

“泰宝贝”专属健康管理服务条款

尊敬的客户：

感谢您（指“泰康泰宝贝保险产品计划”的投保人）投保“泰康泰宝贝保险产品计划”（以下简称“泰宝贝保险产品计划”）。本服务条款将向您介绍该保险产品计划附带的健康服务内容与使用流程，请您惠存。

1. 服务权益

- 1.1 服务权益的获取** 本服务属于健康管理增值服务，如您投保泰康人寿保险有限责任公司（以下简称“泰康人寿”或我们）提供的“泰宝贝保险产品计划”成功后，我们将为您的保单被保险人（以下简称“被保险人”）配置本服务的权益。相关服务由我们指定的**合作机构**（见 6.1）提供，相关服务费用将由泰康人寿支付。
- 1.2 服务权益的生效及有效期** 自您上述保险产品计划生效之日起，本服务权益将自动生效，我们将向您投保时预留的手机号发送**服务权益生效确认短信**。
在“泰宝贝保险产品计划”的保单有效期内，本服务权益将持续有效。在“泰宝贝保险产品计划”合同效力中止期间，本服务权益将同时中止。
- 1.3 服务权益的失效与解除** 在本服务权益有效期内，若您提前终止“泰宝贝保险产品计划”，或由于其他原因导致“泰宝贝保险产品计划”保单失效的，我们将同时解除本服务权益，并停止提供相关服务。

2. 我们提供的服务

- 2.1 服务等待期** 自本服务权益生效（或最后复效）之日起 180 日为服务等待期。如被保险人在等待期内或之前罹患**服务约定疾病**（见 5.1），无论是否在等待期后申请本服务，我们均不提供服务。

- 2.2 服务项目** 在本服务权益有效期内，我们提供以下服务：

服务类型	服务项目	权益次数	启动条件	服务等待期
“泰宝贝保险产品计划”健康管理服务	全程专家病房	1 次	服务等待期后 初次确诊 （见 6.2）罹患服务约定疾病	180 日
	住院护工协助	3 次	服务等待期后初次确诊罹患服务约定疾病	180 日

*由于服务升级或政策变化，我们可能会调整具体服务内容或标准。如有调整，我们会及时通过您投保时登记的联系方式通知您，并在**服务指定网站**（见 6.3）披露调整内容。

- 2.3 服务内容** 在本服务权益有效期内，如被保险人在服务等待期后，经国内二级及以上医院**专科医生**（见 6.4）初次确诊罹患服务约定疾病并达到相应标准时，您或被保险人可提交相关诊疗资料，申请本服务。我们将在服务权益有效期内，在**本服务覆盖医院**（见 6.5），为被保险人提供“全程专家病房”、“住院护工协助”服务项目。上述所有服务项目仅限被保险人本人使用，不可转让或为他人服务。

为了患者的安全，本服务不受理**急危重症与急性期**（见 6.6）下的申请。如处于急危重症与急性期状态时，请通过医院急诊科或拨打 120 急救电话寻求救助。

一、全程专家病房

如被保险人取得本服务覆盖医院开具的住院单，且住院单在有效期内时，可向我们提交相关诊疗资料以及住院单，启动本服务项目，我们将协助预约入住该医院相关科室或专家所辖科室的病房以进行药物或手术治疗。我们通常能在 15 个工作日内完成住院安排。针对特殊医院或科室，或您期望在 15 个工作日后的，预约时间视具体情况而定。

在您或被保险人启用本服务项目的申请受理后，本服务项目权益将被自动扣减，如此时取消仍将被扣减权益。如通过本服务项目成功预约到病房，但由于被保险人原因未能如期入院的，则视为爽约，仍将扣减本服务项目权益一次。

如通过本服务项目成功预约到住院病房，但由于医院原因，未能如期入院的，不被视为爽约，我们会为被保险人协调其他时间尽快入院。

由于学科特殊性，本服务项目不包括放疗科、核医学科、移植相关科室、产科、急重症相关科室（急诊科/CCU/ICU/NCU 等）全程专家病房协助。

二、住院护工协助

如被保险人取得本服务覆盖医院开具的住院单，或已经入住其病房，您或被保险人可向我们提交相关诊疗资料、住院单/住院证明，启动本服务项目。我们将与被保险人入住的医院住院部护工主管部门协调，为被保险人预约**住院护工**（见 6.7）。我们通常能在 3 个工作日内协助完成住院护工的安排。针对个别医院或科室，或逢节假日，或您期望在 3 个工作日后使用护工的，预约时间视具体情况而定。

在被保险人使用本服务项目期间，针对**同一次住院**（见 6.8），我们最多可承担连续 8 日的院内普通病房护工费用，超过该标准，此次住院后续所有住院护工服务费用将由您自行承担。

