

都会康悦专属增值服务手册

一. 服务说明

购买中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下简称“我司”或“我们”）都会康悦保险产品（含《都会康悦终身重大疾病保险》以及《附加都会康悦轻症疾病保险》）（以下简称“保险合同”）的被保险人（以下简称“您”），我们向您提供一份尊贵的一站式健康管理服务（以下简称“本服务”）。

本服务是由我司合作的国内资深的健康服务供应商（以下简称“服务商”）为您提供的一份尊贵的健康管理服务。我司与服务商联合国内外知名医疗机构为您倾情提供专业、便捷的健康服务。

二. 重要释义

2.1 增值服务有效期：即您所持有的都会康悦保险产品之保险合同有效期，其中止、复效、终止、满期与保险合同的中止、复效、终止、满期同步。当保险合同处于非有效状态时，不提供本服务。

2.2 增值服务等待期：服务有效期开始或每一次保险合同复效起的30个自然日为服务等待期（以下简称“服务等待期”），服务等待期内不享受本服务。服务等待期结束后，您可根据本服务中各项健康增值服务的具体要求，按服务流程申请使用本服务。

2.3 服务次数：在增值服务有效期内，您或您的亲属可享有本服务中各项健康增值服务项目中的相应服务次数。

2.4 指定疾病：本服务中涉及的保险合同约定的疾病（以下简称“指定疾病”），是指您所持的我司《都会康悦终身重大疾病保险》以及《附加都会康悦轻症疾病保险》合同条款中约定的疾病，具体定义以《都会康悦终身重大疾病保险》以及《附加都会康悦轻症疾病保险》合同条款为准。如果您或您的亲属在服务等待期届满前罹患指定疾病，将无法享受本服务。

2.5 亲属共享服务：本服务中的部分项目可与亲属共享。

1) **亲属：**即被保险人父母、配偶、子女，且年龄在保单生效日之时，不可超过 65 周岁。亲属在整个保单有效期内仅可指定 2 名，亲属一经指定不可更换。

2) **亲属共享服务的服务等待期：**从服务期开始或每一次保险合同复效后，被保人亲自致电服务专线指定亲属开始起的 30 个自然日为服务等待期，服务等待期内不可享受亲属共享服务。

3) **亲属申请流程：**被保险人需亲自致电服务专线指定亲属，服务商会为您记录亲属的相关信息，包括但不限于亲属姓名，证件信息，亲属关系，出生日期等。

三. 服务专线

全国健康服务专线：400-920-2586（以下简称“服务专线”）

四. 一站式健康管理服务介绍

4.1 电话医生服务

若您需要，可通过拨打服务专线获得多种健康医疗咨询服务，包括对家庭常见意外伤害及急性病症提供处理建议等。

【服务时间】

8:00-20:00 (法定春节假期除外)

【服务内容】

- 1) 电话医生服务次数：不限次数。
- 2) 通过电话的方式与医生进行一对一交流，为您提供健康信息、就医、治疗和康复指导等咨询服务。

【服务流程】

- 1) 您拨打服务专线提出咨询需求；
- 2) 服务专线客服协助核实您的身份；
- 3) 服务专线客服明确您的健康咨询需求，初步分诊；
- 4) 服务专线客服转接至对应科室电话医生；
- 5) 对应科室电话医生解答您的健康咨询问题；
- 6) 您的问题得到解决，电话医生服务结束。

【注意事项】

- 1) 电话医生的咨询内容和建议仅供您参考，不能取代医学诊断或处方，不能作为诊断治疗依据。
- 2) 电话医生咨询仅提供健康咨询及建议，不可被视为电话诊疗或120急救服务，亦不能被解释为要求任何接受咨询的被保险人或其亲属施行或放弃任何医疗行为，实际疾病诊断及治疗请选在相关医疗机构进行。
- 3) 电话医生服务内容不包括精神类疾病或心理咨询。

4.2 专家或特需门诊预约协调服务

若需要，您可致电服务专线提出专家或特需门诊预约协调申请，服务商专业的健康专员会快速了解病情，向您收集个人基本信息、病历、医学影像文件和病理切片等具体资料，根据个人情况和病情需要，推荐并预约最合适的合作医院和专家并安排号源，使您得到专家专业而细心的治疗。

【服务时间】

8: 00-20: 00 (法定春节假期除外)

【服务内容】

1) 当您或您的亲属在等待期届满后, 经专科医生首次确诊罹患指定疾病, 您或您的亲属可致电服务专线提出专家或特需门诊预约申请, 服务商专业的健康专员会快速了解病情, 向您或您的亲属收集个人基本信息、病历、医学影像文件等具体医疗资料, 根据个人情况和病情需要, 在服务商国内网络医院列表中(见附录)协调安排最合适的医院门诊服务, 使您或您的亲属得到专家专业而细心的治疗。

服务次数: 保单有效期内1次。

2) 当您在等待期届满后, 无需经专科医生首次确诊罹患指定疾病, 即可致电服务专线提出专家或特需门诊预约申请, 服务商专业的健康专员会快速了解病情, 向您收集个人基本信息、病历、医学影像文件等具体医疗资料, 根据个人情况和病情需要, 在服务商国内网络医院列表中(见附录)协调安排最合适的医院门诊服务, 使您得到专家专业而细心的治疗。**本项服务不可亲属共享。**

服务次数: 保单有效期内1次。

【服务流程】

- 1) 您需提前至少7个工作日拨打服务专线提出专家或特需门诊预约需求;
- 2) 服务专线客服了解您的疾病情况及需求, 确认您的基本信息和身份, 核实您申请指定疾病是否在服务范围内;
- 3) 3个工作日内, 服务专线客服将根据您的情况选择合适的医院及专家疾病并与您电话确认;
- 4) 就诊当天, 请您携带预约服务时登记的有效证件, 按时前往医院进行取号就诊;
- 5) 专家或特需门诊预约服务结束。

