

中荷爱牙保医疗保险健康管理服务手册

本服务手册旨在协助您（投保人）详细全面了解中荷人寿保险有限公司（下称“本公司”）为被服务人提供的齿科医疗协助服务和健康管理服务内容。

若您所投保中荷爱牙保医疗保险，保单符合以下要求，则被服务人可享有如下齿科医疗协助服务和齿科健康管理服务。

1. 保单为有效状态，且符合下表所列内容：

服务名称	服务提供方	内容简介
齿科医疗协助服务	上海睿贝僊健康科技有限公司	包含牙齿种植，牙齿正畸，齿科美白修复的预约服务，齿科远程问诊支持服务以及保险金直付服务（保险金直付含：牙齿种植——同一颗牙齿限额人民币 2,500 元，全口牙齿限额人民币 20,000 元；牙齿正畸——全疗程限额人民币 2,500 元；齿科美白修复——同一颗牙齿限额人民币 600 元，全口牙齿限额人民币 10,000 元；齿科远程问诊支持服务人民币 100 元）【注：在保险责任的范围内，须在指定的齿科诊疗机构门市价基础上进行保险金直付。门市价：是指门店张贴到店内对外公示的治疗项目的标准价格。客户通过保险金直付服务后，实际支付的自付费用不高于客户通过其他途径获得的价格（包括但不限于特价、活动价、团购价、会员价等）。】
齿科健康管理服务	上海睿贝僊健康科技有限公司	包含齿科基础治疗项目优惠（洗牙，补牙，拔牙，根管治疗，窝沟封闭，牙周刮治），口腔健康护理权益，共计两项权益。（即齿科基础治疗项目优惠享受门市价 8 折起优惠；口腔健康护理权益内容为提供品牌电动牙刷一只。【注：齿科基础治疗项目折扣优惠，客户可自主选择不使用权益内容，选择低价进行结算。】

*提供以上医疗服务的诊疗机构以易果健康服务小程序可预约为准

注：易果健康服务小程序，是上海睿贝德健康科技有限公司自主研发的服务平台，专注为保险公司的被服务人提供保险产品相关的医疗服务。所有保险及权益的价格解释权，归上海睿贝德健康科技有限公司所有，详情请参考以下细则。

一、 齿科医疗协助服务：

(一) 服务内容:

齿科医疗协助服务包含齿科种植、齿科正畸、齿科美白修复的预约服务；齿科远程问诊的支持服务；齿科种植、齿科正畸、齿科美白修复、齿科远程问诊医疗保险金的直付服务。

种植牙，正畸，齿科美白修复及齿科远程问诊内容具体涵盖范围见“表一”。

表一 种植牙，正畸，齿科美白修复及齿科远程问诊内容详情

服务内容	项目名称	详情
种植医疗保险治疗项目	种植牙	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、口腔 CT 扫描、种植方案设计、牙齿取模、种植牙一颗（包含种植体+基台+全瓷牙冠）、一次性无菌器械盒、口腔电子档案； 种植体包括： 1、瑞士 ITI 种植体； 2、瑞典 Nobel 种植体； 3、美国 Basic 种植体； 4、德国 Bego 贝格种植体； 5、美国 Hiossen 皓圣种植体； 6、德国 Ankylos 费亚丹种植体
正畸医疗保险治疗项目	隐形正畸-时代天使	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、头颅侧位片、3D 口扫、牙齿取模、医生检查设计个性化设计方案、正畸治疗全过程时代天使矫治器（不包含可能发生的拔牙、牙周治疗等辅助治疗）、保持器 1 副、一次性无菌器械盒、口腔电子档案

服务内容	项目名称	详情
	隐形正畸-隐适美	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、头颅侧位片、3D口扫、牙齿取模、医生检查设计个性化设计方案、正畸治疗全过程隐适美矫治器（不包含可能发生的拔牙、牙周治疗等辅助治疗）、保持器1副、一次性无菌器械盒、口腔电子档案
	钢丝传统矫正	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、头颅侧位片、3D口扫、牙齿取模、医生检查设计个性化设计方案、正畸治疗全过程传统钢丝托槽矫正（不包含可能发生的拔牙、牙周治疗等辅助治疗）、保持器1副、一次性无菌器械盒、口腔电子档案
	陶瓷半隐形矫正	诊疗费（初诊、复诊）、口腔检查及口腔全景片、头颅侧位片、3D口扫、牙齿取模、医生检查设计个性化设计方案、正畸治疗全过程陶瓷半隐型矫正（不包含可能发生的拔牙、牙周治疗等辅助治疗）、保持器1副、一次性无菌器械盒、口腔电子档案
齿科美白修复医疗保险治疗项目	超薄瓷贴面	诊疗费（初诊）、口腔全景片、取模、超薄瓷贴面/颗、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
	全瓷贴面	诊疗费（初诊）、口腔全景片、取模、全瓷贴面/颗、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
齿科远程问诊支持医疗项目	远程问诊	齿科远程问诊，最多可进行一次人工问诊和四次智能问诊，另额外提供一次在线问诊服务（仅包含问诊费，不含药品费）

