

平安互联网颐享易保高端医疗保险 服务手册

(版本号: PAHHS20240517)

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！

同时，为履行相关保险责任，由本公司委托第三方服务商为您提供在保险合同中约定的以下服务：

- 医疗服务
 - (1) 住院协助
 - (2) 国内外第二诊疗(18种重疾)
 - (3) 接送陪诊服务(臻选)
 - (4) 住院陪护
 - (5) 出院交通安排及陪同
 - (6) 专人现场入院探访
 - (7) 院后上门居家康护服务
 - (8) 门诊协助 (T+5)
 - (9) VIP 门诊协助
 - (10) 高端医疗驻点导诊
 - (11) 多学科会诊
 - (12) 高端直结 (仅住院)
 - (13) 海外就医安排服务
 - (14) 特药和特械服务
 - (15) 全球紧急救援
 - (16) 慢病健管服务 (三选一)
 - (17) 健康动态监测及预警服务
 - (18) 垫付

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。

平安健康保险股份有限公司

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。
- 等待期：服务等待期与保险责任等待期一致。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。
- 本公司将结合医疗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 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。

本服务手册名词定义释义

等待期：本合同生效日起30内（含第30天）为等待期，转保无服务等待期。

犹豫期：自您签收本主险合同或收到本主险合同电子保险单次日起，有15日的犹豫期，犹豫期内提出解除合同，我们将无息退还您所支付的全部保险费。

医院：本合同所指医院为本公司指定或认可的医疗机构。指中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）合法经营的二级以上（含二级）公立医院，不包括疗养院、护理院、康复中心、戒酒或戒毒中心、精神心理治疗中心以及无相应医护人员或设备的二级或三级医院的联合医院或联合病房。

确诊初次罹患：指自被保险人出生之日起第一次经医院确诊患有某种疾病，而不是指自本合同保险期间内第一次经医院确诊患有某种疾病。例如，本合同生效为2021年5月1日，被保险人自出生后第一次经医院确诊罹患“恶性肿瘤”的时间，以及是否满足在本合同保险期间内初次确诊条件的核定结论见下表：

自出生后初次确诊时间	是否满足在本合同保险期间内初次确诊条件
2021年5月1日之前	否
2021年5月1日起的30日（含）内	否
2021年5月1日起的30日后	是

目录

- 一. 就医服务内容
- 二. 其他注意事项
- 三. 隐私授权与服务声明
- 四. 投诉反馈
- 五. 相关附件

一、就医服务内容

1.1 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。

1.2 国内外专家二诊(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。

适用人群	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内约定的18种重大疾病。
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ●过等待期 ●提供医院出具的诊断资料及门诊病历；
服务标准	海外：资料收集完成后，15个工作日出具书面海外专家二诊意见； 国内：资料收集完成后，7个工作日出具书面国内专家二诊意见。
服务范围	海外：美国、德国、英国、奥地利、法国、葡萄牙、意大利、瑞士、西班牙、荷兰、丹麦、瑞典、澳大利亚、新加坡、日本和中国香港等国家或城市的肿瘤专家 国内：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
使用次数	每个保险期间海内外各1次且不可跨保单年度累计

● 服务流程



流程说明：

- 1) 登录平安健康保险 APP /小程序，进入【我的保单】页面；
- 2) 点击【专家二诊】/【海外专家二诊】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，告知诊断疾病名称；
- 4) 申请后 1 个工作小时联系确定需求，2 个工作日内通知客户进展；
- 5) 海外：资料收集完成后，15 个工作日出具海外专家二诊意见；国内：资料收集完成后，7 个工作日出具国内专家二诊意见；
- 6) 海外：收到报告后可提出视频问诊需求（如需）；国内：无此项；
- 7) 海外：视频问诊结束后 3 个工作日出具视频答疑报告；国内：无此项；
- 8) 完成次日短信满意度回访，服务结束。

● 常见问答

Q: 哪些疾病可以申请专家二诊服务，需要什么材料？

A: 专家二诊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: 申请专家二诊可以指定医生吗？

A: 专家二诊可以指定医院，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。

1.3 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	<p>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)。</p> <p>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。</p> <p>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</p>
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	<p>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。</p> <p>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。</p>
陪同缴费	<p>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。</p> <p>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。</p>
陪同检查	<p>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：</p> <p>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。</p>
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	<p>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。</p> <p>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、代取药等代跑腿服务。</p>
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	<p>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。</p> <p>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</p>
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	☑ 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。

	<p>☑ 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。</p>
服务时长	<p>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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>☑ 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、入院采购的物资等)</p> <p>☑ 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>☑ 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。

1.4 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情况影响，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 4008833663-1 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, 在需要时进行服务提供。

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, 在客户本人需要时进行服务提供。

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, 在需要时进行服务提供。

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, 经与服务商协商达成一致后, 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, 服务商当次服务负责, 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)。

1.5 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4008833663-1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）；

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飞机场至客户家庭地址的交通安排）。

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，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（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； ● 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；

	<ul style="list-style-type: none"> ● 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責任。
--	---

● 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

1.6 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4008833663-1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） ● 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。

1.7 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，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4008833663-1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）

类别	服务项目	具体内容
	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 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

