

平安互联网颐享臻选高端医疗保险 服务手册

(版本号: PAHHS20240228H20088PM277)

本服务手册旨在指导您更好地使用服务, 如与保险合同有差异, 请以保险合同为准。

尊敬的先生/女士：

感谢您选择平安健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《平安互联网颐享臻选高端医疗保险》(以下简称“本合同”)由平安健康保险股份有限公司(以下简称“本公司”)承保。

同时，为履行相关保险责任，由本公司及委托的第三方服务商共同为您提供在保险合同中约定的以下健康管理服务，第 1-18 项可参考“一、核心就医服务”对应内容，第 19 项可参考“二、自费服务专栏”对应内容，第 20 项可参考“三、肿瘤特药服务”，第 21 项可参考“四、医疗器械服务”。

- 1) 高端医疗门诊预约
- 2) 直结服务
- 3) 高端医疗驻点导诊
- 4) 儿童营养管理
- 5) 儿童湿疹防护
- 6) 儿童哮喘服务
- 7) 在线问诊咨询+药品折扣服务
- 8) 接送陪诊服务(臻选)
- 9) 全球紧急救援
- 10) 国内书面二诊咨询(18种重疾)
- 11) 海外书面二诊咨询(18种重疾)
- 12) 海外门诊预约
- 13) 康复护理服务
- 14) 门诊就医协助
- 15) 住院协助
- 16) 住院垫付
- 17) 7天住院陪护
- 18) 重疾检测 PET-CT/MR 全面深度筛查
- 19) 海外就医协助(自费)
- 20) 肿瘤特药服务
- 21) 医疗器械服务

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

敬请注意

- 本服务手册旨在指导您更好地使用保险合同相关的各项服务，如发现相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。
- 本服务手册中介绍的保险合同相关的各项服务有效期与保险合同有效期一致。
- 服务等待期：**新保服务等待期 30 天，转保、重新投保服务等待期 0 天。**等待期内无法申请使用保险合同中的所有健康管理服务。
- 本公司将结合健康管理服务环境等情况动态优化或调整保险合同相关的各项服务的有关款项，本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。您可下载平安健康保险 APP，通过产品销售页面查询本服务手册的最新版本。



- **请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗字体部分内容。**

目录

- 一、 核心就医服务
- 二、 自费服务专栏
- 三、 肿瘤特药服务
- 四、 医疗器械服务
- 五、 其他注意事项
- 六、 常见问题解答
- 七、 其他相关附件

一、 核心就医服务

1.1 高端医疗门诊预约

● 服务内容

根据服务对象的疾病诊断、既往就诊记录及相关医学检查，协助客户在我司网络医院内进行门诊就诊预约。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人。
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ● 过等待期 ● 含保障区域
服务标准	8个工作小时内完成预约，最快可预约次日门诊(按客户需求、医院开诊及号源情况而定)。
服务范围	全球提供直结服务的网络医院范围内(列表请至平安健康保险APP或官网查询) 请注意保障计划是否包含该地区
专家范围	我司网络医院内资深专家或副主任及以上级别专家（具体以医院安排为准）
使用次数	每个保险期间不限次

提供直结服务的网络医院列表请至平安健康保险APP或官网查询

● 服务流程



流程说明：

- 1) 登录平安健康保险APP/小程序，选择保单，点击【我要就医】
- 2) 选择【VIP门诊协助】，进入服务申请页面
- 3) 按照页面提示提供相关信息：医院、科室、疾病信息，进行服务申请
- 4) 在申请预约后的8个工作小时内完成预约沟通并通知预约结果，最快可预约次日门诊（按客户需求、医院开诊及号源情况而定）
- 5) 客户完成就诊，服务结束。

1.2 直结服务

服务内容：客户在我司提供直结服务的网络医院签约服务范围内出示保险卡就诊，填写理赔单，就医完毕确认就医信息并签署账单，现场无需支付保险保障范围内的医疗费用，由医疗机构直接向保险公司递交理赔进行费用结算。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人。
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ● 含门诊或住院责任 ● 已达到免赔额（有免赔额计划） ● 已过等待期 ● 无历史欠款

	● 含保障区域
服务标准	实时，见卡直结（国内：电子直结卡；美国：UHCG 实体卡）
服务范围	全球提供直结服务的网络医院范围内（请至平安健康保险 APP/小程序/官网查询） 请注意保障计划是否包含该地区
使用次数	每个保险期间不限次

电子直结卡：

无免赔额计划：过等待期生效，在保单过等待期后成电子直结卡。

有免赔额计划：在客户过等待期且达到免赔额后生成电子直结卡。

实体直结卡：

含美计划另有一行 UHCG 实体就诊卡，实体卡寄送机构后发放业务员，再发送给客户。（**实体卡的拍照件、彩色扫描件、彩色复印件等形式与实体直结卡的效力相同，均可用于境外直结使用。**）

服务流程：



流程说明：

- 1) 客户根据预约时间到院就诊，并出示直结卡；
电子卡：登录健康保险 APP/小程序，点击【我要就医】，出示电子直结卡及有效身份证件原件；
实体卡：预约就诊后到院就诊时出示直结卡（UHCG 实体卡）及有效身份证件原件；
- 2) 填写直结理赔申请书；
- 3) 就诊结束后确认就医费用并在理赔申请书签字；
- 4) 就诊次日短信满意度回访，服务结束。
- 5) 若有预授权项目，需要提前致电 95511*7 申请预授权。

注意：

1. 此项服务被保险人需含保障区域、含门诊或住院责任、已超免赔额且已过等待期。
2. 对于不在保障范围内的医疗费用，需要客户在 30 日内通过 APP 或小程序进行还款，否则会影响直结服务的使用。

1.3 高端医疗驻点导诊

● 服务内容

客户在我司驻点网络医院就医时，我司驻院代表为客户提供就诊接待指引、保障查询、就医现场问题解决、自付款收取等服务。

适用人群	在本合同有效期内，在驻点网络医院门诊就诊的被保险人。
使用前提	● 过等待期
服务标准	我司驻院代表人员均有就医服务工作经验，熟悉就医及医院工作流程
服务范围	11 城 49 家驻点网络医院（医院清单可能存在变化，以就诊时为准）
使用次数	每个保险期间不限次

● 服务流程



流程说明:

- 1) 预约就诊后到院就诊时驻院代表接待，确认预约、签署理赔申请书（如有）；
- 2) 驻院代表引导就诊，客户完成就诊；
- 3) 离院次日短信满意度回访，服务结束。

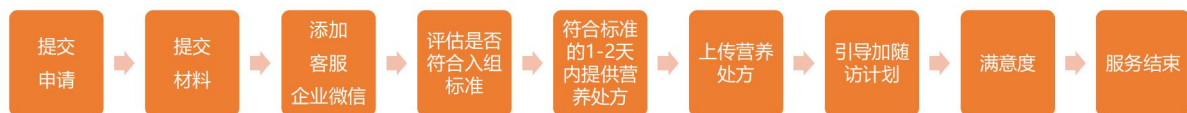
注意：导诊服务不限次，但客户需已超免赔额，导诊人员因工作事由（例如已在陪诊中，工作培训等）可能无法实时提供服务。

1.4 儿童营养管理

服务内容：当客户有营养问题，提供材料符合儿童营养管理入组标准时，可由平安健康保险的健康专员协助客户提供指定的上海三甲医院营养咨询服务及随访服务。自客户提交申请确认后，平均 2 个工作日内完成安排。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人。
适用年龄	28天-16周岁
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用； ●额外线下自行就医的门诊费等费用需自理 ●服务安排并不代表保单理赔结果，最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。
服务标准	自提交材料并确定符合入组条件后，平均 2 个工作日内协助客户提供三甲医院营养科营养处方和全年随访计划。
服务范围	客户提交的儿童资料符合入组标准（请至平安健康保险 APP/小程序/官网查询）
使用次数	1 次营养处方 全年营养随访
注意事项	因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成

● 服务流程



流程说明:

- 1) 客户在平安健康保险 APP 或小程序提交儿童营养管理申请，提交基本信息（儿童身高、体重、检查报告，有无家族遗传病史、疾病及近期用药信息等）。
- 2) 添加客服企业微信评估是否符合入组标准。
- 3) 若符合标准，推送订单发至接单营养师
- 4) 营养师收到派单，在1-2个工作日内出具营养处方并上传至 APP。
- 5) 完成营养处方首诊的客户，可在企业微信中日常咨询。
- 6) 营养师会在1个工作日内回复咨询。

重要申明:

- 1) 本服务主要针对严重肥胖、严重瘦小、生长发育异常的儿童，不符合入组条件的客户，不提供儿童营养咨询服务。评估标准为首都儿科研究所生长发育研究室发布的《0~18 儿童身高体重标准表》，如有疑问可以添加客服企业微信咨询是否符合入组条件。
- 2) 营养处方不代表疾病处方，若有任何疾病不适及时线下就医。
- 3) 本服务不包含过程中所产生的医疗及其他费用，如药品费、诊疗费、营养费等，药物购买由权益人与医疗机构、药店之间对接完成，药费、邮费等相关成本由权益人自行承担。

1.5 儿童湿疹服务

服务内容: 当客户有湿疹类就医需求时，可由平安健康保险的健康专员判断其目前的健康状况并提出就医建议，根据其选择协调安排网络内儿童皮肤科的专家门诊，避免重复就医及延误诊断。自客户确认需求后，平均 5 个工作日内完成安排。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人。
适用年龄	28 天-16 周岁
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用; ●门诊费等费用需自理 ●服务安排并不代表保单理赔结果，最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。
服务标准	自确认需求并确定就诊方案后平均 5 个工作日内推荐并安排就诊。(具体服务落地时效按客户需求、医院号源情况而定)
服务范围	100+ 妇儿专科医院 (请至平安健康保险 APP/小程序/官网查询)
使用次数	每个保险期间 1 次且不可跨保单年度累计
注意事项	完成门诊预约服务后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成

服务流程:



流程说明:

- 7) 登录平安健康保险 APP 或小程序
- 8) 首页【我的】，选择【用服务】
- 9) 可用服务中，选择【门诊预约-儿童湿疹】
- 10) 按照页面提示提供相关信息：医院、科室、疾病信息，进行服务申请；
- 11) 在申请预约后，健康专员与您确认就医需求。需求确认后完成预约并通知预约结果
- 12) 完成就诊；
- 13) 服务结束。

服务覆盖医院:

服务覆盖医院请查询以下网址：<https://ehis-mcs.pingan.com/#/hpSearch/config?pageCode=FEZKYYQD>
或扫描下方二维码查询



重要申明：

- 1) 因疫情、政府行为等不可抗力造成的服务无法提供属于免责范围。
- 2) 门诊协助服务在任何方面都不得被理解为保险理赔结论，与保险理赔有关的任何承诺，有关保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制仍以保险产品的保险合同为准，任何保险理赔结果均应以理赔审核结果为准。
- 3) 门诊协助服务**不属于互联网或电话诊疗服务**，不涉及任何医学诊疗活动，不得在任何方面被解释和理解平安健康险向客户提供医学诊疗活动。
- 4) 门诊协助服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生）仅供客户参考，**被服务人本人有权自主自愿选择**，并且具有最终决定权；被服务人本人亦完全知晓平安健康险不承担由于被服务人本人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。
- 5) 门诊协助服务过程中，若被服务人有任何紧急情况，应及时至有资质的医疗机构进行就医或拨打 120 急救服务。门诊预约服务**不可替代 120 急救服务**。
- 6) 我司对医疗机构和医生提供的医疗服务，包括过程、内容和结果均不承担法律责任，若被服务人对医疗机构和医生提供的服务有任何疑问或者纠纷，被服务人应向医疗机构或其上级主管部门寻求解决方案。
- 7) 本人完全知晓自己在医疗机构过程中可能产生的挂号费、检查费、住院费、药品费、膳食费、床位费等**一切医疗费用均由其本人承担和支付**。
- 8) 我公司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任：
 - 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露。
 - 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露。
 - 对于受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击所造成的损失。
 - 您须安全使用账户，妥善保管用户名、密码，对您保管不善造成的损失我司不承担责任。
 - 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录平安健康险 APP，由此造成的损失我司不承担责任。
 - 我司不允许您使用他人身份信息注册，否则，因此产生的法律责任将由您本人承担，给他人造成损失的，您应给予赔偿。
 - 相关法律法规规定的其他情形。

若发现用户使用或曾使用不正当方式（包括但不限于批量注册，恶意套现，虚假分享，虚假交易，网络攻击，众包作弊，通过任何外挂软件破坏、规避服务规则）或仅以套取活动利益为目的参与本次活动，以及在活动过程中存在违反《平安健康保险服务条款》，不符合活动公平、诚信原则的，平安健康保险有权直接取消或限制用户参与活动的资格，限制用户后续参与平安健康保险任意活动的资格，并保留追究其法律责任的权利。

1.6 儿童哮喘服务

优选门诊协助（儿童哮喘）服务内容：当客户有哮喘类就医需求时，可由平安健康保险的健康专员判断其目前的健康状况并提出就医建议，根据其选择协调安排网络内儿童呼吸及哮喘方面的专家门诊，避免重复就医及延误诊

断。自客户确认需求后，平均 5 个工作日内完成安排。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人。
适用年龄	28 天-16 周岁
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用； ●门诊费等费用需自理 ●服务安排并不代表保单理赔结果，最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。
服务标准	自确认需求并确定就诊方案后平均 5 个工作日内推荐并安排就诊。（具体服务落地时效按客户需求、医院号源情况而定）
服务范围	100+妇儿专科医院（请至平安健康保险 APP/小程序/官网查询）
使用次数	每个保险期间 1 次且不可跨保单年度累计
注意事项	完成门诊预约服务后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成

服务流程：



流程说明：

- 1) 登录平安健康保险 APP 或小程序
- 2) 首页【我的】，选择【用服务】
- 3) 可用服务中，点击【门诊预约-儿童哮喘】
- 4) 按照页面提示提供相关信息：医院、科室、疾病信息，进行服务申请；
- 5) 在申请预约后，健康专员与您确认就医需求。需求确认后完成预约并通知预约结果
- 6) 完成就诊；
- 7) 服务结束。

诊后随访服务内容：当客户申请儿童哮喘类疾病门诊协助服务后，在保单有效期内，将安排网络内医生在门诊预约完成后的 1 个月和 7 个月提供电话随访服务。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人。
适用年龄	28 天-16 周岁
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用 ●服务安排并不代表保单理赔结果，最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。
服务标准	电话随访服务（工作日 9: 00-18: 00）服务时效： T+1
使用次数	每个保险期间 2 次且不可跨保单年度累计

服务覆盖医院：

服务覆盖医院请查询以下网址：<https://ehis-mcs.pingan.com/#/hpSearch/config?pageCode=FEZKYYQD>
或扫描下方二维码查询



重要申明：

- 1) 因疫情、政府行为等不可抗力造成的服务无法提供属于免责范围。
- 2) 门诊协助服务在任何方面都不得被理解为保险理赔结论，与保险理赔有关的任何承诺，有关保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制仍以保险产品的保险合同为准，任何保险理赔结果均应以理赔审核结果为准。
- 3) 门诊协助服务**不属于互联网或电话诊疗服务**，不涉及任何医学诊疗活动，不得在任何方面被解释和理解平安健康险向客户提供医学诊疗活动。
- 4) 门诊协助服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生）仅供客户参考，**被服务人本人有权自主自愿选择**，并且具有最终决定权；被服务人本人亦完全知晓平安健康险不承担由于被服务人本人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。
- 5) 门诊协助服务过程中，若被服务人有任何紧急情况，应及时至有资质的医疗机构进行就医或拨打 120 急救服务。门诊预约服务**不可替代 120 急救服务**。
- 6) 我司对医疗机构和医生提供的医疗服务，包括过程、内容和结果均不承担法律责任，若被服务人对医疗机构和医生提供的服务有任何疑问或者纠纷，被服务人应向医疗机构或其上级主管部门寻求解决方案。
- 7) 本人完全知晓自己在医疗机构过程中可能产生的挂号费、检查费、住院费、药品费、膳食费、床位费等**一切医疗费用均由其本人承担和支付**。
- 8) 我公司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任：
 - 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露。
 - 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露。
 - 对于受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击所造成的损失。
 - 您须安全使用账户，妥善保存用户名、密码，对您保管不善造成的损失我司不承担责任。
 - 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录平安健康险 APP，由此造成的损失我司不承担责任。
 - 我司不允许您使用他人身份信息注册，否则，因此产生的法律责任将由您本人承担，给他人造成损失的，您应给予赔偿。
 - 相关法律法规规定的其他情形。

若发现用户使用或曾使用不正当方式（包括但不限于批量注册，恶意套现，虚假分享，虚假交易，网络攻击，众包作弊，通过任何外挂软件破坏、规避服务规则）或仅以套取活动利益为目的参与本次活动，以及在活动过程中存在违反《平安健康保险服务条款》，不符合活动公平、诚信原则的，平安健康保险有权直接取消或限制用户参与活动的资格，限制用户后续参与平安健康保险任意活动的资格，并保留追究其法律责任的权利。

1.7 在线问诊咨询+药品折扣服务

1.7.1 服务内容介绍

服务项目	服务内容	服务次数/累计最高抵扣金额	服务说明
在线图文问诊咨询	平安健康旗下互联网医院医师团队，以图文形式提供内、外、儿、妇等各科室健康与疾病咨询、分诊转诊、一对一指导用药等服务	不限次	<ul style="list-style-type: none"> ● 在线时间：24小时在线服务 ● 首次响应时间：60秒及时响应
药品配送及药品费用抵扣服务	<p>医生评估客户病情后开具处方。客户根据自身情况在处方支付环节选择是否进行药品费用抵扣，如客户选择进行抵扣，客户只需支付抵扣后的药品费用和药品配送费用。</p> <p>平安健康合作的服务商根据客户选择的物流配送方式，提供药品配送。</p>	20次/年, 3次/月, 药品费用累计最高抵扣金额为 20000 元	<ul style="list-style-type: none"> ● 因疾病引发所产生的药品费用抵扣服务，服务生效日起30个自然日后（不含第30日）可使用；因意外引发所产生的药品费用抵扣服务立即生效，无等待期。意外定义、服务生效日及服务期限均以平安健康险保险单约定为准。 ● 部分除外疾病无法使用本服务，详见“除外疾病清单” ● 单次药品费用抵扣比例为80%，单次药品费用抵扣服务最高抵扣金额为2000元，超出部分由用户自行承担 ● 药品抵扣服务每自然月最高可使用3次 ● 药品配送费用不可抵扣，由客户自行承担 ● 物流配送时效详见“药品配送说明”

1.7.2 服务履约流程

1.7.2.1 在线问诊咨询&药品配送及药品费用抵扣服务-履约流程



0) 需满足以下 2 个条件的用户:

- (1) 使用投保时填写的手机号登录
- (2) 实名认证时填写投保时投保人的五项信息

- 1) 进入平安健康保险 APP 点击“我要就医”页面
- 2) 点击“门诊服务”-互联网问诊服务-跳转至供应商咨询页面-使用人信息确认/登录-使用服务
- 3) 点击主页上的“去问医生”按钮
- 4) 确认就诊人信息, 进行人脸实名验证
- 5) 进入诊室, 问诊咨询开方
- 6) 点击“用药建议”, 支付处方
- 7) 点击“我的订单”, 查看订单情况和药品配送信息

1.7.2.2 验证身份异常处理



流程说明:

- 1) 自助实名验证失败达到3次, 点击“开始验证”
- 2) 上传手持有效证件照片, 点击“立即提交”
- 3) 进入在线客服咨询窗口
- 4) 人工验证审核

1.7.3 常见问答

Q: 0-6 岁 (含 6 周岁) 的儿童, 可以在线开处方药吗?

A: 根据国家互联网医院的相关规定, 6 周岁及以下儿童不能开具处方药品是属于合规限制。只能开具非处方药品或在产品允许的情况下由 0-6 岁儿童的监护人使用处方药权益。

1.7.4 注意事项

1) 客户须知

您在使用服务时, 请用您在投保时预留的投保人手机号。目前暂不支持您在开启服务使用后变更常用手机号。

2) 药品配送&药品费用抵扣服务注意事项

- 等待期内, 客户可使用在线问诊咨询服务, 如产生药品费用, 客户需全额自付。
- 等待期满后, 客户每自然月【自然月: 每月1号至该月最后一天】内可使用3次药品费用抵扣, 当月用完3次后, 如再产生药品费用, 客户需全额自付。
- 单次药品服务的抵扣金额最高不超过2000元, 超出部分由客户承担。
- 在线问诊咨询的疾病诊断结果, 以提供问诊咨询服务的医生出具的诊断意见为准。
- 出于医疗的专业性和严谨性, 在进行诊断过程中, 如医生认为有必要, 有权要求就诊人提供线下医疗机构的检查报告或具有明确诊断的病历资料 (如门诊病历、住院病历、出院小结、诊断证明等), 并在参考检查报告或明确诊断的病历资料后再给予治疗意见。
- 不支持客户点选药品及点选药量, 具体的用药选择和药量, 由医生根据医学专业和国家用药安全规定, 遵守合

理且必须的原则开出。为保证医疗安全，由问诊咨询医生评估疾病情况后决定具体药品种类以及用药疗程。如客户不配合诊疗行为，医生有权拒绝提供服务。

- 依照国家互联网诊疗的相关政策，6周岁及以下儿童暂不建议开具处方药品（需确定患儿有监护人和相关专业医师陪伴），医生诊断后，可开具非处方药（OTC药品），具体以医生建议为准。
- 药品费用抵扣服务抵扣范围仅限于医生评估客户病情开具处方后，平安健康后台系统自动匹配的旗下自营/合作药房药品，且不含定制中药颗粒剂、中药饮片、中药膏方。实际以平台履约情况为准。

1.7.5 药品配送说明

<p>1. 到店自取</p> <p>价格：免费</p> <p>时效：门店营业时间内可自行上门取件</p>
<p>2. 中心仓发货</p> <p>价格：运费 6 元，满 69 元包邮（剔除优惠部分，含抵扣部分）。</p> <p>时效：a.1-2 小时达：客户地址在门店周围 10km 以内。若下单时间在门店营业范围外，预计次日 11 点前送达；</p> <p>b. 当日达：门店所在城市核心城区配送 00:00 - 10:00 下单，预计当日送达；10:00 之后下单，预计次日送达。</p> <p>c. 次日达：门店所在城市同省城市配送 00:00 - 17:00 下单，预计次日送达；17:00 之后下单，预计隔日送达。</p> <p>d. 隔日达：门店所在城市跨省配送 00:00 - 17:00 下单，预计隔日送达；17:00 之后下单，预计三天送达。 (偏远地区、少数民族自治区县配送在原时效上+1 天)</p>
<p>3. 普通物流</p> <p>价格：运费 6 元，满 69 元包邮（剔除优惠部分，含抵扣部分）。</p> <p>时效：覆盖全国各地，全部优先使用顺丰速递平均 2-3 日送达；西部偏远地级市县，快递配送时效 3-7 天不等，西藏地区平均 5-7 日送达，具体以下单页面显示为准。</p>

注：以上配送方式通过客户收件地址来匹配合适的配送方式，供客户选择。如只匹配到一种配送方式，页面上不可选择。

附可支持 1-2 小时达、半日达、到店自取配送城市范围

已开通城市：

上海，广州，深圳，南京，东莞，苏州，武汉，杭州，西安，烟台，沈阳，哈尔滨，宁波，大连，无锡，金华，潍坊，太原，石家庄，济宁，唐山，温州，常州，保定。其他城市开通中。

温馨提示：平安健康保留调整以上开通城市范围和运费政策的权利。根据国家疫情防控要求等不可抗力因素，药品配送可能出现延误或暂停发货等情况，恢复时间待另行通知。请您对特殊时期可能出现的服务异常给予更多理解和支持。

1.7.6 除外疾病清单

以下 35 类疾病，无法使用药品费用抵扣及药品配送服务：

1	高血压病
2	糖尿病
3	恶性肿瘤
4	肝炎
5	肝硬化
6	心脏病

7	慢性肾炎
8	甲状腺功能异常
9	支气管哮喘
10	尿毒症
11	血友病
12	系统性红斑狼疮
13	再生障碍性贫血
14	急性心肌梗塞
15	强直性脊柱炎
16	重症肌无力
17	股骨头坏死
18	脑瘫
19	脑出血
20	脑梗塞
21	肺心病
22	白血病
23	器官移植
24	苯丙酮尿症
25	精神分裂症
26	风湿（类风湿）性关节炎
27	慢性阻塞性肺气肿
28	椎间盘突出
29	慢性盆腔炎及子宫附件炎
30	癫痫
31	血小板减少性紫癜
32	帕金森氏病
33	老年痴呆症
34	性功能障碍
35	国家规定的法定传染性疾病

平安健康保留调整除外疾病清单的权利。

1.8 接送陪诊服务(臻选)

● 服务内容

根据客户的就医陪诊服务需求，本公司优先调度五星陪诊员，安排车辆并于当天提前到达指定位置，陪同客户随车到达医院，全程陪同服务对象完成就医流程（包括但不限于院内陪同取号、陪

同就诊、陪同缴费、陪同检查、陪同取药、陪取报告、复诊预约等)，并赠送暖心陪诊礼包。就医结束礼送客户上车离开后，服务结束。

● 服务项目

服务项目	服务内容
暖心陪诊礼包	陪诊员携带标准暖心陪诊礼包供服务对象免费使用。礼包由手提袋、瓶装水、纸巾、湿巾、饼干、病历袋等组成。
诊前提醒	就诊前一天20:00前陪诊员通过短信、电话等形式联系服务对象，提醒到院路线、必带证件、注意事项等事项，并约定碰面地点和时间。
随车陪同	就诊前一天陪诊员确认车辆安排(包括但不限于车型、车牌号、车辆颜色、司机等)。 就诊当天陪诊员提前到达指定位置，车旁礼迎客户上车；如有随行行李，陪诊员需协助客户搬运到后备箱，核对数量；客户上车后，陪诊员随车陪同客户抵达医院。 1) 行程约定：同城市区内不限距离 2) 车辆标准：奔驰E、宝马5系、奥迪A6级别轿车或商务车型
陪同取号	陪诊员协助或代替服务对象在院内的挂号/收费窗口或院内自助机取出就诊号，到科室指定机器完成签到动作。
陪同就诊	陪诊员陪同服务对象并引导至诊室附近，征询服务对象意见是否需要陪同入诊室。 a)如同意，则陪同服务对象入诊室，协助与医生沟通病情，简单记录沟通要点。 b)如拒绝，则在诊室门口或近处候诊区等待服务对象。
陪同缴费	陪诊员协助服务对象到院内的挂号/收费窗口或院内自助机完成医疗费用的支付，打印并将相关单证整理归入病历袋。 医疗费用包含但不限于挂号费、诊疗费、检查检验费、药品费等，均需由服务对象自行承担。
陪同检查	陪诊员协助服务对象完成医生所开具检查检验项目的预约，并陪同服务对象完成相应的检查或检验： a)如无法在服务时效内完成检查，陪诊员协助或代替服务对象取出排队号，并告知客户预计检查时间等相关注意事项。 b)如当天无法安排检查，陪诊员陪同服务对象在院内预约台处完成预约，并告知客户相关注意事项。
陪同取药	陪诊员陪同或代替服务对象排队取药，核对药品种类、数量、用药剂量等。
陪取报告	陪诊员协助服务对象通过医院公众号、小程序等获取报告电子版，或在院内自助机完成报告打印。 a)当天无法打印的，陪诊员告知客户查看、打印或领取等相关注意事项。 b)陪诊员不提供院后代取报告、代配药、代取药等跑腿服务。
复诊预约	如服务对象需复诊/复检/复查，陪诊员协助服务对象按照医院规则在院内预约台处完成预约。
原车返回	服务对象就医结束前，陪诊员安排司机做好准备，陪同客户到达车辆停放处，礼送客户上车，目送客户离开后服务结束，无需随车。 1) 行程约定：同城市区内不限距离 2) 车辆标准：奔驰E、宝马5系、奥迪A6级别轿车或商务车型
理赔协助	如医生建议手术或住院治疗的，本公司理赔部门将跟进并提供住院前理赔报案、住院过程理赔核责、出院三日赔等主动式理赔服务。

