

# 富德生命人寿客户健康管理服务协议

## 目录

### 一、关于本协议的基本事项

- (一) 关于本协议的变更、披露和隐私政策提示
- (二) 关于本公司不承担责任的情形
- (三) 关于个人信息授权隐私政策

### 二、关于健康服务

- (一) 在线健康服务
- (二) 电话医生
- (三) 门诊预约
- (四) 快速检查安排
- (五) 住院协调
- (六) 手术协调
- (七) 国内专家咨询
- (八) 医后随访
- (九) 就医陪同
- (十) 海外专家咨询
- (十一) 海外就医协调
- (十二) 健康照护
- (十三) 出院交通安排
- (十四) 全球找药
- (十五) 尊享体检

尊敬的女士/先生，

感谢您（以下或称“客户”）选择富德生命人寿保险股份有限公司（以下简称“富德生命人寿”或“本公司”、“我们”）。富德生命人寿秉承“富及民众，德行天下”的企业核心价值观，遵从“内诚于心，外信于行”的经营理念，打造客户增值服务体系，为客户提供健康管理服务。

本着公开、公平、自愿、诚信的原则，就健康管理服务的有关事项，根据中国保险监督管理部门的有关规定，本公司与您订立《富德生命人寿客户健康管理服务协议》（以下简称“本协议”），并郑重声明共同遵守如下内容：

## 一、关于本协议的基本事项

### （一）关于本协议变更、披露和隐私政策提示

您了解并同意：富德生命人寿在行业环境变化或业务发展需要时可能对本协议进行修改，从而可能导致您能享有的健康管理服务发生变化，本公司将在“富德心服务”平台展示修改后的协议内容，并获得您的同意。如您同意，即表示您已充分阅读、理解并接受更新后的协议约束。如您不同意更新后的协议内容，您可能无法使用健康管理服务。

我们尊重并保护您的隐私，本协议项下的隐私政策与您使用我们的服务关系紧密，在您开始使用我们的服务前，请您务必先仔细阅读和理解隐私政策，特别应重点阅读我们以粗体标识的条款，确保您充分理解和同意后再开始使用。为了向您提供服务及提升服务质量，我们需要收集/存储/使用/删除及对外提供您的信息，您同意我们按照本政策约定处理您的信息，以便您使用更优质便捷的服务。

### （二）关于本公司不承担责任的情形

本协议约定的健康管理服务由本公司授权的第三方服务商为您提供，若您与第三方服务商因服务发生纠纷，本公司将尽力协调解决，但不因此承担任何法律责任。具体包括但不限于以下情形：

1. 当您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，本公司与第三方服务商不对您承担任何责任。

2. 申请和使用服务时，您应满足服务条件要求，服务条件要求详见富德生命人寿官方网站、官方微信及“富德心服务”平台公示。如本公司查明正在申请或享受本协议约定的健康管理服务客户不符合使用条件，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。因此给本公司造成损失的，本公司有权要求该服务申

请者或使用者进行赔偿。

3.由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本协议约定的健康管理服务发生缺失或偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

4.对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、疫情管制、医院医生停诊、物资短缺或定量配给、罢工或骚乱、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施系统故障或严重伤亡事故等突发且本公司无法预料、无法预防、无法控制、无法避免的一切不可抗力，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

### **(三) 关于个人信息授权隐私政策**

在您使用本协议约定的健康管理服务过程中，我们将通过本政策向您说明如何收集、存储、保护、使用及对外提供您的信息，并说明您享有的权利。为了向您提供服务，我们会按照合法、正当、必要的原则收集您的信息。

您授权我们为提供本协议约定的健康管理服务，处理您及您指定的亲属个人信息、您所提供的不满十四周岁的未成年人的个人信息（前述信息以下统称为个人信息）。您确认在提供亲属个人信息前，已取得其授权，同意我们处理其个人信息。若该亲属为不满十四周岁的未成年人，需确认您是该未成年人的监护人或已取得监护人授权，同意我们处理该未成年人的个人信息。

因服务收集的您个人信息材料仅在为您提供服务过程中使用，我们在事先获得您明确同意情况下，将您提供的个人信息全部或部分以加密传输、储存等方式共享或提供给第三方服务商，并将在与第三方服务商协议终止后要求第三方服务商删除因服务产生的个人信息收集及储存；在未事先获得您的明确同意情况下不会向其他任何公司、组织和个人共享或转让您的个人信息。除在法定情形下的共享，我们可能会根据法律法规规定、诉讼、争议解决需要，或按行政、司法机关依法提出的要求，对外共享您的个人信息。鉴于本协议约定的健康管理服务由本公司授权的第三方服务商为您提供，因此，只有共享您的信息，才能提供您需要的服务。我们会根据您选择的健康管理服务，**将您的申请服务有关的必要信息共享给相关服务的提供者**，以实现您的服务需求。同时，为保证服务质量，服务通话可能会被录音，该第三方服务商也会基于其服务过程中收集到和您自行提供的个人信息、健康数据及服务录音提供给本公司，以便本公司为您进一步提供相应的服务。

我们可能根据后续合作情况考虑是否更换第三方合作商，我们目前具体合作的第三方服务商名称如下，如第三方合作商更换，我们将更新本协议内容：

<b>第三方服务商名称</b>
挂号网（杭州）科技有限公司 （以下简称“挂号网”）
乌镇互联网医院（桐乡）有限公司 （以下简称“乌镇互联网医院”）
北京启泰元康健康科技有限公司 （以下简称“启泰元康”）
明安在线（北京）健康管理有限公司 （以下简称“明安在线”）
北京环球医疗救援有限责任公司 （以下简称“北京环球”）
深圳市海德健康管理咨询有限公司 （以下简称“海德健康”）
好人生（上海）健康科技有限公司 （以下简称“好人生”）
上海抚理健康管理咨询有限公司 （以下简称“抚理健康”）
深圳市国康健康管理服务有限公司 （以下简称“国康健康”）
深圳爱康国宾门诊部 （以下简称“爱康国宾”）
北京壹乐健康科技有限公司 （以下简称“壹乐健康”）
北京海鲸医联科技有限公司 （以下简称“海鲸医联”）
上海墨青健康管理有限公司 （以下简称“墨青健康”）
霓蝶（上海）医疗科技有限公司 （以下简称“霓蝶医疗”）