【注意事项】

- 1) 您在申请本项服务时可能会需要以邮件或者快递的方式提供二甲以上医院确诊患有指定疾病的病历资料。
- 2) 服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果, 不负有任何责任。
- 3) 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊情况导致服务不能按时提供, 服务商免责。
- 4) 对于专家或特需门诊预约服务, 服务商将尽可能为您安排您所要求的医疗机构和医生级别。但因客观原因无法预约成功时服务商将为您建议同等级合适的医疗机构及医生, 在取得您的同意后为您安排预约。您指定的医院须设有专家或特需门诊科室。
- 5) 不接受专家点名预约, 如您指定专家级别, 则不可指定门诊号源(门诊号源指普通门诊号源、专家号源和特需号源)。
- 6) 本项服务不适用于产科、急诊科、口腔美容、检查类及医技类服务协调, 如超声诊断科, 影像科等。
- 7) 您申请本项服务后如因故需临时取消或改约, 应在服务商尚未通知您就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打服务专

线进行取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则本项服务视为已使用：

- a. 因您个人原因未提前致电取消或变更服务；
- b. 服务商已经预约成功并通知到您就诊医院、专家和就诊时间等信息后，您再取消或变更本项服务的。
- c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。

8) 部分地区的部分医院在就诊时可能需要您提供相关证件原件，如由于您不愿意提供相关证件造成就诊失败的，相应责任将由您自行承担。

4.3 住院协调

若您或您的指定亲属罹患指定疾病需要入院治疗，可致电服务专线获取住院协调服务。服务商的健康专员将尽可能根据您或您亲属的指定疾病及对医院和床位的要求，在国内合作医疗网络（见附录）中为您或您的指定亲属提供住院协调服务，减少就医的盲目性和等待时间。

【服务时间】

8:00-20:00 (法定春节假期除外)

【服务内容】

住院协调服务次数：保单有效期内1次。

当您或您的亲属在服务等待期届满后，经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商国内医疗服务网络内的住院协调服务，可以通过拨打服务专线申请该项服务。

【服务流程】

- 1) 致电服务商的健康服务专线进行服务申请；
- 2) 服务商的健康专员将确认疾病是否在服务范围内，并了解相关病情信息（包括初步诊断，是否有入院通知单等）：

若无服务商国内网络医院（附录二）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 服务商提供国内网络医院内 2-3 家三甲医院供您选择；
- b. 3 个工作日内，依据您或您的指定亲属选定的医院，服务商为您或您的指定亲属提供门诊预约服务，该服务将占用本手册服务项目内“专家或特需门诊预约”服务使用次数；
- c. 就诊前 1 日，服务商的健康专员致电您或您的指定亲属确认就诊当日的等候地点，时间等细节；
- d. 就诊当日，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊；
- e. 就诊后，如主诊专家开具入院通知单，8-10 个工作日内服务商为您或您的指定亲属协调住院；
- f. 入院前 1 日，服务商的健康专员致电您或您的指定亲属确认入院当日的等候地点，时间等细节；
- g. 入院当日，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

若有服务商国内网络医院（附录二）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 8-10 个工作日内，服务商为您或您的指定亲属协调住院；
- b. 入院前 1 日，服务商的健康专员致电您或您的指定亲属确认入院当日的等候地点，时间等细节；
- c. 入院当日，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

【注意事项】

- 1) 您或您的指定亲属在申请本项服务时需邮件或者快递的方式提供二甲以上医院确诊患有指定疾病的病历资料。
- 2) 如由于您或您的指定亲属患有传染性疾病而致综合性三甲医院不能收治入院，我们及服务商不负有任何责任。
- 3) 我们及服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
- 4) 如经门诊主诊医生判断您或您的指定亲属无入院或手术指征，服务商无法提供本项服务。
- 5) 本项服务不可指定专家级别。
- 6) 如您或您的指定亲属要求医院的床位紧张，服务商可为您或您的指定亲属调剂至同级别三甲医院提供本项服务。
- 7) 您或您的指定亲属入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，我们及服务商不再予以协调并不负有任何责任。
- 8) 您或您的指定亲属要求住院的医院如遇以下任一情形，将按照无入院通知单的情况进行安排：
 - a. 未开具入院通知单；
 - b. 开具的入院通知单非您要求入院的医院；
 - c. 要求入院的医院不在服务商网络医院内。
- 9) 如您或您的指定亲属没有入院通知单，且本手册服务项目内“专家或特需门诊预约”服务之前已经单独使用，则服务商无法提供本项服务。
- 10) 您或您的指定亲属申请住院、手术协调服务后因故需临时取消或改约，应在服务商尚未通知您或您的指定亲属就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打服务专线取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：
 - a. 因您或您的指定亲属个人原因未提前致电取消或变更服务；
 - b. 服务商已经预约成功并通知到您或您的指定亲属就诊医院、专家和就诊时间等信息后，您或您的指定亲属再取消或变更该服务的。
- 11) 因您或您的指定亲属不能提供或提供了错误的相关资料（例如服务商或医院所需各种身份证明、费用、病史资料等）而导致服务无法提供或发生延误、偏差的，相应责任由您或您的指定亲属自行承担。
- 12) 部分地区的部分医院在入院或就诊时可能需要您或您的指定亲属提供相关证件原件，如由于您或您的指定亲属不愿意提供相关证件令服务商无法进行陪诊，相应责任将由您或您的指定亲属自行承担。