类别	服务项目	具体内容
	16.伤口管理指导	<p>根据客户伤口情况，指导：</p> <p>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</p> <p>16.2其学习伤口敷料的保护方法</p> <p>16.3其学习伤口周围皮肤清洁方法</p> <p>16.4其采取适宜的环境温、湿度</p> <p>16.5其根据医嘱，前往医院就医换药</p> <p>16.6其针对异常/意外情况的应对方法</p>
	17.骨伤照护指导	<p>根据客户的病情及自身情况，指导：</p> <p>17.1其进行体位/功能位的安置</p> <p>17.2其选择针对性功能维持与恢复方法</p> <p>17.3其进行伤口周围皮肤的观察与清洁</p> <p>17.4其使用现有支具</p> <p>17.5其根据医嘱，前往医院就医随访</p> <p>17.6其针对异常/意外情况的应对方法</p>
	18.功能维持与恢复指导	<p>根据客户自身情况，根据医学专家建议督促并指导：</p> <p>18.1其进行肢体功能的维持与恢复，如</p> <p> 18.1.1卧床肢体摆放、体位的保持方法</p> <p> 18.1.2关节主、被动活动方法</p> <p> 18.1.3翻身、坐起、转移等的正确方法</p> <p> 18.1.4现有辅具的使用</p> <p>18.2其进行语言功能的维持与恢复，如</p> <p> 18.2.1发音功能的维持与恢复</p> <p> 18.2.2相关肌肉群功能的维持与恢复</p> <p> 18.2.3书写功能的维持与恢复</p> <p> 18.2.4理解力的维持与恢复</p> <p> 18.2.5现有辅具的使用</p> <p>18.3吞咽功能的维持与恢复，如</p> <p> 18.3.1与吞咽困难等级匹配的安全进食、喂食方法</p> <p> 18.3.2现有辅具的使用</p> <p>18.4认知能力的维持与恢复，如</p> <p> 18.4.1记忆力的维持与恢复</p> <p> 18.4.2方向感的维持与恢复</p> <p> 18.4.3学习、组织、计划能力的维持与恢复</p> <p> 18.4.4应变能力、判断力的维持与恢复</p> <p> 18.4.5现有辅具的使用</p> <p>18.5心肺功能的维持与恢复，如</p> <p> 18.5.1科学呼吸方法的选择</p> <p> 18.5.2耐力、肌力的维持与恢复</p> <p>18.6科学的术后运动方法</p>
	19.放、化疗副作用应对指导	<p>根据客户的疾病及自身情况，指导：</p> <p>19.1其采取适宜的血管保护方法</p> <p>19.2其采取适宜的局部皮肤保护方法</p> <p>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</p>
四、健康促进	20.生活方式指导	<p>根据客户情况，指导：</p> <p>20.1其建立健康的睡眠、运动、社交等生活习惯</p> <p>20.2其对疾病突发状况采取适当的应对方法</p>
	21.居家风险防范指导	<p>根据客户情况以及居家环境，指导：</p> <p>21.1其预防并应对坠床、跌倒、误吸、烫伤、误食等意外情况</p> <p>21.2其合理使用现有辅具</p>

类别	服务项目	具体内容
	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
<ul style="list-style-type: none"> ● 高风险服务免责声明 ● 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，每次住院提供1次，当次最多上门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、

	<p>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风险。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。
--	--

1.8 门诊协助 (T+5)

● 服务内容

服务对象有门诊就医需求时，根据客户要求的医院科室由专业的服务人员为其推荐专家并协调需求时效内的门诊看诊，并提供诊前提醒、就诊当天远程就医协助服务。

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5个工作日内推荐并安排就诊。
覆盖范围	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。

● 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



● 常见问题

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。

Q: 就医协助服务可以在哪些医院使用啊，有没有啥清单可以查找？

A: 就医协助服务在中国大陆地区主要城市二级及以上医院均可申请使用，目前已覆盖300多个城市(地级市市辖区范围)，覆盖医院清单参考如附件，后续会不定期更新。

Q: 在一个保单年度内，关于服务次数我还没有用完，是否可以继续使用？

A: 门诊和住院服务的服务时效为一年（按照保单时间），如该类服务次数使用完毕后，若需再次安排，则无法享受服务。

1.9 VIP 门诊协助

● 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 ● 含门诊责任 ● 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】，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。

1.10 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 过等待期 ● 含门诊责任
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	10 城 45 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，但客户需含门诊责任且已超免赔额，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。

1.11 多学科会诊

● 服务内容

被保险人疑似或确诊保单内约定的120种重疾（肿瘤可为临床诊断或病理诊断），通过国内专家多学科会诊，针对患者病情提供个性化的综合多学科治疗方案，提高诊疗效率和治愈率。

适用人群	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内约定的120种重疾
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> ● 需提供上述诊断相关医学资料 ● 过等待期
服务标准	自需求及材料收集完成之日，平均16个工作日内完成多学科会诊并出具书面会诊意见。
服务范围	全国排名前100家优势医院副主任医师以上专家2-4名组成
使用次数	每个保险期间限1次且不可跨保单年度累计 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

● 服务流程



流程说明:

- 1) 登录平安健康保险 APP /小程序，进入【我的保单】/【我的保单】页面
- 2) 确认就诊人，点击【多学科会诊】按钮
- 3) 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）
- 4) 健康专员与客户联系，协助进一步完善收集资料
- 5) 平均 3 个工作日给出分诊意见并推荐医院/专家供客户确认，如客户不满意最多可更换 2 次，会诊专家数一般在 2-4 个
- 6) 会诊时效由病情复杂程度决定，平均 16 个工作日完成多学科会诊并出具会诊意见
- 7) 完成短信满意度回访，服务结束。