我们将评估以上第三方收集信息的合法性、正当性、必要性。我们将要求第三方对您的信息采取保护措施，并且严格遵守相关法律法规与监管要求。若因为

您提供服务而需要第三方获取您提供的个人信息以外的其他信息，将征得您的明确同意。

在您使用本协议约定的健康管理服务过程中，我们会收集您在使用服务过程中主动输入、提供或因使用服务而产生的信息。向您提供服务时，您需向我们提供申请所需的基本信息，**包括大陆居民身份证件或护照证件号码或其他有效身份证件号码、姓名、性别、生日、联系电话、婚否、医保情况、医疗健康信息及报告等**。如您不同意或拒绝提供前述信息及资料，我们将无法为您提供本协议约定的健康管理服务。具体存储、保护、删除个人信息政策如下：

1.存储：我们在中华人民共和国境内收集和产生的个人信息，将存储在中华人民共和国境内。适用的法律有明确规定或获得您的单独授权同意情形下，我们会在履行了法律规定的义务后，向境外实体提供您的个人信息。我们仅在法律法规及监管规定要求的期限内，以及为实现本政策声明的目的所必须的时限内保留您的个人信息。

2.保护：为保证您的信息安全，我们致力于适用各种安全技术及配套管理体系来降低您的信息被泄露、毁损、误用、非授权访问、非授权披露和更改的风险。例如：通过网络安全层软件进行加密传输，信息加密存储、严格限制数据中心的访问。传输和存储个人信息（含生物识别信息）时，我们将采用加密、权限控制、去标识化等安全措施。如我们提供的服务停止或变更，将停止相关服务对您个人信息的收集等操作，保护您的个人信息安全。如因技术故障、网络攻击、自然灾害及事故、人为因素等各种原因造成服务中断，我们将采取应急处置和恢复措施予以应对，尽快恢复服务。我们会采取一切合理可行的措施，确保未收集与您所办理业务无关的个人信息。如发生个人信息安全事件，我们将按照法律法规的要求，及时采取措施进行化解，同时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式中的一种或多种告知您。同时，我们还将依据监管规定，上报个人信息安全事件处置情况。

3.使用：为了遵循国家法律法规及监管的要求，以及向您提供服务及提升服务质量，或保障您信息安全，我们会在以下情形中使用您的信息。

(1) 实现本协议提供健康管理服务所述的目的。

(2) 为了使您知晓使用健康管理服务的状态，我们会向您发送服务提醒短信。

(3) 为了保障服务的稳定性与安全性，我们会将您的信息用于身份验证、安全防范、诈骗监测、预防或禁止非法活动、降低风险、存档和备份用途。

(4) 根据法律法规或监管要求向相关部门进行报告。

(5) 在收集您的个人信息后，我们有权在不经您同意的情况下直接使用您所提供的个人信息为您提供服务，有权对用户数据库进行分析并予以商业化的利用。

(6) 我们会对我们的服务或功能使用情况进行统计，并可能会与公众或第三方共享这些统计信息，以展示我们的服务或功能的整体使用趋势。但这些统计信息不包含您的任何身份识别信息。

(7) 当我们展示您的信息时，我们会采用包括内容替换、匿名化处理方式对您的手机号及身份证件号码的个人信息进行脱敏，以保护您的信息安全。

4.删除：根据《中华人民共和国个人信息保护法》第四十七条，发生下列情形之一的，我们将主动删除您的个人信息；如我们未主动删除，您有权请求删除：

- (1) 处理目的已实现、无法实现或者为实现处理目的不再必要；
- (2) 我们停止提供产品或者服务，或者保存期限已届满；
- (3) 您撤回同意；
- (4) 我们违反法律、行政法规或者违反约定处理您的个人信息；
- (5) 法律、行政法规规定的其他情形。

法律、行政法规规定的保存期限未届满，或者删除个人信息从技术上难以实现的，我们将停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

5.根据相关法律法规及国家标准，在以下情形中，我们可能会依法处理您的个人信息无需征得您的同意：

- (1) 为订立、履行您作为一方当事人的保险合同所必需的；
- (2) 为履行法定职责或者法定义务所必需的；
- (3) 为应对突发公共卫生事件，或者紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需的；
- (4) 为公共利益实施新闻报道、舆论监督等行为，在合理的范围内处理个人信息的；
- (5) 依照《中华人民共和国个人信息保护法》规定在合理的范围内处理个人自行公开或者其他已经合法公开的个人信息的；
- (6) 法律、行政法规规定的其他情形。