4.4 手术协调

若您或您的指定亲属罹患重大疾病需要进行手术治疗，可拨打服务商的服务专线获取手术协调服务，服务商的健康专员将尽可能根据您或您的指定亲属对医院和医生级别的要求，服务商国内医疗服务网络（见附录）中为您或您的指定亲属提供手术协调服务，以减少就医的盲目性和等待时间。服务商将为您或您的指定亲属提供 2-3 家国内医疗合作网络内的医院，并与您或您的指定亲属协调选定一家心仪的医院进行手术。

【服务时间】

8: 00-20: 00 (法定春节假期除外)

【服务内容】

手术协调服务次数：保单有效期内1次。

当您或您的亲属在服务等待期届满后，经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商国内医疗服务网络内的手术协调服务，可以通过拨打服务专线申请该项服务。

【服务流程】

- 1) 致电服务商的服务专线要求服务；
- 2) 服务商的健康专员确认您或您的指定亲属疾病是否在服务范围内，并了解您或您的指定亲属相关病情信息（包括初步诊断，是否有入院等）：

若无服务商国内网络医院（附录二）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 服务商提供国内网络医院内 2-3 家三甲医院供您或您的指定亲属选择；
- b. 2-3 个工作日内，依据您或您的指定亲属选定的医院，服务商为您或您的指定亲属提供门诊预约服务，该服务将占用本手册服务项目内“专家或特需门诊预约”服务使用次数；
- c. 就诊前 1 日，服务商的健康专员致电您或您的指定亲属确认就诊当日的等候地点，时间等细节；
- d. 就诊当日，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊；
- e. 就诊后，如主诊专家开具入院通知单，在收到入院通知单后 8-10 个工作日服务商为您或您的指定亲属协调住院，便于进行手术治疗；
- f. 入院前 1 日，服务商的健康专员致电您或您的指定亲属确认入院当日的等候地点，时间等细节；
- g. 入院当日，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

若有服务商国内网络医院（附录二）入院通知单，按以下流程提供服务：

- a. 8-10 个工作日内服务商为您或您的指定亲属协调住院，便于进行手术治疗；
- b. 入院前 1 日，服务商的健康专员致电您或您的指定亲属确认入院当日的等候地点，时间等细节；
- c. 入院当日，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

【注意事项】

- 1) 您或您的指定亲属在申请本项服务时需邮件或者快递的方式提供二甲以上医院确诊患有指定疾病的病历资料。
- 2) 如由于您或您的指定亲属患有传染性疾病而致综合性医院不能收治入院，我们及服务商不负有任何责任。
- 3) 我们及服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
- 4) 如就诊医院主诊医生判断您或您的指定亲属无入院或手术指征，服务商无法提供本项服务。
- 5) 本项服务不可指定专家级别。
- 6) 如您或您的指定亲属要求医院的床位紧张，本服务将授权服务商为您或您的指定亲属调剂至服务商网络内同级别其他医院提供该服务。
- 7) 您或您的指定亲属入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，我们及服务商不再予以协调并不负有任何责任。
- 8) 您或您的指定亲属要求入院的医院如遇以下任一情形，将按照无入院通知单的情况进行安排：
 - a. 未开具入院通知单；
 - b. 开具的入院通知单非您或您的指定亲属要求入院的医院；
 - c. 要求入院的医院不在服务商网络医院内。

- 9) 如您或您的指定亲属没有入院通知单, 且本手册服务项目内“专家或特需门诊预约”服务之前已经使用, 则服务商无法提供本项服务。
- 10) 您或您的指定亲属申请住院、手术协调服务后如因故需临时取消或改约, 应在服务商尚未通知您或您的指定亲属就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打服务专线取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用:
- a. 因您或您的指定亲属个人原因未提前致电取消或变更服务;
 - b. 服务商已经预约成功并通知到您或您的指定亲属就诊医院、专家和就诊时间等信息后, 您或您的指定亲属再取消或变更该服务的。
- 11) 因您或您的指定亲属不能提供或提供了错误的相关资料(例如服务商或医院所需各种身份证明、费用、病史资料等)而导致服务无法提供或发生延误、偏差的, 相应责任由您或您的指定亲属自行承担。
- 12) 部分地区的部分医院在入院或就诊时可能需要您或您的指定亲属提供相关证件原件, 如由于您或您的指定亲属不愿意提供相关证件令服务商无法进行陪诊, 相应责任将由您或您的指定亲属自行承担。

4.5 导医导诊服务

当您或您的指定亲属在服务等待期届满后经医院初次确诊罹患指定疾病需要导医导诊服务时, 可通过拨打服务专线获取导医导诊服务。服务商将为您或您的指定亲属提供就医过程中包括挂号、送检、取化验单、付费、取药等协助服务, 节省您的宝贵时间, 提供就医便利。请您至少提前2个工作日申请本服务。

【服务时间】

8:00-20:00 (法定春节假期除外)

【服务内容】

导医导诊服务次数: 保单有效期内1次。

当您或您的亲属在服务等待期届满后, 经专科医生首次确诊罹患指定疾病, 若希望获得服务商国内医疗服务网络内(见附录)的导医导诊服务, 可以通过拨打服务专线申请该项服务。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属致电服务专线, 申请本项服务;
- 2) 服务商的健康专员将和您或您的指定亲属本人沟通, 确认基本信息和身份并核实您或您的指定亲属申请疾病是否在服务范围内后, 介绍基本服务流程;
- 3) 就诊前1日, 服务专线健康专员致电您或您的指定亲属, 确认导医专员当日等候地点, 时间等细节及服务注意事项;
- 4) 导医专员按约定为您或您的指定亲属提供导医导诊服务直至当天就诊结束;
- 5) 导医导诊服务结束。

