就医参考，不具备临床诊断效力，亦不替代医疗机构实际临床诊断及治疗决策。**

五、重要声明

1. 在本主险合同有效期内，我们向您提供健康管理服务，包括健康咨询、恶性肿瘤及原位癌就医协助服务等，**不承担您在就医过程中出现的任何身体不适及相关衍生责任，也不构成对任何保险事故、理赔金额的承诺或担保，保险理赔事宜以《富德生命康爱无忧防癌医疗保险》合同约定及保险公司审核结果为准**；本服务将通过富德联好健康、银川联好健康（具备合法互联网诊疗资质）提供服务，线上诊疗严格遵循互联网诊疗相关监管要求。

2. 我司依法享有本手册的最终解释权，服务内容将根据国家法律法规、互联网诊疗监管要求及平台运营情况持续优化升级，升级信息将通过富德联好健康、银川联好健康平台及官方渠道及时公示。**随着我们健康管理服务体系的运营完善，结合中国抗癌协会编写的《中国肿瘤整合诊治指南》以及其在肿瘤医学领域的最新研究成果，或由于其他外部因素的影响，我们提供的健康管理服务内容可能发生变化。我们将及时调整富德康爱健康管理服务手册并在官网进行公示，按照调整后的富德康爱健康管理服务手册为您提供对应健康管理服务。**

3. 名词解释

- （1）医疗机构：指依法取得医疗执业资质的各类机构；
- （2）就医医院：指用户实际接受诊疗服务的医院；
- （3）合作医院：指在富德联好健康官网公示、并为客户提供就医协助服务的医院。