

长城肾斗士特定疾病保险（互联网）
健康管理服务手册

一、服务项目内容

(一) 服务内容及频次

序号	服务内容	服务细项	服务次数
1	肾病 人工智能管理	肾病患者的风险评估	1次/月/年
		肾病目标和康复计划制定	1次/月/年
		个性化食谱方案	1次/周/年
		复诊复查提醒	每年 1-3 个月 1 次 (根据康复计划定)
		公立医院认可的化验单解读预警及相关科普	不限次
		肾损伤药物预警	
		科普患者教育	
		在线咨询, 24 小时在线咨询回答基本问题	
2	肾病专业健康教练管理	主动跟踪患者病情, 了解病情和患者状态, 主动帮助患者做好病情康复。主要包括疾病风险评估, 预后分析, 制定康复目标和计划, 提醒患者复查复诊, 化验检查解释, 用药方案解释, 针对性科普患教, 生活方式调整, 个性化专业配餐等;	1次/月/年
		响应患者的提问, 问题可涉及的范围包括肾脏病的诊断解释、预后解释、用药解释、不良反应解释、治疗建议、饮食方案、生活运动方案、意外情况及时处理、非肾病用药的解	2次(每次时长当日有效)/月/年

		释、其他病种的处理意见、其他病种的化验解释、其他病种的线下诊疗意见等。	
3	肾友会专享服务	肾友会专享产品优惠	肾友会专享肾上线商城部分商品 6~7 折优惠价格（根据肾上线商城调配具体商品），不定期更换
		肾友会专享肾上线医生团队直播科普与在线问答	每月 1 次
		肾友会专享肾上线医生团队群内在线问诊、群内问答	每月 2 次

（二）注意事项

1. 各服务项目未特殊说明均为保单周年内可使用次数，保单周年内未使用完，则服务次数清零，不可累加使用。
2. 关于健康教练管理下，患者提问，首次答复在 10 分钟内响应，后续答复会在 3 分钟内响应（9:00-18:00 时间段内）。咨询内容可以是具体的问题或者是极其碎片化问题，涉及的范围包括肾脏病的**诊断解释、预后解释、用药解释、不良反应解释、治疗建议、饮食方案、生活运动方案、意外情况及时处理、非肾病用药的解释、其他病种的处理意见、其他病种的化验解释、其他病种的线下诊疗意见**等等。
3. 健康教练首次主动交流，服务内容包括个性化风险评估，康复目标制定，康复计划交流，用药方案解释和答疑，预后讲解，生活饮食运动的原则把握，意外情况的处理原则等。
4. 关于健康教练定期回访，内容包括主动跟踪患者病情，了解病情和患者状态，主动帮助患者做好病情康复；还包括提醒患者复查复诊，化验检查解释，用药方案解释，针对性科普患教，个性化专业配餐等。

二、服务申请方式

1. **微信公众号申请**：被保险人关注“长城人寿”官方微信公众号实名认证通过后，点击“服务”中的“健康服务”模块，选择服务项目后，根据操作提示使用服务。
2. **第三方小程序/APP 端申请**：通过应用平台下载肾上线 app 或通过微信搜索肾上线小程序，使用投保预留手机号登录后，即可使用健管服务。如因手机号变

更导致不能正常使用，请及时联系平台服务人员。

三、服务启用条件

1. 本服务使用者均为购买《长城肾斗士特定疾病保险（互联网）》产品的被保险人。
2. 服务期限：同被保险人保单生效期间（需过保单犹豫期）。如被保险人申请服务时尚处于**保单犹豫期内**或**保单已失效**，则**无法使用服务**。

四、特别声明

1. 上述服务由相应第三方服务提供方提供，被保险人申请服务并提交个人信息即表示同意将提供服务必需的被保险人信息提供给服务提供方。如有服务提供方面的纠纷或投诉，由服务提供方承担相应责任，如有需要我司会配合协调处理。
2. 被保险人使用服务后，如因违反如实告知义务、超出带病投保范围等个人原因导致理赔出具拒赔结论，保司保留服务费用追偿的权利。
3. 请被保险人仔细阅读本声明与本服务手册中的注意事项，一旦被保险人确认并使用服务，则视为被保险人已充分阅读并接受本服务手册。被保险人同意本服务手册内容则对被保险人与我司均具有法律效力，如被保险人不同意本服务手册内容，则无法使用对应的服务。
4. 如非被保险人本人申请该服务，请确认已取得被保险人本人的同意，若发生无权代为申请服务的情形，您将承担由于您的无权行为所造成的一切不利后果（包括被保险人及/或我司及/或其他利害关系人由此所遭受的损失）。
5. 关于该服务内容，我司保留最终解释权。如本服务手册内容发生变更，我司将通过官网或官微及时发布最新版本，披露最新服务手册，并以有效方式告知被保险人，以便被保险人及时了解最新版本的服务手册。如果被保险人联系方式发生变更，请及时办理保全变更手续，更新联系方式等信息，以免影响权益使用。