【注意事项】

- 1) 请您或您的指定亲属至少提前2个工作日拨打服务专线申请本服务。
- 2) 导医服务, 单次服务最长不超过1个工作日, 最晚结束时间不超过当天24点, 且只能在医院范围内为您提供导医服务。

- 3) 若因政府监管制度的限制,必须由您或您的指定亲属亲自办理相关服务,则需本人自行前往办理。
- 4) 若因您或您的指定亲属无法在导医服务时提供有效证件进行核对,或证件信息与预约时提供的不符,而造成服务无法进行的,我们及服务商不承担相应责任,且视同服务已享受。
- 5) 导医服务取消必须在就诊前一个工作日由您或您的指定亲属通过拨打服务专线进行取消,否则视同服务已享受。

4.6 海外二次会诊协调(以下简称“二次会诊”)

当您或您的指定亲属罹患指定疾病,希望获得海外医疗机构的专业医学服务意见,可以通过拨打服务专线申请该项服务。

【服务时间】

8:00-20:00(法定春节假期除外)

【服务内容】

海外二次会诊协调服务次数:保单有效期内1次

- 1) 当您或您的指定亲属在服务等待期届满后,经专科医生首次确诊罹患指定疾病,若希望获得服务商海外服务网络内医疗机构的专业医学服务意见,可以通过拨打服务专线申请该项服务。
- 2) 服务商收到您或您的指定亲属的服务需求后,根据病情为您或您的指定亲属甄选并推荐3家最为合适的海外医疗机构,您或您的指定亲属可参考海外医院列表。您或您的指定亲属的疾病医疗记录将送往其中一家您选择的医疗机构,之后您或您的指定家属将收到一份由该医疗机构出具的完整的二次会诊报告。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属可致电服务专线,提出二次会诊服务需求;
- 2) 服务商的健康专员将和您或您的指定亲属沟通,确认基本信息和身份,核实您或您的指定亲属申请的疾病是否在服务范围内;
- 3) 在确认可享受服务后,服务商将甄选三家海外医疗机构供您或您的指定亲属选择。您或您的指定亲属可从中选择一家海外机构进行二次会诊服务。同时,您或您的指定亲属将与服务商签署《大都会人寿重疾海外二次会诊意见协调服务责任免除声明书》;
- 4) 服务商将完整的疾病资料进行整理及翻译,并发送至您或您的指定亲属选定的医疗机构。在12-18个工作日内,您或您的指定亲属将收到来自海外医疗机构的二次会诊报告;
- 5) 若有需要,您或您的指定亲属可致电服务专线,要求服务商的健康专员安排二次会诊报告解读。

【注意事项】

- 1) 申请二次会诊时您或您的指定亲属需邮件或快递提供罹患之疾病的二甲及以上医院的病例或诊断报告,以使健康专员及时判断该疾病是否在二次会诊服务范围内。

- 2) 当确定您或您的指定亲属罹患的指定疾病在二次会诊服务范围内后，您或您的指定亲属必须提供至少最近半年内的就医记录（包括但不限于门诊病历，出入院小结，检验报告、医学影像学报告（CT或MRI），病理切片报告等）。
- 3) 您或您的指定亲属提供的资料以电子版本为佳，建议您或您的指定亲属向就诊的医院相关科室医师协商索要。
- 4) 二次会诊报告的出具时间为您或您的亲属将完整的医疗记录提供给服务商并选定诊疗机构后的12-18个工作日内。如过程中有医疗资料补充，则时间另计。
- 5) 如在二次会诊过程中诊疗机构需补充相关资料，若因您或您的亲属不能提供而导致该机构不能如约提供服务，服务商不承担相应责任。
- 6) 医疗机构出具的海外二次诊疗意见书由医疗机构对您或您的亲属负责，我们及服务商不承担任何责任。服务商出具的意见书解读报告、健康资讯等一切信息，包括但不限于资讯、数据、评估结果等仅是作为建议性内容，无法取代医学诊断或处方，亦不能作为诊断及医疗的依据。
- 7) 二次会诊报告仅供您或您的亲属参考，不作为相关保险合同理赔依据。
- 8) 当您或您的指定亲属在选定了海外医疗机构后，本服务不可取消，否则视为服务已经使用。
- 9) 对您或您的指定亲属在服务等待期届满前确诊罹患指定疾病，我们有权拒绝提供本服务。

4.7 海外就医协调服务（以下简称“海外就医”）

当您或您的指定亲属罹患指定疾病，希望获得服务商国外网络医院列表中海外医疗机构的就医服务，可以拨打服务专线申请该项服务。

【服务时间】

8:00-20:00 (法定春节假期除外)

【服务内容】

海外就医协调服务次数：保单有效期内1次

服务商收到您或您的指定亲属的服务需求后，将根据实际病情为您或您的指定亲属提供海外就医协调安排。包括病历资料收集、整理、翻译、辅助邮寄；筛选专家、预约专家推荐；医院评估预约；费用预估；陪签、医疗签证辅助办理；国外支付指导；国外生活医疗指导；境外住宿推荐预定；机票预订协助；机场接送机服务；海外医疗或生活陪同翻译；国外病历资料申请获取；医疗结算指导；医疗结算折扣申请等。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属需提前1-3月拨打服务商的服务专线进行预约，健康专员在线核实您或您的指定亲属的身份，核实后要求提供病例资料，以便核实您或您的指定亲属申请的疾病是否在服务范围内。
- 2) 健康专员将在2个工作日内回电，告知疾病核实情况。若确认属于服务范围，健康专员将跟进填写个人信息资料，并请