1.12 高端直结（仅住院）

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住院，现场无需支付医疗费用，对于实际产生的属于保险责任的医疗费用，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"> ● 含住院责任 ● 已达到免赔额 ● 过等待期可使用 ● 无历史欠款

	● 含保障区域
服务标准	住院前申请预授权，获得预授权后提供直结服务
服务范围	仅限可提供住院直结服务的公/私立网络医院范围内
使用次数	每个保险期间不限次

● **前款所述定义释义：**

预授权：被保险人拟在可提供直结服务的网络医院进行住院治疗、并享受直接结算服务的，应于住院前至少2天通过服务热线向我们提出预授权申请，并提供门急诊病历、医疗诊断书、住院通知单、检查报告以及既往的相关病历资料等。

提供直结服务的网络医院：国内指定公/私立医院合作部门。医院清单会不定期更新，最新信息请致电4008833663-1查询

电子直结卡： 无免赔额计划：过等待期生效，在平安健康保险APP或小程序生成电子直结卡。

有免赔额计划：在客户过等待期且达到免赔额后生效，在平安健康保险APP或小程序生成电子直结卡。

● **服务流程**



- 1) 客户直接联系网络医院进行预约就诊；
- 2) 医院开具入院单，客户提前申请预授权；
- 3) 获得预授权后，客户在入院当天持有效证件和电子直结卡办理入院；
- 4) 填写直结理赔申请书；
- 5) 住院治疗结束后，确认本次住院医疗信息及金额，并在直结理赔单及收据上签字，将理赔所需资料留院即可离院。
- 6) 此项服务**仅限住院**，需被保险人的保障责任中包含保障区域、含住院责任、已超免赔额且已过等待期且无历史欠款。

● **常见问题**

Q：如何申请住院直结服务？

A：请您在办理入院前，致电4008833663-1申请住院预授权。获得预授权后，请您在办理入院手续当天，持有效证件和电子直结卡入院，并需签署直结理赔申请书，住院治疗后无需支付费用。

Q：申请住院直结需要满足什么条件？

A：您的保单需要已过30天等待期，且无历史欠款。并在指定的合作医疗机构内办理入院。**公立医院普通部开具的入院单无法提供特需/国际部门的住院直结服务。**

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、治疗方案及相关的既往诊疗记录等。

● **注意事项**

- 1、本服务仅支持指定医疗机构合作病区的住院直结。**门诊就医费用不享受直结服务。**
- 2、可直结的医院清单会根据情况实时调整，建议就诊前致电4008833663-1咨询。
- 3、对于以下情况无法向您提供直接结算服务：
 - (1) 被保险人的保单未生效、未过等待期或已失效
 - (2) 被保险人的历史欠款未归还
 - (3) 有免赔额计划的客户，还未使用完免赔额
 - (4) 保障额度已使用完
 - (5) 其他不属于保险责任内的医疗的费用

- 4、对于本公司已为您垫付的不属于保险责任范围内的医疗费用，会以通知书的形式告知被保险人，被保险人在接到通知书后须及时进行还款；如被保险人未在最后还款日前向本公司支付已为被保险人垫付的不属于保险责任范围内的医疗费用，本公司有权暂停向该被保险人提供直接结算服务，被保险人向本公司支付所有应付费用后将恢复提供直接结算服务；
- 5、重新投保被保险人尚未偿还本公司已为被保险人垫付的不属于保险责任范围内的医疗费用，将不予提供直接结算服务；被保险人向本公司支付所有应付费用30日后将恢复提供直接结算服务。

1.13 海外就医安排服务

本服务手册为您提供海外特定疾病高端医疗服务保障，一旦您确诊罹患保险合同所涵盖的疾病或治疗并需要接受医学必需的海外就医治疗，请立即联系我们，我们首先会确认您的理赔资格。您可以拨打客服电话4008833663-1（英文转2）和我们取得联系。

1.13.1 使用条件

在保险合同保险期间内，且保险合同有效的前提下，被保险人于等待期后经医院专科医生确诊初次罹患保险合同所涵盖的疾病或治疗，按照保险条款保险金申请的约定，向我们提交报案申请，并通过资格审核，可以申请海外就医安排服务。提交境外就医书面申请，签署治疗方案授权书等相关文件。

本服务手册所涵盖的疾病及治疗同保险条款约定。

1.13.2. 有效期限

海外就医安排服务的有效期限与保险合同有效期一致。

1.13.3. 服务内容

海外就医安排服务

时期	服务项目	服务说明
出 国 前	海外医疗导诊	海外医院及专家推荐、病情分析
	病历资料收集整理	将患者既往就医资料收集整理为病情介绍
	病历翻译及资料传递	将病情介绍翻译为就医目的地医院要求的语言并协助患者将相关资料传递至目的地医院
	海外医院评估与预约	海外医院就医评估，出具就医邀请函及预约信
	海外医疗费用支付协助	协助患者支付医疗费用或出具担保函
	医疗签证辅助办理	为客户以及最多2名陪同人员获取赴海外就医医疗签证；患者医疗签证辅助办理；医院证明文件，辅导客户及其陪同人员进行签证资料准备； 如第一次被拒签，签证未通过，再次申请时，客户需额外支付签证费用
	就医交通/住宿协助	协助预订目的地机票及酒店
	行前指导	出入境、目的地就医注意事项及指导
后 出 国	接送机	目的地城市接送机各1次（4人以内）