● 服务标准

使用前提	等待期内无法申请使用保险合同相关的各项服务，转保无等待期；服务等待期与保险责任等待期一致。
权益次数	有效期内限1次，仅限为被保险人申请服务，不可转让他人使用（除特别约定外）。
服务时效	<input checked="" type="checkbox"/> 服务对象需提前48小时提交服务申请，就医时间需为非法定节假日的白天时段，夜间急诊、法定节假日、台风/地震等可能无法提供服务。 <input checked="" type="checkbox"/> 服务对象提交服务申请后，本公司将于4小时内(非工作时间可能顺延)响应需求，并于24小时内完成陪诊员的安排。

服务时长	<p><input checked="" type="checkbox"/> 单次服务不限时，以系统预约的服务开始时间起算，至服务结束陪诊员打卡签退为止。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 单次服务预计超过当天20:00的，陪诊员有权对超时部分拒绝提供服务。</p>
覆盖范围	<p><input checked="" type="checkbox"/> 已覆盖北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、苏州等200多个直辖市或地级市。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 地级市仅指市辖区范围，含区、街道，不含下辖或代管的县、县级市等。</p>
特殊约定	<p><input checked="" type="checkbox"/> 对患有传染性疾病、精神疾病、暴力倾向等客户，本公司有权拒绝为其提供服务</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 对无法独立行走的客户，在无家人陪同的前提下，本公司有权拒绝为其单独提供服务，有权慎重提供搀扶等接触服务或轮椅助推服务</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 对无法独立行走的客户，在有家人陪同的前提下，陪诊员仅提供就医陪同等服务，不提供搀扶等接触服务，或需要签署免责声明</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 因检查检验场地（如辐射类检查等）等可能对陪诊员带来身体伤害的，陪诊员有权拒绝</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 医患沟通不畅时，陪诊员将尽力缓和客户情绪，但不介入双方冲突；医患冲突时，陪诊员将立即脱离事故现场、协助报警，转移至安全位置后可使用手机等视频设备记录事故经过</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 服务过程中如遇服务对象或其家人、朋友等言语或行为骚扰，陪诊员有权立即停止服务并明确警告，陪诊员将转移至摄像头覆盖区域，寻求医院保安或警方等帮助，并做好录音/录像等证据固定</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 如遇台风天气、地震/海啸等自然灾害，或地铁停运、交通管制等客观原因，陪诊员可与服务对象协商取消或延期提供服务</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 保险合同客户，如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，由其法定监护人代其申请就医陪诊服务</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 本公司已确认陪诊员安排，但因服务对象自身原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成，并扣减权益次数</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 因服务对象自身原因放弃或取消接送服务的单程或双程的，视同该次服务已完成，并扣减权益次数</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 车辆接送途中，服务对象突发严重疾病(包括但不限于癫痫、晕厥、中风、停止呼吸等)的，陪诊员或司机不承担急救等责任，但需第一时间协助服务对象拨打120寻求帮助，或快速行驶至附近医院急诊室或急救中心进行急救等，并反馈运营人员尝试联系服务对象的家人；当次服务因故超时的，陪诊员需继续提供服务，至服务对象的家人到达医院</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 任何医疗费用均由服务对象自行承担（包括但不限于挂号费/诊疗费、检查检验费、治疗费、药品费等）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 本公司未承诺的其他费用均由服务对象自行承担(包括但不限于停车费、交通费用、救护车费、餐饮费、入院采买的物资等)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 接送陪诊服务单次不限时，以系统预约的服务开始时间起算，至服务结束陪诊员打卡签退为止。单次服务预计超过当天20:00的，陪诊员有权对超时部分拒绝提供服务。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 如涉及可能对陪诊员带来身心影响的其他情形，本公司有权拒绝提供服务。</p>

服务流程：



流程说明：

- 1) 登录平安健康保险APP/小程序；
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】；
- 3) 确认就诊人，选择【接送陪诊】；
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请；
- 5) 本公司及时调度并确认陪诊员安排；
- 6) 陪诊员回电确认陪诊信息，交代注意事项；
- 7) 陪诊员诊前一天提醒客户，确认就诊信息；

8) 就诊当天陪诊员在服务时长内全程陪同完成就医。

1.9 全球紧急救援

服务内容：当客户在国内或国外旅行时，因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故，将客户从第一救助点送至对其病情的治疗、处理最为合适的、合格的、理想的、邻近的高质量医疗机构(“床对床”的救援服务)，并全程进行医疗跟踪、及时处理问题，直至护送病人回家或遗体(骨灰)运返国籍国或常驻国的的救援行为。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人。
使用前提	● 过等待期
服务标准	实时，在线转接供应商（如供应商忙线，收到邮件后 0.5 小时内致电客户）； 客户信息收集完成后，24 小时内完成转运方案
服务范围	全球（除战乱地区和危险地带）
使用次数	不限次

平安健康保障

7 紧急援助

紧急援助服务让您旅行无忧

我们已与国际知名紧急救助服务供应商建立合作关系。客户在国外旅行时可享受我们提供的一系列旅行援助与紧急援助服务。享受的服务有：

- 旅行信息咨询
- 大使馆、领事馆信息
- 行李遗失援助
- 紧急法律援助
- 紧急电话翻译援助
- 重新安排旅行计划
- 紧急文件递送
- 酒店住宿援助

此外，客户在国内外旅行时将享受以下紧急医疗保障：

- 医疗转运、紧急医疗送返及遗体转运回国与相关服务
只承担客户事发地到常住地或国籍所在地的转运，且如在国内，客户的事发地距离常住地不得少于 100 公里
- 安排紧急返国
- 安排未成年子女的返程
- 安排家属探视
- 休养期的酒店住宿
- 安排并支付遗体转运及直系亲属前往处理丧事

服务流程

1 出发前

请记得携带您的：会员卡、身份证件（当您离开常住地时，您无需告知我们）

2 如果您需要紧急援助服务

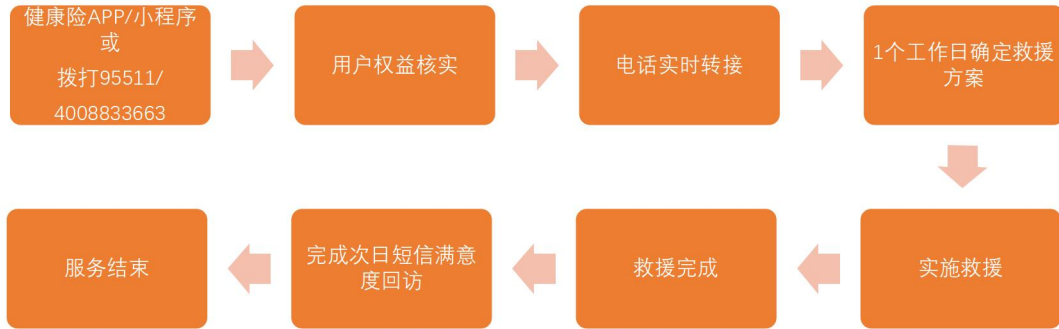
可拨打我们24小时服务团队的电话：
95511转7（境内拨打）或+864008839663转1（境外拨打）
我们将通过国际知名服务商为您安排必要的紧急援助服务；
您必须提供您的会员卡与身份证。



请记住

- 单次最长旅游保障时间为离境日起90天
- 您将需要自行承担任何第三方提供的服务费用
- 服务范围与保单计划范围保持一致

服务流程：



流程说明：

- 1) 登录健康险 APP /小程序，进入【我的保单】页面；
- 2) 点击【全球紧急救援】按钮，进入服务介绍页面，点击【立即使用】拨打 4008833663 进行服务申请；
- 3) 坐席核实用户权益，按照服务申请要求提供信息给客服；
- 4) 简要描述情况，出险地点、联系人、病情等信息；
- 5) 坐席受理，在线转接健康专员；
- 6) 1 个工作日确定救援方案，实施救援；
- 7) 救援完成次日短信满意度回访，服务结束。

1.10 国内书面二诊咨询（18 种重疾）

● 服务内容

被保险人疑似或确诊保单内约定的18种重大疾病，由专业的分诊医生协助被保险人根据需求预约对应病症专家提供专业书面的诊疗建议和治疗方案建议。

使用人群	在本合同有效期内，被保险人在等待期后经医院专科医生诊断保单约定的18种重疾
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用； ●提供医院出具的诊断资料及门诊病历； ●服务之外治疗费用由客户承担（检查费、治疗费、药费等）
服务范围	北京、上海、广州等城市多家综合/专科三级医院副主任及以上专家团队
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> ●国内专家二诊咨询完成预约后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成； ●国内专家二诊咨询须基于已明显诊断后使用，如已检查未经专科医生明确诊断的，建议先自行就诊待专科医生明确诊断后再行申请本服务

● 服务标准

客户提交申请，自明确诊断需求及材料收集完成之日起5个工作日内反馈专家（副主任以上职称）书面回复的第二诊疗意见报告。

● 服务期限

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，但一个保单年度内仅限1次且不可跨保单年度累计。

● 服务流程



- 1) 登录平安健康保险APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 确认就诊人，选择【国内二诊】
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请（必须提供已初步诊断的相关病历资料）
- 5) 健康专员与客户联系，协助进一步完善收集资料，并确定二诊咨询专家
- 6) 5个工作日内将相关书面诊疗意见反馈客户

● 常见问答

Q: 哪些疾病可以申请国内专家二诊咨询服务，需要什么材料？

A: 国内专家二诊咨询仅限经医院专科医生诊断的 18 种重疾患者，您需提供门诊、住院病历、影像资料、出院小结、检查报告等相关材料。

Q: 申请国内专家二诊咨询可以指定医生吗？

A: 国内专家二诊咨询可以指定医院，指定科室，但是不能指定医生，我们的供应商对专家的擅长比客户更专业，故一般情况下由供应商找到相应疾病的专家帮您出具书面第二诊疗报告。

1.11 海外书面二诊咨询（18 种重疾）

● 服务内容

若被保险人经医院专科医生确诊或疑似重大疾病时，根据被保险人的疾病情况和就医需求，由专业的分诊医生协助被保险人根据需求预约海外对应病症专家团队的专家提供专业书面的诊疗建议和治疗方案建议。

● 服务标准

客户提交申请，自确诊需求及材料收集完成之日起 10 个工作日内反馈专家书面回复的第二诊疗意见报告。

● 服务期限

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内。

● 服务流程



- 1) 登录平安健康保险APP/小程序，选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】；
- 2) 确认就诊人，点击【海外二诊服务】（必须提供已初步确诊的相关病历资料）；
- 3) 健康专员与客户联系，协助进一步完善收集资料，并确定二诊咨询专家；
- 4) 海外第二诊疗服务于10个工作日内将相关书面诊疗意见反馈客户。

注意事项：

- 1、因医学专家是根据递交的书面医疗资料出具的医疗参考意见，确保递交资料的完整准确性。
- 2、该服务仅为健康咨询建议，相关专家出具的诊疗意见、提供的咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方，如有不适请及时线下就医。

1.12 海外门诊预约

服务内容：客户有海外门诊就医需求，为客户提供海外提供直结服务的网络医院门诊预约、直结服务。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人。
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ● 保障区域包含海外 ● 已超免赔额 ● 过等待期
服务标准	<ol style="list-style-type: none"> 1. 资料收齐后完成医院门诊预约（预约时间不同国家差异较大）； 2. 到院治疗期间提供网络医院门诊直结服务（见前直结服务内容）
服务范围	我司全球海外门诊提供直结服务的网络医院。
使用次数	不限次

服务流程：



流程说明：

- 1) 登录健康险 APP /小程序，点击【VIP 门诊预约】，选择海外区域，按照提示进行服务申请；拨打 95511-7 进行服务申请；
- 2) 完成海外就诊门诊医院预约（预约时间根据不同海外就诊医院而定）；
- 3) 在保障区域、保障范围内提供海外网络医院治疗门诊直结服务（详见直结服务）；
- 4) 如需进一步海外医院住院治疗，需进行预授权，在保障区域、保障范围内提供海外网络医院治疗住院直结服务（详见直结服务）；
- 5) 服务结束。

1.13 康复护理服务

1.13.1 出院交通安排及陪同

● 服务内容

客户因意外或疾病住院，可提供出院交通安排及陪同服务，包含出院定项评估（交通）、出院交通安排、出院陪同，仅支持被保险人在全国范围331城市住院医院所在市区范围内启动。（服务范围参考附件，部分区域可能存在增减，您可拨打95511-7咨询最新服务列表；县级市覆盖情况以实际服务提供时，服务人员答复为准）。注：请在出院前24小时申请服务。

● 服务流程



- 1) 登录平安健康保险APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 确认就诊人，选择【出院交通安排】
- 4) 按照页面提示提供相关信息，选择服务项目进行服务申请
- 5) 健康险服务人员致电客户确认服务
- 6) 服务完成

出院交通安排及陪同服务明细

客户因意外或疾病住院，可为客户提供出院交通安排及陪同，需被保险人出院前24小时申请预约需求。

出院交通安排：客户提交服务申请后，健康险专业医护团队将以适当形式在落实服务前采集客户病情相关信息，为客户进行出院交通需求及风险评估。

短途出院交通安排：客户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（客户具备自主行动能力的提供五座轿车或七座商务车，客户存在体位制动或其他需平躺出院情况的，经主诊医生开具相应证明材料后，可提供救护车或其它可供平躺出院的专业车辆）；我司可要求提供其家庭常住地的证明，如客户拒绝提供或者目的地非家庭常住地的，我司有权拒绝提供该项服务。

长途出院交通安排：客户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，承担客户及一名家属同时返回客户（被保人）常住地的火车票或飞机票费用（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机场的交通安排（不包含目的地火车站或机场至客户家庭地址的交通安排）。我司可要求提供其家庭常住地的证明，如客户拒绝提供或者目的地非家庭常住地的，我司有权拒绝提供该项服务。

出院陪同（仅限短途出院交通安排场景）：

- a.出院当天协助、指引客户办理出院手续，协助家属帮助客户从病床转移至健康险安排的车辆；
- b.服务人员全程陪同客户返回家中，在途中密切关注客户的生命体征变化、安全及舒适状况，并随时给予指导。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人（已过等待期）
权益次数	保单有效期内提供1次
申请条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 因疾病或者意外住院 ● 提供相关医学资料（如需专业车辆服务，需要医生出具相关的证明材料） ● 仅限客户出院日期前24小时申请，出院日期5日内使用 ● 保险等待期后方可申请服务
材料要求	仅提供住院单（或其他入院凭证）、出院小结等材料 家庭常住地址详细信息
服务范围	住院医院为附件约定的全国331城市范围内医院
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> ● 请在出院前24小时预约评估申请 ● 客户提交申请，自相关住院医学资料收集完成之后的4小时响应服务，8小时内完成服务安排 ● 如果客户需要短途出行的陪同人员，可能需要更长时间的安排（偏远地区可能时间更长，具体服务商沟通落实为准） ● 服务时间为工作日9:00-21:00
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> ● 服务的安排时间不等于服务完成时间，具体出行时间由服务方和客户沟通协商确定；

	<ul style="list-style-type: none"> ● 客户出院转往另一家医疗机构继续治疗，属于医疗转运服务，不属于本服务责任； ● 如需变更已约定的服务时间，客户需提前4小时通知；如客户未能提前变更已预约的服务，我方应尽力提供服务，但因客观原因导致确实无法在变更日期提供服务，则平安健康险无责； ● 客户由于病情危重放弃治疗或失去治疗条件的，不属于本服务责任； ● 如客户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），平安健康险可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任； ● 由于客户患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，平安健康险可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任； ● 如客户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，平安健康险保留判定为不符合服务条件的权利； ● 本服务仅为协助和安排，保险公司不对第三方交通工具行驶过程中的问题或不可抗力（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，客户不得因此要求平安健康险承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律服务责任。
--	--

● 常见问答

1.Q: 客户出院以后是否再申请补贴？

A：康复护理是提供服务，客户应该在需要服务前在时效内申请服务，不是在已经自行安排以后，再次来申请服务，要求补贴。

2.Q: 出院交通中，如客户家属自行安排、自驾是否可以要求补贴？

A：客户自己安排出行则视为客户放弃服务，不能现金补贴。

3.Q: 出院以后多久还可以申请及使用出院交通服务？

A：非常抱歉，无法受理，出院服务需在出院日期提前24小时申请、若当日临近出院前申请，我们会尽可能协调处理，但出院后来申请服务及申请补贴，我们则无法受理。

4.Q:如客户再申请超200公里外交通，家属和客户分开出行，目的地不一致，是否可以受理吗？

A:非常抱歉，无法受理，此服务开启条件，此服务以客户（被保险人）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，承担客户及一名家属陪同返回常住地的火车票或飞机票费用（火车限硬卧或高铁二等座，飞机限国内经济舱）。

5.Q: 为什么前期服务宣传是商务车，实际过程中未给客户安排轿车？

A:关于短途出院交通安排服务手册明确：客户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（客户具备自主行动能力的提供五座轿车或七座商务车，需根据当地叫车平台运营商接单及客户此时紧迫程度为准。

6.Q:康复护理长途交通安排超出200公里外，客户申请现金补贴自行安排交通？

A:无法给予现金补贴，关于长途交通涉及200公里以上时，承担客户及一名家属返回常住地的火车票或飞机票费用（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机场的交通安排（**不包含**目的地火车站或飞机场至客户家庭地址的交通安排），若不满足需求，客户自行视为取消。

7. Q: 出院交通可以用于转院么?(医院病床——医院病床)

A: 抱歉, 出院交通服务目前只适用于从医院返回常住地, 而转院属于【医疗转运】, 其医疗风险较大, 并不符合我们的服务内容。关于转院的问题, 您可以进一步询问您的主治医生, 寻求其它风险系数较小的转运方式。

8.Q: 医生说目前医学情况无法进行救治, 被保险人放弃治疗回家, 是否可以申请出院交通安排及陪护服务?

A: 不可以, 被保险人放弃治疗, 属于高危情况出院, 不符合此项服务的保障服务范围(治疗痊愈或病情经治疗后稳定出院的范畴)。被保险人可以联系所在的医院, 请医院派救护车护送

1.13.2 专人现场入院探访

● 服务内容

客户因意外或疾病住院, 可提供专人现场入院探访服务, 包含院内探访及慰问、介绍后续服务, 仅支持被保险人在全国范围331城市住院医院所在市区范围内启动。(服务范围参考附件, 部分区域可能存在增减, 您可拨打95511-7咨询最新服务列表; 县级市覆盖情况以实际服务提供时, 服务人员答复为准)。

● 服务流程



- 1) 登录平安健康保险APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】, 点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 确认就诊人, 选择【现场入院探访】
- 4) 按照页面提示提供相关信息, 选择服务项目进行服务申请
- 5) 健康险服务人员致电客户确认服务
- 6) 服务完成

专人现场入院探访服务细则

客户因住院, 为客户提供入院探访服务, 我司将入院向客户及家人表示慰问, 并递交慰问礼品等材料, 并在出院当天及出院后即将享受的专业服务进行详细介绍, 并递交服务说明书。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人(已过等待期)
权益次数	保单有效期内, 每次住院提供1次
申请条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 因疾病或者意外住院 ● 提供相关医学资料 ● 仅限客户住院期间申请和提供服务 ● 保险等待期后方可申请和提供服务(等待期与主险一致)
材料要求	仅需提供住院单或入院凭证
服务范围	住院医院为附件约定的全国331城市范围内医院
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> ● 客户至少需要提前24小时申请; ● 客户提交申请, 自相关资料收集完成后12小时内响应服务, 24小时内确定服务;(偏远地区可能时间更长, 具体服务商沟通落实为准)

	<ul style="list-style-type: none"> ● 服务时间为工作日9:00-21:00。
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> ● 服务的安排时间不等于服务完成时间，具体服务落实时间由服务方和客户沟通协商确定。 ● 如需变更已约定的服务时间，客户需提前4小时通知；如客户未能提前变更已预约的服务，我方应尽力提供服务，但因客观原因导致确实无法在变更日期提供服务，则平安健康险无责。 ● 由于客户患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，平安健康险可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任。

● 常见问答

1.Q: 哪些情况可以申请入院探访服务，需要什么材料？

A: 客户因疾病或意外需要或已经住院，均可申请该服务，不限制疾病种类，您仅需提供住院单或入院凭证；专业服务人员入院探访时，您需提供门诊、住院病历、影像资料、出院小结、检查报告等相关材料，用于评估出院交通需求及风险评估。

1.13.3 院后上门居家康护服务

● 服务内容

客户因意外或疾病住院，可提供院后上门居家康护服务服务，包含制定上门康护服务计划、上门康护服务计划讲解、康护管理师（专业护士）上门服务，仅支持被保险人在全国范围331城市住院医院所在市区范围内启动。（服务范围参考附件，部分区域可能存在增减，您可拨打95511-7咨询最新服务列表；县级市覆盖情况以实际服务提供时，服务人员答复为准）。

● 服务流程



- 1) 登录平安健康保险APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 确认就诊人，选择【居家康护指导】
- 4) 按照页面提示提供相关信息，选择服务项目进行服务申请
- 5) 健康险服务人员致电客户确认服务
- 6) 服务完成

院后上门居家康护服务细则

制定上门康护服务计划

制定符合客户情况及服务产品要求的《上门康护服务计划》，《上门康护服务计划》内容包括但不限于上门服务项目（服务名称）、服务总次数、服务频率等。

上门康护服务计划讲解

向客户讲解《上门康护服务计划》内容，并与客户进行沟通，经客户认可后落实执行。

康护管理师上门服务

按照《上门康护服务计划》安排服务人员按照计划及预约时间提供居家上门康护服务，康复服务项目具体如下表：

类别	服务项目	具体内容
一、 现状 评估	1.现状评估	1.1测量生命体征：体温、脉搏、呼吸/血氧含量、血压 1.2测量血糖（如必要） 1.3根据专业量表进行（如必要）： 1.3.1导管、皮肤、伤口情况评估 1.3.2生活自理能力、营养状况、系统功能状态评估 1.3.3压疮、静脉血栓、误吸、跌倒、坠床等风险评估 1.3.4居家环境评估
	2.异常情况就医指导	2.1根据评估结果，给予就医建议 2.2针对客户情况，提供一定的就医协助
二、 生活 照料	3. 面部清洁	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 3.1其采用适宜的清洁方法 3.2其采用适宜的梳头方法 3.3其采用适宜的剃须方法（男性客户）
	4. 洗发沐浴	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 4.1其采用适宜的洗发方法 4.2其采用适宜的沐浴方法（淋浴/坐浴/盆浴/床上擦浴） 4.3其使用现有洗发沐浴辅具
	5. 手、足清洁	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 5.1其进行手部清洁 5.2其进行足部清洁
	6. 修剪指/趾甲	根据客户疾病及能力状况，协助并指导： 6.1其修剪指/趾甲 6.2其使用现有指/趾甲护理用具（不包括灰指甲、嵌甲等需专业处理的情况，如发现以上情况，给予应对建议）
	7. 皮肤管理	针对客户皮肤问题（如破损、湿疹、水肿、干燥、疤痕等），指导： 7.1其采取适当方法应对 7.2其观察要点，对问题及其改善情况进行持续观察 7.3其使用现有皮肤保护辅助及用品
	8. 进食指导	根据客户病情、饮食习惯、进食能力等情况，指导： 8.1其执行营养医嘱 8.2其饮食原则 8.3其采取适宜的进食体位 8.4其使用现有进食辅具
	9. 如厕照护	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导： 9.1其采取适宜的如厕方法 9.2其使用现有如厕移动辅具 9.3失禁对象使用现有辅具/用品 9.4失禁对象进行局部皮肤清洁
	10.翻身、叩背	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导： 10.1其采取适宜的翻身体位 10.2其正确进行肢体安置 10.3其采取正确的翻身方法 10.4其选择适宜的翻身频次 10.5其采取正确的叩背方式 10.6促进排痰的方法
	11.生活自理能力 维持与恢复	根据客户的疾病及能力状况，协助并指导： 11.1其进行自理进食能力的维持与恢复 11.2其进行个人卫生、穿脱衣物自理能力的维持与恢复

类别	服务项目	具体内容
		11.3其进行床椅转移等移动能力的维持与恢复 11.4其正确使用现有辅具
三、 专项 指导	12.生命体征观察指导	针对血压、体温、脉搏、呼吸、血糖等项目，指导： 12.1其进行正常值与异常值的判断 12.2其采用正确的测量与记录方法 12.3其采取针对异常情况的应对方法 12.4其正确使用、清洁保养现有测量工具
	13.疼痛应对指导	根据客户实际情况，指导： 13.1其进行疼痛程度的科学判断 13.2其采用适当的疼痛缓解应对方法，如冷热疗法、按摩等
	14.服药依从性指导	根据客户的医嘱用药： 14.1设立用药提醒 14.2制订药物使用记录单 14.3指导药物使用（用药方法、途径、配伍禁忌、注意事项等） 14.4给予现有药物相关辅具的使用指导
	15.导管照护指导	根据客户的置管及自身情况，指导： 15.1其进行日常观察，如导管的有效性、引流液的色、质、量等 15.2其对异常情况（如局部皮肤异常、导管堵塞、引流异常等）进行判断并采取适宜的应对方法 15.3其学习日常护理的原则与方法，如导管的固定、敷料的保护、周围皮肤的清洁等
	16.伤口管理指导	根据客户伤口情况，指导： 16.1其进行日常观察，如伤口有无疼痛、红肿热痛、渗血渗液等 16.2其学习伤口敷料的保护方法 16.3其学习伤口周围皮肤清洁方法 16.4其采取适宜的环境温、湿度 16.5其根据医嘱，前往医院就医换药 16.6其针对异常/意外情况的应对方法
	17.骨伤照护指导	根据客户的病情及自身情况，指导： 17.1其进行体位/功能位的安置 17.2其选择针对性功能维持与恢复方法 17.3其进行伤口周围皮肤的观察与清洁 17.4其使用现有支具 17.5其根据医嘱，前往医院就医随访 17.6其针对异常/意外情况的应对方法
	18.功能维持与恢复指导	根据客户自身情况，根据医学专家建议督促并指导： 18.1其进行肢体功能的维持与恢复，如 18.1.1卧床肢体摆放、体位的保持方法 18.1.2关节主、被动活动方法 18.1.3翻身、坐起、转移等的正确方法 18.1.4现有辅具的使用 18.2其进行语言功能的维持与恢复，如 18.2.1发音功能的维持与恢复 18.2.2相关肌肉群功能的维持与恢复 18.2.3书写功能的维持与恢复 18.2.4理解力的维持与恢复 18.2.5现有辅具的使用 18.3吞咽功能的维持与恢复，如 18.3.1与吞咽困难等级匹配的安全进食、喂食方法 18.3.2现有辅具的使用

类别	服务项目	具体内容
		18.4认知能力的维持与恢复，如 18.4.1记忆力的维持与恢复 18.4.2方向感的维持与恢复 18.4.3学习、组织、计划能力的维持与恢复 18.4.4应变能力、判断力的维持与恢复 18.4.5现有辅具的使用 18.5心肺功能的维持与恢复，如 18.5.1科学呼吸方法的选择 18.5.2耐力、肌力的维持与恢复 18.6科学的术后运动方法
	19.放、化疗副作用应对指导	根据客户的疾病及自身情况，指导： 19.1其采取适宜的血管保护方法 19.2其采取适宜的局部皮肤保护方法 19.3其进行并发症（脱发、免疫功能损伤等）的观察、预防与应对
四、健康促进	20.生活方式指导	根据客户情况，指导： 20.1其建立健康的睡眠、运动、社交等生活习惯 20.2其对疾病突发状况采取适当的应对方法
	21.居家风险防范指导	根据客户情况以及居家环境，指导： 21.1其预防并应对坠床、跌倒、误吸、烫伤、误食等意外情况 21.2其合理使用现有辅具
	22.营养指导	22.1解读医院出具的营养报告或饮食建议 22.2根据客户的疾病与自身情况，推荐营养专家，提供针对性营养方案 22.3现有辅具/用品的使用方法指导 22.4平衡膳食的原则与方法指导
	23.压疮预防指导	根据客户疾病及自身情况，指导： 23.1其采取措施预防压疮 23.2其对压疮易发部位进行观察并学习应对方法 23.3其使用现有辅具
	24.静脉血栓预防指导	根据客户的疾病及自身情况，指导： 24.1其采取适宜的静脉血栓预防措施 24.2其掌握静脉血栓的观察方法 24.3其使用现有辅具
五、心理关怀	25.心理关怀	根据客户的疾病及自身情况： 25.1解答其有关疾病、康复等方面的疑问 25.2疏解其负面情绪 25.3鼓励其及家属适当宣泄与表达 25.4协助其与外界进行良好沟通 25.5指导其及家属采取适宜的解压、放松方法
高风险服务免责说明 <ul style="list-style-type: none"> ● 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，因此院后上门居家照护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。 ● 应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)部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必需采取双人核对制度。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，服务方具有最终解释与实施的决定权。 		