您或您的指定亲属同步签署《海外就医协调服务委托协议》及《接受海外就医协调服务的声明及确认》。

- 3) 您或您的指定亲属将完整的既往病历提交服务商，服务商根据资料推荐三家合适的海外医院机构供选择。
- 4) 服务商根据您或您的指定亲属的选择，进行病历收集、整理、翻译并寄往选定的海外医院。
- 5) 10个工作日内为您或您的指定亲属预约就医医院，确认就诊时间。
- 6) 15个工作日内服务商为您或您的指定亲属提供医疗签证邀请函。
- 7) 您或您的指定亲属获得签证后，做好出发准备。
- 8) 服务商为您或您的指定亲属提供出行手册及当地服务人员信息。
- 9) 抵达海外，服务商为您或您的指定亲属安排当地服务人员提供接机服务。
- 10) 就医期间，服务商当地服务人员为您或您的指定亲属免费提供合计16小时的医疗翻译服务，免费8小时的生活翻译服务。
- 11) 结束就医，服务商当地服务人员为您或您的指定亲属提供海外当地送机服务。
- 12) 您或您的指定亲属回国后，服务商与您或您的指定亲属结算由服务商代为垫付且需由客户自行承担的费用。

【注意事项】

- 1) 医疗或生活陪同翻译时间的计算方法是：从服务商当地客服专员面见您或您的指定亲属开始计时，到服务完成离开您或您的指定亲属为止。
- 2) 如果您或您的指定亲属病情需要，服务商可帮助您或您的指定亲属申请签证延期。此项签证费用由您或您的指定亲属自行支付，签证延期是否能够获得批准的决定权在当地政府官员，我们及服务商不做任何承诺。
- 3) 海外就医安排只提供就医过程中的预约及协调服务，并不涉及医疗费用。海外医疗费用远远高于国内，您或您的指定亲属在海外就医期间所有检查和治疗的费用需由您或您的指定亲属自行承担并直接交付海外医院。确认前往海外意味着您或您的指定亲属已经认真评估了自己的经济支付能力，并能够支付在海外治疗期间的所有医疗费用。如海外医院在没有收到您或您的指定亲属足额预付费用、或当您或您的指定亲属在海外因不能按时缴纳医疗或诊疗费用等，导致本项服务不能进行，由此而产生的任何后果将由您或您的指定亲属自行承担责任，我们及服务商不负有任何责任。同时，本项服务视为已使用。
- 4) 您或您的指定亲属到达海外后，应该遵守海外法律、法规，尊重海外医院的各项规章制度。
- 5) 您或您的指定亲属与服务商签订《海外就医协调服务委托协议》及《接受海外就医协调服务的声明及确认》后，此服务不得取消。另外如因您或您的指定亲属自身原因造成服务商已启动本项服务，但无法正常完成本项服务的，本项服务视为已使用，计入服务次数。
- 6) 您或您的指定亲属应该尊重医院的所有工作人员，不允许有任何冒犯、暴力等行为。否则，医院有权拒绝对您或您的指定亲属的治疗，您或您的指定亲属的行为触犯当地医院规章制度及当地法律的，您或您的指定亲属需要自行承担所有的法律后果，我司及服务商不负有任何责任。
- 7) 当医疗机构被选定，具体诊疗结果由该医疗机构负责，我司及服务商不负有任何责任。
- 8) 对您或您的指定亲属在服务等待期届满前确诊罹患指定疾病，我们有权拒绝提供本服务。

4.8 上门护理康复指导

当您或您的指定亲属在服务等待期届满后经专科医生确诊罹患指定疾病，可拨打服务专线就该指定疾病申请本项服务。服务商专业护师将根据身体情况为您或您的指定家属进行护理指导，以利于更好的康复，如鼻饲、喂食、床上翻身、肌肉按摩、口腔护理、尿管留置护理、温水擦浴等基础护理指导。

【服务受理时间】

8:00-20:00 (法定春节假期除外)

【服务时间】

9:00-18:00 (法定节假日除外)

【服务内容】

上门护理康复指导服务次数：保单有效期内 2 次

当您或您的指定亲属在服务等待期届满后，经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商国内医疗网络内的上门护理康复指导服务，可以拨打服务专线申请该项服务。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属需提前 7 个工作日拨打服务专线，申请本项服务；
- 2) 服务商健康专员和您或您的指定亲属沟通，确认身份，了解您或您的指定亲属申请的指定疾病是否在服务范围内；
- 3) 确认疾病属于服务范围后，服务商将联系您或您的指定亲属，约定上门护理康复指导的时间和地点。除您特殊约定要求外，一般可以 5 个工作日内安排上门护理康复指导服务；
- 4) 服务商专业护师在约定时间内上门进行护理指导；
- 5) 在为您或您的指定亲属提供护理康复指导之前，请您或您的指定亲属签署《大都会人寿上门护理康复指导风险告知书》；
- 6) 服务商专业护师将按照护理计划指导您或您的指定亲属或者保姆进行操作，康复护理指导时间为每次 60 分钟。

【注意事项】

- 1) 本项护理康复指导不包含任何有创的护理指导，如换药、压疮护理、气管切开护理等。
- 2) 申请时您或您的指定亲属需提供所患指定疾病的二甲以上医院的病例或诊断，以方便服务商健康专员及时判断该指定疾病是否在本项服务范围内。
- 3) 考虑到医疗护理的特殊性，服务商专业护师上门时，将向您或您的指定亲属提供护师资质证明，并验证身份，请您或您的指定亲属亲笔签署《大都会人寿上门护理康复指导风险告知书》后提供康复护理指导服务，指导过程中均须有您或您的指定亲属或指定授权人在场，以避免发生意外的责任纠纷。
- 4) 您或您的指定亲属申请上门护理康复指导服务后如因故需临时取消或改约，应在服务商尚未与您或您的指定亲属确认上门服务时间前取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：