就医陪同翻译	全程就医陪同翻译，海外就医期间限6次，每次限3小时
生活陪同翻译	目的地城市生活翻译，海外就医期间限6次，每次限3小时
境外医疗费用支付指导	指导患者向目的地医院支付医疗费用

1.13.4. 服务流程



1.13.5. 服务时效

客户提交申请后，2个工作日内响应；资料完善后7个工作日内完成病历整理翻译；15个工作日内确认海外预约结果。其余部分因是个性化定制服务，受到签证办理流程、境内外假期、海外医院治疗周期等因素影响，服务全流程时长不可控

1.13.6. 服务注意事项

- 1、产品使用人与本保险人需为同一人，即被保险人本人。
- 2、申请本服务的前提为被保险人的诊断时间需在等待期后。
- 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。如客户或联系人故意隐瞒病情，服务商有权单方面拒绝提供本服务。若有上述情况的权益人确有服务需求，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，原则上仅限1次。权益人一旦确认启动服务后，主动取消需在开始病历整理翻译前申请取消订单，否则将正常扣减权益次数，后续不予补发或退回，本服务产品不涉及退款。
- 5、因不可抗力（医院规定、自然灾害、海外政治原因、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，权益是否保留需经核实情况后报平安健康保险客服后反馈。
- 6、保险保障范围内的医疗费用由我司承担。其他国内外就医约定的步骤以外的费用包括但不限于签证费用；往返目的地国家的机票费用；目的地国家及城市的住宿费用；超出服务约定范围外的人员及交通费用；海外生活、购物、旅游等个人特定需求及服务由客户自行支付。

1.13.7. 常见问答解答

Q: 被保险人应该选择去哪些国家就医呢？

A: 每个人的考量点不一样。根据大量服务案例，我们接触到的考量点包括以下：

- 医疗水平。一方面是每个国家整体的医疗水平，还有就是具体的疾病治疗水平。比如：日本的乳腺癌的五年生存率最高，美国的白血病和前列腺癌的五年生存率最高，新加坡的淋巴瘤和白血病的五年生存率在亚洲最高，韩国的胃癌的五年生存率是新加坡的2倍多；
- 各个国家或医院对于外国患者的接纳程度。美国、日本、韩国、新加坡的政府都非常希望发展本国的医疗旅游业，都把吸引外国人就医作为国策；
- 距离和交通的便利。中国的不同城市到达不同国家的飞行时间和航班的数量都不一样；
- 语言。虽然第三方服务商提供医学翻译，但很多人还是希望能用中文和医生交流。如果是这样的话，新加坡就是很好的选择，大多数新加坡的医护人员都能说中文；
- 饮食文化。人生病的时候，能吃到熟悉的饭菜非常重要。不少人选择去新加坡，就是因为那里的华人文化；
- 其它。比如：已经有了某个国家的长期多次往返的签证等。

Q: 你们会协助被保险人选择去哪个国家就医吗?

A: 当然会。在被保险人理赔责任审核通过后, 我们及第三方服务商会和被保险人进行深入的讨论, 并根据被保险人的病情、候选海外医疗机构的接诊时效、就诊国家的出入境限制政策、以及其他综合因素, 提供专业意见供参考。

Q: 向保险公司报案, 并通知授权第三方服务商申请海外医疗服务后, 到前往海外就医, 要等多长时间?

A: 在我们拿到完整医学材料后, 资料完善后7个工作日内完成病历整理翻译; 15个工作日内确认海外预约结果。其余部分因是个性化定制服务, 受到签证办理流程、境内外假期、海外医院治疗周期等因素影响, 服务全流程时长不可控。

Q: 治疗过程中可以提出申请换就诊国家或者换医院么?

A: 一旦最终确定了就诊国家及医院, 就不可以更换了。

Q: 如果被保险人身体状况不适合出境就医, 怎么办?

A: 确认被保险人的报案符合保险责任后, 是否赴境外接受治疗由被保险人来决定。对于出境治疗可能出现的风险, 也是需要被保险人自行承担的。

Q: 客户出国部分服务细项的使用次数限制?

- A: 1、接送机: 目的地城市接送机各1次 (4人以内)
2、就医陪同翻译: 全程就医陪同翻译, 海外就医期间限6次, 每次限3小时
3、生活陪同翻译: 目的地城市生活翻译, 海外就医期间限6次, 每次限3小时

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诊断证明材料, 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。权益人本人及联系人的信息、病历材料、服务意向信息等需签署授权声明

Q: 能提供一下被保险人能去看病的国家和医院吗?

A: 每位客户的病情不一样, 第三方服务商会根据被保险人的病情, 建议和安排最适合他的国家和医院治疗。部分知名医院清单参考如下。

国家	医院
德国	德国海德堡大学综合医院 (Universitätsklinikum Heidelberg)
德国	夏里特医院 (Charité - Universitätsmedizin Berlin)
法国	皮提耶萨尔佩特里尔医院 (AP-HP - Hôpital Universitaire Pitié Salpêtrière)
韩国	首尔峨山医院 (Asan Medical Center)
加拿大	多伦多总医院 (Toronto General - University Health Network)
美国	MD 安德森癌症中心 (MD Anderson Cancer Center)
美国	百瀚和妇女医院 (Brigham and Women's Hospital)
美国	麻省总医院 (Massachusetts General Hospital)
美国	妙佑医疗国际罗彻斯特院区 (Mayo Clinic - Rochester)
日本	癌研有明医院 (Cancer Research Ariake Hospital)
日本	东京大学医学部附属医院
日本	圣路加国际医院 (St. Luke's International Hospital)
日本	顺天堂大学医学部附属顺天堂病院
泰国	曼谷医院癌症医院 (Wattanosoth)
泰国	曼谷医院心脏医院 (Bangkok Heart Hospital)
新加坡	国立大学医院 (National University Hospital)
新加坡	新加坡中央医院 (Singapore General Hospital)