适用人群	在本合同有效期内的被保险人（已过等待期）
权益次数	保单有效期内提供1次，当次最多可上门3回
申请条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 因疾病或者意外住院，完成住院期间相关治疗，经主诊医生确认符合正常出院条件 ● 客户相关治疗结束后返回居住地进行康复 ● 仅限客户出院3个月以内申请/提供服务 ● 保险等待期后方可申请服务
材料要求	需提供住院单（或其他入院凭证）、就诊相关材料、出院小结等材料
服务范围	上门康护地址为附件约定的全国331城市范围内医院
服务时效	<ul style="list-style-type: none"> ● 客户提交申请，自相关住院医学资料收集完成之后的12小时响应服务，24小时内完成服务安排，（偏远地区可能时间更长，具体服务商沟通落实为准） ● 服务时间为工作日9:00-21:00 ● 居家上门服务时长以院后居家上门康护计划所规定的当次服务项目所需时长为准，原则上康护管理师单次服务时长不超过1.5小时
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> ● 服务的安排时间不等于服务完成时间，具体服务落实时间由服务方和客户沟通协商确定 ● 院后居家上门康护计划需客户或其家属签字确认方可执行； ● 在向客户提供专业建议前，客户需向平安健康险提供必要的医学资料，包括但不限于出院小结、相关检查结果资料或门诊病历等； ● 服务对象使用本服务必须正当合理，若在上门服务过程中发现实际情况并不需要该项服务，或者别有目的，服务商有权终止该服务。 ● 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人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务商可拒绝为客户提供上门类服务，并无需承担相关服务责任。 ● 服务过程中，因客户及其家属未如实告知客户真实病情造成所提供不符合客户病情所需导致相关后果的，客户不得因此要求服务商承担相应的或全部的医疗责任、法律责任。 ● 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，因此院后上门居家照护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，坚决避免向客户提供介入性(侵入性)护理措施以及其他高风险护理操作，比如注射、吸痰、导尿、置管等，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。 ● 如需变更已约定的上门服务时间，客户需提前12小时通知平安健康险。

1.14 门诊就医协助

● 服务内容

根据客户实际需求，协助客户协调指定副高级+正高级职称专家门诊，指定专家4个出诊日内的门诊就医（产检、建档、急诊不在该服务范围内）。

适用人群	在合同有效期内，有就医需求的服务权益人或保单权益人
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ● 等待期后方可使用； ● 门诊挂号费、诊疗费等费用需自理 ● 服务安排并不代表保单理赔结果，保单客户的最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。
使用次数	每个保险期间1次且不可跨保单年度累计
特殊事项	门诊就医安排服务成功后，因客户原因放弃或取消服务时，视同该次服务已完成，扣除客户本次权益

● 服务标准

使用前提	等待期内无法申请使用保险合同相关的各项服务，转保无等待期；服务等待期与保险责任等待期一致。
------	---

权益次数	有效期内限1次，仅限为被保险人申请服务，不可转让他人使用（除特别约定外）。
服务时效	服务对象提交服务申请后，自确认需求并确定就诊方案后4个工作日内推荐并安排就诊。
覆盖范围	覆盖一二线42个城市，380家三甲医院指定专家医生资源。

● 服务流程

- 1) 登录平安健康保险APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我要就医】
- 3) 可用服务中选择【门诊协助】，点击【立即使用】
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请
- 5) 服务专员1个工作日内联系客户，并及时调度安排
- 6) 48小时内反馈安排进展
- 7) 时效内安排成功就医协助服务后，通知客户就诊并交代注意事项
- 8) 服务专员诊前一天提醒客户，确认就诊信息
- 9) 就诊当天服务专员远程协助取号并完成就医



● 常见问答

Q: 哪些疾病可以申请门诊就医安排服务，需要什么材料？

A: 门诊就医安排无疾病限制，客户有需求时，可协调安排我司相关领域专家进行门诊服务安排副主任及以上专家号源，并在就诊当天安排陪诊人员全程协助您全程就医，省去您长时间排队的烦恼。客户发起申请后，健康专员将在1个工作日内与您取得联系，为您提供服务，请保持手机畅通。

1.15 住院协助

● 服务内容

客户因患病需医院住院治疗时，为客户协调住院治疗。在客户获得并提供住院单后，为其安排主诊医生或优选推荐医生的住院床位，并在就诊过程中，予以协助。

适用人群	在本合同有效期内，被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊需住院治疗并开具住院单。
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●等待期后方可使用（意外就诊不受等待期限制）； ●已获取服务范围内医院开具的住院单； ●服务安排并不代表保单理赔结果，最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。
服务范围	已覆盖北京、上海、广州、深圳、成都、杭州、苏州等300多个直辖市或地级市，大陆公立二级及以上医院
注意事项	住院就医安排服务启动后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成，扣除客户本次权益

请注意：如开具**特需部**住院单，请关注您的保险责任的理赔范围并慎重选择开具住院单的类型。

● 服务标准

客户提交申请，自客户提交住院单之日后的平均10个工作日内安排住院床位（北京、上海、广州、成都等地根据医院实时政策调整预约时间，具体以服务人员通知为准）。

● 服务期限

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，但一个保单年度内仅限1次且不可跨保单年度累计。

● **服务流程**



- 1) 登录平安健康保险APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【我的保单】/【我要就医】
- 3) 确认就诊人，选择【住院协助】
- 4) 按照页面提示提供相关信息，进行服务申请（必须提供所需住院医院开具的住院单）；
- 5) 健康专员与客户沟通确定治疗安排及方案
- 6) 确定就医方案后，平均10个工作日内协助客户完成入院
- 7) 入院当天，协助客户完成入院流程

● **常见问答**

Q: 哪些疾病可以申请住院就医安排服务，需要什么材料？

A: 住院就医安排服务不限制疾病，但是需要医生开具住院单，即医生认为该疾病有住院指征，需要住院治疗，我司可协调医院床位，并在住院当天安排陪诊人员全程协助您尽快入住病房，省去您长时间排队的烦恼。请在申请服务时将医院开具的住院单拍照上传，健康专员将在1个工作日内与您取得联系，为您提供服务，请保持手机畅通。

Q: 申请服务需要额外付钱吗？

A: 使用本合同约定的保险合同相关的各项服务时不会向您收取任何服务费用，但服务过程中产生的各类医疗费用需要您自行承担，如住院押金，药费，手术费、第三方提供的服务等。

Q: 服务申请后10天就一定可以安排进去吗？

A: 因各医院政策不同，资源紧张程度不同，服务时效为平均安排时效，像北京协和、华西医院等特殊医院时效一单一议；具体时效可咨询安排服务的作业人员。

1.16 住院垫付

住院垫付服务是在被保险人住院后，结合被保险人的实际病情、就医经过等预先垫付一部分款项给被保险人的服务，垫付的金额不高于保额。被保险人因罹患保险产品保障范围内所涵盖的疾病/意外而发生住院行为（非保险责任内的医疗费用不可垫付）。

● **服务流程：**



- 1、服务申请：平安健康险 APP/小程序或拨打 95511-7 申请；
- 2、材料审核：客户根据工作人员指导提供有关资料，审核通过后开始享受垫付服务；
- 3、协助理赔：出院时收取理赔材料，平安健康险指定垫付供应商代客户申请理赔；

● **垫付材料的要求：**

申请垫付服务需要提交材料，提交材料的路径及入口我司会通过短信告知到被保险人。对于因为疾病申请垫付服务的一般需要提交入院记录、缴费单、门诊病历等材料；对于意外就医的客户也应该提交以上材料，因意外就医可以省去化验报告；但是交通意外导致的就医可以直接提交《交通事故认定书》。重大自然灾害或是重大生产、意外事故导致的群体性的伤害，对于该事件导致的伤员可依据国家公布的伤亡名单简化或是免除材料。

● **服务标准**

- 1、客户因意外/罹患疾病（保险产品保障范围内的疾病），可申请垫付。
- 2、自费金额需超过免赔额。
- 3、审核通过后可提供部分住院费用垫付（不含首押），垫付金额计算逻辑：（预计就医总金额-医保支付金额-免赔额）*赔付比例。具体垫付金额将根据各地医保政策、产品免赔额、赔付比例及是否使用医保卡就诊等因素调整。
- 4、同一住院期间，住院费用实时增加，可申请追加垫付费用。

● **服务时效：**

服务时间：8:00-22:00*7 天

响应时效：4 小时内

若涉及调查，调查时效不计入

打款时效：完整材料审核通过后 4 小时内

● **垫付金额的计算：**

自被保险人提交完整材料后我司会在 4 小时之内做出垫付结论。垫付金额的认定分为两个步骤。第一步：结合被保险人提供的材料判断该人员的疾病/意外是不是属于可以垫付的范围之内。第二步：若是符合垫付范围，则依据该人员所在医院的消费水平、医保（农合）有无及档次等计算垫付款，具体的公式为：（预计就医总金额-医保支付金额-免赔额）*赔付比例；若不属于可垫付的情形则终止垫付服务且和被保险人说明原因。

1.17 7 天住院陪护

● **服务内容**

- (1) 服务对象因为疾病或意外住院接受治疗后，根据服务对象需求为其制定专属护工服务计划。
- (2) 为服务对象安排住院期间专属护工，护工将根据服务计划执行服务，根据医嘱建议住院天数提供服务，可提供最长 7 天的专属护工服务，每天最长 24 小时。
- (3) 本公司指派专属护工主管，监督专属护工每日服务完成度及服务质量，并为专属护工提供必要的专业指导。
- (4) 提供住院陪护服务的城市清单见附件
- (5) 住院陪护服务项目如下表

住院专属护工服务内容详表

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施： 1.1 营养膳食的准备 1.2 协助进食
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 2.1 如厕照护 2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要） 2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）

	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 3.1 穿、脱衣服 3.2 上、下床 3.3 床椅移动 3.4 室内走动 3.5 床上更换体位
	4.休憩照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位 4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管
二、清洁与卫生	5.个人卫生照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 5.1 面部清洁 5.2 口腔清洁 5.3 洗发沐浴 5.4 手、足清洁 5.5 修剪指/趾甲 5.6 会阴部清洗（根据服务对象客观需要）
	6.环境卫生照护	根据服务对象康复环境，协助并完成实施： 6.1 服务对象本人康复必要的床单整理与清洗 6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理
	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁 7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁 7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁
	8.用具清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳 8.2 肢体支具的清洁及收纳 8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳
三、情况观察	9.生命体征观察	根据服务对象实际情况，观察生命体征： 9.1 测量体温并记录 9.2 测量呼吸并记录 9.3 测量脉搏并记录 若发现异常及时告知家属并上报主管。
	10.一般情况观察	根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知家属并上报主管，如： 10.1 伤口敷料渗血，渗液明显增多； 10.2 疼痛突然加剧； 10.3 突发不明原因恶心、呕吐等
四、专项照护	11.用药照护	根据医嘱及服务对象实际情况，协助实施： 11.1 遵医嘱帮助服务对象服药
	12.舒适照护	根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施： 12.1 翻身/拍背，协助排痰 12.2 物理降温
	13.安全照护	根据服务对象实际情况，必要时协助实施： 13.1 保护具的使用 13.2 护送与搬运
五、关怀与陪同	14.心理关怀	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达 14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度

● 服务标准

(1) 客户提交申请，服务人员 12 小时之内响应服务，最快 24 小时之内落实服务，服务人员到岗。（如遇疫情或不可抗力等特殊影响，具体以实际安排为准。

(2) 服务覆盖范围为附件五列表中城市市区范围内的公立二级及以上医院，**部分区域可能存在增减情况，最终**

以实际服务反馈情况为准，您可拨打 95511-7 咨询最新服务覆盖列表。

(3) 保障期间服务仅限 1 次，根据医嘱建议住院天数提供服务，最多提供 7 天专属护工服务，每天最多 24 小时。

注意：客户需在入院前或住院期间提前 24 小时提出服务申请。

● 服务流程



- 1) 登录平安健康保险APP/小程序
- 2) 右下角选择【我的】，点击【保险合同】/【我要就医】
- 3) 选择对应保单，确认就诊人，
- 4) 选择【住院陪护】，按照页面提示提供相关信息，进行服务申请
- 5) 健康专员与客户沟通协商，客户申请后的12小时内确定安排方案
- 6) 确定住院陪护方案后，最快24小时内完成服务安排
- 7) 服务结束

● 常见问答

Q: 客户陪护服务时间如何计算？

A: 保障期内住院陪护服务仅提供1次，根据医嘱建议住院天数提供服务，最长提供为期7天的住院陪护。如果服务启动时客户的住院天数不足7天，剩余天数将自动失效，客户不可以申请第2次住院陪护服务。

Q: 陪护服务响应时效如何计算？

A: 客户请在入院前或住院期间提前24小时提出服务申请，服务专员会在12小时之内响应服务，最快24小时之内落实服务。

如若提出紧急需求，服务专员会尽可能帮助客户协调，暂无法保证当日的需求当日实现到岗，还请谅解。

Q: 客户申请服务需要提交哪些材料？

A: 客户需要提交平安健康险认可的医院提供的住院单，以及病历资料、检查报告等就医材料，以便服务人员更好了解评估客户身体状况，为客户指定精准的服务计划，匹配合适的服务人员。

Q: 如果因疫情原因或医院规定，无法提供住院护工服务，怎么办？

A: 在客户申请服务后，经健康险运营人员审核通过，但因不可抗力导致无法提供服务的，可以允许客户自行聘请其他可以提供同等服务的护工，同时核销客户权益。客户经允许自行聘请护工的，提供相应发票后，由平安指定的第三方服务商进行费用补贴（补贴规则见注意事项）。若客户不能提供发票的，则不可以进行补贴，但是可以保留客户服务权益。

同时，费用补贴起始时间以客户自主提出服务申请时间开始计算，补贴天数以客户实际聘请护工服务天数为准，总补贴天数不得超过7天上限。

Q: 如果因客户未申请服务, 自请护工后要求支付护工费用或要求按额赔付, 怎么办?

A: 暂不支持事后费用报销。若客户仍在医院就诊, 我司会立即帮助客户启动服务, 安排严选护工到岗陪护; 如若客户已离院, 会为客户保留此权益, 在需要进行服务提供。

Q: 如果客户需要转院就医, 是否可继续使用7天住院陪护剩余服务天数?

A: 抱歉, 无法支持转院继续服务需求。本服务仅可申请1次, 从护工入院陪护之日起开始计算服务天数。转院涉及到再次入院的时间计算、护工费用结算、等其他较多不确定情况, 故暂无法支持。

Q: 服务是否可以转赠给其他人使用?

A: 不可以, 保单内7天住院陪护服务不支持转赠他人使用, 此服务仅限被保险人本人使用。如发现客户及其家属故意隐瞒导致已产生的陪护服务费用, 由客户自行承担。同时会为客户保留此权益, 在客户本人需要进行服务提供。

Q: 如果客户隐瞒病情要求提供服务, 怎么办?

A: 若经核实, 客户本人或其家属故意隐瞒病情的, 已产生的服务费用由客户及其家属承担。我司将为客户保留此权益, 在需要进行服务提供。

Q: 保障期内住院陪护服务仅提供1次, 最长提供为期7天, 是否可以在住院期间间隔使用?

A: 不支持服务天数拆分使用, 服务一旦开启便不能中断。请客户或申请人在申请服务前预估好需服务的时间。

Q: 服务申请后还可以取消么?

A: 可以, 若暂时不需要服务, 请提前一天或至少提前两小时自主或致电客服取消服务, 权益会自动返还至客户账户。如若不提前告知且护工已到岗, 则视为服务已使用, 无法进行取消, 服务权益正常扣除。

注意事项

- 1、本服务可支持普通、特需、VIP 病房住院, 不支持传染性疾病病房、ICU 病房、康养病房。
- 2、申请本服务的前提为被保险人在主险等待期后, 因疾病或意外原因发生住院, 不包括孕产、疗养等原因住院的情况。
- 3、原则上本服务不适用于患有传染性疾病和阿尔茨海默病史、精神病史以及由疾病引起的精神行为异常。如客户家属故意隐瞒病情, 服务商有权单方面拒绝提供本服务。若家属确有特殊需求陪护, 经与服务商协商一致后, 家属须派人监护患者行为。家属未派人监护造成的意外事故(如自伤、自残、自杀、走失、伤人等), 由客户及家属承担所有法律责任以及经济财产损失。
- 4、本服务有约定次数限制, 每次服务一旦启动使用, 若当次服务时间未使用完毕, 剩余服务时长将自动默认失效。
- 5、因不可抗力(医院规定、自然灾害、恶劣天气、群体安全事件等)导致不能落实服务的, 服务商当次服务免责, 可以为客户保留当次权益。
- 6、因不可抗力(医院规定、自然灾害、恶劣天气、群体安全事件等)导致不能落实服务的, 客户可以申请自行聘请能够提供服务的护工, 提供相应发票后, 由平安指定的第三方服务商进行费用补贴。进行补

贴的上限标准为：一线城市（北京、上海、广州、深圳）300元/天，其他城市250元/天，天数根据客户实际使用护工服务的天数计算（不能超过住院陪护服务的最大服务天数）。

1.18 重疾检测 PET-CT/MR 全面深度筛查

● 服务内容

根据客户就医需求，如客户罹患 100 种重疾，且进行重疾手术，在术后 1 年内，可提交诊断材料，手术单申请重疾检测 PET-CT/PET-MR 全面深度筛查服务。

● 服务标准

客户提交申请，工作日 4 小时内工作人员响应需求，2 个工作日内反馈服务预约安排

● 服务范围

序号	检查项目名称	城市	检测地点名称
1	PET-CT	广州	广州全景
2		成都	成都全景
3		北京	北京全景
4		天津	天津全景
5		杭州	杭州全景
6		重庆	重庆全景
7		上海	上海全景徐汇中心
8		上海	上海全景虹口中心
9		南京	南京全景
10		徐州	徐州全景
11	PET-MR	广州	广州全景
12		成都	成都全景
13		北京	北京全景
14		杭州	杭州全景

● 服务流程



- 1) 登录平安健康保险 APP/小程序
- 2) 选择【我的】-【用服务】/【重疾检测服务】
- 3) 按照页面提示填写使用人预约信息
- 4) 提交申请后，1-2个工作日内由客服或短信反馈预约结果
- 5) 检查前一天禁酒、禁做剧烈运动或者长时间运动，清淡饮食。检查前禁食、禁输葡萄糖注射液4-6小时，禁饮含糖饮料，可饮白开水
- 6) 客户根据预约时间提前半小时到达，凭身份证登记、携带相关资料
- 7) 根据体重注射显像剂，注射后，安静休息，减少说话与走动
- 8) 整个检查时间约为3小时左右

9) 72小时出具检查结果, 服务完成

附:100 种重大疾病清单

指被保险人初次发生符合下列定义的疾病, 或初次接受符合下列定义的手术。该疾病或手术应当由专科医生明确诊断。本主险合同所定义的重大疾病共有 100 种, 其中第 1 至 28 种重大疾病为中国保险行业协会、中国医师协会联合颁布的《重大疾病保险的疾病定义使用规范(2020 年修订版)》(以下简称“规范”)规定的疾病, 且疾病名称和疾病定义与“规范”一致, 第 29 至 100 种重大疾病为“规范”规定范围之外的疾病, 来自我们的运营经验。

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**¹(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-3²)的肿瘤形态学编码属于3、6、9(恶性肿瘤)范畴的疾病。下列疾病不属于本合同约定的“恶性肿瘤-重度”:

(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**³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<10/50HPF和ki-67≤2%)或更轻分级的神经内分泌肿瘤。

2-较重急性心肌梗死

急性心肌梗死指由于冠状动脉闭塞或梗阻引起部分心肌严重的持久性缺血造成急性心肌坏死。急性心肌梗死的诊断必须依据国际国内诊断标准, 符合(1)检测到肌酸激酶同工酶(CK-MB)或肌钙蛋白(cTn)升高和/或降低的动态变化, 至少一次达到或超过心肌梗死的临床诊断标准; (2)同时存在下列之一的证据, 包括: 缺血性胸痛症状、新发生的缺血性心电图改变、新生成的病理性Q波、影像学证

¹**组织病理学检查**指组织病理学检查是通过局部切除、钳取、穿刺等手术方法, 从患者机体采取病变组织块, 经过包埋、切片后, 进行病理检查的方法。通过采集病变部位脱落细胞、细针吸取病变部位细胞、体腔积液分离病变细胞等方式获取病变细胞, 制成涂片, 进行病理检查的方法, 属于细胞病理学检查, 不属于组织病理学检查。

²**ICD-O-3**指《国际疾病分类肿瘤学专辑》第三版(ICD-O-3), 是WHO发布的针对ICD中肿瘤形态学组织学细胞类型、动态、分化程度的补充编码。其中形态学编码: 0代表良性肿瘤; 1代表动态未定性肿瘤; 2代表原位癌和非侵袭性癌; 3代表恶性肿瘤(原发性); 6代表恶性肿瘤(转移性); 9代表恶性肿瘤(原发性或转移性未肯定)。如果出现ICD-10与ICD-O-3不一致的情况, 以ICD-O-3为准。

³**TNM分期**指采用AJCC癌症分期手册标准。该标准由美国癌症联合委员会与国际抗癌联合会TNM委员会联合制定, 是目前肿瘤医学分期的国际通用标准。T指原发肿瘤的大小、形态等; N指淋巴结的转移情况; M指有无其他脏器的转移情况。

甲状腺癌的TNM分期采用目前现行的AJCC第八版定义标准, 我国国家卫生健康委员会2018年发布的《甲状腺癌诊疗规范(2018年版)》也采用此定义标准, 详见附表4。

据显示有新出现的心肌活性丧失或新出现局部室壁运动异常、冠脉造影证实存在冠状动脉血栓。

较重急性心肌梗死指依照上述标准被明确诊断为急性心肌梗死，并且必须同时满足下列至少一项条件：

(1) 心肌损伤标志物肌钙蛋白 (cTn) 升高，至少一次检测结果达到该检验正常参考值上限的15倍 (含) 以上；

(2) 肌酸激酶同工酶 (CK-MB) 升高，至少一次检测结果达到该检验正常参考值上限的2倍 (含) 以上；

(3) 出现左心室收缩功能下降，在确诊6周以后，检测左室射血分数 (LVEF) 低于50% (不含) ；

(4) 影像学检查证实存在新发的乳头肌功能失调或断裂引起的中度 (含) 以上的二尖瓣反流；

(5) 影像学检查证实存在新出现的室壁瘤；

(6) 出现室性心动过速、心室颤动或心源性休克。

其他非冠状动脉阻塞性疾病所引起的肌钙蛋白 (cTn) 升高不属于本合同约定的“较重急性心肌梗死”。

3-严重脑中风后遗症

指因脑血管的突发病变引起脑血管出血、栓塞或梗塞，须由头颅断层扫描 (CT)、核磁共振检查 (MRI) 等影像学检查证实，并导致神经系统永久性的功能障碍。神经系统永久性的功能障碍，指疾病确诊180天后，仍遗留下列至少一种障碍：

(1) 一肢 (含) 以上肢体⁴肌力⁵2级 (含) 以下；

(2) 语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍⁶；

(3) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动⁷中的三项或三项以上。

4-重大器官移植术或造血干细胞移植术

重大器官移植术，指因相应器官功能衰竭，已经实施了肾脏、肝脏、心脏、肺脏或小肠的异体移植手术。

造血干细胞移植术，指因造血功能损害或造血系统恶性肿瘤，已经实施了造血干细胞 (包括骨髓造血干细胞、外周血造血干细胞和脐血造血干细胞) 的移植手术。

5-冠状动脉搭桥术 (或称冠状动脉旁路移植术)

指为治疗严重的冠心病，已经实施了切开心包进行的冠状动脉血管旁路移植的手术。

所有未切开心包的冠状动脉介入治疗不属于本合同约定的“冠状动脉搭桥术 (或称冠状动脉旁路移植术)”。

⁴肢体指包括肩关节的整个上肢或包括髋关节的整个下肢。

⁵肌力指肌肉收缩时的力量。肌力划分为0-5级，具体为：0级：肌肉完全瘫痪，毫无收缩。1级：可看到或者触及肌肉轻微收缩，但不能产生动作。2级：肌肉在不受重力影响下，可进行运动，即肢体能在床面上移动，但不能抬高。3级：在和地心引力相反的方向中尚能完成其动作，但不能对抗外加阻力。4级：能对抗一定的阻力，但较正常人为低。5级：正常肌力。

⁶语言能力完全丧失指无法发出四种语音 (包括口唇音、齿舌音、口盖音和喉头音) 中的任何一种、或声带全部切除，或因大脑语言中枢受伤害而患失语症。

严重咀嚼吞咽功能障碍指因牙齿以外的原因导致器质障碍或机能障碍，以致不能作咀嚼吞咽运动，除流质食物外不能摄取或吞咽的状态。

⁷六项基本日常生活活动指 (1) 穿衣：自己能够穿衣及脱衣；(2) 移动：自己从一个房间到另一个房间；(3) 行动：自己上下床或上下轮椅；(4) 如厕：自己控制进行大小便；(5) 进食：自己从已准备好的碗或碟中取食物放入口中；(6) 洗澡：自己进行淋浴或盆浴。六项基本日常生活活动能力的鉴定不适用于0-3周岁幼儿。

- 6-严重慢性肾衰竭** 指双肾功能慢性不可逆性衰竭，依据肾脏病预后质量倡议（K/DOQI）制定的指南，分期达到慢性肾脏病5期，且经诊断后已经进行了至少90天的规律性透析治疗。规律性透析是指每周进行血液透析或每天进行腹膜透析。
- 7-多个肢体缺失** 指因疾病或意外伤害导致两个或两个以上肢体自腕关节或踝关节近端（靠近躯干端）以上完全性断离。
- 8-急性重症肝炎或亚急性重症肝炎** 指因肝炎病毒感染引起肝脏组织弥漫性坏死，导致急性肝功能衰竭，且经血清学或病毒学检查证实，并须满足下列全部条件：
(1) 重度黄疸或黄疸迅速加重；
(2) 肝性脑病；
(3) B超或其他影像学检查显示肝脏体积急速萎缩；
(4) 肝功能指标进行性恶化。
- 9-严重非恶性颅内肿瘤** 指起源于脑、脑神经、脑被膜的非恶性肿瘤，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）范畴，并已经引起颅内压升高或神经系统功能损害，出现视乳头水肿或视觉受损、听觉受损、面部或肢体瘫痪、癫痫等，须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实，且须满足下列至少一项条件：
(1) 已经实施了开颅进行的颅内肿瘤完全或部分切除手术；
(2) 已经实施了针对颅内肿瘤的放射治疗，如 γ 刀、质子重离子治疗等。
下列疾病不属于本合同约定的“严重非恶性颅内肿瘤”：
(1) 脑垂体瘤；
(2) 脑囊肿；
(3) 颅内血管性疾病（如脑动脉瘤、脑动静脉畸形、海绵状血管瘤、毛细血管扩张症等）。
- 10-严重慢性肝衰竭** 指因慢性肝脏疾病导致的肝衰竭，且须满足下列全部条件：
(1) 持续性黄疸；
(2) 腹水；
(3) 肝性脑病；
(4) 充血性脾肿大伴脾功能亢进或食管胃底静脉曲张。
因酗酒或药物滥用导致的肝衰竭不属于本合同约定的“严重慢性肝衰竭”。
- 11-严重脑炎后遗症或严重脑膜炎后遗症** 指因患脑炎或脑膜炎导致的神经系统永久性的功能障碍。神经系统永久性的功能障碍，指经相关专科医生确诊疾病180天后，仍遗留下列至少一种障碍：
(1) 一肢（含）以上肢体肌力2级（含）以下；
(2) 语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍；
(3) 由具有评估资格的专科医生根据临床痴呆评定量表（CDR，Clinical Dementia Rating）评估结果为3分；
(4) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三