我们仅承担通过本服务项目申请预约的护工费用，不支持其他方式（如自订护工服务）产生的护工服务费用报销。

本服务项目提供的护工受其所在医院管理，住院护工协助服务按照该医院相关规定执行。

在您或被保险人启用本服务项目的申请受理后，本服务项目权益将被自动扣减，如此时取消仍将被扣减权益。

当启动本服务项目后，如被保险人中断使用住院护工协助服务，即使未满 8 日，我们也将视为完成本次服务，未满 8 日的部分不能在下次本服务项目中使用或累积使用。

在住院使用本服务项目过程中，由于中途手术、病情变化等原因需要在重症相关科室（CCU/ICU/NCU 等）病房住院而导致无法使用本服务项目的，被保险人可在转出重症病房后、出院前继续使用本服务项目，我们将视为连续使用。

当申请本服务项目后，由于医院原因未能安排住院护工协助服务的，不扣减权益。

由于学科特殊性，重症相关科室（CCU/ICU/NCU 等）、放射科病房等特殊科室，我们无法提供住院护工协助服务；在医院执行抗疫等特殊任务期间，我们无法提供住院护工协助服务。

- | | | |
|-----|-----------------|---|
| 2.4 | 医疗责任免责声明 | 在被保险人使用全程专家病房服务项目时，提供具体诊疗服务的是国家正规医院以及持证上岗医生，因病情复杂及医疗科技限制，无法保证治愈疾病。在被保险人使用住院护工协助服务项目时，提供护工服务的是被保险人入住医院引入的护工人员。如果在上述服务过程中发生任何医疗问题及纠纷（例如病情突然加重、误诊或其他严重的后果等），均为您（或被保险人）与医院、医生之间的纠纷，我们不承担任何连带医疗责任。 |
| 2.5 | 医疗费用免责声明 | 我们不承担使用本服务过程中产生的一切 医疗费用 （见 6.9）及生活费用（包括食宿、旅行等）。我们亦不承诺通过使用本服务就诊所发生的医疗费用可以被 基本医疗保险 （见 6.10）、 公费医疗 （见 6.11）、 政府主办补充医疗 （见 6.12）或者商业保险报销，您需自行了解相关保险报销政策。 |

- 2.6 **无保险运营
关联性申明** 本服务条款中涉及的各项服务项目均与泰康保险集团旗下保险产品的运营无关，本服务提供与否与保险产品理赔与否无关。
- 2.7 **医学必需原则** 为避免对公共医疗资源造成浪费，被保险人使用本服务时，须符合以下原则：
1) 治疗服务约定疾病所必需的；
2) 不超过安全、足量治疗原则的；
3) 由医生开具的处方药；
4) 非试验性的、非研究性的；
5) 与治疗所在地普遍接受的医疗专业实践标准一致的。
是否符合医学必需由我们根据客观、审慎、合理的原则进行审核；如果您或被保险人对审核结果有不同意见，可由双方认同的权威医学机构或者权威医学专家进行审核鉴定。
- 2.8 **不可抗力** 本服务条款中所涉及到的服务项目由我们与第三方机构合作提供，如遇因不可抗力因素（如战争、动乱、灾荒、爆炸、罢工、自然灾害、政府行为、重大疫情等）而导致服务不能继续提供的，我们将暂停或终止本服务中相关服务项目的权益。因不可抗力原因影响权益内容及使用的，我们不承担任何责任。

3. 服务的查询与使用

- 3.1 **服务平台** 本服务条款所包含的服务，我们将通过**服务指定平台**（见 6.13）提供，您可通过服务指定手机 APP 查询权益、使用或预约服务。
- 3.2 **服务咨询及
投诉** 1) 咨询及投诉方式
拨打 95522 进行咨询或投诉。
2) 咨询内容
通过 95522 咨询服务权益获取方式、服务内容、服务基本流程、相关注意事项等。

4. 信息使用、授权与隐私保护

- 4.1 **信息收集及使用** 在获得本服务权益或者使用服务时，我们需要请您真实、完整、准确地填写被保险人信息（包括但不限于：用户姓名、性别、出生日期、证件类型、证件号码、联系电话、医保地区等个人信息等）。在提交服务申请时，需保证上传的医疗影像、病历资料、就诊信息等医疗信息的真实性和完整性。同时我们也会通过系统收集您或被保险人通过本服务在我们合作机构信息平台中存储的个人信息、医疗健康数据以及交易信息，您或被保险人需要同意并进行授权，我们才能提供相关服务。您或被保险人上述信息可能被用于：
1) 本服务的提供、处理、维护及改善；
2) 电子健康档案的建立及其他个性化健康管理服务的提供；
3) 保险承保或理赔时的医疗评估及测试（医疗检查）；
4) 进行相关的产品及服务推广活动；
5) 用于防丢失和防欺诈等目的的安全保障，协助识别用户、验证身份等；
6) 储存并维护与您及被保险人相关的信息，用于业务运营（例如业务统计）或履行法律义务；
如信息不真实、不完整可能影响服务资格审核以及服务提供。若因信息不准确和不真实造成的上述后果，我们不负任何责任。
由于本服务可能需要我们优选的第三方服务机构协助完成，因此需要将被保险人的全部病历信息以及部分个人信息提供给指定合作第三方，请您知悉并理解上述情况。在相关服务申请时，我们会告知具体的范围并需要您或被保险人授权。