## 二、关于健康服务

### (一) 在线健康服务

#### 1.服务内容:

在线健康服务,包括预约挂号、在线问诊、疾病库、疾病自查、健康测评、健康资讯、健康档案、心理倾诉咨询。

(1) 预约挂号服务,客户可根据服务平台显示地区、医院、科室、医生在线自助进行门诊预约。

(2) 在线问诊服务,可为客户提供图文、电话或视频问诊。咨询内容包括身体健康咨询、常见慢性病咨询和康复,以及日常生活中遇到的各种健康问题。

(3) 疾病库服务,客户可在线查询,可查询疾病的病因、发病机制、临床表现、治疗等方面的详细资料。

(4) 疾病自查服务,客户可在线通过知识库筛选分析,提供的相应的图文健康问卷,得出结论或就医建议。

(5) 健康测评服务,客户可在线选择测评问卷,根据日常行为、习惯,测评健康信息及提示风险。

(6) 健康资讯服务,在服务平台定期为客户推荐日常生活、疾病保健的相关健康科普资讯。

(7) 健康档案服务,可根据客户在平台使用在线问诊、预约挂号服务情况,记录客户问诊就医档案。

(8) 心理倾诉咨询服务,为客户提供心理咨询交流,每次限时 30 分钟。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供,本公司不会额外收取服务费用。

#### 2.服务商介绍:

该服务由第三方服务商挂号网及乌镇互联网医院提供。挂号网及乌镇互联网医院为客户提供预约挂号、在线问诊、疾病库、疾病自查、健康测评、健康资讯、健康档案、心理倾诉咨询等服务。

#### 3.注意事项:

(1) 该服务由第三方服务商提供,您了解并同意:我们将您的联系方式、身份证号、病症、检查报告信息及材料传输至第三方服务商,以便提供服务。

(2) 服务平台包括富德心服务小程序、E动生命 APP、生命云服务 APP。

(3) 在线问诊图文问诊 8:00-22:00 可在线选择问诊医生,通过图文形式与医生一对一咨询相关疾病及健康问题, 22:00-8:00 可在线填写病情描述,系统按照

会员选择的科室通知对应的医生接诊；电话问诊时间为 8:00-22:00，客户可通过线上拨打电话形式问诊医生，咨询相关疾病及健康问题；视频问诊时间为 9:00-21:00，客户可通过线上提交视频问诊服务需求，由健管师进行接诊分诊并转接医生进行问诊。在线问诊高峰期或夜间等医生资源不足期间可能需要等待。

(4) 心理倾诉咨询时间为 09:00-21:00，每次 30 分钟与心理咨询师的电话深度沟通。高峰期医生资源不足期间可能需要等待。

(5) 在线问诊高峰期或夜间等医生资源不足期间可能需要等待。

(6) 在线问诊的意见及建议仅作参考，不能替代专业检查及诊断。急重症问题不适合在线咨询，请及时前往当地医院就诊。

## **(二) 电话医生**

### **1.服务内容：**

电话医生咨询服务，咨询内容包括身体健康咨询、紧急情况处理、常见慢性病咨询和康复，以及日常生活中遇到的各种健康问题。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供，本公司不会额外收取服务费用。

### **2.服务商介绍：**

该服务由第三方服务商启泰元康提供。启泰元康合作电话医生均为主治医师级别及以上，持有国家卫生部门颁发的执业医师资格证书，且具有临床经验。启泰元康通过其合作医生提供电话健康咨询和解答服务。

### **3.注意事项：**

(1) 该服务由第三方服务商提供，您了解并同意：我们将您的保单号、客户号、姓名(进行了脱敏处理)、手机号及服务期限信息传输至第三方服务商，以便提供服务。

(2) 就诊高峰期或夜间等医生资源不足期间可能需要等待。

(3) 电话咨询的意见及建议仅作参考，不能替代专业检查及诊断。急重症问题不适合电话咨询，请及时前往当地医院就诊。

## **(三) 门诊预约**

### **1.服务内容：**

门诊预约服务，可为您预约国内三甲医院门诊，或为您推荐并协调预约国内合适的三甲医院的专家门诊，收集齐申请服务所需信息后 1-7 个工作日内安排预



约。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供，本公司不会额外收取服务费用。

2.服务范围：本项服务覆盖的城市、医院、科室以预约时第三方服务商服务专员说明为准，为保证服务质量，本公司可能根据实际服务情况变更调整本项服务覆盖的城市、医院或科室且不另行通知，具体请以使用时协调通知结果为准。

3.服务商介绍：

该服务由第三方服务商启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联提供。启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联为客户协调预约合适的医院、科室及医生号源，完成门诊预约协调服务。

**4.注意事项：**

(1) 该服务由第三方服务商提供，您了解并同意：我们将您的姓名、联系方式、身份证号、病症、检查报告、诊断证明信息及材料传输至第三方服务商，以便提供服务。

(2) 本服务将尽力为客户预约所需号源，但并不能保证成功预约期望的医生。如相关医院科室号源紧张，第三方服务商将推荐同级别备选医院进行预约。医疗资源属于公共资源，无法保证申请结果，医院、医生等可协调情况以实际协调通知为准；**服务经确认启动后，若因个人原因取消，将视同您已使用本次服务权益。**

(3) 本服务仅为协助客户预约门诊号源，我们不负责支付就诊过程中产生的任何费用，包括但不限于挂号费、检查费、诊疗费、交通费、食宿费等，前述费用需由就诊人或申请人自行承担。

(4) 本服务不支持急诊协调、享受国务院特殊津贴专家等疑难科室和专家的预约，产科、生殖中心、口腔、美容保健类等门诊以具体协调情况为准。

(5) 因各项检查报告均具有时效性，且考虑到检查医生对于病情评估的结论不同，若您的病情评估需要重新进行相关检查，请您积极配合。

(6) **本服务申请审核结果不作为公司做出任何保险合同理赔决定或要求更改理赔决定的依据，理赔结论需以理赔结果为准。**

#### **(四) 快速检查安排**

1.服务内容：

快速检查安排服务，可在您取得需求医院所开具的 B 超、CT、核磁共振、胃肠镜等检查单后，为您协调加快该检查的时间安排，收集齐申请服务所需信息后 1-7 个工作日内安排预约。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供，本公司不会额外收取服务费用。