项以上。

12-深度昏迷

指因疾病或意外伤害导致意识丧失，对外界刺激和体内需求均无反应，昏迷程度按照格拉斯哥昏迷分级（GCS，Glasgow Coma Scale）结果为5分或5分以下，且已经持续使用呼吸机及其他生命维持系统96小时以上。

因酗酒或药物滥用导致的深度昏迷不属于本合同约定的“深度昏迷”。

13-双耳失聪

指因疾病或意外伤害导致双耳听力**永久不可逆**⁸性丧失，在500赫兹、1000赫兹和2000赫兹语音频率下，平均听阈大于等于91分贝，且经纯音听力测试、声导抗检测或听觉诱发电位检测等证实。

被保险人申请理赔时年龄必须在3周岁以上，并且提供理赔当时的听力丧失诊断及检查证据。

14-双目失明

指因疾病或意外伤害导致双眼视力永久不可逆性丧失，双眼中较好眼须满足下列至少一项条件：

- （1）眼球缺失或摘除；
- （2）矫正视力低于0.02（采用国际标准视力表，如果使用其他视力表应进行换算）；
- （3）视野半径小于5度。

被保险人申请理赔时年龄必须在3周岁以上，并且提供理赔当时的视力丧失诊断及检查证据。

15-瘫痪

指因疾病或意外伤害导致两肢或两肢以上肢体随意运动功能永久完全丧失。肢体随意运动功能永久完全丧失，指疾病确诊180天后或意外伤害发生180天后，每肢三大关节中的两大关节仍然完全僵硬，或肢体肌力在2级（含）以下。

16-心脏瓣膜手术

指为治疗心脏瓣膜疾病，已经实施了切开心脏进行的心脏瓣膜置换或修复的手术。所有未切开心脏的心脏瓣膜介入手术不属于本合同约定的“心脏瓣膜手术”。

17-严重阿尔茨海默病

指因大脑进行性、不可逆性改变导致智能严重衰退或丧失，临床表现为严重的认知功能障碍、精神行为异常和社交能力减退等，其日常生活必须持续受到他人监护。须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实，并经相关专科医生确诊，且须满足下列至少一项条件：

- （1）由具有评估资格的专科医生根据临床痴呆评定量表（CDR，Clinical Dementia Rating）评估结果为3分；
- （2）自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

阿尔茨海默病之外的其他类型痴呆不属于本合同约定的“严重阿尔茨海默病”。

18-严重脑损伤

指因头部遭受机械性外力，引起脑重要部位损伤，导致神经系统永久性的功能障碍。须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）

⁸永久不可逆指自疾病确诊或意外伤害发生之日起，经过积极治疗180天后，仍无法通过现有医疗手段恢复。

等影像学检查证实。神经系统永久性的功能障碍，指脑损伤180天后，仍遗留下列至少一种障碍：

- (1) 一肢（含）以上肢体肌力2级（含）以下；
- (2) 语言能力完全丧失，或严重咀嚼吞咽功能障碍；
- (3) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

19-严重原发性帕金森病

是一种中枢神经系统的退行性疾病，临床表现为运动迟缓、静止性震颤或肌强直等，经相关专科医生确诊，且须满足自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

继发性帕金森综合征、帕金森叠加综合征不属于本合同约定的“严重原发性帕金森病”。

20-严重Ⅲ度烧伤

指烧伤程度为Ⅲ度，且Ⅲ度烧伤的面积达到全身体表面积的20%或20%以上。体表面积根据《中国新九分法》计算。

21-严重特发性肺动脉高压

指不明原因的肺动脉压力持续性增高，进行性发展而导致的慢性疾病，已经造成永久不可逆性的体力活动能力受限，达到**美国纽约心脏病学会 (New York Heart Association, NYHA) 心功能状态分级⁹IV级**，且静息状态下肺动脉平均压在36mmHg（含）以上。

22-严重运动神经元病

是一组中枢神经系统运动神经元的进行性变性疾病，包括进行性脊肌萎缩症、进行性延髓麻痹症、原发性侧索硬化症、肌萎缩性侧索硬化症，经相关专科医生确诊，且须满足下列至少一项条件：

- (1) 严重咀嚼吞咽功能障碍；
- (2) 呼吸肌麻痹导致严重呼吸困难，且已经持续使用呼吸机7天（含）以上；
- (3) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

23-语言能力丧失

指因疾病或意外伤害导致语言能力完全丧失，经过积极治疗至少12个月（声带完全切除不受此时间限制），仍无法通过现有医疗手段恢复。

精神心理因素所致的语言能力丧失不属于本合同约定的“语言能力丧失”。**被保险人申请理赔时年龄必须在3周岁以上，并且提供理赔当时的语言能力丧失诊断及检查证据。**

24-重型再生障碍性贫血

指因骨髓造血功能慢性持续性衰竭导致的贫血、中性粒细胞减少及血小板减少，且须满足下列全部条件：

- (1) 骨髓穿刺检查或骨髓活检结果支持诊断：骨髓细胞增生程度<正常的25%；

⁹美国纽约心脏病学会 (New York Heart Association, NYHA) 将心功能状态分为四级：

I级：心脏病病人日常活动量不受限制，一般活动不引起乏力、呼吸困难等心衰症状。

II级：心脏病病人人体力活动轻度受限制，休息时无自觉症状，一般活动下可出现心衰症状。

III级：心脏病病人人体力活动明显受限，低于平时一般活动即引起心衰症状。

IV级：心脏病病人不能从事任何体力活动，休息状态下也存在心衰症状，活动后加重。

如 \geq 正常的25%但 $<$ 50%，则残存的造血细胞应 $<$ 30%；

(2) 外周血象须具备以下三项条件中的两项：

①中性粒细胞绝对值 $< 0.5 \times 10^9/L$ ；

②网织红细胞计数 $< 20 \times 10^9/L$ ；

③血小板绝对值 $< 20 \times 10^9/L$ 。

25-主动脉手术

指为治疗主动脉疾病或主动脉创伤，已经实施了开胸（含胸腔镜下）或开腹（含腹腔镜下）进行的切除、置换、修补病损主动脉血管、主动脉创伤后修复的手术。主动脉指升主动脉、主动脉弓和降主动脉（含胸主动脉和腹主动脉），不包括升主动脉、主动脉弓和降主动脉的分支血管。

所有未实施开胸或开腹的动脉内介入治疗不属于本合同约定的“主动脉手术”。

26-严重慢性呼吸衰竭

指因慢性呼吸系统疾病导致永久不可逆性的呼吸衰竭，经过积极治疗180天后满足以下所有条件：

(1) 静息时出现呼吸困难；

(2) 肺功能第一秒用力呼气容积（FEV₁）占预计值的百分比 $<$ 30%；

(3) 在静息状态、呼吸空气条件下，动脉血氧分压（PaO₂） $<$ 50mmHg。

27-严重克罗恩病

指一种慢性肉芽肿性肠炎，具有特征性的克罗恩病（Crohn病）病理组织学变化，须根据组织病理学特点诊断，且已经造成瘘管形成并伴有肠梗阻或肠穿孔。

28-严重溃疡性结肠炎

指伴有致命性电解质紊乱的急性暴发性溃疡性结肠炎，病变已经累及全结肠，表现为严重的血便和系统性症状体征，须根据组织病理学特点诊断，且已经实施了结肠切除或回肠造瘘术。

29-多发性硬化症

多发性硬化症为中枢神经系统白质多灶性脱髓鞘病变，病变有时累及灰质。多发性硬化症必须由医院的神经科专科医生确诊。必须伴有典型的脱髓鞘症状和运动及感觉功能障碍的证据并有核磁共振检查（MRI）和脑脊液检查的典型改变。

多发性硬化症必须造成神经系统永久性功能损害并且已导致被保险人自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上持续达180天以上。

30-侵蚀性葡萄胎(或称恶性葡萄胎)

指异常增生的绒毛组织浸润性生长侵入子宫肌层或转移至其他器官或组织的葡萄胎，并已经进行化疗或手术治疗的。

31-严重全身性重症肌无力

是一种神经肌肉接头传递障碍所致的疾病，表现为局部或全身骨骼肌（特别是眼外肌）极易疲劳。疾病可以累及呼吸肌、上肢或下肢的近端肌群或全身肌肉，必须满足下列所有条件：

(1) 经药物治疗和胸腺切除治疗一年以上仍无法控制病情；

(2) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

32-严重冠心病 指根据冠状动脉造影检查结果明确诊断为三支主要血管严重狭窄性病变（至少一支血管管腔减少75%以上和其他两支血管管腔减少60%以上）。冠状动脉的主要血管指左冠状动脉主干、前降支、回旋支以及右冠状动脉，不包括前降支、回旋支及右冠状动脉的分支血管。

33-严重心肌病 指被保险人因心肌病导致慢性心功能损害造成永久不可逆性的心功能衰竭。心功能衰竭程度达到美国纽约心脏病学会心功能状态分级IV级。被保险人永久不可逆性的体力活动能力受限，不能从事任何体力活动。

34-系统性红斑狼疮并发肾功能损害 指一种自身免疫性结缔组织病，于体内有大量致病性自身抗体和免疫复合物，造成组织损伤。系统性红斑狼疮的诊断必须经专科医生明确诊断，并须同时满足下列条件：

(1) 临床表现至少具备下列条件中的四项：

- ①蝶形红斑或盘形红斑；
- ②光敏感；
- ③口鼻腔黏膜溃疡；
- ④非畸形性关节炎或多关节痛；
- ⑤胸膜炎或心包炎；
- ⑥神经系统损伤（癫痫或精神症状）；
- ⑦血象异常（白细胞小于4000/ μ l或血小板小于100000/ μ l或溶血性贫血）。

(2) 检测结果至少具备下列条件中的两项：

- ①抗dsDNA抗体阳性；
- ②抗Sm抗体阳性；
- ③抗核抗体阳性；
- ④皮肤狼疮带试验（非病损部位）或肾活检阳性；
- ⑤C3低于正常值。

(3) 狼疮肾炎致使肾功能减退（或损害），且符合以下条件之一：

- ①系统性红斑狼疮造成肾脏功能损害，尿蛋白 > 2g/24小时且持续性蛋白尿 > +++；
- ②符合下列WHO诊断标准定义的III型至V型狼疮性肾炎。

世界卫生组织（WHO）狼疮性肾炎分型：

- I型（微小病变型）镜下阴性，尿液正常；
- II型（系膜病变型）中度蛋白尿，偶有尿沉渣改变；
- III型（局灶及节段增生型）蛋白尿，尿沉渣改变；
- IV型（弥漫增生型）急性肾炎伴有尿沉渣改变及/或肾病综合征；
- V型（膜型）肾病综合征或重度蛋白尿。

35-因职业关系导致的感染艾滋病病毒或患艾滋病 指被保险人在其常规职业工作过程中遭遇外伤，或者职业需要处理血液或者其他体液时感染上艾滋病病毒或患艾滋病。必须满足下列全部条件：

(1) 感染必须是在被保险人正在从事其职业工作中发生，该职业必须属于以下列表内的职业：

医生和牙科医生	护士	医院化验室工作人员
医院护工	医生助理和牙医助理	救护车工作人员
助产士	消防队员	警察和狱警

(2) 必须提供被保险人在所报事故发生后的5天以内进行的检查报告，该报告必须显示被保险人血液HIV病毒阴性和/或HIV抗体阴性；

(3) 必须在事故发生后的6个月内证实被保险人体内存在HIV病毒或者HIV抗体。

本公司具有获得和使用被保险人的所有血液样本的权利以及能够对这些样本进行独立检验的权利。

本公司承担本项疾病责任不受本合同责任免除中“被保险人感染艾滋病病毒或患艾滋病”的限制。

36-因输血导致的感染艾滋病病毒或患艾滋病

指被保险人感染上艾滋病病毒或患艾滋病，且须满足下列全部条件：

- (1) 因治疗必须接受输血，并因此而感染艾滋病病毒；
- (2) 提供输血治疗的输血中心或医院必须为正规医疗机构，并出具该项输血感染属医疗责任事故的报告，或由已生效的法院判决或裁定认定为医疗责任；
- (3) 受感染的被保险人不是血友病患者。

本公司具有获得和使用被保险人的所有血液样本的权利以及能够对这些样本进行独立检验的权利。

本公司承担本项疾病责任不受本合同责任免除中“被保险人感染艾滋病病毒或患艾滋病”的限制。

37-I型糖尿病

指因严重的胰岛素缺乏导致的一组糖、脂肪、蛋白质代谢异常综合症，且须依赖外源性胰岛素进行机体的葡萄糖代谢和维持生命。本病须经血胰岛素测定、血C肽测定或尿C肽测定检查证实，且被保险人已经接受了持续的胰岛素治疗180天以上，并须满足下列至少一项条件：

- (1) 并发增殖性视网膜病变；
- (2) 并发心脏病变，且须植入心脏起搏器进行治疗；
- (3) 至少一个脚趾发生坏疽并已实施手术切除。

38-肺源性心脏病

指被保险人因慢性肺部疾病导致慢性心功能损害造成永久不可逆性的心功能衰竭。心功能衰竭程度达到美国纽约心脏病学会心功能状态分级IV级。被保险人永久不可逆性的体力活动能力受限，不能从事任何体力活动。

39-植物人状态

指被保险人已丧失大脑皮层功能，对外界刺激或体内需求皆无反应，人呈无意识状态，但脑干功能仍然保留，并持续依赖外界生命支持系统至少30天以上，该病须由神经科专科医生确诊并证明有永久性神经系统损害。

由于酗酒或滥用药物所致的植物人状态不属于本合同约定的“植物人状态”。

40-严重类风湿性关节炎

指广泛分布的慢性进行性多关节病变，表现为关节严重变形，侵犯至少三个主要关节（腕关节、肘关节、肩关节、踝关节、膝关节、髋关节）或关节组（如手的多个指间、掌指关节，足的多个足趾、跖趾关节等）。类风湿性关节炎须明确诊断，并已达到类风湿性关节炎功能分类IV级的永久不可逆性关节功能障碍，且须

满足下列全部条件：

- (1) 晨僵；
- (2) 对称性关节炎；
- (3) 类风湿性皮下结节；
- (4) 类风湿因子滴度升高；
- (5) X线显示严重的关节（软骨和骨）破坏和关节畸形。

41-非阿尔茨海默病所致严重痴呆

指因阿尔茨海默病以外的脑的器质性疾病造成脑功能衰竭导致永久不可逆性的严重痴呆，临床表现为明显的认知能力障碍、行为异常和社交能力减退。被保险人自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，日常生活必须持续受到他人监护。导致痴呆的疾病必须经专科医生明确诊断，并且由完整的临床、实验室和影像学检查结果证实。

神经官能症、精神疾病及酒精中毒所致脑损害不属于本合同约定的“非阿尔茨海默病所致严重痴呆”。

42-重症急性坏死性筋膜炎截肢

指一种由细菌侵入皮下组织和筋膜引起的急性坏死性软组织感染，可伴有毒血症、败血症、中毒性休克、弥漫性血管内凝血及多器官衰竭。必须满足下列所有条件：

- (1) 细菌培养和临床表现符合坏死性筋膜炎诊断标准；
- (2) 病情迅速恶化，有脓毒血症表现；
- (3) 受感染肢体被截肢（自腕关节或踝关节近端）。

43-严重哮喘

指一种反复发作的严重支气管阻塞性疾病，经专科医生确诊，且必须同时符合下列标准：

- (1) 过去两年中曾因哮喘持续状态住院治疗，并提供完整住院记录；
- (2) 因慢性过度换气导致胸廓畸形；
- (3) 在家中需要医生处方的氧气治疗法；
- (4) 持续日常服用口服类固醇激素治疗持续至少6个月。

被保险人申请理赔时年龄必须在年满25周岁之前。

44-严重川崎病

指一种血管炎综合征，临床表现为急性发热，皮肤粘膜病损和淋巴结肿大。本病须经专科医生明确诊断，同时须由血管造影或超声心动图检查证实，满足下列至少一项条件：

- (1) 伴有冠状动脉瘤，且冠状动脉瘤于最初急性发病后持续至少180天；
- (2) 伴有冠状动脉瘤，且实际接受了对冠状动脉瘤进行的手术治疗。

45-严重弥漫性系统性硬皮病

是一种系统性胶原血管病引起进行性的皮肤、血管和内脏器官的弥漫性纤维化。本病症须经专科医生明确诊断，并须满足下列全部条件：

- (1) 有活检和血清学证据支持；
- (2) 疾病已经影响到肺脏、心脏或肾脏等内脏器官并且达到下列标准之一：
 - ①肺脏：已造成肺脏纤维化，并同时出现肺动脉高压和肺心病；
 - ②心脏：心脏功能衰竭程度达到美国纽约心脏病学会心功能状态分级IV级；
 - ③肾脏：已造成肾脏损害，并出现肾功能衰竭。

局限性硬皮病、嗜酸细胞筋膜炎和CREST综合征不属于本合同约定的“严重弥漫性系统性硬皮病”。

46-丝虫病所致象皮病

指因丝虫感染导致淋巴阻塞而出现严重淋巴水肿，达到国际淋巴学会淋巴肿分期第Ⅲ级，临床表现为肢体象皮肿，患肢较健肢增粗30%以上，日常生活不能自理。

47-胰腺移植

指因胰腺功能衰竭，已经实施了在全身麻醉下进行的胰腺的异体器官移植手术（供体必须是人体器官）。单纯胰岛移植、部分胰腺组织或细胞的移植不属于本合同约定的“胰腺移植”。

48-急性坏死性胰腺炎开腹手术

指由专科医生确诊为急性坏死性胰腺炎，并已经接受了开腹手术进行坏死组织清除、病灶切除或胰腺部分切除的治疗。

因酗酒或饮酒过量所致的急性坏死性胰腺炎以及腹腔镜手术不属于本合同约定的“急性坏死性胰腺炎开腹手术”。

49-严重慢性复发性胰腺炎

指慢性反复发作的胰腺炎症导致胰腺的广泛纤维化、坏死、弥漫性钙化及假性囊肿形成，造成胰腺功能障碍出现严重糖尿病和营养不良。必须满足下列所有条件：

- (1) 医疗记录证实存在慢性胰腺炎反复急性发作病史；
- (2) CT显示胰腺广泛钙化或逆行胰胆管造影（ERCP）显示胰管扭曲、扩张和狭窄；
- (3) 持续接受胰岛素替代治疗和酶替代治疗180天以上。

酒精导致的慢性复发性胰腺炎不属于本合同约定的“严重慢性复发性胰腺炎”。

50-克雅氏病

指一种不可治愈的脑部感染，导致急剧而渐进性的智力功能与活动衰退。须有本公司认可的专科医生根据临床测试、脑电图和影像结果做出诊断，并发现被保险人出现神经系统异常及严重的渐进性痴呆。

51-严重肾髓质囊性病

指经专科医生明确诊断为肾髓质囊性病，且须同时满足下列条件：

- (1) 肾髓质有囊肿、肾小管萎缩及间质纤维化等病理改变；
- (2) 贫血、多尿及肾功能衰竭等临床表现；
- (3) 诊断须由肾组织活检确定。

本公司承担本项疾病责任不受本合同责任免除中“遗传性疾病和先天性畸形、变形或染色体异常”的限制。

52-严重的原发性硬化性胆管炎

指一种胆汁淤积综合征，其特征是肝内、肝外胆道因纤维化性炎症逐渐狭窄，并最终导致完全阻塞而发展为肝硬化。本病须经内镜逆行胰胆管造影等影像学检查证实，并须满足下列全部条件：

- (1) 总胆红素和直接胆红素同时升高，血清ALP>200U/L；
- (2) 持续性黄疸病史；
- (3) 出现胆汁性肝硬化或门脉高压。

因肿瘤或胆管损伤等继发性的硬化性胆管炎不属于本合同约定的“严重的原发性硬化性胆管炎”。

53-特发性慢性肾上腺皮质功能减退

指自身免疫性肾上腺炎（既往称：特发性肾上腺皮质萎缩）导致肾上腺萎缩和慢性肾上腺皮质功能减退。须满足下列全部条件：

(1) 明确诊断，符合所有以下诊断标准：

- ①血浆促肾上腺皮质激素（ACTH）水平测定大于100pg/ml；
- ②血浆和尿游离皮质醇及尿17羟皮质类固醇、17酮皮质类固醇测定、血浆肾素活性、血管紧张素Ⅱ和醛固酮测定，显示为原发性肾上腺皮质功能减退症；
- ③促肾上腺皮质激素（ACTH）刺激试验显示为原发性肾上腺皮质功能减退症。

(2) 已经采用皮质类固醇替代治疗180天以上。

肾上腺结核、HIV感染或者艾滋病、感染、肿瘤所致的原发性肾上腺皮质功能减退和继发性肾上腺皮质功能减退不属于本合同约定的“特发性慢性肾上腺皮质功能减退”。

54-溶血性链球菌引起的坏疽

指包围肢体或躯干的浅筋膜或深筋膜受到溶血性链球菌的感染，病情在短时间内急剧恶化，且已经立刻进行了手术治疗。最后的诊断必须由微生物或病理学专家进行相关检查后证实。

55-开颅手术

指因外伤、颅内肿瘤或脑动脉瘤破裂，被保险人实际接受了在全麻下进行的颅骨切开手术，以清除脑内血肿、切除肿瘤或夹闭破裂动脉瘤的手术治疗。

颅骨打孔手术、硬膜下血肿清除术、硬膜外血肿清除、未破裂动脉瘤预防性手术、动脉瘤栓塞手术、血管内手术、颅骨切开或切除减压术、脑积水脑脊液分流手术、经蝶骨肿瘤切除术及其他原因的开颅手术不属于本合同约定的“开颅手术”。

56-严重肌营养不良症

指一组肌肉变性病变，临床特征为与神经系统病变无关的肌肉无力和肌肉萎缩。本合同仅对肌营养不良症导致被保险人自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上的情况予以理赔。

本公司承担本项疾病责任不受本合同责任免除中“遗传性疾病和先天性畸形、变形或染色体异常”的限制。

57-严重心肌炎

指被保险人因严重心肌炎症性病变导致心功能损害造成持续的永久不可逆性的心功能衰竭。必须满足下列所有条件：

- (1) 心功能衰竭程度达到美国纽约心脏病学会心功能状态分级IV级，或左室射血分数低于30%；
- (2) 持续不间断180天以上；
- (3) 被保险人永久不可逆性的体力活动能力受限，不能从事任何体力活动。

58-肝豆状核变性

指一种常染色体隐性遗传的铜代谢缺陷病，以不同程度的肝细胞损害、脑退行性病变和角膜边缘有铜盐沉着环为其临床特征，并须满足下列全部条件：

- (1) 典型症状；
- (2) 角膜色素环（K-F环）；
- (3) 血清铜和血清铜蓝蛋白降低，尿铜增加；
- (4) 经肝脏活检确诊。

本公司承担本项疾病责任不受本合同责任免除中“遗传性疾病和先天性畸形、变形或染色体异常”的限制。

59-路易体痴呆

指一组在临床和病理表现上以波动性认知功能障碍、视幻觉和帕金森综合征为临床特点，以路易体为病理特征的神经变性疾病。被保险人自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，日常生活必须持续受到他人监护。导致痴呆的疾病必须明确诊断，并且有完整的临床、实验室和影像学检查结果证实。

神经官能症，精神疾病及酒精中毒所致脑损害不属于本合同约定的“路易体痴呆”。

60-破裂脑动脉瘤夹闭手术

指因脑动脉瘤破裂造成蛛网膜下腔出血，被保险人实际接受了在全麻下进行的开颅动脉瘤夹闭手术。

脑动脉瘤（未破裂）预防性手术、颅骨打孔手术、动脉瘤栓塞手术、血管内手术及其他颅脑手术不属于本合同约定的“破裂脑动脉瘤夹闭手术”。

61-嗜铬细胞瘤

指发生在肾上腺或肾上腺外嗜铬组织的以分泌过多的儿茶酚胺为表现的神经内分泌肿瘤。嗜铬细胞瘤必须由内分泌专科医生诊断，并且满足以下所有条件：

- (1) 临床有高血压症候群表现；
- (2) 已经实施了嗜铬细胞瘤切除手术。

62-进行性核上性麻痹

中枢神经系统变性疾病，临床表现为眼球运动障碍、假性球麻痹、帕金森综合征等。被保险人自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，日常生活必须持续受到他人监护。

63-严重幼年型类风湿性关节炎

幼年型类风湿性关节炎是一种儿童期发病的慢性关节炎，其特点为在高热和系统性病征出现数月后发生关节炎。

本病仅对实际接受了膝关节或髋关节置换手术治疗的严重的幼年型类风湿性关节炎予以理赔。

64-严重肠道疾病并发症

指严重肠道疾病或外伤导致小肠损害并发症，并须满足下列全部条件：

- (1) 至少切除了三分之二小肠；
- (2) 完全肠外营养支持三个月以上。

本项保险责任仅在被保险人18周岁以前提供保障。

65-严重瑞氏综合征 (Reye 综合征, 也称赖氏综合征、雷氏综合征)

瑞氏综合征为线粒体功能障碍性疾病，导致脂肪代谢障碍，引起短链脂肪酸、血氨升高，造成脑水肿。瑞氏综合征必须满足以下所有条件：

- (1) 有脑水肿和颅内压升高的脑脊液检查和影像学检查证据；
- (2) 血氨超过正常值3倍；
- (3) 临床出现昏迷，病程至少达到疾病分期的第Ⅲ期。

66-严重自身免疫性肝炎

指一种原因不明的慢性肝脏的坏死性炎性疾病，机体免疫机制被破坏，产生针对肝脏自身抗原的抗体导致自身免疫反应，从而破坏肝细胞造成肝脏炎症坏死，进

而发展为肝硬化。必须满足所有以下条件：

- (1) 高 γ 球蛋白血症；
- (2) 血液中存在高水平的自身免疫抗体，如ANA（抗核抗体）、SMA（抗平滑肌抗体）、抗LKM1抗体或抗-SLA/LP抗体；
- (3) 肝脏活检证实免疫性肝炎；
- (4) 临床已经出现腹水、食道静脉曲张和脾肿大等肝硬化表现。

67-完全性房室传导阻滞

指因慢性心脏疾病导致完全性房室传导阻滞。完全性房室传导阻滞是心房的激动不能正常地传导到心室，造成心室率过于缓慢，出现心力衰竭和因大脑供血不足导致的晕厥、阿-斯综合征。必须明确诊断并且满足下列所有条件：

- (1) 患有慢性心脏疾病；
- (2) 曾经有晕厥、阿-斯综合征发作；
- (3) 心电图表现为持续室性逸搏心律，心室率持续低于40次/分；
- (4) 已经植入永久性心脏起搏器。

68-细菌性脑脊髓膜炎

指因脑膜炎双球菌感染引起的脑脊髓膜化脓性病变，且导致永久性神经损害，持续90天以上，并且脑脊液检查显示脑膜炎双球菌阳性。

永久性神经损害是指由细菌性脑脊髓膜炎引起的耳聋、失明、动眼神经麻痹、瘫痪、脑积水、智力或性情中度以上的损害，且上述症状持续90天以上仍无改善迹象。

69-严重感染性心内膜炎

指因细菌、真菌和其他微生物制剂感染而产生心脏瓣膜的炎症或心室壁内膜的炎症，引起心脏瓣膜关闭不全。须满足下列全部条件：

- (1) 急性或亚急性感染性心内膜炎临床表现；
- (2) 血培养病原体阳性；
- (3) 心脏功能衰竭程度达到美国纽约心脏病学会心功能状态分级IV级并持续180天，或接受了心脏瓣膜置换手术。

