

北大国际全科医生⁺⁺

服务手册



(2023版)

专业 让生活更简单

中国平安 PINGAN

专业 · 价值

CONTENTS⁺⁺

目录



注意事项

Points for attention

服务详情

Service details

03

04

服务期限

Service period

常见问题

Service period



PART 1





+⁺ 注意事项



+ 注意 事项



1 本服务手册内容适用：

- ▶ 投保平安盛世金越（至尊版）养老年金保险（险种代码1685），且附加平安附加福佑重大疾病保险（险种代码1687）的北京地区的被保险人客户及本服务手册约定的其他相关人员使用，限本人使用，不得转让。
- ▶ 本服务手册内的图文咨询、音视频咨询、北大国际医院VIP服务由平安人寿委托北京大学国际医院提供，值班医生服务由平安人寿委托平安健康互联网股份有限公司提供，其他服务（首诊咨询、家庭随访、定制健康服务、专科就医协助）由平安人寿委托北京怡健殿诊所有限公司、北京怡健殿望京诊所有限公司提供。北京大学国际医院、北京怡健殿诊所有限公司、北京怡健殿望京诊所有限公司、平安健康互联网股份有限公司合称为“第三方服务供应商”。
- ▶ 本服务手册内的服务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。有关保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制以保险产品的保险合同为准。任何保险理赔结果均应以平安人寿的审核结果为准。
- ▶ 专科就医协助服务中，仅限选择北大国际医院时，第三方服务供应商可提供指定科室、专家预约的服务。
- ▶ 第三方服务供应商向被保险人及接受服务的其他人员提供定制健康服务、专科就医协助等服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生信息）仅供参考且不应被依赖。被保险人本人有权自由自愿选择，且拥有最终决定权。平安人寿和第三方服务供应商均不承担由于被保险人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。
- ▶ 被保险人及接受服务的其他人员应完全知晓如使用的就医服务属于第三方服务供应商及除第三方服务供应商以外的医疗机构及医生提供，与平安人寿无关。平安人寿对第三方服务供应商提供的就医服务不承担法律责任；平安人寿和第三方服务供应商对第三方服务供应商以外的医疗机构和医生提供的医疗服务内容、过程和结果均不承担法律责任；若被保险人及接受服务的其他人员对第三方服务供应商、除第三方服务供应



商以外的医疗机构和医生提供的任何服务有疑问或纠纷，被保险人及接受服务的其他人员应完全知晓应向第三方服务供应商、除第三方服务供应商以外的医疗机构寻求解答和解决。

- 被保险人及接受服务的其他人员完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的挂号费、检查费、住院费、药品费、膳食费、床位费等一切医疗费用均由使用人本人自行承担和支付。
- 使用服务前，被保险人及接受服务的其他人员需完成信息授权，以便第三方服务供应商提供本手册约定的全科医生服务。具体的授权信息内容、信息收集及传输原因、信息使用场景等请后续通过平安金管家对应服务界面及具体授权文案进行了解。
- 平安人寿将按照相关法律法规依法保护客户的个人信息安全；但对于以下情形下的信息披露或提供，我公司将不承担相关法律责任：
 - 您将您的信息自愿主动告知或者提供他人过程中导致的个人信息泄露；
 - 我公司获取的信息属于已在公用领域的信息或属于公开信息的范畴；
 - 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或仲裁、政府机关和部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；
 - 相关法律法规规定的其他情形。
- 随着全科医生服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，平安人寿提供的全科医生服务内容可能发生变化，平安人寿将及时调整全科医生服务手册并按调整后的服务手册提供服务。平安人寿提供的全科医生服务项目发生变化时，会及时以投保书中约定的方式通知您、向您提供更新后的服务手册并在官方网站 (<https://life.pingan.com/gongkaixinxipilu/healthServiceInfo.jsp>) 公示，说明调整的原因、调整后结果及决策流程。
- 如对本服务手册的全科医生服务有任何疑问，请拨打95511热线咨询。