2.服务范围：本项服务覆盖的城市、医院、科室以预约时第三方服务商服务专员说明为准，为保证服务质量，本公司可能根据实际服务情况变更调整本项服务覆盖的城市、医院或科室且不另行通知，具体请以使用时协调通知结果为准。

3.服务商介绍：

该服务由第三方服务商启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联提供。启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联为客户协调检查加快，完成快速检查安排服务。

4.注意事项：

(1) 该服务由第三方服务商提供，您了解并同意：我们将您的姓名、联系方式、身份证号、检查单信息及材料传输至第三方服务商，以便提供服务。

(2) 本服务将尽力为客户加快检查安排，医疗资源属于公共资源，无法保证协调结果，具体以实际协调通知情况为准。**服务经确认启动后，若因个人原因取消，将视同您已使用本次服务权益。**

(3) 本服务仅为协助客户加快检查，我们不负责支付就诊过程中产生的任何费用，包括但不限于挂号费、检查费、诊疗费、交通费、食宿费等，前述费用需由就诊人或申请人自行承担。

(4) **本服务申请审核结果不作为公司做出任何保险合同理赔决定或要求更改理赔决定的依据，理赔结论需以理赔结果为准。**

#### (五) 住院协调

1.服务内容：

住院协调服务，当您取得医院所开具的住院通知单时，为您加快协调该医院床位，收集齐申请服务所需信息后 5-10 个工作日内安排预约。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供，本公司不会额外收取服务费用。

2.服务范围：本项服务覆盖的城市、医院、科室以预约时第三方服务商服务专员说明为准，为保证服务质量，我们可能根据实际服务情况变更调整本项服务覆盖的城市、医院或科室且不另行通知，具体请以使用时协调通知结果为准。

### 3.服务商介绍:

该服务由第三方服务商启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联提供。启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联将根据您提供的住院通知单协调住院床位,完成住院协调服务。

### 4.注意事项:

(1) 该服务由第三方服务商提供,您了解并同意:我们将您的姓名、联系方式、身份证号、检查报告、病历、住院通知单信息及材料传输至第三方服务商,以便提供服务。

(2) 本服务将尽力为客户协调住院,医疗资源属于公共资源,无法保证协调结果,具体以实际协调通知情况为准。**服务经确认启动后,若因个人原因取消,将视同您已使用本次服务权益。**

(3) 本服务仅为协助客户协调住院,我们不负责支付就诊过程中产生的任何费用,包括但不限于挂号费、检查费、诊疗费、住院手术费、交通费、食宿费等,前述费用需由就诊人或申请人自行承担。

(4) **本服务申请审核结果不作为公司做出任何保险合同理赔决定或要求更改理赔决定的依据,理赔结论需以理赔结果为准。**

## (六) 手术协调

### 1.服务内容:

手术协调服务,当您取得医院所开具的手术通知单时,为您加快协调该医院手术资源,收集齐申请服务所需信息后 5-10 个工作日内安排预约。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供,本公司不会额外收取服务费用。

2.服务范围:本项服务覆盖的城市、医院、科室以预约时第三方服务商服务专员说明为准,为保证服务质量,我们可能根据实际服务情况变更调整本项服务覆盖的城市、医院或科室且不另行通知,具体请以使用时协调通知结果为准。

### 3.服务商介绍:

该服务由第三方服务商启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联提供。启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联将根据您提供的手术通知单协调手术资源,完成手术协调服务。

#### 4.注意事项：

(1) 该服务由第三方服务商提供，您了解并同意：我们将您的姓名、联系方式、身份证号、检查报告、病历、住院通知单、手术通知单信息及材料传输至第三方服务商，以便提供服务。

(2) 本服务将尽力为客户协调手术，医疗资源属于公共资源，无法保证协调结果，具体以实际协调通知情况为准。**服务经确认启动后，若因个人原因取消，将视同您已使用本次服务权益。**

(3) 本服务仅为协助客户协调手术，我们不负责支付就诊过程中产生的任何费用，包括但不限于挂号费、检查费、诊疗费、住院手术费、交通费、食宿费等，前述费用需由就诊人或申请人自行承担。

(4) 本服务申请审核结果不作为公司做出任何保险合同理赔决定或要求更改理赔决定的依据，理赔结论需以理赔结果为准。

#### (七) 国内专家咨询

##### 1.服务内容：

国内专家咨询服务，在您已取得二级及二级以上公立医院确诊并获得第一诊疗意见后，当您不便亲自就医，我们可推荐并安排第三方服务商合作范围内的国内医院医生通过电话为您提供远程咨询或代您前往医院门诊向医生咨询，并在咨询结束后为您出具电子书面看诊报告。收集齐申请服务所需信息后 1-7 个工作日内安排预约。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供，本公司不会额外收取服务费用。

2.服务范围：本项服务覆盖的城市、医院、科室以预约时第三方服务商服务专员说明为准，为保证服务质量，我们可能根据实际服务情况变更调整本项服务覆盖的城市、医院或科室且不另行通知，具体请以使用时协调通知结果为准。

##### 3.服务商介绍：

该服务由第三方服务商启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联提供。启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联将为客户协调国内专家咨询资源，协助客户完成国内专家咨询服务。

#### 4.注意事项：

(1) 该服务由第三方服务商提供，您了解并同意：我们将您的姓名、联系

方式、身份证号、病症、检查报告、病历信息及材料传输至第三方服务商，以便提供服务。

(2) 本服务将尽力为客户推荐并协调适合客户病情的医院、专家，提供国内专家咨询，医疗资源属于公共资源，无法保证协调结果，具体以实际协调通知情况为准；

门诊代诊仅为代诊服务，我们不负责支付就诊过程中产生挂号费，挂号费需由就诊人或申请人自行承担，服务经确认启动后不可取消。远程诊疗服务经确认启动后在约定的咨询时间前可申请取消服务，若在约定咨询时间医生致电客户三次，因客户个人原因导致未接通，看诊不可取消，将默认您已使用本次服务权益。