70-严重骨髓增生异常综合征

骨髓增生异常综合征（Myelodysplastic syndromes, MDS）是起源于造血干细胞的一组异质性髓系克隆性疾病，特点是髓系细胞发育异常，表现为无效造血、难治性血细胞减少，本合同所指的严重骨髓增生异常综合征需满足下列所有条件：

- (1) 由设有专门血液病专科的公立三级甲等医院血液病专科的主治级别以上的医师确诊；
- (2) 骨髓涂片检查同时符合发育异常细胞比例 > 10%、原始细胞比例 > 15%；
- (3) 已接受至少累计30天的化疗或已接受骨髓移植治疗。化疗日数的计算以被保险人实际服用、注射化疗药物的天数为准。

疑似病例不属于本合同约定的“严重骨髓增生异常综合征”。

71-严重癫痫

本病的诊断须由神经科或儿科专科医生根据典型临床症状和脑电图及MRI、PET、CT等影像学检查做出。理赔时必须提供6个月以上的相关病历记录证明被保险人存在经抗癫痫药物治疗无效而反复发作的强直阵挛性发作或癫痫大发作，且已行神经外科手术反复治疗的癫痫。

发热性惊厥以及没有全身性发作的失神发作（癫痫小发作）不属于本合同约定的“严重癫痫”。

72-席汉氏综合征

席汉氏综合征指因产后大出血并发休克、全身循环衰竭、弥漫性血管内凝血导致脑垂体缺血坏死和垂体分泌激素不足，造成性腺、甲状腺、肾上腺皮质功能减退。需满足下列全部条件：

- (1) 产后大出血休克；
- (2) 严重腺垂体功能破坏，破坏程度>95%；
- (3) 影像学检查显示脑垂体严重萎缩或消失；
- (4) 实验室检查显示：

①垂体前叶激素全面低下（包括生长激素、促甲状腺素、促肾上腺皮质激素、卵泡刺激素和黄体生成素）；

②性激素、甲状腺素、肾上腺皮质激素全面低下。

- (5) 需要终身激素替代治疗以维持身体功能，持续服用各种替代激素超过一年。

73-肺淋巴管肌瘤病

是一种弥漫性肺部疾病，主要病理改变为肺间质、支气管、血管和淋巴管内出现未成熟的平滑肌异常增生，同时须满足下列全部条件：

- (1) 经组织病理学诊断；
- (2) CT显示双肺弥漫性囊性改变；
- (3) 血气提示低氧血症。

74-肺泡蛋白质沉积症

指肺泡和细支气管腔内充满不可溶性富磷脂蛋白的疾病，胸部X线呈双肺弥漫性肺部磨玻璃影，病理学检查肺泡内充满有过碘酸雪夫（PAS）染色阳性的蛋白样物质，并且接受了肺灌洗治疗。

75-范可尼综合征

指近端肾小管的功能异常引起的一组症候群。须满足下列至少两个条件：

- (1) 尿液检查出现肾性糖尿、全氨基酸糖尿或磷酸盐尿；
- (2) 血液检查出现低磷血症、低尿酸血症或近端肾小管酸中毒；
- (3) 出现骨质疏松、骨骼畸形或尿路结石；
- (4) 通过骨髓片、白细胞、直肠黏膜中的结晶分析或裂隙灯检查角膜有胱氨酸结晶。

76-疾病或外伤所致智力障碍

指因严重头部创伤或疾病造成被保险人智力低常（智力低于常态）。智力低常分为轻度（IQ50-70）、中度（IQ35-50）、重度（IQ20-35）和极重度（IQ<20）。智商的检测必须由本公司认可的专职心理测验工作者进行，心理测验工作者必须持有由心理测量专业委员会颁发的资格认定书。根据被保险人年龄采用对应的智力量表如韦克斯勒智力量表（儿童智力量表或成人智力量表）。必须满足下列全部条件：

- (1) 造成被保险人智力低常（智力低于常态）的严重头部创伤或疾病（以入院日期为准）发生在被保险人6周岁以后；
- (2) 专科医师确诊被保险人由于严重头部创伤或疾病造成智力低常；
- (3) 专职合格心理检测工作者适时做的心理检测证实被保险人智力低常（轻度、

中度、重度或极重度)；

(4) 被保险人的智力低常自确认日起持续180天以上。

77-成骨不全症第三型

成骨不全症，又称脆骨病、瓷娃娃，患儿易发骨折、轻微的碰撞也会造成严重的骨折，是一种罕见的遗传性骨病。成骨不全症第三型须由专科医生明确诊断，同时符合下列所有条件：

- (1) 成骨不全症第三型之诊断进行的皮肤切片的病理检查结果为阳性；
- (2) X光片结果显示有多处骨折及逐步脊柱后侧凸畸形；
- (3) 有证明是因此疾病引致发育迟缓及听力损伤。

本公司承担本项疾病责任不受本合同责任免除中“遗传性疾病和先天性畸形、变形或染色体异常”的限制。

78-严重面部烧伤

指面部烧伤程度为Ⅲ度，且面部Ⅲ度烧伤的面积达到面部表面积的80%或80%以上。

79-亚急性硬化性全脑炎

是麻疹或麻疹样病毒所导致的一种中枢神经系统慢性感染。中枢神经系统呈现灰质和白质破坏为特征的慢性和急性混合存在的炎症。亚急性硬化性全脑炎必须满足以下所有条件：

- (1) 脑电图存在周期性复合波、脑脊液 γ -球蛋白升高、脑脊液和血清中麻疹抗体滴度升高；
- (2) 被保险人出现运动障碍，自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

80-脊髓小脑变性症

脊髓小脑变性症为一组以小脑萎缩和共济失调为主要临床特点的疾病。本病必须符合以下全部条件：

- (1) 脊髓小脑变性症必须由医院诊断，并有以下证据支持：
 - ①影像检查证实存在小脑萎缩；
 - ②临床表现存在共济失调、语言障碍和肌张力异常。
- (2) 被保险人运动功能严重障碍，自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或者三项以上。

81-进行性多灶性白质脑病

是一种亚急性脱髓鞘性脑病，常常发现于免疫缺陷的病人。必须由本公司认可的医院的神经科医生根据脑组织活检确定。

82-埃博拉病毒感染

指埃博拉病毒感染导致的烈性传染病，并须满足下列全部条件：

- (1) 实验室检查证实埃博拉病毒的存在；
- (2) 从发病开始有超过30天的进行性感染症状。

83-严重继发性肺动脉高压

继发性肺动脉压力持续增高，导致右心室肥厚，已经造成永久不可逆性的体力活动能力受限，达到美国纽约心脏病学会心功能状态分级IV级。诊断需要由心脏专科医生确诊，并且心导管检查报告显示静息状态下肺动脉平均压超过36mmHg。所有先天性心脏疾病直接或间接引起的肺动脉高压不属于本合同约定的“严重继

发性肺动脉高压”。

84-进行性风疹性全脑炎

指由风疹病毒感染引起的儿童和青少年的慢性脑炎。疾病确诊180天后，仍遗留下列一种或一种以上障碍：

- (1) 一肢或一肢以上肢体机能完全丧失；
- (2) 语言能力或咀嚼吞咽能力完全丧失；
- (3) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

85-重症手足口病

指由肠道病毒引起的急性传染病，主要症状表现为手、足、口腔等部位的斑丘疹、疱疹。经本公司认可的医疗机构的专科医生确诊为患有手足口病，并伴有下列三项中的任意一项并发症：

- (1) 有脑膜炎或脑炎并发症，且导致意识障碍或瘫痪的临床表现及实验室检查证据；
- (2) 有肺炎或肺水肿并发症，且导致呼吸衰竭的临床表现及实验室检查证据；
- (3) 有心肌炎并发症，且导致心脏扩大或心力衰竭的临床表现及实验室检查证据。

86-湿性年龄相关性黄斑变性

又称为新生血管性年龄相关性黄斑变性或“渗出性”年龄相关性黄斑变性，发生脉络膜新生血管（CNV）异常生长穿透玻璃膜进入视网膜，新生血管渗漏、渗出及出血。该病必须由荧光素眼底血管造影检查提示黄斑区新生血管形成，并且必须由眼科专科医生确诊为湿性年龄相关性黄斑变性。

被保险人申请理赔时须提供近3个月内视力改变显示病情恶化的相关检查报告、诊断证明及病历报告。

87-脊柱裂

指脊椎或颅骨不完全闭合，导致脊髓脊膜突出，脑（脊）膜突出或脑膨出，合并大小便失禁，部分或完全性下肢瘫痪或畸形等神经学上的异常，但不包括由X线摄片发现的没有合并脊椎脊膜突出或脑（脊）膜突出的隐形脊椎裂。本公司承担本项疾病责任不受本合同责任免除中“遗传性疾病和先天性畸形、变形或染色体异常”的限制。

88-弥漫性血管内凝血

指血液凝固系统和纤溶系统的过度活动导致微血管血栓形成、血小板及凝血因子耗竭和严重出血，此症必须已经达到临床分期的中期（消耗性低凝期）或后期（继发性纤溶亢进期），需要输注血浆和浓缩血小板进行治疗。

89-血管性痴呆

指由缺血性卒中、出血性卒中和造成记忆、认知和行为等脑区低灌注的脑血管疾病所致的严重认知功能障碍综合征。被保险人自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，日常生活必须持续受到他人监护。导致痴呆的疾病必须明确诊断，并且有完整的临床、实验室和影像学检查结果证实。

神经官能症，精神疾病及酒精中毒所致脑损害不属于本合同约定的“血管性痴呆”。

90-原发性骨髓

原发性骨髓纤维化以骨髓纤维增生和髓外造血为特点，表现为进行性贫血、脾肿

纤维化

大、外周血幼稚细胞等。被保险人须经由骨髓活检明确诊断为原发性骨髓纤维化，并满足下列所有条件且持续180天：

- (1) 血红蛋白 < 100g/l；
- (2) 白细胞计数 > $25 \times 10^9/L$ ；
- (3) 外周血原始细胞 $\geq 1\%$ ；
- (4) 血小板计数 < $100 \times 10^9/L$ 。

恶性肿瘤、中毒、放射线和感染所致的继发性骨髓纤维化不属于本合同约定的“原发性骨髓纤维化”。

91-失去一肢及一眼

指因疾病或者意外伤害导致单眼视力丧失及单肢肢体机能完全丧失。

单眼视力丧失指单眼视力永久不可逆性丧失，患眼须满足下列至少一项条件：

- (1) 眼球缺失或者摘除；
- (2) 矫正视力低于0.02 (采用国际标准视力表, 如果使用其它视力表应进行换算)；
- (3) 视野半径小于5度。

单肢肢体机能完全丧失，须满足下列至少一项条件：

- (1) 任何一肢自腕关节或踝关节近端（靠近躯干端）以上完全性断离；
- (2) 任何一肢肢体机能完全丧失。

被保险人在3周岁之前因疾病导致单眼视力丧失不属于本合同约定的“失去一肢及一眼”。

92-婴儿进行性脊肌萎缩症

该病是累及脊髓前角细胞及延髓运动核的神经元退行性变性病。在出生后两年内出现的脊髓和脑干颅神经前角细胞进行性机能障碍，伴随肌肉无力和延髓机能障碍。

本公司承担本项疾病责任不受本合同责任免除中“遗传性疾病和先天性畸形、变形或染色体异常”的限制。

93-多处臂丛神经根性撕脱

由于疾病或意外导致至少两根臂丛神经根性撕脱，所造成的手臂感觉功能与运动功能完全永久性丧失。该病必须由本公司认可的医院的专科医生确诊，并且有完整的电生理检查结果证实。

94-艾森门格综合征

是一种先天性心脏病发展的后果。房、室间隔缺损、动脉导管未闭等先天性心脏病，可由原来的左向右分流，由于进行性肺动脉高压发展至器官性肺动脉阻塞性病变，出现右向左分流，皮肤黏膜从无青紫发展到有青紫时，称为艾森门格综合征。本病诊断须有专科医生经超声心动图和心导管检查证实及须符合以下所有标准：

- (1) 平均肺动脉压高于40mmHg；
- (2) 肺血管阻力高于3mm/L/min (Wood单位)；
- (3) 正常肺微血管楔压低于15mmHg。

本公司承担本项疾病责任不受本合同责任免除中“遗传性疾病和先天性畸形、变形或染色体异常”的限制。

95-因器官移植

指因器官移植而感染艾滋病病毒或患艾滋病。本病须满足如下全部条件：

导致的感染艾滋病病毒或患艾滋病

- (1) 在保障起始日或复效日之后，被保险人因治疗必需而实施器官移植，并且因器官移植而感染艾滋病病毒或患艾滋病；
- (2) 提供器官治疗的器官移植中心或医院出具的此次因器官移植感染艾滋病病毒或患艾滋病属于医疗事故的报告，或者法院终审裁定医疗事故并且不准上诉；
- (3) 提供器官治疗的器官移植中心或医院必须具有合法经营执照。

任何因其他传播方式（包括：性传播或静脉注射毒品）导致艾滋病病毒（HIV）感染或患艾滋病（AIDS）不属于本合同约定的“因器官移植导致的感染艾滋病病毒或患艾滋病”。**本公司具有获得和使用被保险人的所有血液样本的权利以及能够对这些样本进行独立检验的权利。**

本公司承担本项疾病责任不受本合同责任免除中“被保险人感染艾滋病病毒或患艾滋病”的限制。

96-严重急性主动脉夹层血肿

指主动脉壁在受到某些病理因素破坏后，高速、高压的主动脉血流将其内膜撕裂，以致主动脉腔内的血流通过主动脉内膜的破裂口进入主动脉内壁而形成血肿。急性主动脉夹层血肿必须明确诊断，并且满足下列所有条件：

- (1) 有典型的临床表现；
- (2) 有电子计算机断层扫描（CT）、磁共振扫描（MRI）、磁共振血管造影（MRA）等影像学证据支持诊断；

(3) 被保险人实际接受了急诊条件下进行的传统或微创开胸或开腹主动脉手术。**慢性期主动脉夹层择期手术、经导管主动脉内介入手术治疗不属于本合同约定的“严重急性主动脉夹层血肿”。**

97-肌萎缩脊髓侧索硬化后遗症

以肌肉无力及萎缩为特征，并有以下情况作为证明：脊髓前角细胞功能失调、可见的肌肉颤动、痉挛、过度活跃之深层肌腱反射和外部足底反射、影响皮质脊髓束、构音障碍及吞咽困难。必须由专科医生以适当的神经肌肉检查如肌电图（EMG）证实。本疾病必须导致严重的生理功能损坏（由被保险人永久性无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上作为证明）。

98-严重结核性脑膜炎

由结核杆菌引起的脑膜和脊膜的非化脓性炎症性疾病。需满足以下全部条件：

- (1) 出现颅内压明显增高，表现为头痛、呕吐和视乳头水肿；
- (2) 出现部分性、全身性癫痫发作或癫痫持续状态；
- (3) 昏睡或意识模糊；
- (4) 视力减退、复视和面神经麻痹。

99-严重慢性缩窄性心包炎

由于慢性心包炎症导致心包脏层和壁层广泛瘢痕粘连、增厚和钙化，心包腔闭塞，形成一个纤维瘢痕外壳，使心脏和大血管根部受压，阻碍心脏的舒张。慢性缩窄性心包炎必须被明确诊断并且满足下列所有条件：

- (1) 心功能衰竭达到美国纽约心脏病学会心功能状态分级IV级，并持续180天以上；
- (2) 已经接受了经下列任何一种手术路径进行的开胸心包剥离手术或心包切除手术：

①胸骨正中切口；

- ②双侧前胸切口；
- ③左前胸肋间切口。

经胸腔镜、胸壁打孔进行的手术、心包粘连松解手术不属于本合同约定的“严重慢性缩窄性心包炎”。

100-胆道重建手术 指因疾病或胆道创伤导致接受涉及胆总管小肠吻合术的胆道重建手术。手术必须由本公司认可的专科医生认为是医疗必需的情况下进行。
胆道闭锁并不属于本合同约定的“胆道重建手术”。

二、自费服务专栏

1、海外就医协助

服务内容：客户海外提供直结服务的网络医院门诊预约成功后，根据客户需要需要，可提供协助行前手续办理、机酒及交通安排、海外就诊陪同及翻译等服务。

适用人群	在本合同有效期内的被保险人。
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ● 过等待期 ● 海外提供直结服务的网络医院门诊预约成功 ● 含海外计划
服务标准	<ul style="list-style-type: none"> ● 工作时间即时响应 ● 签证办理：5-15 个工作日，特殊情况以领馆实际操作为准
服务范围	<ul style="list-style-type: none"> ● 海外提供直结服务的网络医院范围内（列表请至平安健康保险 APP 或官网查询）
使用次数	每个保险期间不限次，根据客户实际需要提供

自费：该服务为我们提供但需要您另行支付费用的服务。结算方式由客户和直接提供该服务的合作服务商自行结算。具体项目费用请咨询供应商。

海外就医协助项目具体如下：

服务内容	服务标准
协助医疗签证办理	协助医疗签证办理
行前准备	行程定制及指导、签证延期服务、回国报备、行前专属出境指导、入境及海关文件准备等
协助机、酒安排	协助预定机票、酒店
接机	出境当天接机交通安排 1 次
海外就诊陪同及翻译	海外就诊陪同及具备医学专业背景人员提供医学翻译
协助理赔	海外就医过程中持续协助客户理赔资料收集及提交理赔材料
病历资料协助	协助客户病历收集及整理、病历翻译
归国安排	治疗结束归国安排及送机交通安排 1 次



流程说明：

- 1) 客户通过高端医疗门诊预约海外提供直结服务的网络医院门诊；
- 2) 海外提供直结服务的网络医院门诊预约成功；
- 3) 客户确认需要海外就医协助服务；
- 4) 短信告知客户服务申请联系方式；
- 5) 客户联系我司合作服务商，服务商根据客户需要提供相应服务。

三、肿瘤特药服务

(一) 特药服务概况

本合同为您提供院外特定恶性肿瘤药品服务，可支持申请的药品清单详见附件一。符合外购药品及外购医疗器械费用保险金责任但不在药品清单中的药品您可申请事后理赔。

本公司授权第三方服务商-上海镁信健康科技有限公司（以下简称“镁信健康”）为您提供**特药药品**有关服务。

特种药品（以下简称“特药”）是指国家卫健委在《新型抗肿瘤药物临床应用指导原则（2018年版）》中对新型抗肿瘤药物的定义，即小分子靶向药物和大分子单克隆抗体类药物。

1、使用特药服务的条件

在本合同保险期间内，被保险人在等待期后经医院专科医生确诊罹患恶性肿瘤，治疗该恶性肿瘤需要在本公司认可的药店使用特药的，可以申请特药服务。（**若您需要使用的是医保内的药物，仅支持持医保卡到店自取，异地就医请提前做好医保备案**）

认可的药店：经保险人审核认可，能够满足下列全部条件，为被保险人提供恶性肿瘤药品处方审核购药或配送服务的药店。

- 1) 取得国家药品经营许可证、GSP 认证；
- 2) 具有完善的冷链药品送达能力；
- 3) 提供专业的药品资讯、患者教育、追踪随访、援助用药服务；
- 4) 该药店内具有药师等专业人员提供服务；
- 5) 具有或者正在申报当地城乡居民大病医疗保险定点资质的、由大型医药公司经营的全国性连锁药店。

本合同所指的恶性肿瘤需满足以下全部条件：

恶性肿瘤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的疾病。经病理学检查结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》（ICD-10）的恶性肿瘤范畴，其中不包含：

- (1) 原位癌；
- (2) 相当于Binet分期方案A 期程度的慢性淋巴细胞白血病；
- (3) 相当于Ann Arbor分期方案I期程度的何杰金氏病；
- (4) 皮肤癌（不包括恶性黑色素瘤及已发生转移的皮肤癌）；
- (5) TNM 分期为T1N0M0期或者更轻分期的前列腺癌；
- (6) 感染艾滋病病毒或罹患艾滋病期间所罹患恶性肿瘤。

2、特药服务使用有效期限

本保险仅承担本保险合同保险期间内确诊的恶性肿瘤用药风险，用药时长与保险责任一致。

3、涵盖的特药服务内容

本特药服务包括直付用药服务、援助用药申请指导服务，具体适用情况如下。

3.1、直付用药服务

特药由镁信健康在本公司指定或认可的药店直接为您提供药房直付，无须您先垫付资金购买后再申请理赔报销。

直付用药服务说明：

1. 经保险公司审核通过后，镁信健康将收到您的直付用药申请（参见第2部分“特药服务流程”）。由镁信健康审核通过后，按约定承诺流程和时效并进行处方审核（服务承诺见第1部分第5点），处方审核通过后，您可在平台上选择到店自取或免费送药上门预约（服务承诺见第1部分第5点），完成预约后镁信健康发放直付购药凭证至您平台账户。
2. **服务受理方式：通过平安健康保险APP/小程序，用服务/去理赔，选择“特药服务”**
3. **直付用药服务仅为镁信健康为您垫付本次就诊发生的保险责任范围内的药品费用，对于不属于保险责任范围内的药品费用、超出相应费用限额的药品费用等，您应当将上述相应款项退还镁信健康。**

请注意：

1、 用合理合理性审核释义：

- 医院开具的处方与国家药品监督管理局批准的药品说明书中所列明的适应症及用法用量是否一致
- 客户所提交的医学材料（病历、影像报告、基因检测报告等资料）是否能证明被保险人从提交的处方中获益（获益是指肿瘤病灶按照RECIST（实体瘤治疗疗效评价标准）评价标准没有进展）
- 处方中必须包含的内容有：患者姓名、性别、年龄，医师临床诊断，药品名称及对应剂型、规格、数量，药品用法用量，配伍禁忌。处方原则上不得涂改且须符合《处方管理办法》（卫生部令第53号）的相关要求

2、 如果用合理合理性审核未通过，本公司不承担赔偿恶性肿瘤特种药品费用医疗保险金责任

3.2、援助用药申请指导服务

适用于目录中特药，且设有援助用药项目的情况，但援助用药申请指导服务仅限中国大陆公民使用。

请注意：

- 1、 被保险人用药时长符合援助用药申请条件，但因被保险人或者受益人未提交援助用药申请或者提交的援助用药申请材料不全，导致援助用药申请未通过而发生的药品费用，本公司不承担保险责任。
- 2、 被保险人通过援助审核，但因被保险人原因未领取援助药品，视为被保险人自愿放弃本合同项下适用的保险权益。

援助用药申请指导：

1. 在本合同保险期间内，您在等待期后在本公司指定或认可的医疗机构由专科医生确诊初次发生本合同列明的一种或多种恶性肿瘤，并在出具可使用保障药品处方后，镁信健康专属援助用药项目支持经理将联系您，协助您准备申请援助用药所需的材料。申请材料包括但不限于个人信息、医学材料及经济材料等，请您配合提供；
2. 慈善基金会审核通过您的申请后，将通知您至慈善基金会定点药房领取赠药。专属援助用药项目支持经理将按援助用药项目规定时间提醒并协助您申请后续赠药所需的材料；
3. 您成功申请援助用药后，药品由慈善基金会提供。该部分涉及的实际药品费用，不占您保单恶性肿瘤特种药品费用医疗保险金额。

4、申请特药服务需要的材料

您需凭本公司指定或认可的医疗机构出具的病历资料（含首诊病历）、医学诊断书、基因检测、特药处方、病理检查报告、化验检查报告等医学材料和本产品理赔通知书申请使用特药。

5、特药服务承诺

- 1、处方审核时效
一个工作日
- 2、前置调查时效
十五个工作日
- 3、药品配送时效
(1) 同城配送：上午预约，下午送达；下午预约，第二天早上送达；
(2) 异地配送：预约日起，2-5个工作日内送达；

(二) 特药服务流程

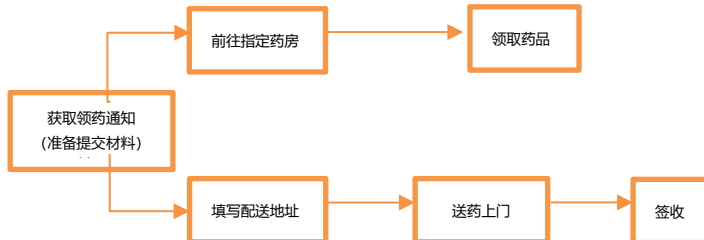
1、服务流程概述

1.1、流程图示意

1.1.1 特药服务线上申请



1.1.2 到店领药/送药到家服务流程



1.1.3 援助用药



1.2、流程说明

1.2.1 您可以通过下载平安健康保险APP/小程序，在“我的 - 用服务/去理赔 - 特药服务”中提出申请并提交相关材料进行审核。镁信健康将按约定服务承诺（见第1部分第5点）在一个工作日内完成领药审核，领药审核通过后，即可进行预约领取药品。

1.2.2 根据您的预约，可选择到店自取或者预约送药上门任意一种取药方式。药品到店自取和送药上门服务仅限在本公司指定或认可的药店购买特药。

直付用药申请审核通过后，您可在平安健康保险APP原申请渠道中查收取药码（即购药凭证）。您需凭购药凭证、处方原件、身份证明等验证身份，领取药品。

无论到店自取或预约送药上门，请配合准备或签署如下材料，以便工作人员核对、收取：

- 1) 个人保险医疗理赔申请书原件；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
- 2) 被保险人的有效身份证件正反面复印件；（领取药品时提供，请您配合事先准备）
- 3) 支持处方审核的全部证明、信息和证据，包括但不限于医院出具的病历资料、医学诊断书、基因检测、特药处方、病理检查报告、化验检查报告等原件或复印件。保险金申请人因特殊原因不能提供上述材料的，应提供其它合法有效的材料原件；（APP申请服务时提供，请您配合事先准备，特药处方在领取药品时须收取原件，其他材料可使用复印件）
- 4) 申请人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料原件；（APP申请服务时提供，请您配合事先准备）
- 5) 保险金领款授权书；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
- 6) 领药确认书；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
- 7) 若申请人委托他人代为领取药品的，还应提供委托授权书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件；（领取药品时提供）

1.2.3 申请人的院外用药申请需按照本公司的标准流程，通过审核去指定药店取药，对不满足条件的药品费用本公司不承担给付恶性肿瘤特种药品费用医疗保险金的责任。

1.2.4、援助用药

若您用药时长符合本公司指定或认可的慈善机构援助项目赠药（以下简称“援助用药”）申请条件，镁信健康会通知您并协助进行申请材料准备，申请人须提供申请援助用药合理且必需的材料。

援助用药项目审核通过后，申请人须到援助用药项目的指定药店领取赠药。

若援助用药项目审核通过后，您未到援助用药项目的指定药店领取赠药，则视为您放弃本次援助用药权益，本应纳入援助用药范围但您未领取的药品费用需由您自行承担。

若申请人未通过援助用药项目审核，申请人须按照约定重新进行药品

(三) 特药服务注意事项

1、服务注意事项

- 1.1特药服务仅限您（被保险人）本人使用，不可转让给他人。
- 1.2被保险人委托他人代理申请本服务的，应当提供受托人身份证明、授权委托书。
- 1.3如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由其法定监护人代其申请，并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明。
- 1.4可提供服务的药品清单以本手册约定为准。

2、服务声明

- 2.1本服务由本公司授权的第三方镁信健康为您提供，若您与镁信健康因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。
- 2.2到店自提或送药上门过程中因您自身原因导致的药品损坏，视为药品已送达，若由此产生额外的费用则由您本人承担。
- 2.3在提供本服务时，如本公司查明正在申请或享受本服务者并非您本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。
- 2.4本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及镁信健康可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。
- 2.5在下述情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：
 - （1）当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；
 - （2）由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；
 - （3）任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；
 - （4）本公司根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。
- 2.6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各自资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。
- 2.7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、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，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。