PART 2

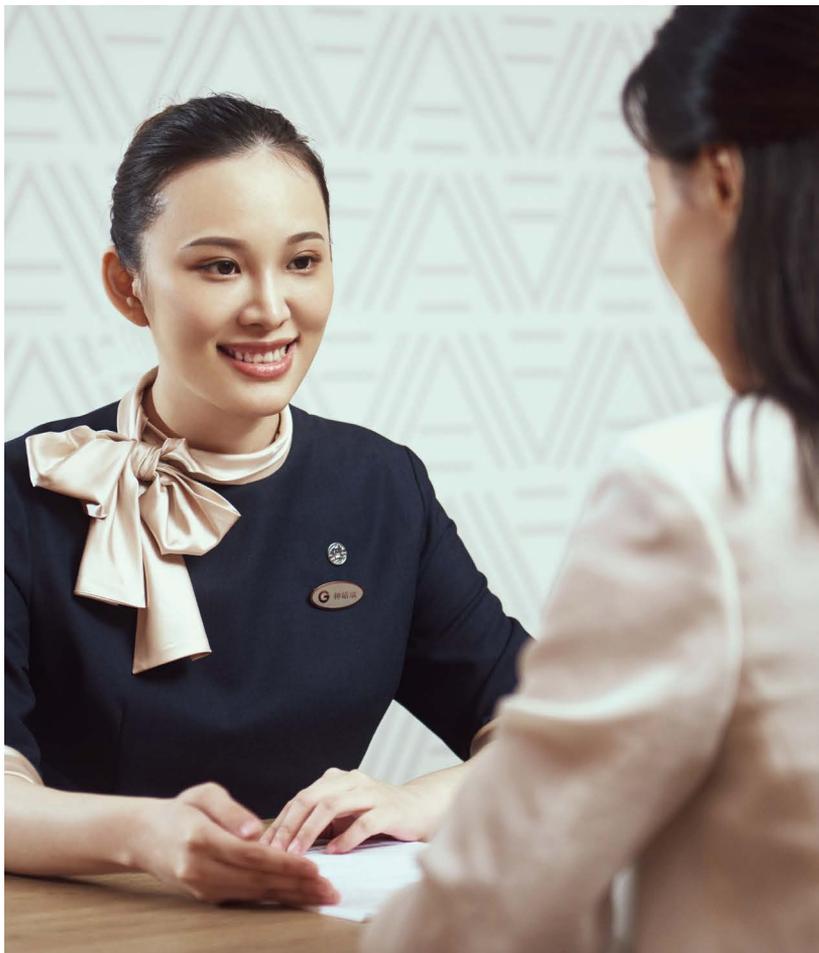




+⁺ 服务详情



++ 服务详情



服务简介

平安人寿积极响应健康中国战略号召，贯彻早诊断、早治疗、早康复的核心理念，为客户提供“保险+医疗”解决方案。依托平安优质医疗资源，打造专属全科医生服务，由1个全科医生+N个专业健管师组建保障团队，为客户家庭提供从疾病预防、健康管理、全科问诊、就医协助、病后康复等全生命周期高端定制服务。



服务入口

[平安金管家APP首页](#) > [我的](#) > [我的权益](#) > [北大国际全科医生](#)

服务内容

服务类型	服务大类	服务项目	服务次数	启动条件
健康咨询	首诊咨询	健康评估	首年家庭 ^① 1次	保单交费期内且保单有效
		首诊咨询	首年家庭1次 ^②	保单交费期内且保单有效
		首诊小结	首年家庭1次	保单交费期内且保单有效
		健康建议书	首年家庭1次	保单交费期内且保单有效
	图文咨询	1V1图文咨询	家庭不限次	保单交费期内且保单有效
	音视频咨询	1V1音视频咨询	家庭不限次	保单交费期内且保单有效
健康促进	值班医生服务	夜间及节假日 1V1图文咨询	家庭不限次	保单交费期内且保单有效
	家庭随访	制定随访计划， 跟进健康状况， 解答健康疑问	首年家庭2次 ^③ ， 次年家庭4次/年	保单交费期内且保单有效
就医服务	定制健康服务	提供专业化的 健康管理建议 和方案	家庭不限次 ^④	保单交费期内且保单有效
	专科就医协助	协助提供专家 预约挂号等就 诊方案	家庭不限次	保单交费期内且保单有效
	北大国际医院 VIP服务	协助提供专人挂 号、优先就诊、 检查当日完成的 VIP服务	家庭不限次	保单交费期内且保单有效