(二) 服务项目:

- 保单查询服务：通过“易果健康服务”小程序查看保单相关信息。（保单详细信息请至中荷人寿保险有限公司官方微信公众账号——中荷人寿在线）

- 就诊预约服务：提供线上预约平台，协助提前预约就诊，并为被服务人提供优质、专业口腔诊疗机构预约服务。请务必通过“易果健康服务”小程序线上预约后，再前往合作齿科医疗机构就诊，若未通过小程序预约，则有可能享受不了相应的保险责任和权益。
- 齿科远程问诊支持服务：当被保险人有口腔健康方面的问题，可通过指定互联网医院（“银川左医互联网医院”）申请诊疗服务，在线咨询口腔健康问题并得到医生的建议指导，最多可进行一次人工问诊和四次智能问诊，另额外提供一次在线问诊服务（仅包含问诊费，不含药品费）。
- 直付服务：当被服务人使用了保险合同约定的齿科医疗材料的，服务提供方将提供保险责任内的医疗保险金直付服务（保险金直付不含意外齿科医疗保险金），免去被保险人申请保险金等流程，治疗结束后被服务人需填写相关理赔材料并支付保险责任范围外的齿科医疗费用。

（三）服务流程：

- 保单注册激活流程：
 - 小程序搜索方式：通过搜索“易果健康服务”小程序，进入首页后填写投保人姓名、被保人姓名、投保人证件后四位激活保单。
 - 客户扫码方式：通过扫描小程序码（附件一）进入“易果健康服务”小程序-选择“微信授权登录”-选择保单并填写投保人姓名等信息-点击“马上激活”，即激活成功。
- 远程问诊：保单激活后点击页面中“完成问诊，领取牙刷”，根据指引上传身份证件照片，系统识别后保存进入理赔材料补充页，被保险人或监护人签字生成直付理赔申请书，点击“同意签署，马上问诊”进入远程问诊流程。也可通

过“易果健康服务”小程序，点击“我的”-点击“远程问诊”，点击“人工问诊”或“在线问诊”，完成身份证件上传及签字等步骤（同上）后跳转至左医“医生助手”-开始相关在线咨询-问诊结束点击“查看报告”领取问诊报告。

保单查询流程：进入“易果健康服务”小程序-进入“我的”页面-点击“我的保单”-查看保单相关信息。（保单详细信息请至中荷人寿保险官方微信公众号或官方网站查询）

- 就诊预约流程：进入“易果健康服务”小程序-进入“就诊预约”页-上传证件照片-点击保存-填写预约信息-点击“马上预约”-接听客服电话确认预约安排；若有咨询问题，可拨打易果健康客服热线：400-6020086 转拨“1”至“预约就诊及齿科门诊”人工客服进行电话预约咨询，易果健康服务热线的人工客服工作时间为周一至周五 9:00-17:00，法定节假日除外。
- 就诊流程：被服务人到店-出示“易果健康服务”小程序“预约记录”和身份证件原件（和投保证件保持一致）-门诊就诊。（被保险人满 18 周岁以上，需携带并提供被保险人本人身份证；被保险人不足 18 周岁，需投保人本人陪同，并提供被保险人本人身份证以及投保人身份证件，如被保险人尚未领取身份证，可携带户口簿-以上材料和投保证件保持一致）
- 就诊结算流程：根据门诊开具的齿科保险《个人就诊费用结算单》支付自付费用-签署《个人就诊费用结算单》和《直付理赔申请书》，被服务人授权诊疗机构，由诊疗机构将被服务人的《个人就诊费用结算单》、《直付理赔申请书》、有效身份证明（与投保时保持一致）、病历/诊疗小结、发票等信息拍照上传至第三方服务机构系统。（有效身份证明为：被保险人满 18 周岁以上，需提供被保险人本人身份证复印件正反面；被保险人不足 18 周岁，需提供被保险人