附件一：院外特定恶性肿瘤药品清单（申请领取药品时提供）

序号	商品名	药品名	厂商
1	可瑞达	帕博利珠单抗注射液	默沙东
2	欧狄沃	纳武利尤单抗注射液	百时美施贵宝
3	爱博新	哌柏西利胶囊/哌柏西利片	辉瑞
4	多泽润	达可替尼片	辉瑞
5	兆珂	达雷妥尤单抗注射液	杨森
6	安森珂	阿帕他胺片	杨森
7	适加坦	富马酸吉瑞替尼片	阿斯泰来
8	英飞凡	度伐利尤单抗注射液	阿斯利康
9	赫赛莱	注射用恩美曲妥珠单抗	罗氏
10	泰圣奇	阿替利珠单抗注射液	罗氏
11	宜诺凯	奥布替尼片	诺诚健华
12	唯可来	维奈克拉片	艾伯维
13	贝美纳	盐酸恩沙替尼胶囊	贝达药业
14	安跃	泊马度胺胶囊	正大天晴
15	普吉华	普拉替尼胶囊	基石
16	百汇泽	帕米帕利胶囊	百济神州
17	泰吉华	阿伐替尼片	基石
18	擎乐	瑞派替尼片	再鼎医药
19	乐卫玛	甲磺酸仑伐替尼胶囊	卫材
20	拓益	特瑞普利单抗注射液	君实生物
21	艾瑞卡	注射用卡瑞利珠单抗	恒瑞
22	安圣莎	盐酸阿来替尼胶囊	罗氏
23	利普卓	奥拉帕利片	阿斯利康
24	捷恪卫	磷酸芦可替尼片	诺华
25	艾瑞妮	马来酸吡咯替尼片	恒瑞
26	帕捷特	帕妥珠单抗注射液	罗氏
27	爱优特	呋喹替尼胶囊	和记黄埔
28	达伯舒	信迪利单抗注射液	信达生物
29	亿珂	伊布替尼胶囊	杨森
30	佐博伏	维莫非尼片	罗氏
31	万珂	注射用硼替佐米	杨森
32	昕泰	注射用硼替佐米	江苏豪森
33	千平	注射用硼替佐米	正大天晴
34	齐普乐	注射用硼替佐米	齐鲁制药
35	益久	注射用硼替佐米	正大天晴
36	恩立施	注射用硼替佐米	先声药业

37	安维汀	贝伐珠单抗注射液	罗氏
38	达攸同	贝伐珠单抗注射液	信达生物
39	安可达	贝伐珠单抗注射液	齐鲁制药
40	格列卫	甲磺酸伊马替尼片	诺华
41	诺利宁	甲磺酸伊马替尼片	石药
42	格尼可	甲磺酸伊马替尼胶囊	正大天晴
43	昕维	甲磺酸伊马替尼片	江苏豪森
44	瑞复美	来那度胺胶囊	百济神州
45	立生	来那度胺胶囊	双鹭药业
46	安显	来那度胺胶囊	正大天晴
47	齐普怡	来那度胺胶囊	齐鲁制药
48	佑甲	来那度胺胶囊	扬子江
49	多吉美	甲苯磺酸索拉非尼片	拜耳
50	利格思泰	甲苯磺酸索拉非尼片	青峰医药
51	爱必妥	西妥昔单抗注射液	默克
52	维全特	培唑帕尼片	诺华
53	赞可达	塞瑞替尼胶囊	诺华
54	泽珂	醋酸阿比特龙片	杨森
55	艾森特	醋酸阿比特龙片	恒瑞
56	晴可舒	醋酸阿比特龙片	正大天晴
57	欣杨	醋酸阿比特龙片	青峰医药
58	卓容	醋酸阿比特龙片	齐鲁制药
59	拜万戈	瑞戈非尼片	拜耳
60	泰瑞沙	甲磺酸奥希替尼片	阿斯利康
61	恩莱瑞	枸橼酸伊沙佐米胶囊	武田
62	泰欣生	尼妥珠单抗注射液	百泰生物
63	恩度	重组人血管内皮抑制素注射液	山东先声麦得津
64	英立达	阿昔替尼片	辉瑞
65	索坦	苹果酸舒尼替尼胶囊	辉瑞
66	多美坦	苹果酸舒尼替尼胶囊	石药
67	升福达	苹果酸舒尼替尼胶囊	江苏豪森
68	艾坦	甲磺酸阿帕替尼片	恒瑞
69	施达赛	达沙替尼片	百时美施贵宝
70	依尼舒	达沙替尼片	正大天晴
71	达希纳	尼洛替尼胶囊	诺华
72	美罗华	利妥昔单抗注射液	罗氏
73	汉利康	利妥昔单抗注射液	复宏汉霖
74	达伯华	利妥昔单抗注射液	信达生物

75	吉泰瑞	马来酸阿法替尼片	勃林格殷格翰
76	赫赛汀	注射用曲妥珠单抗	罗氏
77	汉曲优	注射用曲妥珠单抗	复宏汉霖
78	福可维	盐酸安罗替尼胶囊	正大天晴
79	飞尼妥	依维莫司片	诺华
80	易瑞沙	吉非替尼片	阿斯利康
81	伊瑞可	吉非替尼片	齐鲁制药
82	吉至	吉非替尼片	正大天晴
83	科愈新	吉非替尼片	科伦药业
84	艾兴康	吉非替尼片	恒瑞
85	吉苏	吉非替尼片	扬子江
86	凯美纳	盐酸埃克替尼片	贝达药业
87	特罗凯	盐酸厄洛替尼片	罗氏
88	洛瑞特	盐酸厄洛替尼片	石药
89	豪森昕福	甲磺酸氟马替尼片	江苏豪森
90	安可坦	恩扎卢胺软胶囊	阿斯泰来
91	泰菲乐	甲磺酸达拉非尼胶囊	诺华
92	迈吉宁	曲美替尼片	诺华
93	则乐	甲苯磺酸尼拉帕利胶囊	再鼎医药
94	百泽安	替雷利珠单抗注射液	百济神州
95	阿美乐	甲磺酸阿美替尼片	江苏豪森
96	百悦泽	泽布替尼胶囊	百济神州
97	赛普汀	注射用伊尼妥单抗	三生国健
98	康士得	比卡鲁胺片	阿斯利康
99	朝晖先	比卡鲁胺片	上海朝晖
100	双益安	比卡鲁胺片	复旦复华
101	艾易达	比卡鲁胺片	浙江海正
102	岩列舒	比卡鲁胺胶囊	山西振东
103	爱普盾	肿瘤电场治疗	再鼎医药
104	奕凯达	阿基仑赛注射液 *1. 本品用于治疗既往接受二线或以上系统性治疗后复发或难治性大 B 细胞淋巴瘤成人患者，包括弥漫性大 B 细胞淋巴瘤非特指型 (DLBCL, NOS)、原发纵隔大 B 细胞淋巴瘤 (PMBCL)、高级别 B 细胞淋巴瘤 (HGBL) 和滤泡性淋巴瘤转化的弥漫性大 B 细胞淋巴瘤。 2. 本品用于治疗经过一线免疫化疗无效或在一线免疫化疗后 12 个月内复发的成人大 B 细胞淋巴瘤	复星凯特

105	倍诺达	<p>瑞基奥仑赛注射液</p> <p>*1. 本品用于治疗经过二线或以上系统性治疗后成人患者的复发或难治性大 B 细胞淋巴瘤, 包括弥漫性大 B 细胞淋巴瘤非特指型、滤泡性淋巴瘤转化的弥漫性大 B 细胞淋巴瘤、3b 级滤泡性淋巴瘤、原发纵隔大 B 细胞淋巴瘤、高级别 B 细胞淋巴瘤伴 MYC 和 BCL-2 和/或 BCL-6 重排 (双打击/三打击淋巴瘤)。</p> <p>2. 本品用于治疗经过二线或以上系统性治疗的成人难治性或 24 个月内复发的滤泡性淋巴瘤, 包括组织学分级为 1、2、3a 级的滤泡性淋巴瘤。</p>	药明巨诺
106	拓舒沃	艾伏尼布片	基石
107	奥昔朵	磷酸索立德吉胶囊	济民可信
108	博瑞纳	洛拉替尼片	辉瑞
109	维泰凯	硫酸拉罗替尼胶囊/硫酸拉罗替尼口服溶液	拜耳
110	罗圣全	恩曲替尼胶囊	罗氏
111	希维奥	塞利尼索片	德琪医药
112	誉妥	赛帕利单抗注射液	誉衡药业
113	安伯瑞	布格替尼片	武田
114	福凯特	甲磺酸仑伐替尼胶囊	正大天晴
115	捷立恩	甲磺酸仑伐替尼胶囊	先声药业
116	利泰舒	甲磺酸仑伐替尼胶囊	齐鲁制药
117	艾瑞妥	贝伐珠单抗注射液	恒瑞
118	迪凯美	甲苯磺酸索拉非尼片	重庆药友
119	赛可瑞	克唑替尼胶囊	辉瑞
120	赛贝舒	苹果酸舒尼替尼胶囊	齐鲁制药
121	爱谱沙	西达本胺片	微芯生物
122	瑞菲乐	马来酸阿法替尼片	齐鲁制药
123	普来坦	恩扎卢胺软胶囊	江苏豪森
124	倍利妥	注射用贝林妥欧单抗	百济神州
125	逸沃	伊匹木单抗注射液	百时美施贵宝
126	贝博萨	注射用奥加伊妥珠单抗	辉瑞
127	择捷美	舒格利单抗注射液	辉瑞
128	希冉择	雷莫西尤单抗注射液	信达生物
129	凯泽百	达妥昔单抗β注射液	百济神州
130	优罗华	注射用维泊妥珠单抗	罗氏
131	凯丽隆	琥珀酸瑞波西利片	诺华
132	优赫得	注射用德曲妥珠单抗	第一三共/阿斯利康
133	沃瑞沙	赛沃替尼片	阿斯利康
134	安适利	注射用维布妥昔单抗	武田

135	唯择	阿贝西利片	礼来
136	苏泰达	索凡替尼胶囊	和记黄埔
137	泽普生	甲苯磺酸多纳非尼片	泽璟制药
138	爱地希	注射用维迪西妥单抗	荣昌生物
139	凯洛斯	注射用卡非佐米	百济神州
140	诺倍戈	达罗他胺片	拜耳
141	艾弗沙	甲磺酸伏美替尼片	艾力斯
142	福可苏	伊基奥仑赛注射液 *本品用于治疗复发或难治性多发性骨髓瘤成人患者，既往经过至少3线治疗后进展（至少使用过一种蛋白酶体抑制剂及免疫调节剂）	驯鹿生物/信达生物
143	/	钇[90Y]微球注射液（内陆+海南）	内陆：远大；海南：波科
144	倍美妥	甲磺酸仑伐替尼胶囊	成都倍特
145	奥维亚	甲磺酸仑伐替尼胶囊	奥赛康药
146	伦达欣	甲磺酸仑伐替尼胶囊	科伦药业
147	戈瑞特	甲磺酸仑伐替尼胶囊	石药
148	泽倍欣	甲磺酸仑伐替尼胶囊	江西山香
149	泽万欣	甲磺酸仑伐替尼胶囊	正大天晴
150	齐妥欣	哌柏西利胶囊	齐鲁制药
151	泽倍宁	哌柏西利胶囊	青峰医药
152	瑞诺安	注射用硼替佐米	苏州特瑞
153	万可达	注射用硼替佐米	石药
154	博优诺	贝伐珠单抗注射液	博安生物
155	普贝希	贝伐珠单抗注射液	百奥泰生物制药
156	贝安汀	贝伐珠单抗注射液	贝达药业
157	朴欣汀	贝伐珠单抗注射液	东曜药业
158	汉贝泰	贝伐珠单抗注射液	复宏汉霖
159	力尔佳	甲磺酸伊马替尼片	信立泰
160	伊美瑞	甲磺酸伊马替尼片	齐鲁制药
161	格罗安	甲磺酸伊马替尼片	重庆药友
162	昕安	来那度胺胶囊	江苏豪森
163	艾利妥	甲苯磺酸索拉非尼片	石药
164	元逸	醋酸阿比特龙片	杰瑞药业
165	晴尼舒	苹果酸舒尼替尼胶囊	正大天晴
166	科舒新	苹果酸舒尼替尼胶囊	科伦药业
167	艾培尼	达沙替尼片	石药
168	尼达康	达沙替尼片	鲁南制药
169	普来润	马来酸阿法替尼片	江苏豪森

170	吉月	马来酸阿法替尼片	正大天晴
171	科吉新	马来酸阿法替尼片	科伦药业
172	艾法瑞	马来酸阿法替尼片	石药
173	欣绰	马来酸阿法替尼片	青峰医药
174	新吉炜	吉非替尼片	上海创诺
175	蒂菲尼	吉非替尼片	天士力帝益
176	奥可欣	吉非替尼片	优科生物
177	艾瑞喆	吉非替尼片	苏州特瑞
178	特锐剖	盐酸厄洛替尼片	山东孔府
179	普来迪	盐酸厄洛替尼片	江苏豪森
180	瑞诺迪	盐酸厄洛替尼片	苏州特瑞
181	诺瑞沙	盐酸厄洛替尼片	优科生物
182	科瑞洛	盐酸厄洛替尼片	科伦药业
183	安尼可	派安普利单抗注射液	正大天晴/康方生物
184	贺俐安	马来酸奈拉替尼片	皮尔法伯制药
185	佳罗华	奥妥珠单抗注射液	罗氏
186	艾瑞颐	氟唑帕利胶囊	恒瑞
187	拓达维	注射用戈沙妥珠单抗	吉利德
188	康可期	阿可替尼胶囊	阿斯利康

注意：我们会根据实际情况定期更新“恶性肿瘤特定药品清单”，最新版本清单以官方网站公示为准。

附件二：理赔材料列表（申请领取药品时提供）

- 1) 个人保险医疗理赔申请书原件；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
- 2) 被保险人的有效身份证件正反面复印件；（领取药品时提供，请您配合事先准备）
- 3) 支持处方审核的全部证明、信息和证据，包括但不限于医院出具的病历资料、医学诊断书、基因检测、特药处方、病理检查报告、化验检查报告等原件或复印件。保险金申请人因特殊原因不能提供上述材料的，应提供其它合法有效的材料原件；（APP申请服务时提供，请您配合事先准备，特药处方在领取药品时须收取原件，其他材料可使用复印件）
- 4) 申请人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料原件；（APP申请服务时提供，请您配合事先准备）
- 5) 保险金领款授权书；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
- 6) 领药确认书；（领取药品时，工作人员出具，请您配合签署）
- 7) 若申请人委托他人代为领取药品的，还应提供委托授权书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件；（领取药品时提供）

四、医疗器械服务

本公司授权第三方服务商-上海镁信健康科技有限公司（以下简称“镁信健康”）为您提供特定医疗器械相关服务。本服务为特定医疗器械直结服务，如您不使用本服务，符合外购药品及外购医疗器械费用保险金责任内的医疗器械，您也可申请事后理赔。

（一）特定器械医疗服务概况

本合同为您提供**特定医疗器械**服务保障，具体详见有关保险合同中本公司指定的器械清单（请参考附件二）。

以上服务由镁信健康在本公司指定的认可的医疗机构为您提供医疗服务。

特定医疗器械服务说明：

- 1、经保险公司理赔审核通过后，镁信健康将收到您的服务申请。由镁信健康按约定承诺流程和时效并进行疾病诊断审核，疾病诊断资料审核通过后，镁信健康会为您提供相应服务（服务承诺见第3部分）。
- 2、若您的服务申请需要转院进行治疗，镁信健康将为您提供一次就医安排服务，在5个工作日内为您安排前往定点医院进行就诊。**在您确定使用特定医疗器械服务的前提下，由镁信健康直付就医安排服务产生的号源协调服务费。交通食宿费用则需由用户自行承担。**
- 3、**院外特定医疗器械服务仅为镁信健康为您垫付本次就诊发生的保险责任范围内的器械费用，对于不属于保险责任范围内的费用、超出相应费用限额的费用等（如：住宿费、交通费等），您应当将上述相应款项退还镁信健康。**

4、申请**特定医疗器械**服务需要的材料

您需凭本公司指定或认可的医疗机构出具的疾病诊断证明书、病历记录、病理显微镜检查、血液检查、影像学检查及其他医学检验，用于申请使用此服务。

5、**特定医疗器械**服务承诺

1、病历诊断资料审核时效

一个工作日

2、前置调查时效

十五个工作日

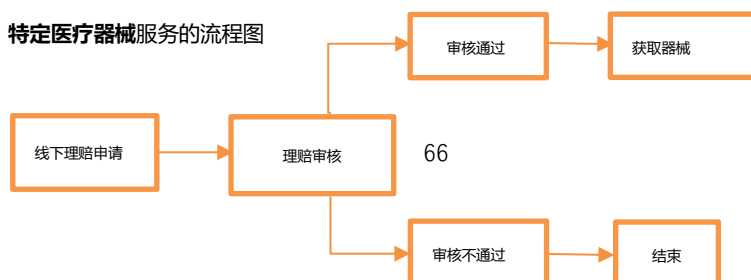
3、就医安排时效

完成审核后，本公司会尽快协调资源，5个工作日内完成安排。（本服务不接受指定医院指定医生）

（二）**特定医疗器械**服务申请流程

1、**特定医疗器械**服务流程概述

1.1、**特定医疗器械**服务的流程图



1.2、提交材料审核

被保险人线下机构端提交申请，并提供下列证明和资料：

- (1) 保险合同；
- (2) 受益人的有效身份证件及相应授权申请书；
- (3) 由我们认可的医院专科医生出具的疾病诊断证明书、病历记录，以及由我们认可的医院出具的确诊疾病必需的病理显微镜检查、血液检查、影像学检查及其他医学检验报告；
- (4) 所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料。

以上证明和资料不完整的，我们将及时一次性通知受益人补充提供有关证明和资料。

若以上资料审核未通过，我们不承担院外特定医疗器械费用保险金的赔付责任。

1.3、器械使用合理性审核

资料审核通过后，我们将对器械使用合理性进行审核。如果器械使用合理性审核出现以下特殊情况，我们有权要求被保险人提供其他与器械使用合理性审核相关的医学材料：

- (1) 资料审核时被保险人提交的医学材料不足以支持器械使用合理性审核；
- (2) 医学材料中相关的科学方法检验报告结果不足以支持器械使用合理性审核。

若以上器械使用合理性审核未通过，我们不承担院外特定医疗器械费用保险金的赔付责任。

1.4、器械购买和保险金赔付

器械使用合理性审核通过后，我们会提供器械使用知情同意书。被保险人须在器械使用合理性审核通过后30日内（含第30日），携带器械使用知情同意书和被保险人的有效身份证件前往我们指定或认可的药店购买器械。

院外特定医疗器械费用保险金将由我们与指定或认可的药店直接结算，被保险人无需支付该部分费用且不应向我们申请该部分保险金的支付。

(三)、医疗器械服务注意事项

1、服务注意事项

- 1.1 **特定医疗器械**服务仅限您（被保险人）本人使用，不可转让给他人。
- 1.2 被保险人委托他人代理申请本服务的，应当提供受托人身份证明、授权委托书。
- 1.3 如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由其法定监护人代其申请，并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明。
- 1.4 指定的器械清单以合同约定为准。

2、服务声明

- 2.1 本服务由本公司授权的第三方镁信健康为您提供，若您与镁信健康因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。
- 2.2 在提供本服务时，如本公司查明正在申请或享受本服务者并非您本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。
- 2.3 本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第

三方。为了更好的为您提供服务，本公司及镁信健康可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

2.4在下述情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

(1) 当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

(2) 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

(3) 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

(4) 本公司根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。

2.5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各自资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

2.6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、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，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。

附件一：理赔材料列表（申请获取器械时提供）

- 1) 个人保险医疗理赔申请书原件；（获取器械时，工作人员出具，请您配合签署）
- 2) 被保险人的有效身份证件正反面复印件；（获取器械时提供，请您配合事先准备）
- 3) 支持处方审核的全部证明、信息和证据，包括但不限于医院出具的病历资料、医学诊断书、病理检查报告、化验检查报告等原件或复印件。保险金申请人因特殊原因不能提供上述材料的，应提供其它合法有效的材料原件；
- 4) 申请人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料原件；
- 5) 保险金领款授权书；
- 6) 服务确认书；
- 7) 若申请人委托他人代为获取器械的，还应提供委托授权书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件；

附件二：特定医疗器械清单（最新列表信息以本公司网站或APP最新公布为准）

特定医疗器械	厂商	适用疾病种类及定义	使用条件
植入性鞘内药物输注系统	美敦力	恶性肿瘤—重度	因初次罹患“恶性肿瘤--重度”或因该“恶性肿瘤--重度”治疗相关因素导致 难治性癌痛 ，经医生诊断需采用植入性鞘内药物输注系统。 需提供难治性癌痛诊断依据

<p>乳房假体（毛面凝胶乳房假体）</p>	<p>强生</p>	<p>乳腺癌*</p> <p>（符合“恶性肿瘤—重度”定义标准，病灶经组织病理学检查（涵盖骨髓病理学检查）明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织《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C50范畴）</p> <p>*下列疾病不在保障范围内：</p> <p>（1）继发性（转移性）恶性肿瘤；</p> <p>（2）感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤。</p>	<p>用于被保险人因初次罹患并确诊乳腺癌且因此进行了乳腺癌根治切除手术的乳房重建。</p> <p>针对术侧乳房我们仅承担一只乳腺假体器械费用</p>
<p>组配式假体系统</p>	<p>史赛克</p>	<p>骨和关节软骨恶性肿瘤*</p> <p>（符合“恶性肿瘤—重度”定义标准，病灶经组织病理学检查（涵盖骨髓病理学检查）明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织《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C40、C41范畴）</p> <p>*下列疾病不在保障范围内：</p> <p>（1）继发性（转移性）恶性肿瘤；</p> <p>（2）感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤；</p> <p>（3）骨髓恶性肿瘤（ICD-10编码为C96.7）；</p> <p>（4）其他结缔组织和软组织等恶性肿瘤（ICD-10编码为C49）。</p>	<p>因初次罹患“骨和关节软骨恶性肿瘤”或因该“骨和关节软骨恶性肿瘤”治疗相关因素需要使用组配式假体系统。</p>
<p>肿瘤电场治疗贴片</p>	<p>再鼎</p>	<p>幕上胶质母细胞恶性肿瘤*</p> <p>（符合“恶性肿瘤—重度”定义标准，病灶经组织病理学检查（涵盖骨髓病理学检查）明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织《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C71.0-C71.5范畴，且肿瘤形态属于世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》第十次修订版（ICD-10）肿瘤形态编码M94900/3）</p> <p>*下列疾病不在保障范围内：</p> <p>（1）继发性（转移性）恶性肿瘤；</p> <p>（2）感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤。</p>	<p>用于治疗22周岁及以上经组织病理学诊断的，复发性幕上胶质母细胞恶性肿瘤及新诊断的幕上胶质母细胞恶性肿瘤。</p>
<p>脑室腹腔分流装置</p>	<p>贝朗</p>	<p>特发性正常压力脑积水*</p> <p>（指以步态障碍、认知功能减退和尿失禁三联征为临床表现，病情表现为不同程度的进行性发展，影像学检查具有脑室扩大，脑脊液压力测定在 70~200 mmH₂O且无明确病因的一组临床综合征。）</p>	<p>初次确诊“特发性正常压力脑积水”，且经医生诊断需采用脑室腹腔分流装置治疗。</p>

<p>胰岛素泵 (仅指胰岛素泵本身, 不包括胰岛素、导管、电池)</p>	<p>美敦力</p>	<p>1型糖尿病/2型糖尿病* (糖尿病是一组因胰岛素绝对或相对分泌不足和(或)胰岛素利用障碍引起的以高血糖为主要特征的代谢紊乱性疾病。其中, 1型糖尿病是由胰岛β细胞破坏引起胰岛素绝对缺乏所致, 具有酮症倾向, 患者需要终生依赖胰岛素治疗维持生命; 2型糖尿病是由胰岛素抵抗和胰岛素分泌相对不足引起的。 糖尿病的诊断标准: (1) 具有典型糖尿病症状: 烦渴多饮、多尿、多食、不明原因体重下降; (2) 满足以下任一条件: 空腹血糖$\geq 7.0\text{mmol/L}$、随机血糖$\geq 11.1\text{mmol/L}$、OGTT 2h血糖$\geq 11.1\text{mmol/L}$、HbA1c$\geq 6.5\%$。 (无糖尿病典型症状者, 需复查确认。)</p>	<p>1型糖尿病患者使用条件: 需符合下述三项条件之一: (1) 胰岛细胞自身抗体阳性; (2) 胰岛素释放试验结果: 血浆基础胰岛素水平低于正常, 葡萄糖刺激后胰岛素分泌曲线峰值不超过基础水平的2倍; (3) C肽释放试验结果: 血浆基础C肽水平低于正常、葡萄糖刺激后C肽分泌曲线峰值不超过基础水平的2倍。 2型糖尿病患者使用条件: 需符合下述三项条件之一: (1) C肽释放试验结果: 血浆基础C肽水平低于正常、葡萄糖刺激后C肽分泌曲线峰值不超过基础水平的2倍; (2) 根据医嘱需要应用1天4次注射胰岛素治疗方案, 且持续注射时间半年以上, 血糖仍无法控制达标, HbA1c$> 9\%$; (3) 连续动态血糖监测3天结果: TIR (3.9~10mmol/L) $< 70\%$或TBR ($< 3.9\text{mmol/L}$) $> 4\%$或TAR($> 10\text{mmol/L}$)$> 25\%$。</p>
<p>骶神经调控</p>	<p>美敦力</p>	<p>(1) 神经源性膀胱* (指由于神经系统病变导致膀胱和/或尿道功能障碍(即储尿和/或排尿功能障碍), 进而产生一系列下尿路症状及并发的疾病总称;) (2) 膀胱过度活跃症* (指尿急尿频为主要表现的症状群, 常常伴尿频和夜尿, 伴或不伴有急迫性尿失禁, 同时无尿路感染及其他病理表现。) (3) 非机械性尿潴留* (指膀胱内充满尿液而不能自行排出。非机械性尿潴留是指膀胱和尿道没有明显病变, 尿潴留是由神经或肌肉性因素导致排尿功能障碍引起, 如糖尿病、周围神经疾病、脊髓损伤、盆腔手术等。) (4) 慢性大便失禁* (指粪便及气体不能随意控制, 不自主地流出肛门外, 为排便功能紊乱的一种慢性症状。)</p>	<p>初次确诊“神经源性膀胱/膀胱过度活动症/非机械性尿潴留/慢性大便失禁”, 且经医生诊断需采用骶神经调控治疗。</p>