① 家庭指被保险人及其指定权益人。权益激活时，被保险人可在其父母、配偶及其父母、子女中选择2人作为指定权益人；但若被保险人为未成年人，则由其法定监护人在被保险人的父母、祖父母及外祖父母中选择2人作为指定权益人。被保险人及其指定权益人中仅可包含一名超过60岁的人员。

② 家庭1次指被保险人及2名指定权益人共享有1次使用权益，实际操作中以家庭为单位由一位代表完成全部操作流程。

③ 家庭2次指被保险人及2名指定权益人共享有2次使用权益，实际操作中以家庭为单位由一位代表完成全部操作流程。

④ 家庭不限次指被保险人及2名指定权益人可使用权益，保单有效且保单交费期内不限次数。

服务标准

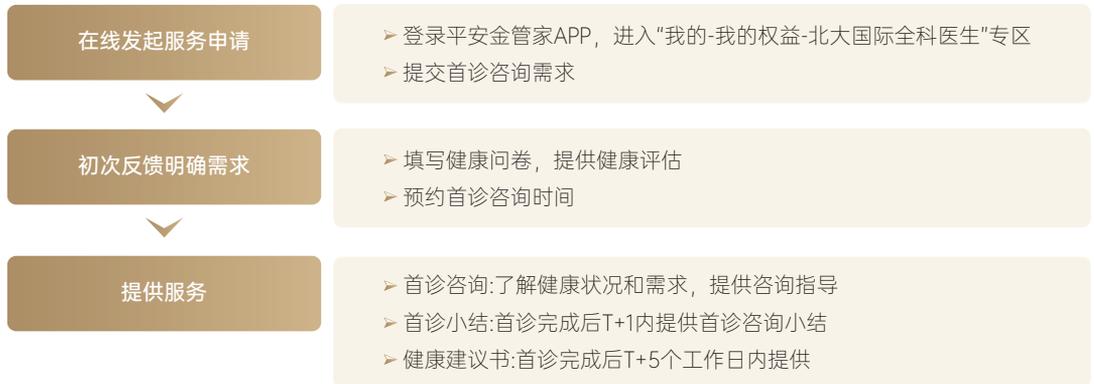
服务类型	服务大类	服务标准
健康咨询	首诊咨询	<p>服务团队：北大国际全科医生团队，具备医生执业证书和专业资质的全科医生，有临床工作经验，对全科诊疗具有丰富的诊断与综合性治疗经验</p> <p>服务时间：预约制，具体以医生排班为准</p> <p>服务时效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ●首诊咨询：权益激活后1个工作日后即可预约首诊咨询，包括健康评估、建议等，时长不少于20分钟 ●首诊小结：首诊完成后1个工作日内提供 ●健康建议书：首诊完成后5个工作日内提供
	图文咨询	<p>服务团队：北大国际全科医生团队</p> <p>服务时间：周一到周六，9:00-22:00，法定节假日除外</p> <p>服务时效：T+2h内响应</p>
	音视频咨询	<p>服务团队：北大国际全科医生团队</p> <p>服务时间：预约制，具体以医生排班为准</p> <p>服务时效：T-2天前发起预约，医生在预约时间内响应</p> <p>服务时长：15min</p>
	值班医生服务	<p>服务团队：平安健康互联自聘全职医生，具备医生资格证书和执业证书，有临床专科工作经验</p> <p>服务时间：周一到周六，当日22:00—次日9:00，周日及法定节假日全天</p> <p>服务时效：60s内响应</p>
健康促进	家庭随访	<p>服务团队：北大怡健殿健康管理师</p> <p>服务时效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ●首年：首诊后180天和360天，提前7个工作日预约 ●次年开始：保证每季度一次随访，提前7个工作日预约 <p>服务时长：15min</p>
	定制健康服务	<p>服务团队：北大国际全科医生团队</p> <p>服务时效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ●首诊完成后，5个工作日内提供健康建议书，提出专业化健康管理建议 ●根据客户健康状况推荐针对性健康管理资源，或客户主动提出需求的，T+1工作日内响应 ●客户选择相关健康服务后，使用对应的健康管理服务

