

重疾复发专家二诊服务介绍

更新时间：20250202

本服务由众安互联网医院提供。众安互联网医院是众安保险旗下互联网医院平台，拥有专业医生、护士、健康管理服务人员，通过自主研发的健康管理服务平台，为客户提供健康管理解决方案。

一、服务内容

1、众安互联网医院联合上海市抗癌协会康复管理专委会各领域专家对于肿瘤确诊复发的客户，经众安互联网医院团队初审符合初筛标准的，可安排肿瘤专科副主任医生以上专家与患者进行线上语音交流，在已经获得诊断(第一医疗意见)的基础上，根据病情给出适宜的二次诊疗意见，交流后客户还会得到一份服务报告。

二、使用条件

- (1) 保单等待期满后，服务的等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用；
- (2) 仅限客户（被保险人）本人使用；
- (3) 仅限恶性肿瘤复发的客户申请使用；

三、服务详情

序号	服务名称	服务说明	服务方式及次数	备注

1	三甲专家二诊咨询	健康管家协助客户预约专家电话咨询时间（以专家可预约时间为准），客户和专家按照预约时间进入会议，完成线上10分钟电话咨询后，2个工作日内出具服务报告。众安健康管家将其中随访及跟进事项做记录，按时对客户做跟进提醒和随访。	一年限一次	根据客户疾病情况匹配相应专家，客户不可点名专家
---	----------	--	-------	-------------------------

注：以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。

特别说明：

- (1) 限一个保单有效期内使用一次。
- (2) 如客户前往线下医院就诊产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）由客户自行承担。
- (3) 专家指三甲医院副主任以上级别医师。
- (4) 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。
- (5) 本服务审核结论不代表理赔审核结论。
- (6) 专家咨询线上会议预约后，如因客户原因未能按时参加，仅可提供一次改约，改约后如客户仍未按时参加，则视为本次服务已完成。
- (7) 专家咨询线上会议预约后，如因专家原因导致会议无法按时进行，可协助客户进行重新预约。
- (8) 本服务为健康管理支持项目，为客户提供精准科普、健康咨询、康复指导等个性化健康建议，所有内容均以肿瘤科普及健康管理为目的，旨在帮助客户提升肿瘤健康管理水平，不作为医疗诊断、治疗或保险理赔依据。如有具体医疗诊疗需求，请联系医疗机构就诊。

四、如何申请三甲专家二诊服务

- (1) 您可拨打众安客服热线 10109955 申请三甲专家二诊。电话接听时间：每天 9:00-21:00。

- (2) 客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。
- (3) 收到完整申请材料后的一个工作日内审核决定是否启动三甲专家二诊服务，并通知客户。
- (4) 三甲专家二诊服务启动后有专人联系客户，在服务范围内协助客户解决就医问题。
- (5) 健康管家整理汇总相关资料及众安互联网医院医生初审小结意见，协助客户进行专家电话咨询预约（专家预约时间 1 周内，具体以专家可预约时间为准），并同步客户企微会议邀请二维码；
- (6) 客户和专家按照预约时间进入会议，完成线上 10 分钟电话咨询；
- (7) 2 个工作日内出具服务报告，由健康管家企微发送客户，客户也可通过小程序“服务进度查询”查看报告；

五、常见 Q&A

Q1：为什么申请服务需要添加服务人员企业微信？

A：添加服务人员企业微信，是为了为您提供专属一对一服务的健康管家服务，包括肿瘤专业知识分享、日常健康咨询、病历收集指导、材料整理及总结，以及肿瘤专家线上咨询预约、报告咨询、服务随访等，是您的肿瘤安康贴心管家。

Q2：服务报告一般有哪些内容？

A：专家将与客户就个性化健康建议进行线上语音交流，客户可提前准备 3-5 个问题进行咨询，专家医生还会根据病情提供二次诊疗意见，交流后出具的服务报告内容主要包括：健康建议、推荐方案。

特别声明：本服务为健康管理支持项目，所有内容均以肿瘤科普及健康管理为目的，旨在帮助客户提升肿瘤健康管理水平，不作为医疗诊断、治疗或保险理赔依据。如有具体医疗诊疗需求，请联系医疗机构就诊。

Q3: 客户需要提交哪些材料?

A: 需要提交材料如下

- 1.被保险人有效身份证件 (身份证正反面)
- 2.门诊病历;
- 3.入院记录、手术记录、出院证明书、医嘱单;
- 4.医学影像 (电子版) 及影像报告;
- 5.化验单和检查报告;
- 6.病理报告;
- 7.医生认为需要的其他资料。