1.14.特药和特械服务

(1) 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、 用药合理性审核释义：

- 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、如果用药合理性审核未通过，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前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

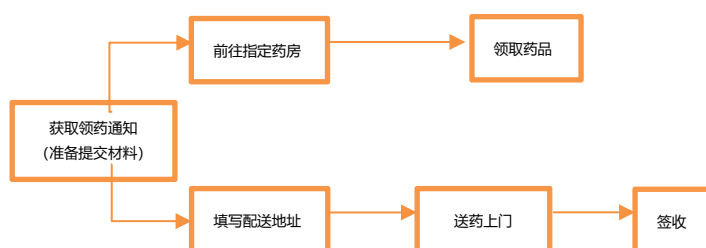
1、服务流程概述

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原申请渠道中收取取药码（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) 保险金领取授权书；（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	艾瑞可	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	豪森听福	甲磺酸氟马替尼片	江苏豪森
90	安可坦	恩扎卢胺软胶囊	安斯泰来
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	瑞基奥仑赛注射液 *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)。 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。	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	贺丽安	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）

(2) 特械服务

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。

(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。

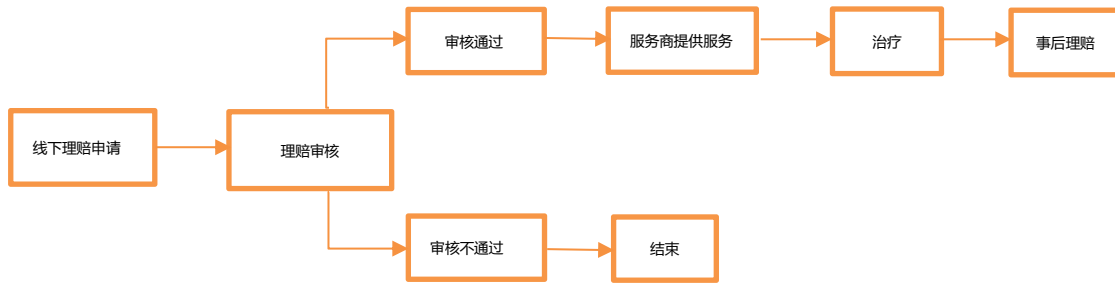
特定医疗器械服务说明：

- 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
收到用户需求申请后，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、院内无特定医疗器械服务的流程图



1.2、院外特定医疗器械服务的流程图



1.2.1、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。

1.2.2、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。

1.2.3、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
乳房假体（毛面凝胶乳房假体）	强生	乳腺癌* （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） *下列疾病不在保障范围内： （1）继发性（转移性）恶性肿瘤； （2）感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤。	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。 针对术侧乳房我们仅承担一只乳腺假体器械费用
组配式假体系统	史赛克	骨和关节软骨恶性肿瘤* （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） *下列疾病不在保障范围内： （1）继发性（转移性）恶性肿瘤； （2）感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤； （3）骨髓恶性肿瘤（ICD-10编码为C96.7）； （4）其他结缔组织和软组织等恶性肿瘤（ICD-10编码为C49）。	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>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: (1) 继发性(转移性)恶性肿瘤; (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*</p> <p>(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。)</p> <p>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;</p> <p>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。</p> <p>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≥7.0mmol/L、随机血糖≥11.1mmol/L、OGTT 2h血糖≥11.1mmol/L、HbA1c≥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。</p> <p>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 (<3.9mmol/L) >4%或TAR(>10mmol/L)>25%。</p>
<p>骶神经调控</p>	<p>美敦力</p>	<p>(1) 神经源性膀胱*</p> <p>(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病的疾病总称;)</p> <p>(2) 膀胱过度活跃症*</p> <p>(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。)</p> <p>(3) 非机械性尿潴留*</p> <p>(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。)</p> <p>(4) 慢性大便失禁*</p> <p>(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) 出现不能耐受的药物不良反应, 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上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≥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>
<p>I型波士顿人工角膜</p>	<p>马萨诸塞州 眼耳医院</p>	<p>角膜盲* (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膜结膜瘢痕血管化, 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>	<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。</p>
<p>人工虹膜</p>	<p>人类光学股份公司</p>	<p>虹膜缺损* (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>	<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。</p>
<p>InSpace可吸收 肩关节球囊 (InSpace System Implantable Balloon)</p>	<p>以色列 Ortho-Space Ltd</p>	<p>巨大肩袖撕裂或肩峰撞击综合症* (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>	<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。</p>

保罗青光眼植入物 PAUL Glaucoma Implant	新加坡AOI	青光眼* (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。)	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	下肢静脉曲张* (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。)	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。

1.15. 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(战乱及危险地区和受制裁国家除外)。
使用次数	不限次

战乱及危险地区和受制裁国家名单:

亚洲:朝鲜,阿富汗,伊拉克,以色列,巴勒斯坦、约旦、叙利亚

非洲:布隆迪,厄立特里亚,索马里,苏丹,南苏丹

美洲:古巴,海地,厄瓜多尔

欧洲:冰岛,直布罗陀,马其顿共和国,阿尔巴尼亚,摩尔多瓦,科索沃

大洋洲:美属萨摩亚群岛,布维岛,圣诞岛,赫德和麦克唐纳群岛,马歇尔群岛,皮特肯群岛,南乔治亚和南桑威治,托克劳群岛,沃利斯和富纳群岛。

南极地区和北极地区以及其它实时更新的制裁国家。

注意:由于国际形式变化,上述名单可能会有对应更新,请您以使用服务时具体情况为准。

平安健康保险

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：

- 旅行信息咨询及服务
- 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、紧急医疗运送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，且如在境内，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
- 休养期的饭店住宿
- 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

请记得必携带您的：会员卡、身份证件（当您离开常住地时，您无需告知我们）

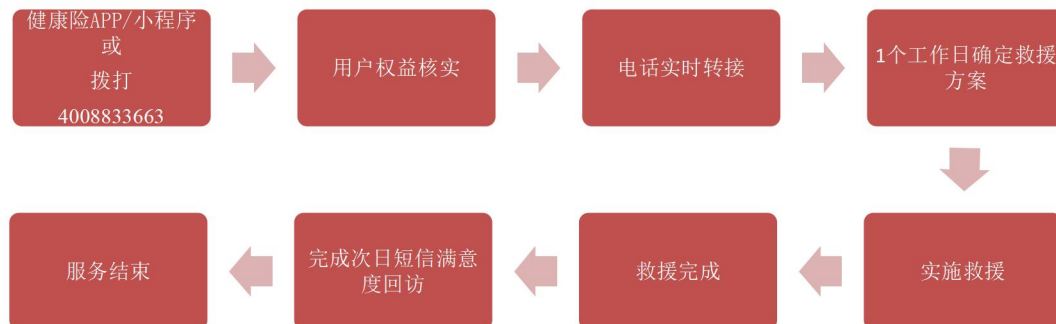
2 如果您需要紧急援助服务

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。



- 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。

1.16 慢病健管服务（三选一）

(1) 2型糖尿病稳糖健管服务

服务内容及价格

使用人在服务合同约定的服务有效期内，可在本服务手册约定的平台申请使用如下服务：

服务项目	服务内容	服务次数
健康评估	包含健康自测问卷、个性化问卷、疾病危险分层评估、血管年龄评估、肠道年龄评估、体检报告识别、建立健康档案等，并给出专业建议。不含线下影像、实验室检查及药品等医疗费用。	1次
报告解读	结合使用人的自测问卷、体检结果，在数字化智能评估基础上，制定个性化健康管理方案，资深健管师对健康管理计划进行专业AI解读（15分钟）	1次
健康干预	结合使用人的评估数据，由多学科专家团队+资深健管师团队审核并确定个性化治疗性干预方案，并由资深健管师1对1对使用人执行干预方案，具体为一年四次的定期随访和全年不限次的异常指标跟踪随访。	定期随访4次/异常指标随访不限次
健康咨询	在线咨询	不限次
	健康资讯推送	不限次
服务总结	通过面访/问卷形式调查使用人满意度，并为使用人提供次年专业体检建议。	1次

服务由第三方服务商提供：湖南新智源健康管理有限公司

服务流程

- 1、服务申请：平安健康保险APP/小程序-我的-查保单-更多服务-申请使用。
- 2、健康评估：使用人无需额外申请，服务权益激活后，进入服务页面进行健康评估。
- 3、报告解读：使用人无需额外申请，健康评估完成后，推送健康管理计划和报告解读，使用人可随时查阅。
- 4、健康干预：1) 在线咨询：使用人无需额外申请，服务权益激活后，使用人可在服务页发起咨询；2) 健康资讯推送：使用人无需额外申请，服务权益激活后，定期推送个性化健康资讯内容。
- 6、服务总结：使用人无需额外申请，服务期结束时，推送满意度调查，并由健康管理师提供次年专业体检建议和专项筛查建议。

服务标准

各服务项目服务时效如下：

- 1、健康评估：使用人实时在线发起问卷评估和报告上传，实时完成；
- 2、报告解读：使用人完成健康评估后6个工作日内生成健康管理计划和报告解读；
- 3、健康干预：
 - 1) 在线咨询：使用人发起咨询后，15分钟内反馈咨询问题（工作时间：工作日周一至周五9:00-17:00）；
 - 2) 健康资讯推送：个性化健康资讯，每周不少于2篇不定时推送；
- 4、服务总结：服务到期后，自动推送满意度调查和次年专业体检建议。

注意事项及可能发生的风险

本服务适用人群：2型糖尿病前期（病程5年内）合并肥胖（ $28 \leq \text{BMI} \leq 35$ ）人群，申请服务需提交疾病诊断证明，申请服务需提交疾病诊断证明或病历材料，申请审核时效1-2个工作日。使用人在医疗机构就医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。我公司对医疗机构和医生提供的医疗服务不承担法律责任。

下列费用或损失，不属于本服务手册的服务范围：

- （一）使用人通过我公司以外的服务机构产生的服务费用；
- （二）不在服务合同约定的服务内容；
- （三）使用人单方提出、平安健康险/服务商认为非合理且必要的服务内容；
- （四）其他除外责任范围内的服务内容。