服务类型	服务大类	服务标准
就医服务	专科就医协助	<p>服务团队：北大国际全科医生团队</p> <p>服务时效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客户主动提出需求，T+1工作日内响应 ● 医生团队在客户首诊咨询或日常问诊咨询过程中，提出专业化诊疗建议，如客户确认有需求的，提供专家就医资源推荐（以北大国际为主）
	北大国际医院VIP服务	<p>服务团队：北大国际全科医生团队</p> <p>服务时效：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 专人挂号：专人为客户预约0-7日内门诊号源（口腔、产科等特殊科室除外） ● 优先就诊：系统预留每个时段第一个号源（一小时为一时段），在预约时段内平均20分钟能够就诊，具体以报到后上屏顺序为准 ● 检查当日完成：客户可享受国际医院特需号患者同等检查权益（检查当日完成以及超声、放射专属特需检查区域） <p>说明：常规检查（CT增强、CT平扫、核磁、普通超声、肌肉骨骼超声、心电图等），可在特需检查区完成，下午15:00前到达检查区的，承诺当天完成；如特殊检查（动态心电图、动态血压监测、胃镜检查等），须根据客户健康及科室情况具体安排</p>



服务流程

健康咨询 1.1首诊咨询



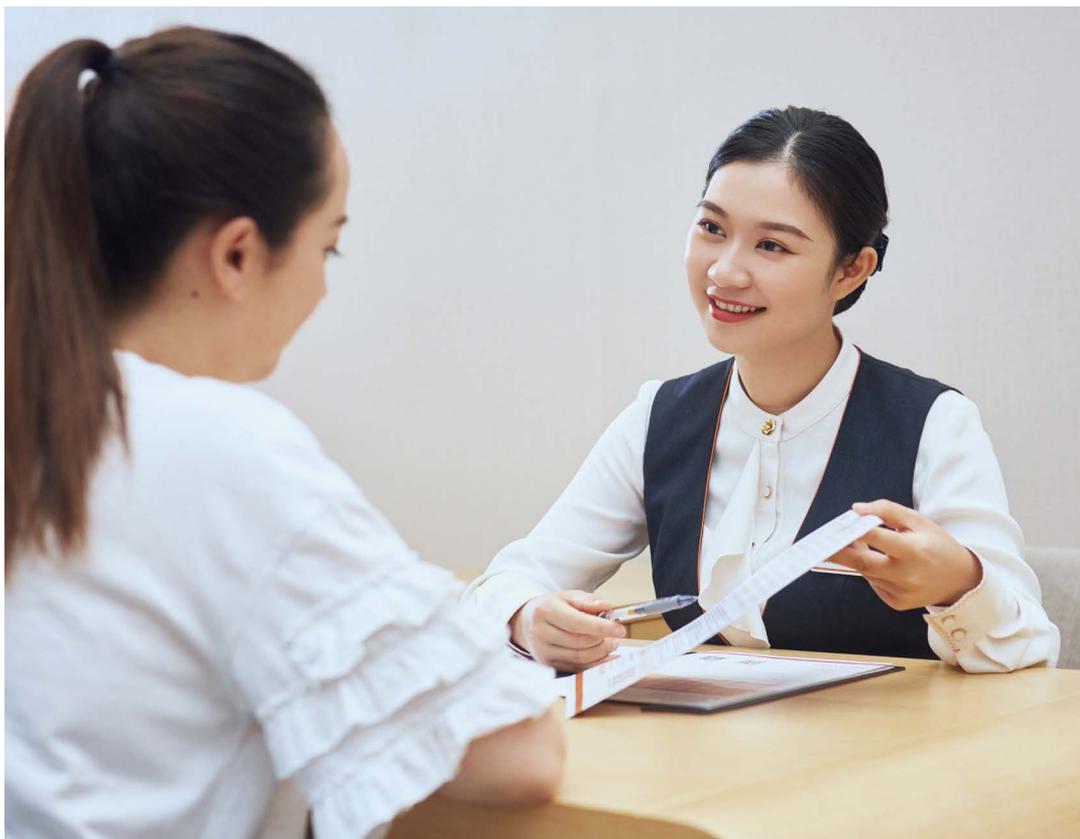
1.2图文咨询



1.3音视频咨询



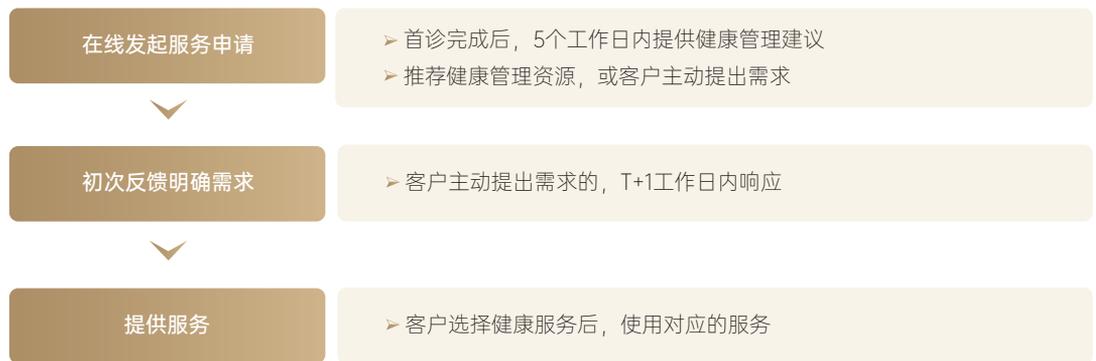
1.4 值班医生服务



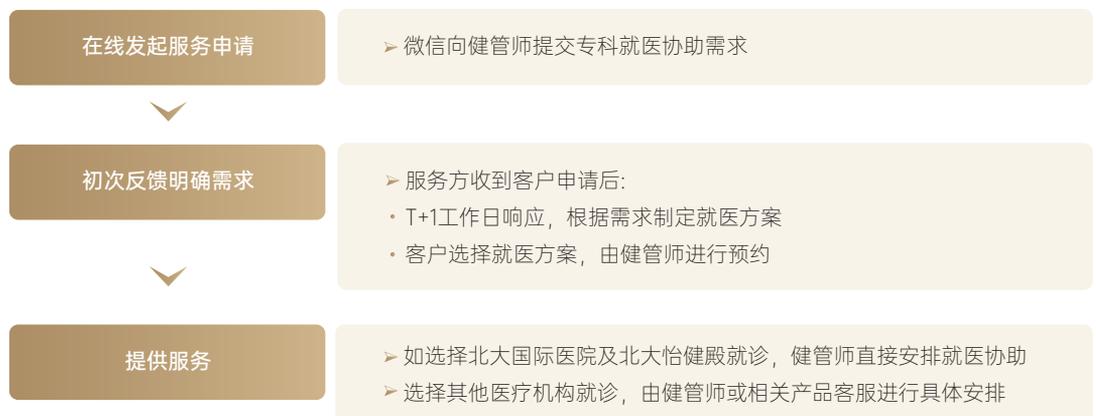
健康促进 2.1家庭随访



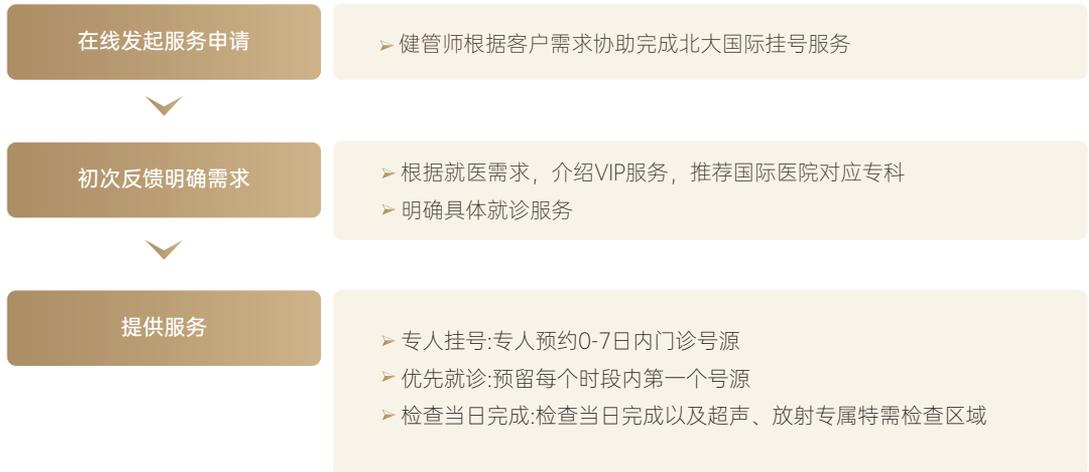
2.2定制健康服务



就医服务 3.1专科就医协助



3.2北大国际医院VIP服务



++ 服务覆盖范围





北大国际医院VIP服务：

- 已开通15个科室转诊号源，逐步扩展资源，2023年4月1日前开通医院40余个临床科室（口腔、产科、中医、疫苗除外）
- 服务网点逐步扩展，定期更新，具体请以服务专区显示为准。