- a. 因您或您的指定亲属个人原因未提前致电取消或变更服务；
 - b. 服务商已经预约成功并与您或您的指定亲属确认上门服务时间等信息后，再取消或变更该服务的。
- 5) 所有的康复指导建议为日常护理建议，不得被视为医疗行为。

五. 服务声明

1. 当出现以下情况时，我司将不提供本服务：
 - 1) 保险合同中止，失效，满期，终止等保险合同处于非有效状态期间；
 - 2) 保险合同不再符合提供本服务的条件；
 - 3) 保险合同处于犹豫期内；
 - 4) 服务等待期内。
2. 本服务作为提供给您或您的亲属的健康增值服务，所有相关诊疗、诊断结果仅供个人参考，并不能作为我司做出任何保险合同理赔决定或要求我司更改理赔决定的依据。
3. 本服务是提供给符合相应标准的保险合同之被保险人或其指定亲属的健康增值服务，具体服务和免责条款以刊登在我司官方网站【<http://www.metlife.com.cn/>】的最新《都会康悦专属增值服务手册》为准。我司保留对本服务所有服务条款的解释、服务条款内容的变更、停止提供本服务等各项权利。
4. 本服务由我司合作的第三方专业健康服务服务商提供，我司不对您或您的亲属与服务商因服务而产生的任何纠纷承担责任。当您或您的亲属选择服务商的指定医疗服务网络中的医疗机构来提供各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。
5. 如被保险人或其指定亲属为未成年人，服务预约应由保单的投保人或法定监护人来申请。
6. 在整个服务过程中，请您或您的指定亲属务必保持通讯畅通，否则我们将不承担由此带来的一切损失。
7. 部分医院因当地政府监管制度，在预约门诊时，可能需要您或您的指定亲属提供相关证件原件。如由于您或您的指定家属不愿意提供而造成服务商无法协调门诊预约的，服务商不承担相应责任。
8. 当您或您的指定亲属选择医疗机构进行各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担，我司与服务商不承担任何责任。

六. 免责条款

1. 在下述情况下，您或您的指定亲属任何信息的披露，我们不负任何责任：当政府机关依照法定程序要求我们披露您或您的指定亲属个人资料时，我们将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您或您的指定亲属的个人资料：

1) 由于被保险人将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

2) 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或您的指定亲属个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

3) 我们根据您或您的指定亲属的预约申请，在协调服务商或其他第三方机构为您或您的指定亲属提供本服务时将在必须披露的范围内对您或您的指定亲属的个人信息进行披露。

2. 在提供任何一项服务时，如我们查明正在要求或享受服务者并非您或您的指定亲属本人，有权立即拒绝提供任何服务。

3. 我们尊重并保护您或您的指定亲属的隐私权，未经您或您的指定亲属许可我们不会将任何与您或您的指定亲属相关的信息泄露给第三方。为了更好的为您或您的指定亲属提供服务，服务商可能会向您或您的指定亲属询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，您或您的指定亲属有权决定是否提供相关信息，但由于信息不全导致的损失将由您或您的指定亲属自行承担，我们不承担由信息不全导致的损失。

4. 由于您或您的指定亲属提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的各种资料，而导致本手册上某些医疗服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您或您的指定亲属自行承担，我们不负任何责任。

5. 对于我们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，致使我们延迟或未能履行本手册各项服务的，我们不负任何责任。

6. 本条款未涉及的问题参见国家相关法律法规；当本条款与国家法律法规冲突时，以国家法律法规为准。

7. 本服务由与我司合作的服务商为您或您的指定亲属提供。若您或您的指定亲属与服务商或相关医疗机构因服务而产生任何争议或纠纷，我司不承担任何法律责任。

8. 当您或您指定亲属选择医疗机构进行各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。

服务商服务网络列表

特需或专家门诊预约、住院、手术、导医导诊协调服务专用

注：以下医院列表以实际服务时提供的为准。

地区	城市	医院名称
上海	上海	复旦大学附属儿科医院
		同济大学附属第一妇婴保健医院
		上海交通大学附属新华医院
		上海交通大学附属仁济医院
		上海交通大学附属第一人民医院
		上海交通大学附属胸科医院
		上海交通大学附属第六人民医院
		复旦大学附属中山医院
		复旦大学附属眼耳鼻喉科医院
		复旦大学附属肿瘤医院
		复旦大学附属华东医院
		同济大学附属同济医院
		同济大学附属东方医院
		上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院
		上海中医药大学附属龙华医院
		上海中医药大学附属市中医医院
		复旦大学附属华山医院
		上海交通大学附属瑞金医院
		上海交通大学附属第九人民医院
		上海交通大学附属精神卫生中心
北京	北京	首都儿科研究所
		北京大学附属北医六院
		北京安贞医院
		北京大学第一医院
		北京妇产医院
		北京天坛医院
		协和医院
		北京大学肿瘤医院
		阜外医院
		北京积水潭医院

		北京口腔医院
		北京市复兴医院
		北京宣武医院
		中国医学科学院肿瘤医院
		中国中医科学院专家门诊部
		中国中医科学院广安门医院
		中日友好医院
		北京大学第三医院
		中国科学院心理研究所
		首都师范大学心理健康咨询中心
		北京儿童医院
		北京友谊医院
		北京大学人民医院
		北京中医药大学附属东直门医院
		卫生部北京医院
		北京同仁医院
		北京大学医学部口腔医院
		北京中医医院
		北京朝阳医院
广东	广州	中山大学附属第一医院
		中山大学附属第三医院
		南方医科大学珠江院
		广东省中医院大德路总院
		广州医学院第三附属医院
		暨南大学医学院第一附属医院
		广东省人民医院
		广东省精神卫生研究所
		中山大学附属第二医院
		中山大学附属口腔医院
		南方医科大学南方医院
		南方医科大学中西医结合院
		广州医学院第一附属医院
		广州医学院第二附属医院
		广东省口腔医院
		暨南大学医学院第四附属医院