可能发生的风险

本服务由合作方湖南新智源健康管理有限公司和广州安伴佳医疗科技有限公司提供，仅为健康咨询建议，相关专家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。服务期间内因合作方原因造成客户损失的，由合作方承担全部责任。

(2) 高血压稳压健管服务

服务内容及价格

使用人在服务合同约定的服务有效期内，可在本服务手册约定的平台申请使用如下服务：

服务项目	服务内容	服务次数
------	------	------

健康评估	包含健康自测问卷、个性化问卷、疾病危险分层评估、血管年龄评估、肠道年龄评估、体检报告识别、建立健康档案等，并给出专业建议。不含线下影像、实验室检查及药品等医疗费用。	1次
报告解读	结合使用人的自测问卷、体检结果，在数字化智能评估基础上，制定个性化健康管理方案，资深健管师对健康管理计划进行专业AI解读（15分钟）	1次
健康干预	结合使用人的评估数据，由多学科专家团队+资深健管师团队审核并确定个性化治疗性干预方案，并由资深健管师1对1对使用人执行干预方案，具体为一年四次的定期随访和全年不限次的异常指标跟踪随访。	定期随访4次/异常指标随访不限次
健康咨询	在线咨询	不限次
	健康资讯推送	不限次
服务总结	通过面访/问卷形式调查使用人满意度，并为使用人提供次年专业体检建议。	1次

服务由第三方服务商提供：湖南新智源健康管理有限公司

服务流程

- 1、服务申请：平安健康保险APP/小程序-我的-查保单-更多服务-申请使用。
- 2、健康评估：使用人无需额外申请，服务权益激活后，进入服务页面进行健康评估。
- 3、报告解读：使用人无需额外申请，健康评估完成后，推送健康管理计划和报告解读，使用人可随时查阅。
- 4、健康干预：1) 在线咨询：使用人无需额外申请，服务权益激活后，使用人可在服务页发起咨询；2) 健康资讯推送：使用人无需额外申请，服务权益激活后，定期推送个性化健康资讯内容。
- 6、服务总结：使用人无需额外申请，服务期结束时，推送满意度调查，并由健康管理师提供次年专业体检建议和专项筛查建议。

服务标准

各服务项目服务时效如下：

- 5、健康评估：使用人实时在线发起问卷评估和报告上传，实时完成；
- 6、报告解读：使用人完成健康评估后6个工作日内生成健康管理计划和报告解读；
- 7、健康干预：
 - 3) 在线咨询：使用人发起咨询后，15分钟内反馈咨询问题（工作时间：工作日周一至周五9:00-17:00）；
 - 4) 健康资讯推送：个性化健康资讯，每周不少于2篇不定时推送；
- 8、服务总结：服务到期后，自动推送满意度调查和次年专业体检建议。

注意事项及可能发生的风险

本服务适用人群：高血压1级（收缩压140~159mmHg和/或舒张压90~99mmHg）合并肥胖（ $28 \leq BMI \leq 35$ ）人群，申请服务需提交疾病诊断证明、病历材料，申请审核时效1-2个工作日。使用人在医疗机构就医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。我公司对医疗机构和医生提供的医疗服务不承担法律责任。

下列费用或损失，不属于本服务手册的服务范围：

- （一）使用人通过我公司以外的服务机构产生的服务费用；
- （二）不在服务合同约定的服务内容；
- （三）使用人单方提出、平安健康险/服务商认为非合理且必要的服务内容；
- （四）其他除外责任范围内的服务内容。

可能发生的风险

本服务由合作方湖南新智源健康管理有限公司和广州安伴佳医疗科技有限公司提供，仅为健康咨询建议，相关专家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。服务期间内因合作方原因造成客户损失的，由合作方承担全部责任。

(3) 专家定制体检及全年健管方案

服务内容及价格

使用人在服务合同约定的服务有效期内，可在本服务手册约定的平台申请使用如下服务：

服务项目	服务内容	服务次数
健康评估	包含健康自测问卷、个性化问卷、患病风险评估、疾病分层评估、体检方案制定、建立健康档案等，并给出专业建议。不含线下影像、实验室检查及药品等医疗费用。	1次
报告解读	结合使用人的自测问卷、体检结果，在数字化智能评估基础上，制定个性化健康管理方案，资深健管师对健康管理计划进行专业AI解读（15分钟）	1次
健康干预	结合使用人的评估数据，由多学科专家团队+资深健管师团队审核	4次

并确定个性化治疗性干预方案，并由资深健管师1对1对使用人执行干预方案，具体为一年四次的定期随访。

服务由第三方服务商提供：湖南新智源健康管理有限公司

服务流程

- 1、服务申请：平安健康保险APP/小程序-我的-查保单-更多服务-申请使用。
- 2、健康评估：使用人无需额外申请，服务权益激活后，进入服务页面进行健康评估。
- 3、报告解读：使用人无需额外申请，健康评估完成后，推送健康管理计划和报告解读，使用人可随时查阅。
- 4、健康干预：使用人无需额外申请，服务权益激活后，由健康管理师发起定期随访干预，并将随访记录同步更新患者健康管理档案；

服务标准

第五条：各服务项目服务时效如下：

- 9、健康评估：使用人实时在线发起问卷评估和报告上传，实时完成；
- 10、报告解读：使用人完成健康评估后6个工作日内生成健康管理计划和报告解读；
- 11、健康干预：健康管理师按季度进行定期随访干预，并将随访记录同步更新患者健康管理档案。