PART 3



+⁺ 服务期限



++ 服务期限



服务起始时间

- 所有服务均是对应的保险合同生效后第21天的零时起即可使用。

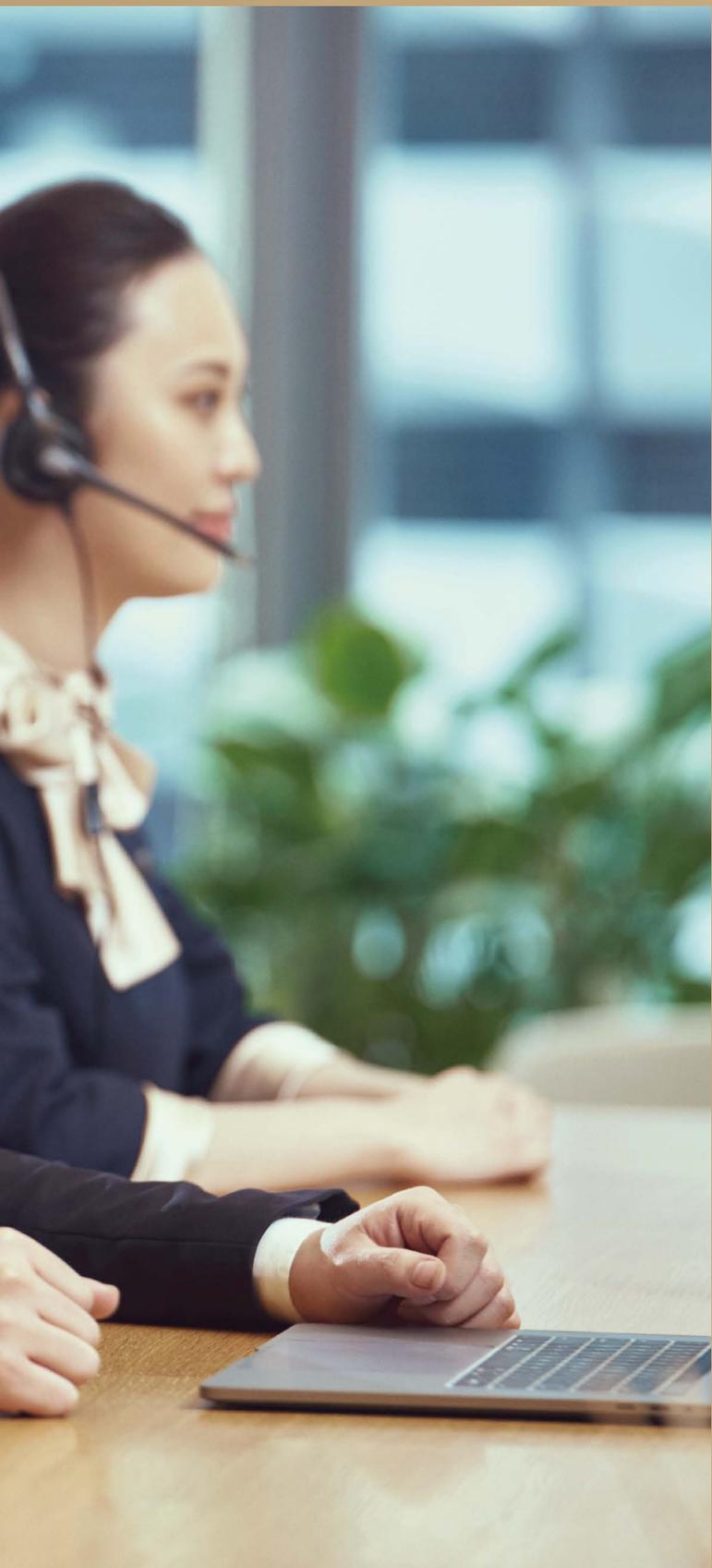
服务中止

- 对应的保险合同效力中止则服务也相应中止，保险合同效力恢复的，则服务一同恢复。

服务终止时间/情形

- 因客户犹豫期退保、退保、协议解约、不如实告知、等待期出险、责任免除等导致保险合同解除的，服务即时终止；
- 因客户犹豫期退保、退保、协议解约、不如实告知、等待期出险、责任免除等导致重疾保险责任终止的，服务即时终止；但因给付重疾保险金导致重疾保险责任终止的，继续提供一年（365天）服务，一年期满后服务终止；
- 保费缴清后，自最后一个保险费约定支付日起继续提供一年（365天）服务，一年期满后服务终止；
- 因其他原因导致保险合同终止的，服务即时终止。





+⁺ 常见问题



++ 常见问题

Q1

多份符合约定的保险合同的服务权益如何计算？

如有多份保险合同对应的服务权益项目和次数可叠加。

Q2

什么时候可享受服务权益？

所有服务在对应的保险合同生效后第21天的零时起可以使用。

Q3

为什么在平安金管家APP看不到服务权益？

- 请确保您的保单在上述平安盛世金越（至尊版）养老年金保险（险种代码1685），且附加平安附加福佑重大疾病保险（险种代码1687）险种范围内，且处于有效交费状态；2、请确认您登陆平安金管家APP的手机号与在平安人寿留存的被保险人手机号一致。
- 请确认您登陆平安金管家APP的手机号与在平安人寿留存的被保险人手机号一致。