		广州市胸科医院
		广州市脑科医院
		中山大学肿瘤医院
		中山大学中山眼科中心
		南医三院（南方医科大学第三附属医院/广东省骨科研究院）
		广州中医药大学第一附属医院
		广州市妇女儿童医疗中心
		广东省第二人民医院
		广州市中医院
		广州市第一人民医院
		广州中医药大学附属骨伤科医院
		广州市第八人民医院
	深圳	深圳市第一人民医院
		深圳市第二人民医院
		深圳市中医院
		深圳市第六人民医院
		深圳平乐骨科医院
		北京大学深圳医院
		深圳市第八人民医院
		深圳市妇幼保健院
		深圳市儿童医院
		深圳市眼科医院
	东莞	东莞市人民医院
	汕头	汕头市第一人民医院
		汕头市中心医院
	佛山	佛山中医院
		佛山市第一人民医院
浙江	杭州	浙江大学医学院附属第一医院
		浙江大学医学院附属第二医院
		浙江大学医学院附属邵逸夫医院
		浙江医院
		浙江省人民医院
		浙江省中西医结合医院
		浙江省口腔医院
		杭州市第一人民医院

	宁波	宁波第一医院
		宁波第二医院
	嘉兴	嘉兴市第二医院
		嘉兴市妇保院
		嘉兴市嘉善县第一人民医院
		嘉兴市中医院
	金华	金华市人民医院
		金华市中心医院
	温州	温州市中医院
		温州医科大学附属第一医院
	绍兴	绍兴第二医院
		绍兴第六人民医院
		绍兴第三医院
		绍兴市中心医院
		绍兴市中医院
江苏	南京	南京医科大学附属南京儿童医院
		南京医科大学附属第二医院
		南京中医药大学附属医院江苏省中医院
		南京医科大学附属第一医院江苏省人民医院
		南京医科大学附属南京第一医院
		南京医科大学附属脑科医院
		南京医科大学附属口腔医院
		南京医科大学附属南京妇幼保健院
		南京大学医学院附属鼓楼医院
		南京中医药大学第三附属医院南京市中医院
		东南大学附属中大医院
		中国医学科学院皮肤病研究所（南京皮肤病研究所）
		南京同仁医院（北京同仁医院分院）
		江苏省妇幼保健中心
	常州	常州第二人民医院
		常州市第一人民医院
	无锡	无锡市第四人民医院
	苏州	苏州大学附属第一医院
		苏州大学附属第二医院
四川	成都	成都市第二人民医院

		四川省人民医院
		四川大学华西医院
		四川省肿瘤医院
		成都市第三人民医院
辽宁	沈阳	盛京医院
		中国医科大学第一附属医院
	营口	营口市中医院
	大连	大连市中心医院
		大连医科大学附属第一医院
重庆	重庆	重庆医科大学附属第二医院
		重庆医科大学附属第一医院
天津	天津	天津市第一中心医院
		天津医院
湖北	武汉	武汉大学中南医院
		武汉协和医院
福建	福州	福建医科大学附属第一医院
		福建省立医院
		福建省肿瘤医院
	厦门	厦门大学附属第一医院
山东	济南	山东大学第二附属医院
		山东大学附属济南市中心医院
		山东济宁第一人民医院
		山东千佛山医院
		山东省肿瘤医院
		山东施尔明眼科医院
	青岛	齐鲁医院青岛分院
		青岛大学附属医院
		青岛皮肤病防治医院（青岛市立）
		青岛市市立医院
	淄博	山东省淄博市中医医院

海外二次会诊协调服务医院列表

欧洲	
1	King' s College Hospital (London, England) 英国皇家学院医院 (伦敦, 英国)
2	Berlin' s Charité (Berlin, Germany) 柏林慈善医院 (柏林, 德国)
3	London' s Royal Marsden (London, England) 伦敦皇家医院 (英国)
4	Heidelberg University Hospital (Heidelberg, Germany) 海德堡大学医院 (海德堡, 德国)
5	University Hospital of Geneva (Geneva, Switzerland) 日内瓦大学医院 (日内瓦, 瑞士)
加拿大	
1	Montreal Neurological Institute (Canada) 蒙特利尔神经医学中心 (加拿大)
美国	
1	Mayo Clinic 梅奥诊所
2	Cleveland Clinic 克利夫兰诊所
3	Johns Hopkins Hospital 约翰·霍普金斯医院
4	Dana-Farber/Brigham and Women' s Cancer Center 布列根和妇女癌症中心
5	Massachusetts General Hospital 麻省总医院
6	Memorial Sloan-Kettering Cancer Center 纪念斯隆·凯德琳癌症中心
7	Boston Children' s Hospital 波士顿儿童医院
8	University of Pittsburgh Medical Center 匹兹堡大学医学中心
9	UCLA Medical Center 加州大学洛杉矶分校医学中心
10	Fred Hutchinson Cancer Research Center 弗雷德·哈钦森癌症研究中心
11	Children' s Hospital of Philadelphia 费城儿童医院
12	Cincinnati children' s hospital 辛辛那提儿童医院
13	Spaulding Rehabilitation Hospital 波尔丁康复医院