当您或被保险人通过个人移动设备接入以使用我们的服务时，系统可能会通过 cookies、web beacon 或其他方式自动采集包括使用的设备或软件情况在内的技术信息。在您或被保险人开启设备具有的定位功能并使用服务时，我们可能会通过 GPS 或 WiFi 等方式收集您或被保险人的地理位置信息以及运动信息。您或被保险人可以通过关闭定位功能随时停止我们对您或被保险人的地理位置信息和运动信息的收集，但这会影响到 APP 对您或被保险人运动数据采集的准确度。

- 4.2 信息的更改** 如您或被保险人所提供的相关信息、资料发生错误，您或被保险人应及时更正以使之真实、完整和准确。您或被保险人的信息是我们平台为您提供服务的基本前提之一，如有合理理由怀疑您提供的资料错误、不实、过时或不完整，我们有权向您或被保险人发出询问及/或要求改正的通知，并有权直接作出删除相应资料乃至终止对您或被保险人提供部分或全部服务的处理，由此导致您或被保险人的损失，应完全由您或被保险人独自承担。
- 4.3 信息的处理** 我们将在必要时由本公司或合作机构专业技术人员代为对您或被保险人提供的相关资料进行技术处理及完善，以符合法律法规及服务需求要求。
- 4.4 隐私保护** 保护您及被保险人的隐私是我们的基本原则，未经您或被保险人的许可或授权，我们保证不对外公开或向第三方提供您或被保险人的注册资料及您或被保险人在使用本服务或通过 APP 平台进行购买活动时存储在本平台的非公开内容，但下列情况除外：
- 1) 获得您或被保险人的明确授权；
 - 2) 根据有关的法律法规要求；
 - 3) 按照相关政府主管部门的要求；
 - 4) 为维护社会公众的利益；
 - 5) 为维护泰康的合法权益。
- 4.5 信息免责声明** 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、电信部门技术管制、政府行为或其他因第三人原因而造成的暂时性关闭等影响我们管理系统正常运行的不可抗力而造成的个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等，我们均不承担相关责任。
- 我们提供的 APP 上如有与其他关联公司或合作的第三方网站网页的链接，我们均不对其内容、隐私政策、运营及其经营主体的行为负责。当您或被保险人在向这些与 APP 链接的网站提供个人信息之前，请查阅它们的隐私政策。由于上述网站所造成的个人资料泄露及由此而导致的任何法律争议和后果，我们概不负责，亦不负任何法律责任。

5. 服务约定疾病

- 5.1 恶性肿瘤——重度** 指恶性细胞不受控制的进行性增长和扩散，浸润和破坏周围正常组织，可以经血管、淋巴管和体腔扩散转移到身体其他部位，病灶经组织病理学检查（涵盖骨髓病理学检查）结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织（WHO，World Health Organization）《疾病和有关健康问题的国际统计分类》第十次修订版（ICD-10）的恶性肿瘤类别及《国际疾病分类肿瘤学专辑》第三版（ICD-O-3）的肿瘤形态学编码属于 3、6、9（恶性肿瘤）范畴的疾病。
- 下列疾病不属于“恶性肿瘤——重度”，不在保障范围内：
- (1) ICD-O-3 肿瘤形态学编码属于 0（良性肿瘤）、1（动态未定性肿瘤）、2（原位癌和非侵袭性癌）范畴的疾病，如：
 - a. 原位癌，癌前病变，非浸润性癌，非侵袭性癌，肿瘤细胞未侵犯基底层，上皮内瘤变，细胞不典型性增生等；
 - b. 交界性肿瘤，交界恶性肿瘤，肿瘤低度恶性潜能，潜在低度恶性肿瘤等；
 - (2) TNM 分期为 I 期或更轻分期的甲状腺癌；

- (3) TNM 分期为 T₁N₀M₀ 期或更轻分期的前列腺癌；
- (4) 黑色素瘤以外的未发生淋巴结和远处转移的皮肤恶性肿瘤；
- (5) 相当于 Binet 分期方案 A 期程度的慢性淋巴细胞白血病；
- (6) 相当于 Ann Arbor 分期方案 I 期程度的何杰金氏病；
- (7) 未发生淋巴结和远处转移且 WHO 分级为 G1 级别（核分裂像 <10/50 HPF 和 ki-67 ≤ 2%）或更轻分级的神经内分泌肿瘤。