Q4

服务权益谁可以使用？

所有服务权益给与被保险人及2名指定权益人，其中首诊咨询首年1次，家庭随访首年2次、次年4次，在实际操作中以家庭为单位由一位代表完成全部操作流程。

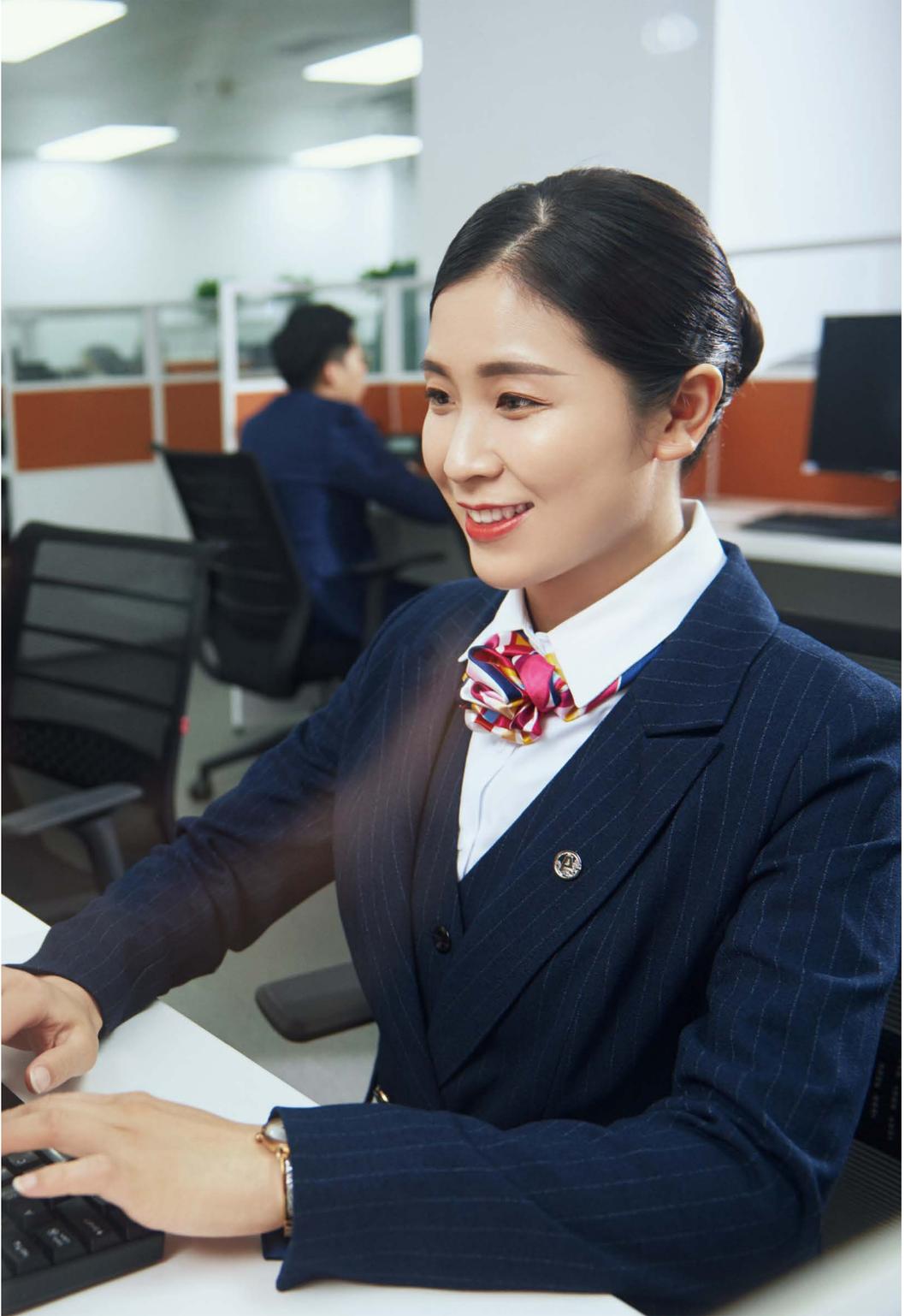
Q5

服务权益提供多久？

详见“服务期限”部分内容。



若您对服务有任何疑问，可咨询7*24小时平安人寿客服电话95511。
若您对服务有任何不满，可拨打7*24小时人工维权服务热线4001666333。



中国平安保险(集团)股份有限公司

深圳市福田区益田路5033号平安金融中心 邮编 518048
全国统一总机 86 400 886 6338

热线 95511 pingan.cn