本人身份证正反面复印件以及投保人身份证正反面复印件，如被保险人尚未领取身份证，可提供户口簿复印件，以上材料需与投保时证件保持一致)

(四) 服务标准:

- 预约服务时间: 周一至周日全天 24 小时接受“易果健康服务”小程序预约申请, 齿科医疗机构客服人员 1 个工作日内联系被保险人确认预约安排。
- 互联网医院齿科远程问诊服务: 周一至周日全天 24 小时提供互联网医院口腔 AI 智能问诊; 周一至周日 9: 00-21: 00 时间段 (法定节假日除外) 提供互联网医院人工问诊。
- 齿科服务网点可查询《齿科诊疗机构链接》(见附二), 实际可预约网点以易果健康服务小程序预约界面显示为准; 疫情期间以服务申请时与客服沟通结果为准。

二、齿科健康管理服务:

(一) 服务内容:

包含齿科基础治疗项目优惠 (洗牙, 补牙, 拔牙, 根管治疗, 窝沟封闭, 牙周刮治享受门市价 8 折起优惠, 具体涵盖范围见“表二”), 口腔健康护理权益。

表二 齿科健康管理服务具体涵盖范围

权益	项目名称	详情
齿科基础治疗项目优惠 (享门市价 8 折起优惠)	洗牙	诊疗费 (初诊)、口腔全景片、超声波洁牙、除垢、牙齿抛光、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
	补牙	诊疗费 (初诊)、口腔全景片、进口树脂补牙、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
	拔牙	诊疗费 (初诊)、口腔全景片、局部麻醉、止血明胶

		海绵、拔牙、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
	根管治疗	诊疗费（初诊）、口腔全景片、局部麻醉、根管治疗、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
	窝沟封闭	诊疗费（初诊）、窝沟封闭、排畸检查、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
	牙周刮治	诊疗费（初诊）、局部麻醉、牙周刮治、牙周冲洗、上药、一次性无菌器械盒、口腔电子档案、口腔健康指导
口腔健康护理权益	护理权益	易果健康小程序申领电动牙刷一支

(二) 服务项目：

- 就诊预约服务：提供线上预约平台，协助提前预约就诊，并为被服务人提供优质、专业口腔诊疗机构预约服务。请务必通“易果健康服务”小程序线上预约后，再前往合作齿科医疗机构就诊，若未通过小程序预约，则有可能享受不了相应的保险责任和权益。
- 齿科基础治疗优惠：洗牙、补牙、拔牙、根管治疗、窝沟封闭、牙周刮治提供诊疗机构门市价 8 折起优惠。【注：对于本权益内容，被服务人自行承担发生的费用，本权益仅提供优惠折扣，不负责支付任何相关费用；齿科基础治疗项目每家诊所折扣不同，折扣优惠不保证为诊疗机构最低价，客户可自主选择不使用权益内容，选择低价进行结算。】
- 口腔健康护理权益：当被保险人有口腔健康方面的护理需求，可通过“易果健康服务”小程序进行远程问诊，完成后申领品牌电动牙刷一支。

(三) 服务流程:

- 权益查询流程: 进入“易果健康服务”小程序-在“首页”-查看权益信息。
- 就诊预约流程: 进入“易果健康服务”小程序-进入“就诊预约”页-上传证件照片-点击保存-填写预约信息-点击“马上预约”-接听客服电话确认预约安排;若有咨询问题,可拨打易果健康客服热线:400-6020086 转拨“1”至“预约就诊及齿科门诊”人工客服进行电话预约咨询,易果健康服务热线的人工客服工作时间为周一至周五9:00-17:00,法定节假日除外。
- 就诊流程: 被服务人到店-出示“易果健康服务”小程序“预约记录”和身份证件原件-门诊就诊。
- 就诊结算流程: 根据门诊开具的齿科保险《个人就诊费用结算单》支付自付费用并签字,被服务人授权诊疗机构,由诊疗机构将被服务人的《个人就诊费用结算单》拍照上传至第三方服务机构系统。
- 口腔健康护理权益: 保单激活后点击页面中“完成问诊,领取牙刷”,根据指引上传身份证件照片,系统识别后保存进入理赔材料补充页,被保险人或监护人签字生成直付理赔申请书,点击“同意签署,马上问诊”进入远程问诊流程。完成问诊后填写牙刷收货地址信息-点击立即领取。也可通过“易果健康服务”小程序,点击“我的”-点击“远程问诊”,点击“人工问诊”或“在线问诊”,完成身份证件上传及签字等步骤(同上)后跳转至左医“医生助手”-开始相关在线咨询-问诊结束后填写牙刷收货地址信息-点击立即领取。【领取牙刷必须完成一次远程问诊,牙刷领取完成后,等待快递即可】