6 释义

- 6.1 合作机构** 本服务由我们与第三方合作机构共同提供，相关合作机构信息您可在服务指定网站查询。
- 6.2 初次确诊** 指自被保险人出生之日起第一次经医院及专科医生确诊患有某种疾病，**而不是指自本服务权益生效之后第一次经医院确诊患有某种疾病**。例如，2021 年 2 月 1 日本服务权益首次生效，被保险人自出生后第一次经医院及专科医生确诊罹患“恶性肿瘤——重度”的时间以及本服务是否提供的核定结论见下表：
- | 自出生后初次确诊时间 | 是否提供本服务 |
|----------------------------|------------------|
| 2021 年 2 月 1 日之前 | 不属于服务责任范围，不提供服务； |
| 2021 年 2 月 1 日起的 180 日(含)内 | 尚在服务等待期内，不提供服务； |
| 2021 年 2 月 1 日起的 180 日后 | 提供本服务。 |
- 6.3 服务指定网站** 您可通过网址：<http://www.taikanglife.com/>，查询本服务披露的相关信息。
- 6.4 专科医生** 应当同时满足以下四项资格条件：
- (1) 具有有效的中华人民共和国《医师资格证书》；
 - (2) 具有有效的中华人民共和国《医师执业证书》，并按期到相关部门登记注册；
 - (3) 具有有效的中华人民共和国主治医师或主治医师以上职称的《医师职称证书》；
 - (4) 在国家《医院分级管理标准》二级或二级以上医院的相应科室从事临床工作三年以上。
- 6.5 本服务覆盖医院** 指由我们优选的，能提供本服务相关服务的医院。由于相关医院网络可能会升级变动，详细医院清单可通过我们的服务指定平台查询。
- 6.6 急危重症与急性期** 急危重症指患者所得疾病为某种紧急、濒危的病症，应当尽早进行医学处理或避免转运，否则可能对患者身体产生重度伤害或导致死亡。
- 急性期指罹患疾病或意外受伤后，发病急剧、病（伤）情变化快速的时期，在此期间，患者可能需要重症监护和其他干预以保持稳定。
- 6.7 住院护工** 受雇于专业护工服务公司，经客户所在医院认证与监督，允许其在该医院病房中，协助护士对病人进行日常护理和帮助的工作人员；护工可适度降低病人家属照护压力，提升病人住院治疗体验。
- 6.8 同一次住院** 与前次住院原因相同，且前次出院与下次入院间隔未超过 30 天的再次住院视为同一次住院。
- 6.9 医疗费用** 指以疾病筛查、诊断、治疗和康复为主要目的，在医院内发生的一切与医疗行为有关的费用，常见包括**门诊医疗费用**（见 6.14）、**住院医疗费用**（见 6.15）、**门急诊医疗费用**（见 6.16）等。
- 6.10 基本医疗保险** 包括城镇职工基本医疗保险、新型农村合作医疗、城镇居民基本医疗保险。

- 6.11 **公费医疗** 公费医疗制度，是国家为保障国家工作人员身体健康而实行的一项社会保障制度。国家通过医疗卫生部门向享受人员提供制度规定范围内的免费医疗及预防。
- 6.12 **政府主办补充医疗** 指城乡居民大病保险、城镇职工大额医疗保险、城镇居民大额医疗保险等由政府主办对基本医疗保险进行补充的医疗保障项目，**大额医疗保险在各地的具体名称会有所不同，以投保所在地政府主管部门规定的名称为准。**
- 6.13 **服务指定平台** 由泰康开发的，为客户提供健康及保险服务的手机 APP，如泰康医生 APP 等。如服务指定的 APP 有改变或增加，或未来因技术升级更换服务提供方式，我们将在服务指定网站及时披露相关信息
- 6.14 **门诊医疗费用** 指在医院接受门诊治疗期间且在门诊部所发生的药品费、治疗费、检查化验费、手术费、医生费（诊疗费）、材料费、器官移植费、肿瘤靶向疗法基因学检查费。
- 6.15 **住院医疗费用** 指在医院接受住院治疗期间且在住院部所发生的床位费及膳食费、监护人陪护床位费、重症监护室床位费、药品费、治疗费、护理费、检查化验费、手术费、医生费（诊疗费）、材料费、器官移植费、救护车使用费、肿瘤靶向疗法基因学检查费。
- 6.16 **门急诊医疗费用** 指在医院接受门急诊治疗期间且在门诊或者急诊部所发生的药品费、治疗费、检查化验费、手术费、医生费（诊疗费）、材料费、器官移植费、肿瘤靶向疗法基因学检查费。

（服务条款全文完）