(3) 国内专家咨询意见仅可作为参考意见，不能作为临床诊断依据，不具备诊断法律效力。急重症问题不适合远程看诊，请及时前往当地医院就诊。客户在线下实施就医行为时，应前往具有国家认可资质的正规实体医疗机构，并以实体医疗机构临床诊断为唯一依据进行治疗决策。

(4) 本服务申请审核结果不作为公司做出任何保险合同理赔决定或要求更改理赔决定的依据，理赔结论需以理赔结果为准。

## (八) 医后随访

### 1.服务内容:

客户通过本公司使用门诊预约、国内专家咨询、住院协调、手术协调服务中任意一项申请服务时，经客户同意，在完成就诊或出院后，为客户提供电话医后随访服务。服务包括但不限于收集并记录客户病情，根据客户病情定制随访计划、定期提供电话随访，随访内容包括康复指导、复诊提醒、定期跟踪病情变化等。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供，本公司不会额外收取服务费用。

2.服务范围：该服务为电话随访不受地域限制。

### 3.服务商介绍:

该服务由第三方服务商启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联提供。启泰元康、明安在线、北京环球、海德健康、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联随访人员均为具有专业医学背景的人员，通过其合作的随访人员提供电话随访康复指导和跟踪病情变化服务。

### 4.注意事项:

(1) 该服务由第三方服务商提供，您了解并同意：我们将您的姓名、联系

方式、病症、检查就诊结果信息及材料传输至第三方服务商，以便提供服务。

(2) 医后随访的意见及建议仅作参考，不能替代专业检查及诊断。急重症问题不适合远程咨询，请及时前往当地医院就诊。

### **(九) 就医陪同 (陪诊)**

#### **1.服务内容:**

就医陪同服务,可在您就医过程中为您提供诊中导诊、代取号、代取药缴费、排队缴费,帮助就诊人提高就诊效率。单独使用该服务时,需提前 2-3 个工作日申请。在您申请门诊预约、快速检查安排服务时,我们将默认为您搭配就医陪同服务,此种情况下,就医陪同服务的申请时间要求以门诊预约、快速检查安排的申请时间要求为准。

该服务不支持无亲属陪护的未成年人,及无亲属陪护的 70 周岁及以上老人使用。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供。

2.服务范围: 本项服务覆盖的城市、医院、科室以预约时第三方服务商服务专员说明为准,部分地区及个别医院因受新冠疫情期间的政策或其他影响因素限制,可能无法提供陪诊服务。为保证服务质量,我们可能根据实际服务情况变更调整本项服务覆盖的城市、医院或科室且不另行通知,具体请以使用时协调通知结果为准。

#### **3.服务商介绍:**

该服务由第三方服务商启泰元康、明安在线、北京环球、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联提供。启泰元康、明安在线、北京环球、墨青健康、霓蝶医疗或海鲸医联将为客户协调就医陪同人员,协助客户完成就医陪同服务。

#### **4.注意事项:**

(1) 每次服务时长为 4 小时,服务完成时间最晚至 19:00。

(2) 该服务由第三方服务商提供,您了解并同意:我们将您的联系方式、身份证号、挂号情况信息传输至第三方服务商,以便提供服务。

**(3) 服务经确认启动后不可取消或临时变更,启动后若因个人原因取消或临时变更服务将默认您已使用本次服务权益。**

(4) 本服务仅为就诊陪同,我们将不负责支付在就医过程中产生的任何医疗费用,包括但不限于挂号费用、检查费、诊疗费用、交通、食宿等其他费用,

前述费用需由就诊人或申请人自行承担。

(5) 以下情况不在本服务范围内：

—客户无法提供相关就医/体检资料或不详，如陪同预约信息、身份证、医保卡、挂号具体信息等；

—服务前，发现客户需求内容与预约订单内容不符或客户身体状况存在风险问题，无法独立安置的；

—客户就医/体检渠道不合规或风险不明确，超出判定范围的。

## (十) 海外专家咨询

### 1.服务内容：

海外专家咨询，可在您已取得国内二级及二级以上公立医院确诊并获得第一诊疗意见后，我们根据您提供的诊疗资料，提供海外权威医院及专家的书面诊断意见，筹划海外就医的治疗方案建议。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供，本公司不会额外收取服务费用。

2.服务范围：本项服务覆盖的国家、城市、医院、科室等以预约时第三方服务商服务专员说明为准，为保证服务质量，本公司可能根据实际服务情况变更调整本项服务覆盖的国家、城市、医院或科室且不另行通知，具体请以使用时协调通知结果为准。

### 3.服务商介绍：

该服务由第三方服务商好人生提供。好人生与国外多家权威医院合作，为客户协调完成海外专家咨询服务。

### 4.注意事项：

(1) 该服务由第三方服务商提供，您需根据第三方服务商要求提供所患（或疑似）疾病的国内二级及以上医院的病历或诊断，包括门诊病历，出入院小结，检验报告、医学影像学报告（CT或MRI）、病理标本切片报告等材料。您了解同意：我们将您的联系方式及前述的病历材料信息及材料传输至第三方服务商，以便评估提供服务。

(2) 因海外医院接收专家咨询时间及擅长疾病范围等不尽相同，该服务不可指定医院，第三方服务商会根据客户病情推荐合适的医院供客户选择。

(3) 在海外专家咨询过程中诊疗机构需客户补充的相关资料，若客户不能提供而导致该机构不能如约提供服务，第三方服务商会尽可能协调安排其它医疗

机构完成该次诊疗。

(4) 本服务将尽力为客户推荐并协调适合客户病情的海外医院、专家，提供海外专家咨询，具体以医疗机构评估结果及实际协调通知情况为准；**服务经确认启动后不可取消或临时变更，启动后若因个人原因取消或临时变更服务将默认您已使用本次服务权益。**