(四) 服务标准:

- 预约服务时间: 周一至周日全天 24 小时接受“易果健康服务”小程序预约申请, 诊所齿科医疗机构客服人员 1 个工作日内联系被保险人确认预约安排。
- 齿科服务网点可查询《齿科诊疗机构链接》(见附二), 实际可预约网点以易果健康服务小程序预约界面显示为准; 疫情期间以服务申请时与客服沟通结果为准。

三、服务期限:

自保单生效后, 以上齿科医疗协助服务和齿科健康管理服务生效; 除《健康管理服务协议》另有约定外, 本服务有效期和保险期间保持一致。

四、注意事项:

1. **该服务仅限被保险人本人使用, 同一项目, 治疗一旦开始, 中途不可更换齿科诊疗机构;** 被保险人满 18 周岁以上, 需携带并提供被保险人本人身份证件; 被保险人不足 18 周岁, 需投保人本人陪同, 并提供被保险人本人身份证件以及投保人身份证件, 如被保险人尚未领取身份证, 可携带户口簿;
2. 预约齿科服务需提前 3 个工作日通过“易果健康服务”小程序进行预约, 并和客服最终确认后再前往诊所; 若自行前往诊所咨询及就诊, 则有可能享受不了相应的保险责任直付和权益折扣内容;
3. 如被服务人需要取消或改期已预约的齿科服务, 需提前 1 个工作日在易果健康服务小程序操作取消, 并联系在线客服;
4. 同一保单下的投保人或被投保人均可申请小程序中的相关服务, 但仅限一人绑定, 并只有被保险人可享受保险责任及使用权益内容;

5. 齿科基础治疗项目优惠所涵盖的健康管理服务是为指定被服务人提供的增值服务，此服务并不构成保险合同的组成部分，对于本服务的内容，被服务人自行承担发生的费用，本服务仅提供优惠折扣，不负责支付任何相关费用；齿科基础治疗项目每家诊所折扣不同，折扣优惠不保证为诊疗机构最低价，客户可自主选择不使用权益内容，选择低价进行结算；
6. 本公司保留在服务有效期内调整和随时终止齿科基础治疗项目优惠所涵盖的齿科健康管理服务的权利；
7. 就上述服务，被服务人有向本公司及服务公司提供身份证件正反面、个人就诊费用结算单、直付理赔申请书、完整真实的病历资料、发票的义务，本公司及服务公司对相关资料和信息负有保密责任；
8. 上述健康及医疗专家提供的咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方。中荷人寿保险就服务中提供的健康咨询建议和医疗意见不承担任何法律责任；
9. 任何健康建议、咨询反馈仅具有参考价值，被服务人拥有采纳或不采纳的权利；
10. 被服务人可以在一次治疗中同时进行洗牙，补牙，拔牙，根管治疗，窝沟封闭，牙周刮治项目中任意组合，并享受折扣，但是同一年度内同一治疗项目不可叠加享受不同保险公司的同类型保险保障。
11. 如被服务人对健康管理服务有任何疑问或投诉，请进入“易果健康服务”小程序线上客服或致电易果健康服务热线：400-6020086，“易果健康服务”小程序及易果健康服务热线的客服工作时间为 周一至周五 9:00-17:00，法定节假日除外；非工作时间您可进入“易果健康服务”小程序，选择“我的”，点击“我的客服”进行线上留言，客服会在上线后第一时间回复您。

12. 可预约齿科机构请以“易果健康服务”小程序上实际可预约机构为准，《齿科诊疗机构链接》仅供参考使用。

附件一：易果健康服务小程序码



附件二：齿科服务网点可查询齿科诊疗机构链接和二维码

https://go.robusthealth.cn/pages/details/clinic2Detail?packageNo=ZHRS_0001



实际可预约网点以易果健康服务小程序预约界面显示为准；疫情期间以服务申请时与客服沟通结果为准。