14	New York-Presbyterian University Hospital of Columbia and Cornell 哥伦比亚大学和康奈尔大学纽约长老会医院
15	University of Texas M.D. Anderson Cancer Center 德克萨斯大学安德森癌症中心
日本	
1	兵库县立离子线医疗中心
2	大阪大学医学部附属医院
3	东京大学医学部附属医院
4	东京高轮医院
5	放射线医学综合研究所重离子医疗科学中心医院
6	国立癌症研究中心中央医院
7	静冈癫痫与神经医疗中心
8	千叶大学医学部附属医院
9	群馬大学重离子线医学中心
10	山形大学医学部附属医院
11	筑波大学附属医院
12	筑波大学附属医院质子线治疗中心
13	癌症研究会有明医院
14	白金台内视镜诊疗所
15	北原国际医院
16	大阪内视镜诊疗所
17	稻波脊椎关节医院
18	东都诊疗所
19	东京放射线诊疗所
20	东京 Midtown 诊疗所

21	东京内视镜诊疗所
22	东京诊疗所
23	Gate Tower IGT 诊疗所
24	工藤胃肠内科诊疗所
25	龟田综合医院
26	濑田诊疗所集团
27	粒子线癌症咨询诊疗所
28	鎌之谷综合医院
29	Medipolis 癌症质子治疗中心
30	NTT 东日本关东医院
31	日本红十字会医疗中心
32	森山纪念医院附属福岛孝德脑神经中心
33	榊原纪念医院
34	圣路加国际医院
35	圣路加 MediLocus
36	相泽医院
37	新百合之丘综合医院
38	岩井骨科内科医院
39	伊藤医院
其它地区	
1	台湾童综合医院

海外就医协调医院网络列表

美国	
1	Mayo Clinic 梅奥诊所
2	Cleveland Clinic 克利夫兰诊所
3	Johns Hopkins Hospital 约翰·霍普金斯医院
4	Dana-Farber/Brigham and Women's Cancer Center 布列根和妇女癌症中心
5	Massachusetts General Hospital 麻省总医院
6	Memorial Sloan-Kettering Cancer Center 纪念斯隆·凯德琳癌症中心
7	Boston Children's Hospital 波士顿儿童医院
8	University of Pittsburgh Medical Center 匹兹堡大学医学中心
9	UCLA Medical Center 加州大学洛杉矶分校医学中心
10	Fred Hutchinson Cancer Research Center 弗雷德·哈钦森癌症研究中心
11	Children's Hospital of Philadelphia 费城儿童医院
12	Cincinnati children's hospital 辛辛那提儿童医院
13	Spaulding Rehabilitation Hospital 波尔丁康复医院
14	New York-Presbyterian University Hospital of Columbia and Cornell 哥伦比亚大学和康奈尔大学纽约长老会医院
15	University of Texas M.D. Anderson Cancer Center 德克萨斯大学安德森癌症中心
日本	
1	兵库县立离子线医疗中心
2	大阪大学医学部附属医院
3	东京大学医学部附属医院

4	东京高轮医院
5	放射线医学综合研究所 重离子医疗科学中心医院
6	国立癌症研究中心中央医院
7	静岡癫痫与神经医疗中心
8	千叶大学医学部附属医院
9	群馬大学 重离子线医学中心
10	山形大学医学部附属医院
11	筑波大学附属医院
12	筑波大学附属医院 质子线治疗中心
13	癌症研究会有明医院
14	白金台内视镜诊疗所
15	北原国际医院
16	大阪内视镜诊疗所
17	稻波脊椎关节医院
18	东都诊疗所
19	东京放射线诊疗所
20	东京 Midtown 诊疗所
21	东京内视镜诊疗所
22	东京诊疗所
23	Gate Tower IGT 诊疗所
24	工藤胃肠内科诊疗所
25	龟田综合医院
26	濑田诊疗所集团

27	粒子线癌症咨询诊疗所
28	鎌之谷综合医院
29	Medipolis 癌症质子治疗中心
30	NTT 东日本关东医院
31	日本红十字会医疗中心
32	森山纪念医院附属 福岛孝德脑神经中心
33	榊原纪念医院
34	圣路加国际医院
35	圣路加 MediLocus
36	相泽医院
37	新百合之丘综合医院
38	岩井骨科内科医院
39	伊藤医院
其它地区	
1	台湾童综合医院
2	新加坡莱福士医院
3	泰国裴亚泰 2 国际医院

上门护理康复指导服务网络列表

服务城市	服务范围
北京	五环内
上海	外环以内
广州	天河，海珠，荔湾，越秀，番禺，白云，黄埔
深圳	罗湖，南山，福田，龙华，龙岗，宝安
杭州	西湖，拱墅，江干，上城，下城，余杭，萧山，滨江
武汉	汉阳，硚口，汉江，武昌，洪山，东湖高新
成都	青羊，锦江，武侯，成华，金牛，高新
南京	鼓楼，玄武，建邺，秦淮，雨花台，栖霞，江宁，浦口
常州	钟楼，新北，天宁，武进区
苏州	姑苏区，吴中区，工业园区，相城区，高新区，吴江
无锡	梁溪区，滨湖区，新吴区，锡山区，惠山区
宁波	江北区，海曙区，鄞州区，北仑区
天津	北辰，红桥，南开，西青，和平，河西，河东，河北，东丽
重庆	渝中区，江北区，南岸区，九龙坡区，沙坪坝区，大渡口区，北碚区，渝北区，巴南区
沈阳	和平区，沈河区，皇姑区，大东区，铁西区
大连	中山区，西岗区，沙河口区，甘井子区，旅顺口区，金州区
营口	站前区，西市区，老边区，沿海新区
福州	鼓楼区，台江区，仓山区，晋安区
厦门	思明区，湖里区
佛山	禅城区