(5) 海外专家咨询意见书仅供客户作为治疗参考，不作为相关理赔、临床诊断、诊治依据，不具备诊断法律效力。急重症问题不适合远程看诊，请及时前往当地医院就诊。客户在线下实施就医行时，应前往具有国家认可资质的正规实体医疗机构，并以实体医疗机构临床诊断为唯一依据进行治疗决策。

## 5. 责任免除

(1) 最终是否可提供服务由第三方服务商海外专家咨询服务网络医疗机构评估。如经第三方服务商海外专家咨询服务网络医院评估，因客户病情不予提供海外专家咨询，第三方服务商将为您尽力协调其他医疗机构提供服务，如最终沟通结果为无法提供服务，本公司及第三方服务商不承担因此无法提供服务的相关责任。

(2) 如因客户提供的相关病历资料不完整，导致海外专家咨询服务不能进行，本公司及第三方服务商不承担因此无法提供服务的相关责任。

(3) 根据客户需求可提供病理标本寄送协调服务，病理标本因检验检疫原因被限制出入境为不可抗力，如出现被限制出入境情况，本公司及第三方服务商不承担因此无法提供服务的相关责任。

(4) 基于医学技术的局限性，远程咨询方式均无法达到 100% 的检出率和准确性。您在选择本服务前，请明确知晓并接受本服务可能发生无法检出病灶的情况。如您选择本服务，视为您知晓以上情况，本公司与第三方服务商不对此承担任何责任。

## (十一) 海外就医协调

### 1. 服务内容：

海外就医协调服务，可在您已取得国内二级及二级以上公立医院确诊获得第一诊疗意见或就医后，有海外就医需求时，我们根据您提供的资料，为您联系海外优质医疗资源，提供前期咨询、收集病历、病历及医学翻译、专家筛选与推荐、就医预约、就医前协助（提供办理签证所需的医疗邀请函、机票预订、接送机预



约、住宿预定、病理标本寄送)、就医期间协助(就医期间翻译、跟进协调相关就医需求、就医期间交通往返)、就医后协助(跟踪海外医疗费用结算、回国机票预定、接送机预约)等服务。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供协调服务,本公司不会额外收取协调费用。

2.服务范围:本项服务覆盖的国家、城市、医院、科室等以预约时第三方服务商服务专员说明为准,为保证服务质量,本公司可能根据实际服务情况变更调整本项服务覆盖的国家、城市、医院或科室且不另行通知,具体请以使用时协调通知结果为准。

### 3.服务商介绍:

该服务由第三方服务商好人生提供。好人生与国外多家权威医院合作,为客户协调完成海外就医协调服务。

### 4.注意事项:

(1) 该服务由第三方服务商提供,您需根据第三方服务商要求提供所患(或疑似)疾病的国内二级及以上医院的病历或诊断,包括门诊病历,出入院小结,检验报告、医学影像学报告(CT或MRI)、病理标本切片报告等材料。您了解同意:我们将您的联系方式及前述的病历材料信息及材料传输至第三方服务商,以便评估提供服务。

(2) 第三方服务商可提供医疗签证邀请函协助客户申请签证,但不保证签证申请一定通过,具体签证办理需客户自行申请;可协助甲方客户预定酒店、机票或延长翻译时间,但就医期间机票、交通、食宿费、延长翻译时间等费用客户自理。

客户按约定时间飞往就医地点,第三方服务商将为客户提供海外接送机、16小时医学翻译、8小时生活翻译,如超出乙方提供的医学翻译、生活翻译的时间,客户需单独向第三方服务商支付相关费用,第三方服务商仅提供协调服务。

(3) 客户陪同家属最多为2名。

(4) 就医期间医疗费由客户自理,医疗费用需按客户确认的治疗费用预估单提前支付给第三方服务商,通过第三方服务商与医疗机构结算,多退少补。在就医协调过程中,如有新增或减少的费用,第三方服务商将与客户提前商议并进行书面确认,客户确认后第三方服务商可与客户根据前期预付治疗费用情况,结算剩余费用,如费用较前期预估有所减少,第三方服务商需将剩余费用退回至客

户；如有增加，客户支付剩余尾款。如客户最终未能前往医院就医治疗费用会全额退回，涉及跨境转账相关手续费将在退款中予以扣除。

(5) 因海外医院接诊时间及擅长疾病范围等不尽相同，该服务不可指定医院，第三方服务商会根据客户病情推荐合适的医院供客户选择。

(6) 在海外就医协调过程中诊疗机构需客户补充的相关资料，因客户不能提供而导致该机构不能如约提供服务，第三方服务商会尽可能协调安排其它医疗机构完成该次协调。

(7) 本服务将尽力为客户推荐并协调适合客户病情的海外医院、专家，提供就医，具体以医疗机构评估结果及实际协调通情况为准；**服务经确认启动后不可取消或临时变更，启动后若因个人原因取消或临时变更服务将默认您已使用本次服务权益。**

#### 5. 责任免除

(1) 如因客户提供的相关病历资料不完整，导致无法协调海外就医，本公司及第三方服务商不承担因此无法提供服务的相关责任。

(2) 最终是否可提供就医服务由第三方服务商海外就医服务网络医疗机构评估。如经第三方服务商海外就医服务网络医院评估，因客户病情不予收治，第三方服务商将为您尽力协调，如最终沟通结果为无法提供服务，本公司及第三方服务商不承担因此无法提供服务的相关责任。