<p>脑深部电刺激器</p>	<p>美敦力</p>	<p>(1) 药物难治性癫痫* (癫痫患者若经2年以上正规抗癫痫治疗, 接受两种可耐受的,选择合理且应用过去的抗癫痫治疗方案(无论是单药或联合治疗)后仍无效且影响日常生活。)</p> <p>(2) 帕金森氏病* (指一种常见的中老年神经系统退行性疾病, 主要以黑质多巴胺能神经元进行性退变和路易小体形成的病理变化, 纹状体区多巴胺递质降低、多巴胺与乙酰胆碱递质失衡的生化改变, 震颤、肌强直、动作迟缓、姿势平衡障碍的运动症状和睡眠障碍、嗅觉障碍、自主神经功能障碍、认知和精神障碍等非运动症状的临床表现为显著特征。 包含原发性帕金森氏病, 或者遗传性帕金森氏病、各种基因型帕金森氏病。)</p>	<p>药物难治性癫痫使用条件: 初次确诊“药物难治性癫痫”, 且经医生诊断需采用脑深部电刺激器治疗。</p> <p>帕金森氏病使用条件: 初次确诊为“帕金森氏病”, 需同时满足以下至少一项: (1) 病程≥5年; (2) 药物疗效已显著减退, 或出现明显的运动并发症影响患者的生命质量; (3) 出现不能耐药的药物不良反应, 影响到药物疗效; (4) 存在药物无法控制的震颤; (5) 有“开关”现象的症状波动患者, 药物关期 Hoehn-Yahr 2.5~4 期;</p>
<p>脊髓电刺激系统</p>	<p>美敦力</p>	<p>糖尿病足* (指糖尿病患者因下肢远端神经异常和不同程度的周围血管病变引起的足部感染、溃疡和(或)深层组织破坏。)</p>	<p>初次确诊“糖尿病足”, 且经医生诊断需采用脊髓电刺激器治疗。</p>
<p>经导管主动脉瓣膜系统 (Medtronic PRO System)</p>	<p>美敦力</p>	<p>重度主动脉瓣狭窄* (指因主动脉瓣纤维化和钙化引起的跨主动脉瓣血流梗阻, 主动脉瓣口面积 < 1.0cm², 且已经导致或可能导致心力衰竭等症状。)</p>	<p>初次确诊“重度主动脉瓣狭窄”, 且经医生诊断需采用经导管主动脉瓣膜系统治疗。</p>
<p>血流导向密网支架</p>	<p>美敦力</p>	<p>颅内动脉瘤* (指由于损伤等因素导致的局部血管壁损害, 在血流动力学负荷和其他因素作用下, 逐渐扩张形成的异常膨出, 且已经导致或可能导致颅内出血, 同时符合以下任一条件: (1) 该颅内动脉瘤为成人(22周岁及以上)颈内动脉岩段至垂体内动脉开口处近端的大或巨大宽颈动脉瘤(IAs); (2) 该颅内动脉瘤为成人(22周岁及以上)颈内动脉直至末端, 源于直径≥2.0 mm且≤5.0 mm的载瘤动脉的中小宽颈(颈宽≥4 mm或体颈比<2)囊状或梭状颅内动脉瘤(IAs)。)</p>	<p>初次确诊“颅内动脉瘤”, 且经医生诊断需采用血流导向密网支架治疗。</p>
<p>颅内取栓支架</p>	<p>美敦力</p>	<p>急性缺血性脑卒中* (指由于颅内的供血动脉(颈动脉、颅内动脉、椎动脉、基底动脉等)发生堵塞或严重狭窄, 且已经导致或可能导致脑血流灌注下降、缺血、缺氧、血管供血区脑组织死亡。)</p>	<p>初次确诊“急性缺血性脑卒中”, 且经医生诊断需采用颅内取栓支架治疗。</p>

<p>经皮房颤射频消融系统</p>	<p>强生</p>	<p>阵发性或持续性心房颤动* (指一种室上性快速性心律失常,伴有不协调的心房电激动和无效的心房收缩,其心电图特征包括不规则的RR间歇。根据持续时间的长短区分为阵发性(7天内自行终止)或持续性(超过7天或需要治疗干预方可终止)。)</p>	<p>确诊为“阵发性心房颤动”或“持续性心房颤动”,且经医生诊断需采用经皮房颤射频消融系统治疗。</p>
<p>冷冻球囊导管消融系统</p>	<p>美敦力</p>	<p>阵发性心房颤动* (指一种室上性快速性心律失常,伴有不协调的心房电激动和无效的心房收缩,其心电图特征包括不规则的RR间歇。7天内自行终止的为阵发性房颤。)</p>	<p>确诊为“阵发性心房颤动”,且经医生诊断需采用冷冻球囊导管消融系统治疗。</p>
<p>EVAHEART I 植入式左心室辅助系统</p>	<p>重庆永仁心</p>	<p>难治性终末期心力衰竭* (指确诊为心力衰竭,且因器质性心脏病不断进展,虽经过积极的内科治疗,休息时仍有症状,且需特殊干预;患者须具备如下四个条件: (1) 达到美国纽约心脏病学会(New York Heart Association, NYHA) 心功能状态分级 III级(进展期)或IV级; (2) 满足以下条件之一所定义的心功能不全: a.LVEF <30%; b.单独的右心衰竭; c.无法手术的严重瓣膜异常; d.无法手术的严重先天性心脏病; e.脑钠肽/脑钠肽前体持续高水平(或升高)和根据HFpEF定义的严重左室舒张功能障碍或结构异常; (3) 有至少以下之一的功能性严重损害 a.无法行动; b.6分钟步行距离<600m; c.峰值摄氧量 Peak VO2 <12-14 ml·kg-1·min-1; (4) 过去十二个月有因为以下原因导致的住院 a.需要静脉注射大剂量利尿剂或利尿剂联合用药治疗的淤血; b.需要正性肌力药物/血管活性药物治疗的低心排; c.恶性心律失常。)</p>	<p>初次确诊为“难治性终末期心力衰竭”,且经医生诊断需要采用植入式左心室辅助系统进行治疗,患者须进行优化内科治疗后仍有严重症状>2个月,无严重的右心衰竭和重度三尖瓣反流,且至少具备以下1个条件: (1)LVEF<25%且峰值摄氧量<12 ml·kg-1·min-1; (2)近12个月内无明显诱因,因心衰住院≥3次; (3)依赖静脉正性肌力药物治疗; (4)因灌注下降而非左心室充盈压不足(肺毛细血管楔压>120 mmHg,且收缩压≤80~90mmHg或心脏指数≤2L·min-1·m-2)导致的进行性肾功能和/或肝功能恶化。</p>

<p>CI632人工耳蜗植入体</p>	<p>科利耳</p>	<p>双耳重度听力受损* (指因疾病或者意外伤害导致听力永久不可逆性损伤, 经检测证实符合下列全部条件: (1) 在低言语频率有中度到极重度听力损失, 及在中高言语频率有极重度听力损失的成人患者和年龄大于12个月的儿童患者; (2) 使用相应的听力辅助设备效果不佳。)</p>	<p>初次确诊“双耳重度听力受损”, 且经专科医生确认采用CI632人工耳蜗植入体治疗在医学上是必要的。</p>
<p>CP1000 Nucleus N7 人工耳蜗声音处理器</p>	<p>科利耳</p>	<p>双耳重度听力受损* (指因疾病或者意外伤害导致听力永久不可逆性损伤, 经检测证实符合下列全部条件: (1) 在低言语频率有中度到极重度听力损失, 及在中高言语频率有极重度听力损失的成人患者和年龄大于12个月的儿童患者; (2) 使用相应的听力辅助设备效果不佳。)</p>	<p>初次确诊“双耳重度听力受损”, 且经专科医生确认采用CP1000 Nucleus N7 人工耳蜗声音处理器治疗在医学上是必要的。</p>
<p>CP1150 Kanso2 人工耳蜗声音处理器</p>	<p>科利耳</p>	<p>双耳重度听力受损* (指因疾病或者意外伤害导致听力永久不可逆性损伤, 经检测证实符合下列全部条件: (1) 在低言语频率有中度到极重度听力损失, 及在中高言语频率有极重度听力损失的成人患者和年龄大于12个月的儿童患者; (2) 使用相应的听力辅助设备效果不佳。)</p>	<p>初次确诊“双耳重度听力受损”, 且经专科医生确认采用CP1150 Kanso2 人工耳蜗声音处理器治疗在医学上是必要的。</p>
<p>注射用软骨再生胶原蛋白填充材料 (ChondroFiller liquid)</p>	<p>美德实生物医疗有限公司 Meidrix Biomedicals GmbH</p>	<p>软骨损伤* (指软骨损伤的程度经评估达到outbridge分级的III级或IV级, 且病情存在再生修复的可能。)</p>	<p>初次确诊“软骨损伤”, 且经医生诊断需采用注射用软骨再生胶原蛋白填充材料(ChondroFiller liquid)治疗在医学上是必要的。</p>
<p>经导管主动脉瓣膜系统 (Medtronic Evolut PRO+ System)</p>	<p>美敦力</p>	<p>严重自体主动脉瓣狭窄* (指患有有症状的、钙化的、严重退行性自体主动脉瓣狭窄, 且病情符合下列条件之一: (1) 患有临床症状的自体主动脉瓣狭窄二叶畸形情况: 外科主动脉瓣置换术风险中等或更高 (中风险是指胸外科医师协会手术风险评分$\geq 4\%$或由于虚弱或合并症, 患者被心脏团队评估为外科主动脉瓣置换术有风险) (2) 外科主动脉瓣置换术低风险的情况 (心胸外科医师协会手术风险评分$< 4\%$): 患者年龄≥ 70岁, 且LVEF $> 30\%$)</p>	<p>初次确诊“严重自体主动脉瓣狭窄”, 且经医生诊断需采用经导管主动脉瓣膜系统 (Medtronic Evolut PRO+ System) 治疗在医学上是必要的。</p>

I型波士顿人工角膜	马萨诸塞州眼耳鼻喉医院	<p>角膜盲*</p> <p>(指传统角膜移植多次失败或严重角膜疾病传统角膜移植失败可能性极大的角膜盲患者,包括角膜移植失败,化学伤、热烧伤、爆炸伤等引起的严重角结膜瘢痕血管化,眼睑闭锁,严重的自身免疫性疾病(如Steven-Johnson综合征及瘢痕性类天疱疮),终末期干眼引起的角膜盲等。)</p>	初次确诊“角膜盲”,且经医生诊断需采用I型波士顿人工角膜治疗在医学上是必要的。
人工虹膜	人类光学股份公司	<p>虹膜缺损*</p> <p>(虹膜缺损指符合下列条件之一: (1) 后天性虹膜缺损,例如由外伤性虹膜缺损、外伤性瞳孔扩大、黑色素瘤切除术或炎症后遗症引起的后天性虹膜缺损; (2) 与虹膜或部分虹膜缺失相关的其他病症,包括眼白化病、眼皮肤白化病、虹膜缺损和虹膜角膜内皮(ICE)综合征。)</p>	初次确诊“虹膜缺损”,且经医生诊断需采用人工虹膜治疗在医学上是必要的。
InSpace可吸收肩关节球囊(InSpace System Implantable Balloon)	以色列 Ortho-Space Ltd	<p>巨大肩袖撕裂或肩峰撞击综合症*</p> <p>(指由急性创伤或退行性变引起的一种以疼痛和功能障碍为主的疾病,并通过X光、磁共振、超声波检查、关节造影等检查确认符合相关诊断。)</p>	初次确诊“巨大肩袖撕裂或肩峰撞击综合症”,且经医生诊断需采用InSpace可吸收肩关节球囊(InSpace System Implantable Balloon)治疗在医学上是必要的。
保罗青光眼植入物 PAUL Glaucoma Implant	新加坡AOI	<p>青光眼*</p> <p>(指中重度青光眼、无法控制的青光眼和其他手术效果不佳的青光眼,包括但不限于新生血管性青光眼、无晶状体/假晶状体青光眼、常规青光眼手术失败的患者、先天性青光眼、上皮细胞生长下降等继发性青光眼。)</p>	初次确诊“中重度青光眼”,且经医生诊断需采用保罗青光眼植入物 PAUL Glaucoma Implant治疗在医学上是必要的。
VenaSeal™ 闭合系统	美敦力	<p>下肢静脉曲张*</p> <p>(指通过外周血管的超声检查确诊为有临床症状的静脉回流。)</p>	初次确诊“下肢静脉曲张”,且经医生诊断需采用VenaSeal™ 闭合系统治疗在医学上是必要的。

注:我们会根据实际情况定期更新“特定医疗器械清单”,最新版本的“特定医疗器械清单”将于我们的官方网站“公开信息披露—产品基本信息”板块公示。

五、其他注意事项

1、注意事项:

- 1.1 保险合同相关的各项服务仅限被保险人本人使用, 不可转让他人 (除特别约定外);
- 1.2 如被保险人为未成年人或无民事行为能力人, 本服务申请可由其法定监护人代其申请;
- 1.3 就医服务安排并不代表保单理赔结果, 最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。
- 1.4 二诊咨询服务仅为健康咨询建议, 相关专家出具的诊疗意见、提供的咨询建议仅供参考, 不能取代医学诊断或处方, 如有不适请及时线下就医。
- 1.5 海外就医仅提供预约+直结服务, 不提供相关医学建议, 不对后续海外治疗医院及医生的医疗行为做干涉或负任何医疗责任。
- 1.6 在使用就医服务中所产生的“挂号费、治疗费、检查费、药费”等在院费用未达到免赔额需被保险人自理;
- 1.7 若涉及带病投保、条款免责事项、在等待期内出险等情况, 将不能享受本服务;
- 1.8 本公司仅提供就以安排的协调沟通, 不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为, 医疗服务请遵守医院规定。

2、服务声明:

- 2.1 本服务部分由授权的第三方服务供应商为您提供, 若您与供应商因服务而产生的任何纠纷, 本公司会尽力协调解决, 但不因此负任何法律责任;
- 2.2 在提供本服务时, 如本公司查明正在申请或享受本服务者并非您本人, 本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权力;
- 2.3 本公司尊重并保护您的隐私权, 未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务, 本公司及服务供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息, 您有权决定是否提供相关信息, 但本公司不承担由信息不全导致的损失;
- 2.4 在下述情况下, 您任何信息的披露, 本公司不负任何责任:
 - 1) 当政府机关依照法定程序等要求本公司披露您个人资料时, 本公司将根据执法单位之要求或未为公共安全之目的提供您的个人资料;
 - 2) 由于您将个人信息告知他人, 由此导致的任何个人资料泄露;
 - 3) 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗或被篡改等;
 - 4) 本公司根据您的服务申请, 在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露范围内对您的个人信息进行披露。
- 2.5 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相关资料, 而导致本服务发生缺失偏差或厌恶, 相应责任将由您自行承担。

2.6 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、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，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。

六、常见问题解答

Q：申请服务需要额外付费吗？

A：使用本合同约定的保险合同相关的各项服务时不会向您收取任何服务费用，但服务过程中产生的各类医疗费用需要您自行承担，如住院押金、药费、手术费、康护耗材等。

Q：就医安排服务安排后是否就意味着一定可以理赔？

A：本合同约定的保险合同相关的各项服务是否使用与保障责任是否可赔付**无直接关联**，服务安排并不代表保单理赔结果，最终理赔结论仍需您提交理赔申请后，以我司最终理赔结论为准。

Q：紧急救援的条件是什么？

A：客户在国内（居住地 100KM 外），国外（国籍国或常住国外）旅行，因突发疾病或意外伤害，且当地医疗机构无法提供适当处理时，平安健康保险将安排救援，将客户转送回居住地/国籍国/常住国。

Q：通过我司进行的门诊预约是否一定就可以理赔？

A：本服务与保障责任是否可赔付无直接关联，服务安排并不代表保单理赔结果，最终理赔结论仍需您提交理赔申请后，以我司最终理赔结论为准。

Q：驻点导诊服务是否需要客户提前申请？

A：该服务均无需客户申请，直接前往驻点医院就诊即可享受。

Q：什么情况下才需要申请预授权？

A：当您完成医院门诊看诊，医生告知您因疾病治疗需要，需进行特定医疗项目（单价大于 5000 元的单项检查/全麻门诊手术/住院治疗）就诊，且就诊发生时间在 30 天之内，请您联系我司申请预授权。紧急情况下，如您未能及时申请预授权，请您在开始接受特定医疗项目后 48 小时之内通知我们。

Q: 申请直结预授权需要提供哪些材料?

A: 为了更快的回复您预授权申请结论, 请您在预授权申请时, 提供与本次就诊疾病相关的医疗信息, 包括但不限于申请当次看诊及首次看诊的门诊病历、医疗诊断书、检查报告、治疗方案及相关的历史诊疗记录等。

Q: 儿童及不擅使用智能手机人群如何使用电子直结卡?

A: 对于未成年客户, 主被保人可以查看和还款连带未成年被保人的电子直结卡。对于不擅使用智能手机的客户, 您可以使用新的手机号绑定该客户的五项信息, 之后可以在新手机号上查看该人的电子直结卡和使用其进行还款。相同五项信息可以绑定无限个手机号, 但一个手机号只能绑定一位客户的五项信息。

Q: 如我的电子直结卡在使用过程中遇到问题怎么办?

A: 如您就诊的医院有我司驻点人员, 可咨询驻点人员。或您可拨打客服热线电话进行咨询, 95511 (转)7 可提供 24 小时中文服务, 400-8833663 可提供 24 小时中英文服务, 如您在大陆地区以外可拨打 (0086)400-8833663。

Q: 客户陪护服务时间如何计算?

A: 保障期内住院陪护服务仅提供 1 次, 最长提供为期 7 天的住院陪护。如果服务启动时客户的住院天数/服务天数不足 7 天, 剩余天数将自动失效, 客户不可以申请第 2 次住院陪护服务。

Q: 如果因客户未申请服务, 自请护工后要求支付护工费用或要求按额赔付, 怎么办?

A: 暂不支持此情况的费用报销。若客户仍在医院就诊, 我司会立即帮助客户启动服务, 安排严选护工到岗陪护; 如若客户已离院, 会为客户保留此权益, 在需要进行服务提供。

Q: 出院交通安排服务申请条件是什么?

A: 客户因意外或疾病住院, 可提供出院交通安排及陪同服务, 需被保险人出院前 24 小时申请服务。

Q: 我给老婆和孩子买的保险里面有就医陪诊服务, 我可以为家里老人申请服务么?

A: 保险产品内含的就医陪诊服务, 仅限被保险人本人使用; 如需为其他家人申请服务, 请另行购买。

Q: 我可以只申请车辆接送服务, 不用陪诊员陪着我么?

A: 车辆接送服务的使用前提是使用陪诊服务, 不可单独申请车辆接送服务; 如无需陪诊员

随车，可与陪诊员协商，由陪诊员提前安排好车辆后，在医院等待跟您会面。

Q：我申请就医陪诊服务时选了车辆接送服务，看完病后可以送我到别的地方么？

A：车辆接送服务原则上为“原接+原送”，也即“从出发地接到医院，从医院返回出发地”。如您就诊结束后需到其他地址，建议自行安排行程并承担相应费用，当次服务结束。

Q：服务过程中碰到问题应该找谁反馈？

A：如有任何问题、意见或投诉，请咨询平安健康保险全国客服电话 95511-7(7*24 小时)。

七、其他相关附件 (服务范围参考附件，部分区域可能存在增减，本公司将不定期更新，具体以实际提供为准)

附件一：就医协助服务覆盖城市清单

省份	市	医院数量
安徽省	安庆市	10
安徽省	蚌埠市	5
安徽省	亳州市	10
安徽省	池州市	2
安徽省	滁州市	6
安徽省	阜阳市	18
安徽省	合肥市	34
安徽省	淮北市	6
安徽省	淮南市	4
安徽省	黄山市	2
安徽省	六安市	7
安徽省	马鞍山市	5
安徽省	铜陵市	4
安徽省	芜湖市	7
安徽省	宿州市	7
安徽省	宣城市	3
北京市	北京市	156
福建省	福州市	31
福建省	龙岩市	5
福建省	南平市	4

福建省	宁德市	6
福建省	莆田市	5
福建省	泉州市	17
福建省	三明市	4
福建省	厦门市	22
福建省	漳州市	6
甘肃省	白银市	7
甘肃省	定西市	5
甘肃省	嘉峪关市	3
甘肃省	金昌市	3
甘肃省	酒泉市	4
甘肃省	兰州市	21
甘肃省	临夏回族自治州	3
甘肃省	陇南市	2
甘肃省	平凉市	3
甘肃省	庆阳市	4
甘肃省	天水市	7
甘肃省	武威市	5
甘肃省	玉门市	1
甘肃省	张掖市	3
广东省	潮州市	2
广东省	东莞市	22
广东省	佛山市	24
广东省	广州市	109
广东省	河源市	3
广东省	惠州市	14
广东省	江门市	8
广东省	揭阳市	4
广东省	茂名市	8
广东省	梅州市	4
广东省	清远市	6
广东省	汕头市	9
广东省	汕尾市	3
广东省	韶关市	3
广东省	深圳市	60
广东省	阳江市	5
广东省	云浮市	4
广东省	湛江市	8

广东省	肇庆市	6
广东省	中山市	6
广东省	珠海市	8
广西壮族自治区	百色市	3
广西壮族自治区	北海市	4
广西壮族自治区	崇左市	2
广西壮族自治区	防城港市	2
广西壮族自治区	贵港市	6
广西壮族自治区	桂林市	10
广西壮族自治区	河池市	4
广西壮族自治区	贺州市	2
广西壮族自治区	横州市	1
广西壮族自治区	来宾市	3
广西壮族自治区	柳州市	13
广西壮族自治区	南宁市	29
广西壮族自治区	钦州市	6
广西壮族自治区	梧州市	6
广西壮族自治区	玉林市	7
贵州省	安顺市	2
贵州省	毕节市	5
贵州省	贵阳市	27
贵州省	六盘水市	8
贵州省	黔东南苗族侗族自治州	3
贵州省	黔南布依族苗族自治州	5
贵州省	黔西南布依族苗族自治州	3
贵州省	铜仁市	10
贵州省	遵义市	13
海南省	儋州市	2
海南省	海口市	18
海南省	琼海市	4
海南省	三亚市	6
海南省	万宁市	1
海南省	文昌市	1
河北省	保定市	17
河北省	沧州市	10
河北省	承德市	6
河北省	邯郸市	9
河北省	衡水市	5

河北省	廊坊市	6
河北省	秦皇岛市	5
河北省	石家庄市	26
河北省	唐山市	11
河北省	邢台市	7
河北省	张家口市	6
河南省	安阳市	5
河南省	鹤壁市	2
河南省	济源市	2
河南省	焦作市	5
河南省	开封市	7
河南省	洛阳市	11
河南省	漯河市	3
河南省	南阳市	9
河南省	平顶山市	5
河南省	濮阳市	4
河南省	三门峡市	3
河南省	商丘市	3
河南省	新乡市	6
河南省	信阳市	5
河南省	许昌市	6
河南省	郑州市	50
河南省	周口市	4
河南省	驻马店市	4
黑龙江省	大庆市	11
黑龙江省	哈尔滨市	48
黑龙江省	鹤岗市	4
黑龙江省	黑河市	5
黑龙江省	鸡西市	6
黑龙江省	佳木斯市	10
黑龙江省	牡丹江市	12
黑龙江省	七台河市	3
黑龙江省	齐齐哈尔市	6
黑龙江省	双鸭山市	3
黑龙江省	绥化市	7
黑龙江省	伊春市	3
湖北省	鄂州市	6
湖北省	恩施土家族苗族自治州	5

湖北省	黄冈市	6
湖北省	黄石市	8
湖北省	荆门市	6
湖北省	荆州市	12
湖北省	潜江市	2
湖北省	十堰市	7
湖北省	随州市	5
湖北省	天门市	2
湖北省	武汉市	51
湖北省	仙桃市	2
湖北省	咸宁市	6
湖北省	襄阳市	8
湖北省	孝感市	7
湖北省	宜昌市	11
湖南省	常德市	7
湖南省	郴州市	7
湖南省	衡阳市	10
湖南省	怀化市	5
湖南省	娄底市	4
湖南省	邵阳市	5
湖南省	湘潭市	10
湖南省	湘西土家族苗族自治州	2
湖南省	益阳市	6
湖南省	永州市	6
湖南省	岳阳市	4
湖南省	张家界市	2
湖南省	长沙市	36
湖南省	株洲市	5
吉林省	白城市	2
吉林省	白山市	4
吉林省	吉林市	10
吉林省	辽源市	3
吉林省	四平市	5
吉林省	松原市	5
吉林省	通化市	5
吉林省	延边朝鲜族自治州	3
吉林省	长春市	39
江苏省	常州市	19

江苏省	淮安市	12
江苏省	连云港市	10
江苏省	南京市	39
江苏省	南通市	23
江苏省	苏州市	36
江苏省	泰州市	11
江苏省	无锡市	19
江苏省	宿迁市	5
江苏省	徐州市	18
江苏省	盐城市	13
江苏省	扬州市	13
江苏省	镇江市	10
江西省	丰城市	2
江西省	抚州市	4
江西省	赣州市	18
江西省	吉安市	7
江西省	景德镇市	6
江西省	九江市	10
江西省	南昌市	26
江西省	萍乡市	6
江西省	上饶市	10
江西省	新余市	4
江西省	宜春市	4
江西省	鹰潭市	5
辽宁省	鞍山市	14
辽宁省	本溪市	4
辽宁省	朝阳市	6
辽宁省	大连市	32
辽宁省	丹东市	8
辽宁省	抚顺市	8
辽宁省	阜新市	5
辽宁省	葫芦岛市	6
辽宁省	锦州市	8
辽宁省	辽阳市	6
辽宁省	盘锦市	6
辽宁省	沈阳市	45
辽宁省	铁岭市	7
辽宁省	营口市	6

内蒙古自治区	阿拉善盟市	2
内蒙古自治区	巴彦淖尔市	2
内蒙古自治区	包头市	12
内蒙古自治区	赤峰市	8
内蒙古自治区	鄂尔多斯市	5
内蒙古自治区	呼和浩特市	15
内蒙古自治区	呼伦贝尔市	7
内蒙古自治区	通辽市	3
内蒙古自治区	乌海市	2
内蒙古自治区	乌兰察布市	2
内蒙古自治区	锡林郭勒盟市	2
内蒙古自治区	兴安盟	2
宁夏回族自治区	固原市	2
宁夏回族自治区	石嘴山市	4
宁夏回族自治区	吴忠市	4
宁夏回族自治区	银川市	14
宁夏回族自治区	中卫市	4
青海省	格尔木市	1
青海省	海南藏族自治州	2
青海省	海西蒙古族藏族自治州	1
青海省	黄南藏族自治州	1
青海省	西宁市	12
山东省	滨州市	4
山东省	德州市	3
山东省	东营市	3
山东省	菏泽市	7
山东省	济南市	45
山东省	济宁市	8
山东省	聊城市	4
山东省	临沂市	10
山东省	龙口市	2
山东省	青岛市	30
山东省	日照市	5
山东省	泰安市	8
山东省	威海市	7
山东省	潍坊市	12
山东省	烟台市	13
山东省	枣庄市	5

山东省	淄博市	8
山西省	大同市	5
山西省	晋城市	3
山西省	晋中市	4
山西省	临汾市	5
山西省	吕梁市	2
山西省	朔州市	2
山西省	太原市	28
山西省	忻州市	2
山西省	阳泉市	3
山西省	运城市	5
山西省	长治市	7
陕西省	安康市	4
陕西省	宝鸡市	9
陕西省	汉中市	4
陕西省	商洛市	3
陕西省	铜川市	4
陕西省	渭南市	2
陕西省	西安市	47
陕西省	咸阳市	8
陕西省	延安市	3
陕西省	榆林市	4
上海市	上海市	118
四川省	阿坝藏族羌族自治州	1
四川省	巴中市	8
四川省	成都市	84
四川省	崇州市	1
四川省	达州市	9
四川省	德阳市	10
四川省	甘孜藏族自治州	1
四川省	广安市	6
四川省	广汉市	1
四川省	广元市	9
四川省	会理市	1
四川省	乐山市	11
四川省	凉山彝族自治州	8
四川省	泸州市	11
四川省	眉山市	6

四川省	绵阳市	15
四川省	南充市	18
四川省	内江市	9
四川省	攀枝花市	6
四川省	遂宁市	6
四川省	雅安市	5
四川省	宜宾市	17
四川省	资阳市	9
四川省	自贡市	13
天津市	天津市	55
西藏自治区	昌都市	2
西藏自治区	拉萨市	4
西藏自治区	日喀则地区	2
新疆维吾尔自治区	阿克苏市	3
新疆维吾尔自治区	阿勒泰地区	1
新疆维吾尔自治区	巴音郭楞蒙古自治州	1
新疆维吾尔自治区	博尔塔拉蒙古自治州	3
新疆维吾尔自治区	昌吉回族自治州	3
新疆维吾尔自治区	和田市	2
新疆维吾尔自治区	喀什地区	2
新疆维吾尔自治区	克拉玛依市	1
新疆维吾尔自治区	克孜勒苏柯尔克孜自治州	1
新疆维吾尔自治区	石河子市	1
新疆维吾尔自治区	塔城市	2
新疆维吾尔自治区	吐鲁番市	1
新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市	22
新疆维吾尔自治区	伊犁哈萨克自治州	2
新疆维吾尔自治区	伊州区	1
云南省	保山市	3
云南省	楚雄彝族自治州	3
云南省	大理白族自治州	6
云南省	德宏傣族景颇族自治州	2
云南省	迪庆藏族自治州	1
云南省	红河哈尼族彝族自治州	7
云南省	昆明市	30
云南省	丽江市	1
云南省	临沧市	2
云南省	怒江傈僳族自治州	1

云南省	普洱市	2
云南省	曲靖市	6
云南省	文山壮族苗族自治州	2
云南省	西双版纳傣族自治州	3
云南省	玉溪市	3
云南省	昭通市	1
浙江省	杭州市	46
浙江省	湖州市	10
浙江省	嘉兴市	14
浙江省	建德市	1
浙江省	金华市	14
浙江省	丽水市	2
浙江省	宁波市	32
浙江省	衢州市	5
浙江省	绍兴市	18
浙江省	台州市	12
浙江省	桐乡市	2
浙江省	温州市	25
浙江省	舟山市	3
重庆市	重庆市	56
总计		3399

注：以上就医协助服务覆盖城市清单仅供参考，本公司将不定期更新，具体以实际提供为准。

附件二：18种疾病清单

1-恶性肿瘤	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它部位的疾病。经病理学检查结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》（ICD-10）的恶性肿瘤范畴。下列疾病不在保障范围内： （1）原位癌； （2）相当于Binet分期方案A期程度的慢性淋巴细胞白血病； （3）相当于Ann Arbor分期方案I期程度的何杰金氏病； （4）皮肤癌（不包括恶性黑色素瘤及已发生转移的皮肤癌）； （5）TNM分期为T ₁ N ₀ M ₀ 期或更轻分期的前列腺癌； （6）感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤。
2.1急性心肌梗塞	指因冠状动脉阻塞导致的相应区域供血不足造成部分心肌坏死。须满足下列至少三项条件：

	<p>(1) 典型临床表现, 例如急性胸痛等;</p> <p>(2) 新近的心电图改变提示急性心肌梗塞;</p> <p>(3) 心肌酶或肌钙蛋白有诊断意义的升高, 或呈符合急性心肌梗塞的动态性变化;</p> <p>(4) 发病90日后, 经检查证实左心室功能降低, 如左心室射血分数低于50%。</p>
2.2-冠状动脉搭桥术 (或称冠状动脉旁路移植术)	<p>指为治疗严重的冠心病, 实际实施了开胸进行的冠状动脉血管旁路移植的手术。</p> <p>冠状动脉支架植入术、心导管球囊扩张术、激光射频技术及其它非开胸的介入手术、腔镜手术不在保障范围内。</p>
3-脑中风后遗症	<p>指因脑血管的突发病变引起脑血管出血、栓塞或梗塞, 并导致神经系统永久性的功能障碍。</p> <p>神经系统永久性的功能障碍, 指疾病确诊180日后, 仍遗留下列一种或一种以上障碍:</p> <p>(1) 一肢或一肢以上肢体机能完全丧失 (注释1);</p> <p>(2) 语言能力或咀嚼吞咽能力完全丧失 (注释2);</p> <p>(3) 自主生活能力完全丧失, 无法独立完成六项基本日常生活活动 (注释3) 中的三项或三项以上。</p>
4-重大器官移植术或造血干细胞移植术	<p>重大器官移植术, 指因相应器官功能衰竭, 已经实施了肾脏、肝脏、心脏或肺脏的异体移植手术。</p> <p>造血干细胞移植术, 指因造血功能损害或造血系统恶性肿瘤, 已经实施了造血干细胞 (包括骨髓造血干细胞、外周血造血干细胞和脐血造血干细胞) 的异体移植手术。</p>
5-终末期肾病 (或称慢性肾功能衰竭尿毒症期)	<p>指双肾功能慢性不可逆性衰竭, 达到尿毒症期, 经诊断后已经进行了至少90日的规律性透析治疗或实施了肾脏移植手术。</p>
6-多个肢体缺失	<p>指因疾病或意外伤害导致两个或两个以上肢体自腕关节或踝关节近端 (靠近躯干端) 以上完全性断离。</p>
7-深度昏迷	<p>指因疾病或意外伤害导致意识丧失, 对外界刺激和体内需求均无反应, 昏迷程度按照格拉斯哥昏迷分级 (Glasgow coma scale) 结果为5分或5分以下, 且已经持续使用呼吸机及其它生命维持系统96小时以上。</p> <p>因酗酒或药物滥用导致的深度昏迷不在保障范围内。</p>
8-双耳失聪	<p>指因疾病或意外伤害导致双耳听力永久不可逆 (注释4) 性丧失, 在500赫兹、1000赫兹和2000赫兹语音频率下, 平均听阈大于90分贝, 且经纯音听力测试、声导抗检测或听觉诱发电位检测等证实。</p> <p>被保险人投保时在0至3周岁的保单, 被保险人双耳失聪不在保障范围内。</p>
9-双目失明	<p>指因疾病或意外伤害导致双眼视力永久不可逆 (注释4) 性丧失, 双眼中较好眼须满足下列至少一项条件:</p> <p>(1) 眼球缺失或摘除;</p> <p>(2) 矫正视力低于0.02 (采用国际标准视力表, 如果使用其它视力表应进行换算);</p> <p>(3) 视野半径小于5度。</p>
10-瘫痪	<p>指因疾病或意外伤害导致两肢或两肢以上肢体机能永久完全丧失。肢体机能永久完全丧失, 指疾病确诊180日后或意外伤害发生180日后, 每肢三大关节中的两大关节仍然完全僵硬, 或不能随意意识活动。</p>

<p>11-严重阿尔茨海默病</p>	<p>指因大脑进行性、不可逆性改变导致智能严重衰退或丧失，临床表现为明显的认知能力障碍、行为异常和社交能力减退，其日常生活必须持续受到他人监护。须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实，且自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动（注释3）中的三项或三项以上。</p> <p>神经官能症和精神疾病不在保障范围内。</p>
<p>12-严重帕金森病</p>	<p>是一种中枢神经系统的退行性疾病，临床表现为震颤麻痹、共济失调等。须满足下列全部条件：</p> <p>（1）药物治疗无法控制病情；</p> <p>（2）自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动（注释3）中的三项或三项以上。</p> <p>继发性帕金森综合征不在保障范围内。</p>
<p>13-严重Ⅲ度烧伤</p>	<p>烧伤程度为Ⅲ度，且Ⅲ度烧伤的面积达到全身体表面积的20%或20%以上。体表面积根据《中国新九分法》计算。</p>
<p>14-严重运动神经元病</p>	<p>是一组中枢神经系统运动神经元的进行性变性疾病，包括进行性脊肌萎缩症、进行性延髓麻痹症、原发性侧索硬化症、肌萎缩性侧索硬化症。须满足自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动（注释3）中的三项或三项以上的条件。</p>
<p>15-语言能力丧失</p>	<p>指因疾病或意外伤害导致完全丧失语言能力，经过积极治疗至少12个月（声带完全切除不受此时间限制），仍无法通过现有医疗手段恢复。</p> <p>精神心理因素所致的语言能力丧失不在保障范围内。</p> <p>在0至3周岁保单周年日期间，被保险人语言能力丧失不在保障范围内。</p>
<p>16-重型再生障碍性贫血</p>	<p>指因骨髓造血功能慢性持续性衰竭导致的贫血、中性粒细胞减少及血小板减少。须满足下列全部条件：</p> <p>（1）骨髓穿刺检查或骨髓活检结果支持诊断；</p> <p>（2）外周血象须具备以下三项条件：</p> <p>① 中性粒细胞绝对值$\leq 0.5 \times 10^9/L$；</p> <p>② 网织红细胞$< 1\%$；</p> <p>③ 血小板绝对值$\leq 20 \times 10^9/L$。</p>
<p>17-严重多发性硬化症</p>	<p>多发性硬化为中枢神经系统白质多灶性脱髓鞘病变，病变有时累及灰质。多发性硬化必须明确诊断，并且已经造成永久不可逆（注释4）的神经系统功能损害。永久不可逆（注释4）的神经系统损害指被保险人持续180天无法独立完成下列基本日常生活活动之一：</p> <p>（1）移动：自己从一个房间到另一个房间；</p> <p>（2）进食：自己从已准备好的碗或碟中取食物放入口中。</p>
<p>18-慢性呼吸功能衰竭终末期肺病</p>	<p>慢性肺部疾病导致永久不可逆（注释4）性的慢性呼吸功能衰竭。慢性呼吸功能衰竭必须明确诊断并满足下列全部条件：</p> <p>（1）休息时出现呼吸困难；</p> <p>（2）动脉血氧分压（PaO_2）$< 50mmHg$；</p> <p>（3）动脉血氧饱和度（SaO_2）$< 80\%$；</p> <p>（4）因缺氧必须接受持续的输氧治疗。</p>

附件三：陪诊服务覆盖城市清单 (部分区域可能存在增减，覆盖情况以实际服务提供时为准)

省份/直辖市	地级市
北京市	
	北京市
上海市	
	上海市
天津市	
	天津市
重庆市	
	重庆市
安徽省	
	合肥市
福建省	
	福州市 龙岩市 南平市 宁德市 莆田市 泉州市 三明市 厦门市 漳州市
甘肃省	
	白银市 定西市 酒泉市 兰州市 平凉市 庆阳市 张掖市
广东省	
	潮州市 东莞市 佛山市 广州市 河源市

省份/直辖市	地级市
吉林省	
	白城市 白山市 吉林市 辽源市 四平市 松原市 通化市 延边朝鲜族自治州 长春市
江苏省	
	常州市 淮安市 连云港市 南京市 南通市 苏州市 泰州市 无锡市 宿迁市 徐州市 盐城市 扬州市 镇江市
浙江省	
	杭州市 湖州市 嘉兴市 金华市 丽水市 宁波市 衢州市

	惠州市 江门市 揭阳市 茂名市 梅州市 清远市 汕头市 汕尾市 韶关市 深圳市 阳江市 云浮市 湛江市 肇庆市 中山市 珠海市
广西壮族自治区	
	百色市 北海市 崇左市 防城港市 贵港市 桂林市 河池市 贺州市 来宾市 柳州市 南宁市 钦州市 梧州市 玉林市
云南省	
	昆明市
贵州省	
	贵阳市
海南省	
	海口市 三亚市

	绍兴市 台州市 温州市 舟山市
江西省	
	抚州市 赣州市 吉安市 景德镇市 九江市 南昌市 萍乡市 上饶市 新余市 宜春市 鹰潭市
辽宁省	
	鞍山市 本溪市 朝阳市 大连市 丹东市 抚顺市 阜新市 葫芦岛市 锦州市 辽阳市 盘锦市 沈阳市 铁岭市 营口市
山东省	
	滨州市 德州市 东营市 菏泽市 济南市

河北省	
	保定市 沧州市 承德市 邯郸市 衡水市 廊坊市 秦皇岛市 石家庄市 唐山市 邢台市 张家口市
河南省	
	安阳市 鹤壁市 焦作市 开封市 洛阳市 南阳市 平顶山市 濮阳市 商丘市 新乡市 信阳市 许昌市 郑州市 周口市 驻马店市
黑龙江省	
	大庆市 大兴安岭地区 哈尔滨市 鹤岗市 黑河市 鸡西市 佳木斯市 牡丹江市 七台河市

	济宁市 莱芜市 聊城市 临沂市 青岛市 日照市 泰安市 威海市 潍坊市 烟台市 枣庄市 淄博市
山西省	
	大同市 晋城市 晋中市 临汾市 吕梁市 朔州市 太原市 忻州市 阳泉市 运城市 长治市
陕西省	
	安康市 宝鸡市 汉中市 西安市 咸阳市 延安市 榆林市
四川省	
	巴中市 成都市 绵阳市 南充市 雅安市

	齐齐哈尔市 双鸭山市 绥化市 伊春市
湖北省	
	鄂州市 黄冈市 黄石市 荆门市 荆州市 潜江市 十堰市 随州市 武汉市 咸宁市 襄樊市 孝感市 宜昌市
湖南省	
	常德市 郴州市 衡阳市 怀化市 娄底市 邵阳市 湘潭市 湘西土家族苗族自治州 益阳市 永州市 岳阳市 张家界市 长沙市 株洲市

	资阳市 自贡市
内蒙古自治区	
	阿拉善盟 巴彦淖尔市 包头市 赤峰市 鄂尔多斯市 呼和浩特市 呼伦贝尔市 通辽市 乌海市 乌兰察布市 锡林郭勒盟 兴安盟
宁夏回族自治区	
	银川市
新疆维吾尔自治区	
	乌鲁木齐市

注：以上就医陪诊服务覆盖城市清单仅供参考，本公司将不定期更新，具体以实际提供为准。

附件四：住院陪护服务覆盖城市清单

省/直辖市/自治区	地级市（服务可覆盖下列城市市辖区范围，不包含下辖县、县级市）	数量
安徽	合肥、芜湖、蚌埠、淮南、马鞍山、淮北、铜陵、安庆、黄山、阜阳、宿州、滁州、六安、宣城、池州、亳州、巢湖	17
北京	北京	1
福建	福州、莆田、泉州、厦门、漳州、龙岩、三明、南平、宁德	9
甘肃	兰州、天水、白银、定西、金昌、酒泉、平凉、庆阳、武威、张掖	10
广东	广州、潮州、东莞、佛山、惠州、江门、揭阳、茂名、梅州、汕头、韶关、深圳、阳江、湛江、肇庆、中山、珠海、清远、河源、汕尾、雷州、云浮	22
广西	南宁、桂林、玉林、柳州、百色、防城港、梧州、贵港、北海、来宾、岑溪、河池、贺州、钦州	14
贵州	贵阳、安顺、遵义、毕节、都匀、铜仁、兴义	7
海南	海口、三亚、琼海、文昌、儋州	5
河北	石家庄、邢台、保定、沧州、承德、邯郸、廊坊、秦皇岛、唐山、张家口、晋州、新乐、辛集、遵化、迁安、滦州、南宫	24
河南	郑州、洛阳、安阳、鹤壁、焦作、开封、漯河、南阳、濮阳、三门峡、信阳、驻马店、平顶山、新乡、许昌、商丘、周口、项城、邓州、巩义、卫辉	21
黑龙江	哈尔滨、大庆、黑河、佳木斯、牡丹江、七台河、齐齐哈尔、双鸭山、安达、北安、富锦、鹤岗、鸡西、绥化、伊春	15
湖北	武汉、鄂州、黄冈、黄石、荆门、荆州、随州、襄阳、宜昌、咸宁、十堰、仙桃、天门、孝感、恩施、潜江、襄樊	17
湖南	长沙、衡阳、湘潭、株洲、邵阳、岳阳、常德、益阳、永州、醴陵、湘乡、韶山、张家界、娄底、常宁、郴州、怀化、吉首	18
吉林	长春、吉林、辽源、四平、白城市、白山、公主岭、梅河口、松原、延边	10
江苏	南京、无锡、徐州、常州、苏州、南通、连云港、淮安、盐城、扬州、镇江、泰州、宿迁、江阴、宜兴、邳州、新沂、溧阳、常熟、张家港、太仓、昆山、吴江、如皋、通州、启东、东台、高邮、江都、仪征、丹阳、扬中、句容、泰兴、姜堰、靖江、兴化、海安、江宁县、江浦县、六合县、溧水县、高淳县、江阴县、海安县、如东县、丰县、沛县、铜山县、睢宁县、赣榆县、东海县、灌云县、灌南县、涟水县、洪泽县、盱眙县、金湖县、响水县、滨海县、阜宁县、射阳县、建湖县、盐都县、兴化县、高邮县、宝应县、江都县、泰县、丹徒县、句容县、宿豫县、沭阳县、泗阳县、泗洪县	75
江西	南昌、上饶、赣州、吉安、景德镇、九江、萍乡、宜春、抚州、鹰潭、庐山、贵溪、井冈山、新余	14
辽宁	沈阳、大连、丹东、抚顺、阜新、锦州、辽阳、盘锦、铁岭、鞍山、本溪、营口、朝阳、葫芦岛、东港、海城	16
内蒙古	呼和浩特、包头、呼伦贝尔、鄂尔多斯、锡林郭勒盟、赤峰、通辽、乌兰察布、乌兰浩特、锡林浩特、牙克石	11
宁夏	银川、固原、灵武、石嘴山、吴忠、中卫	6

青海	西宁、海南藏族自治州、海西蒙古族藏族自治州	3
山东	济南、淄博、枣庄、滨州、德州、东营、菏泽、济宁、聊城、临沂、青岛、泰安、威海、潍坊、烟台、日照、安丘	17
山西	太原、临汾、朔州、阳泉、长治、运城、晋城、大同、汾阳、晋中、吕梁、忻州	12
陕西	西安、安康、宝鸡、铜川、渭南、咸阳、汉中、兴平、彬州、韩城、华阴、商洛、延安、榆林	14
上海	上海	1
四川	成都、达州、乐山、泸州、眉山、绵阳、南充、自贡、攀枝花、宜宾、雅安、巴中、内江、德阳、峨眉山、甘孜藏族自治州、广元、江油、凉山、资阳	20
天津	天津	1
西藏	昌都、昌都地区、拉萨、林芝、那曲地区、日喀则、西藏	7
新疆	阿克苏、阿勒泰、巴音郭楞、博尔塔拉、昌吉、哈密、和田、喀什、克拉玛依、克孜勒苏、石河子、吐鲁番、乌鲁木齐、伊犁	14
云南	昆明、大理、红河、开远、普洱、曲靖、文山、西双版纳、玉溪	9
浙江	杭州、丽水、湖州、嘉兴、金华、宁波、衢州、绍兴、台州、温州、舟山、建德、余姚、慈溪、瑞安、乐清、龙港、桐乡、海宁、平湖、诸暨、嵊州、兰溪、义乌、东阳、永康、江山、临海、温岭、玉环、龙泉	31
重庆	重庆	1
合计		442

附件五：出院交通安排、专人入院探访、居家康护指导覆盖城市范围

省/直辖市/自治区	地级市（服务可覆盖下列城市市辖区范围，不包含下辖县、县级市，除江苏省、浙江省、重庆可支持全省提供服务）	数量
安徽	合肥、芜湖、蚌埠、淮南、马鞍山、淮北、铜陵、安庆、黄山、阜阳、宿州、滁州、六安、宣城、池州、亳州	16
北京	北京	1
福建	福州、莆田、泉州、厦门、漳州、龙岩、三明、南平、宁德	9
甘肃	兰州、嘉峪关、金昌、白银、天水、酒泉、张掖、武威、定西、陇南、平凉、庆阳	12
广东	广州、深圳、珠海、汕头、佛山、韶关、湛江、肇庆、江门、茂名、惠州、梅州、汕尾、河源、阳江、清远、东莞、中山、潮州、揭阳、云浮	21
广西	南宁、柳州、桂林、梧州、北海、崇左、来宾、贺州、玉林、百色、河池、钦州、防城港、贵港	14
贵州	贵阳、六盘水、遵义、铜仁、毕节、安顺、黔东南苗族侗族自治州、黔南布依族苗族自治州、黔西南布依族苗族自治州	9
海南	海口、三亚、三沙、儋州、昌江、琼海、万宁	7
河北	石家庄、唐山、秦皇岛、邯郸、邢台、保定、张家口、承德、沧州、廊坊、衡水（开放县级市及县域服务） 县级市：辛集市、晋州市、新乐市、鹿泉市、遵化市、迁安市、武安市、南宫市、沙河市、涿州市、定州市、安国市、高碑店市、泊头市、任丘市、黄骅市、河间市、霸州市、三河市、冀	11

	<p>州市、深州市、藁城</p> <p>县域: 行唐县、灵寿县、高邑县、深泽县、赞皇县、无极县、平山县、元氏县、赵县、井陘县、正定县、栾城县、丰润县、滦县、滦南县、乐亭县、迁西县、玉田县、唐海县、青龙满族自治县、昌黎县、抚宁县、卢龙县、邢台县、临城县、内丘县、柏乡县、隆尧县、任县、南和县、宁晋县、巨鹿县、新河县、广宗县、平乡县、威县、清河县、临西县、宣化县、张北县康保县、沽源县、尚义县、蔚县、阳原县、怀安县、万全县、怀来县、涿鹿县、赤城县、崇礼县、满城县、清苑县、涞水县、阜平、徐水县、定兴县、唐县、高阳县、容城县、涞源县、望都县、安新县、易县、曲阳县、蠡县、顺平县、博野县、雄县、邯郸县、临漳县、成安县、大名县、涉县、磁县、肥乡县、永年县、邱县、鸡泽县、广平县、馆陶县、魏县、曲周县、承德县、兴隆县、平泉县、滦平县、隆化县、丰宁满族自治县、宽城满族自治县、围场满族蒙古族自治县、沧县、青县、东光县、海兴县、盐山县、肃宁县、南皮县、吴桥县、献县、孟村回族自治县、固安县、永清县、香河县、大城县、文安县、大厂回族自治县、衡水 桃城 冀州 深州 枣强 武邑 武强 饶阳 安平 故城 景县 阜城</p>	
河南	<p>郑州、开封、洛阳、平顶山、安阳、鹤壁、新乡、焦作、濮阳、许昌、漯河、三门峡、商丘、周口、驻马店、南阳、信阳</p>	17
黑龙江	<p>哈尔滨、齐齐哈尔、牡丹江、佳木斯、大庆、伊春、鸡西、鹤岗、双鸭山、七台河、绥化、黑河</p>	12
湖北	<p>武汉、黄石、十堰、荆州、宜昌、襄阳、鄂州、荆门、黄冈、孝感、咸宁、随州、恩施、潜江、神农架、天门、仙桃</p>	17
湖南	<p>长沙、株洲、湘潭、衡阳、邵阳、岳阳、张家界、益阳、常德、娄底、郴州、永州、怀化、湘西土家族苗族自治州</p>	14
吉林	<p>长春、吉林、四平、辽源、通化、白山、白城、松原、延边</p>	9
江苏	<p>南京、无锡、徐州、常州、苏州、南通、连云港、淮安、盐城、扬州、镇江、泰州、宿迁 (开放县级市及县域服务)</p> <p>县级市: 江阴市、宜兴市、邳州市、新沂市、溧阳市、常熟市、张家港市、太仓市、昆山市、吴江市、如皋市、通州市、启东市、东台市、高邮市、江都市、仪征市、丹阳市、扬中市、句容市、泰兴市、姜堰市、靖江市、兴化市、海安市</p> <p>县域: 江宁县 江浦县 六合县 溧水县 高淳县、江阴县 海安县、如东县 丰县 沛县 铜山县 睢宁县 赣榆县 东海县 灌云县 灌南县 涟水县 洪泽县 盱眙县 金湖县 响水县 滨海县 阜宁县 射阳县 建湖县 盐都县 兴化县 高邮县 宝应县 江都县 泰县 丹徒县 句容县 宿豫县 沐阳县 泗阳县 泗洪县</p>	13
江西	<p>南昌、赣州、宜春、吉安、上饶、抚州、九江、景德镇、萍乡、新余、鹰潭</p>	11
辽宁	<p>沈阳、大连、鞍山、抚顺、本溪、丹东、锦州、营口、阜新、辽阳、盘锦、铁岭、朝阳、葫芦岛</p>	14
内蒙古	<p>呼和浩特、包头、乌海、赤峰、呼伦贝尔、通辽、乌兰察布、鄂尔多斯、巴彦淖尔、锡林郭勒、兴安</p>	11
宁夏	<p>银川、石嘴山、吴忠、固原、中卫</p>	5
青海	<p>西宁、海东、海西、海北、海南</p>	5

山东	济南、青岛、淄博、枣庄、东营、烟台、潍坊、济宁、泰安、威海、日照、滨州、德州、聊城、临沂、菏泽、莱芜	17
山西	太原、大同、阳泉、长治、晋城、朔州、忻州、吕梁、晋中、临汾、运城	11
陕西	西安、铜川、宝鸡、咸阳、渭南、汉中、安康、商洛、延安、榆林	10
上海	上海	1
四川	成都、绵阳、自贡、攀枝花、泸州、德阳、广元、遂宁、内江、乐山、资阳、宜宾、南充、达州、雅安、广安、巴中、眉山、凉山	19
天津	天津	1
西藏	拉萨、昌都、山南、日喀则、那曲、林芝、阿里	7
新疆	乌鲁木齐、克拉玛依、吐鲁番、哈密、阿克苏、阿勒泰、博尔塔拉、昌吉、库尔勒、石河子、伊犁	11
云南	昆明、昭通、曲靖、玉溪、普洱、保山、丽江、临沧、楚雄、大理、德宏、红河、文山、西双版纳	14
浙江	杭州、宁波、温州、绍兴、湖州、嘉兴、金华、衢州、台州、丽水、舟山 (开放县级市及县域服务) 县级市: 建德市、富阳市、临安市、余姚市、慈溪市、奉化市、瑞安市、乐清市、海宁市、平湖市、桐乡市、诸暨市、上虞市、嵊州市、兰溪市、义乌市、东阳市、永康市、江山市、临海市、温岭市、龙泉市、玉环市、龙港市 县域: 桐庐县 淳安县 德清县 长兴县 安吉县 嘉善县 海盐县 绍兴县 新昌县 龙游县 常山县 开化县 武义县 浦江县 磐安县 宁海县 象山县 永嘉县 洞头县 平阳县 苍南县 文成县 泰顺县 岱山县 嵊泗县 玉环县 天台县 仙居县 三门县 缙云县 青田县 云和县 遂昌县 松阳县 庆元县 景宁畲族自治县	11
重庆	重庆市辖区+ 23 年 10 月开放区域 (开放县级市及县域服务) (城口县 丰都县 垫江县 忠县 云阳县 奉节县 巫山县 巫溪县 石柱土家族自治县 秀山土家族苗族自治县 酉阳土家族苗族自治县 彭水苗族土家族自治县)	1
合计		331

附件六：驻点医院列表

城市	驻点医院
北京	中国医学科学院北京协和医院国际医疗部
	卫生部中日友好医院国际医疗部
	首都医科大学附属北京安贞医院特需门诊
	首都医科大学附属北京友谊医院国际医疗中心
	北京中医药大学东直门医院国际部
	北京协和医院西单院区国际医疗部

	北京大学人民医院特需部
	北大国际医院
	朝阳医院
上海	复旦大学附属华山医院国际医疗中心
	上海中医药大学附属龙华医院特需部
	上海同济大学附属东方医院特需部
	上海交通大学医学院附属瑞金医院特需中心
	上海交通大学附属第六人民医院国际医疗部
	复旦大学附属华东医院特需医疗部
	上海交通大学附属第一人民医院国际医疗保健中心
	复旦大学附属儿科医院国际部特需门诊
	上海儿童医学中心特诊部
	上海中医药大学附属曙光医院浦东分院特需中心
	上海中医药大学附属曙光医院浦西分院名中医诊疗中心
	上海交通大学医学院附属新华医院镜朗高级专家门诊
	复旦大学附属中山医院国际部
	上海市红房子妇产科医院黄浦院区
	上海市红房子妇产科医院杨浦院区
	复旦大学附属肿瘤医院
	广州
广东省人民医院协和高级医疗中心	
中山大学附属第一医院特需医疗中心	
南方医科大学珠江医院谊侨楼	
中山大学附属第六医院雅和医疗中心	
南方医科大学第三附属医院	
深圳	香港大学深圳医院国际医疗中心
	北京大学深圳医院特诊科
	深圳市第二人民医院
南京	南京鼓楼医院
	南京市第一医院
杭州	浙江大学医学院附属邵逸夫医院国际门诊部（庆春院区）
	浙江大学医学院附属邵逸夫医院特需部（庆春院区）
	浙江大学医学院附属第一医院国际保健中心（庆春院区）
沈阳	中国医科大学附属盛京医院涉外医疗中心
	中国医科大学附属第一医院（高端合作）
	辽宁省人民医院（高端合作）
天津	天津市第一中心医院国际诊疗中心

	天津医科大学总医院国际诊疗中心
苏州	苏州九龙医院特需部
	苏州大学附属第一医院高级专家门诊
	苏州大学附属第二医院高级专家门诊
四川	四川大学华西医院特需医疗中心(环华西：四川大学华西医院，四川大学华西口腔医院，四川大学华西第二医院（华西院区），四川大学华西第四医院)
武汉	华中科技大学同济医学院附属协和医院国际医疗部

注：驻点医院清单可能会有变化，以就诊时实际状态为准