(3) 根据客户需求可提供病理标本寄送协调服务，病理标本因检验检疫原因被限制出入境为不可抗力，如出现被限制出入境情况，本公司及第三方服务商不承担因此无法提供服务的相关责任。

(4) 如就治疗费用发生争议，由客户和第三方服务商自行解决，本公司不承担责任。

## (十二) 健康照护

### 1. 服务内容：

公司在客户发生住院时，安排第三方服务商提供护工服务和后居家上门康为客户提供包括饮食照护、个人卫生休憩命体征监测等在内的照护服务，帮助客户减轻照护负担，提升康复效率。

### 住院期间

住院专属护工：每次住院提供 7 天×24 小时住院专属护工服务。在客户住

院期间安排专人前往医院,提供包括入院前专业指导、照护需求评估、饮食照护、生活技能照护、个人卫生照护、用药照护、安全照护、心理关怀、出院当天专业护士现场协助等在内的照护服务。

### **出院后**

院后居家康护指导书:客户出院后,针对客户日常生活照料、基础并发症预防、辅具适配、居家环境注意事项、体质恢复营养、疾病康复促进、个性化风险预防等方面定制康护指导书。

院后居家上门康护:每次住院后提供7次、每次1.5小时内的上门康护服务。安排专人前往客户家中,提供包括现状评估、生活照料、专项指导、健康促进、心理关怀等在内的康护服务。

院后居家远程康护跟踪及指导:主动致电客户,跟踪恢复情况,并以远程的方式提供康复指导。主动致电频率由专业服务人员依据服务对象所罹患疾病和出院时的状况决定,跟踪周期最长持续6个月。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供,本公司不会额外收取协调费用。

2.服务范围:本项服务覆盖的国家、城市、医院、科室等以预约时第三方服务商服务专员说明为准,为保证服务质量,本公司可能根据实际服务情况变更调整本项服务覆盖的城市、地区且不另行通知,具体请以使用时第三方服务商告知为准。

### **3.服务商介绍:**

该服务由第三方服务商抚理健康提供。

### **4.注意事项:**

对于住院专属护工服务,为保障客户的生命健康安全,公司的服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主,凡涉及国家政策法规规定的医疗护理类服务,均推荐客户于正规医疗机构,由持有专业资质的人员,于其执业许可所在的服务区域内进行操作。

同时,公司坚决避免向客户提供以下介入性(侵入性)护理措施以及其他高风险护理操作,以最大程度的保障客户的健康与安全,降低服务人员的服务风险:

(1) 注射类给药法,包括皮下注射法,肌肉注射法,静脉注射法,行穿刺静脉输液法。

(2) 各类导管的插管与拔管,包括中心静脉 PICC 留置导管,导尿管,鼻饲管,人工气道插管,术后留置引流管,人工造口管,腹透或血透导管等介入

性导管。

(3) 导管吸痰术。

(4) 深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。

(5) 未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如：开塞露，灌肠等。

(6) 对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。

(7) 通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养；

(8) 非持续性低浓度氧气吸入疗法；

(9) 膀胱冲洗；

(10) 留置鼻饲管鼻饲法。

对于院后居家上门康护服务，由于居家式照护环境中的医疗器械与资源的局限性，无法保证第一时间实施急救措施，以及维护严格的无菌操作环境，因此公司的服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的医疗护理类服务，均推荐客户前往正规医疗机构进行操作。

同时，公司坚决避免向客户提供以下介入性（侵入性）护理措施以及其他高风险护理操作，以最大程度的保障居家客户的健康与安全，降低上门服务人员的服务风险：

1) 注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。

2) 各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管，术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。

3) 导管吸痰术。

4) 深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。

5) 未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如：开塞露，灌肠等。

6) 对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。

7) 部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必须采取双人核对制度。例如：通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养；非持续性低浓度氧气吸入疗法；膀胱冲洗；留置鼻饲管鼻饲法。

对以上未提及的高风险照护措施，公司保留最终解释与实施的决定权。

### **(十三) 出院交通安排**

#### **1.服务内容**

为经判断符合服务条件的服务对象提供：

##### **(1) 出院交通安排**

在服务对象提交服务申请后，医护团队将以适当形式在落实服务前采集服务对象病情相关信息，为服务对象进行出院交通需求及风险评估。

a. 服务对象家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在 200 公里以内（含），提供符合其身体条件的车辆（服务对象具备自主行动能力的提供五至七座商务车，服务对象存在体位制动或其他需平躺出院情况的，提供救护车或其它可供平躺出院的专业车辆）；

b. 服务对象家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在 200 公里以上时，承担服务对象及一名家属返回常住地的长途客运票或火车票或飞机票等公共交通费用（火车限硬卧或高铁二等座，飞机限国内经济舱），并提供住院医院到住院医院所在城市火车站或飞机场或客运站等交通枢纽的交通安排。

##### **(2) 出院陪护**

a. 出院当天协助、指引服务对象办理出院手续，协助家属帮助服务对象从病床转移至乙方安排的车辆；

b. 服务人员陪同服务对象返回家中或抵达交通枢纽站，在陪护途中密切关注服务对象的生命体征变化、安全及舒适状况，并随时给予指导。

2.服务范围：本项服务覆盖的国家、城市、医院、科室等以预约时第三方服务商服务专员说明为准，为保证服务质量，本公司可能根据实际服务情况变更调整本项服务覆盖的城市、地区且不另行通知，具体请以使用时第三方服务商告知为准。

#### **3.服务商介绍**

该服务由第三方服务商抚理健康提供。

#### **4.注意事项**

(1) 服务方将在服务对象提交服务申请后 24 小时内为其落实服务；服务对象应至少距离实际用车时间提前 24 小时联系服务方进行首次预约，如未能提前 24 小时首次预约，服务方将尽力提供服务，但无法保证服务落实及相关服务体

验；

(2) 出院交通工具的选择以主诊医生的意见为判断标准；

(3) 全程陪护仅限家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在 200 公里以内（含）的服务对象；

(4) 服务对象出院时间发生变化时，须至少距离实际用车时间提前 12 个小时联系服务方客服变更或取消服务。如服务对象因主观原因未能提前 12 小时取消或变更已预约的服务，视为服务已使用；如服务对象因客观原因未能提前 12 小时变更已预约的服务，服务方将尽力提供服务，但无法保证服务落实。

以下情况为服务方免责范围：

(1) 服务对象出院转往另一家医疗机构继续治疗，属于医疗转运服务，不属于服务方服务责任；

(2) 服务对象由于病情危重放弃治疗或失去治疗条件的，不属于服务方服务责任；

(3) 由于服务对象患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务方服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务方服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务方可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关服务责任；

(4) 如服务对象要求选择的交通工具经评估可能会产生额外风险（例如不符合出院医嘱或会诱发潜在风险等），服务方可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关服务责任；

(5) 如服务对象因自身原因不接受出院交通需求及风险评估，或提供的信息与实际情况严重不符，服务方保留判定为不符合服务条件的权利；

(6) 本服务仅为协助和安排，服务方不对公共交通工具行驶过程中的问题或不可抗力（突发公共卫生事件、自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致的不良后果负责，甲方及服务对象不得因此要求服务方承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律风险。

#### **(十四) 全球找药**

##### **1.服务内容:**

全球找药服务，若您罹患疾病，经三甲级公立医院专科医生诊断需要特效药品治疗，公司可为您安排第三方帮助您获得国内或海外特效药。服务权益自服务

激活日起开通，获得本年度服务申请资格；收集齐申请服务所需信息后，2-7个工作日内初步反馈协调结果。

(1) 国内特药：当您无法在医院或药房购买国内特效药时，您可持三甲级公立医院7天内开具的特药处方申请国内特药协调服务。

(2) 海外特药：当国内特药无法满足您的治疗需求时，您可持三甲级公立医院诊断报告及治疗病历，公司将安排第三方评估您病症符合海外特药治疗，且经海外药品授权后，为您安排海南博鳌乐城就医门诊及陪同服务，协助您获取海外特药（不可代开药）。

本服务免费向符合服务条件要求的客户提供，本公司不会额外收取服务费用。

2.服务范围：本项服务覆盖的城市、医院、科室以预约时第三方服务商服务专员说明为准，为保证服务质量，我们可能根据实际服务情况变更调整本项服务覆盖的城市、医院或科室且不另行通知，具体请以使用时协调通知结果为准。

3.服务商介绍：

该服务由第三方服务商北京环球提供。北京环球将根据客户提供特药处方、三甲级公立医院诊断报告及治疗病历，病症符合特药治疗，且经药品授权后，完成全球找药协调服务。

**4.注意事项：**

(1) 该服务由第三方服务商提供，您了解并同意：我们将您的姓名、联系方式、身份证号、检查诊断报告、病历、开药处方信息及材料传输至第三方服务商，以便提供服务。

(2) 本服务将尽力为客户协调特药，药品资源属于公共资源，无法保证协调结果，具体以实际协调通知情况为准。**服务经确认启动后，若因个人原因取消，将视同您已使用本次服务权益。**

(3) 本服务仅为协助客户协调特效药，我们不负责支付就诊过程中产生的任何费用，包括但不限于挂号费、检查费、诊疗费、住院费、药品药械费、药品配送费、交通费、食宿费等，前述费用需由就诊人或申请人自行承担。

(4) 因各项检查报告均具有时效性，且考虑到检查医生对于病情评估的结论不同，若您的病情评估需要重新进行相关检查，请您积极配合。

## **(十五) 尊享体检**

1.服务内容：

为客户提供体检中心或医院体检服务,为客户承担体检套餐费用或按一定标准提供体检的费用补贴,具体以富德心服务小程序服务申请页面展示及实际服务为准。

#### 2.服务商介绍:

该服务由第三方服务商国康健康、爱康国宾明安在线、启泰元康或壹乐健康提供。

3.服务范围:本项服务覆盖的城市、医院、体检机构以预约时页面展示或第三方服务商答复为准,为保证服务质量,我们可能根据实际服务情况调整本项服务覆盖范围且不另行通知。

#### 4.注意事项:

(1) 该服务由第三方服务商提供,您了解并同意:我们将您的姓名、性别、证件类型及号码、联系方式、婚否信息及材料传输至第三方服务商,以便进行体检预约等服务。

(2) 黄金VIP、铂金VIP、钻石VIP、尊钻VIP尊享体检服务,具体以实际预约成功日期为准。如有改期或取消需求,请按规定时间提前于“富德心服务”操作或联系对应服务方处理,如超出约定时间取消,或已预约成功的体检机构/医院不支持取消,或您未按约定时间及地点到检,则计服务权益已使用。

黑钻VIP、私钻VIP尊享体检服务,部分医院(如北京301医院)体检协调时间将有所延长,具体实际预约成功日期为准。如有改期或取消需求,均请提前告知分公司服务人员或联系对应服务方处理,如超出约定时间取消,或已预约成功的医院不支持取消,或未按约定时间及地点到检,则计服务权益已使用。

(3) 体检报告默认由相应体检机构/医院提供电子版,如需纸质版,请告知对应体检机构/医院,邮寄费用由客户自付。

(4) 体检结果仅作为身体健康状况参考,不作为相关理赔、临床诊断、诊治依据,请以临床诊断为准。