注意事项及可能发生的风险

使用人在医疗机构就医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。我公司对医疗机构和医生提供的医疗服务不承担法律责任。

下列费用或损失，不属于本服务手册的服务范围：

- (一) 使用人通过我公司以外的服务机构产生的服务费用；
- (二) 不在服务合同约定的服务内容；
- (三) 使用人单方提出、平安健康险/服务商认为非合理且必要的服务内容；
- (四) 其他除外责任范围内的服务内容。

可能发生的风险

本服务由合作方湖南新智源健康管理有限公司提供，仅为健康咨询建议，相关专家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。服务期间内因合作方原因造成客户损失的，由合作方承担全部责任。

1.17 健康动态监测及预警服务

服务内容及价格

使用人在服务合同约定的服务有效期内，可在本服务手册约定的平台申请使用如下服务：

服务项目	服务内容	频次
健康指标动态监测	为使用人提供动态指标监测服务，提供关键健康指标实时监测分析	1年
健康风险预警	通过健康指标数据及趋势分析，提供健康风险预警服务	1年
SOS紧急呼救	一键呼救，自动定位，客服将在接收到SOS求助信息后第一时间联系使用人或其紧急联系人，提供力所能及的帮助，SOS服务时间为06:00~23:00	不限次
健康报告	提供日/周/月/年健康报告和健康调养建议	根据客户情况推送
异常指标主动管理	针对异常指标进行主动提醒、管理	1年
健康档案	收集患者基本信息、健康指标数据和动态随访数据等资料，建立专属健康管理档案	1次
健康资讯	根据客户情况推送专属健康资讯	根据客户情况推送

服务由第三方服务商提供：北京雪扬科技有限公司

服务流程

部分服务项目的服务流程如下：

- 1、服务申请：平安健康保险APP/小程序-我的-服务合同-使用。
- 2、健康风险预警：使用人无需额外申请，服务权益激活后，进入服务页面使用健康风险预警。
- 3、健康报告：使用人无需额外申请，服务权益激活后，进入服务页面，每日/周/月/年接收健康报告。

服务标准

部分服务项目的服务时效如下：

- 12、SOS紧急呼救：服务时间为06:00~23:00，使用人发起呼救，客服人员1分钟内联系使用人或其紧急联系人。
- 13、每日健康报告：完成数据建模后，每日13点更新昨日数据。

注意事项及可能发生的风险

使用人在医疗机构就医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。我公司对医疗机构和医生提供的医疗服务不承担法律责任。

下列费用或损失，不属于本服务的服务范围：

- (一) 使用人通过我公司以外的服务机构产生的服务费用；
- (二) 不在服务合同约定的服务内容；
- (三) 使用人单方提出、平安健康险/服务商认为非合理且必要的服务内容；
- (四) 其他除外责任范围内的服务内容。

可能发生的风险

本服务由合作方北京雪扬科技有限公司和平安健康互联网股份有限公司提供，仅为健康咨询建议，相关专家提供的咨询建议、数据监测及评估报告仅供参考，不能取代医学诊断或处方，如有不适请及时线下就医。当专属医生不在线时，将由值班医生服务，24小时均有医生在线服务。使用服务时，需用在购买服务时预留的手机号，目前暂不支持在开启服务使用后变更常用手机号。服务期间内因合作方原因造成客户损失的，由合作方承担全部责任。

1.18 垫付

服务内容

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4008833663-1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： $(\text{预计就医总金额} - \text{医保支付金额} - \text{免赔额}) \times \text{赔付比例}$ 。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： $(\text{预计就医总金额} - \text{医保支付金额} - \text{免赔额}) \times \text{赔付比例}$ ；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。

二、其他注意事项

- 2.1 保险合同相关的各项服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人（除特别约定外）；
- 2.2 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；
- 2.3 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。
- 2.4 在使用就医服务中所产生的“挂号费、治疗费、检查费、药费”等在院费用需被保险人自理；

三、隐私授权与服务声明

- 3.1 本服务由本公司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。
- 3.2 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。
- 3.3 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。
- 3.4 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。
- 3.5 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延误，相应责任将由您自行承担。
- 3.6 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。

四、投诉反馈

如您在使用服务过程中有意见或申请投诉，请致电平安健康保险全国客服电话4008833663-1进行反馈。

五、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： （1）典型临床表现，例如急性胸痛等； （2）新近的心电图改变提示急性心肌梗塞； （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； （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%。
2.2-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，实际实施了开胸进行的冠状动脉血管旁路移植的手术。 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。
3-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，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日后，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（注释1）； （2）语言能力或咀嚼吞咽能力完全丧失（注释2）； （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。
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、心脏或肺脏的异体移植手术。 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）的异体移植手术。
5-终末期肾病（或称慢性肾功能衰竭尿毒症期）	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。
6-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。
7-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（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。 因酗酒或药物滥用导致的深度昏迷不在保障范围内。
8-双耳失聪	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

	<p>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，或不能随意活动。</p>
11-严重阿尔茨海默病	<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>
12-严重帕金森病	<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>
13-严重Ⅲ度烧伤	<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>
14-严重运动神经元病	<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>
15-语言能力丧失	<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>
16-重型再生障碍性贫血	<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>
17-严重多发性硬化症	<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>
18-慢性呼吸功能衰竭终末期肺病	<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（PaO₂）$< 50\text{mmHg}$；</p> <p>(3) 动脉血氧饱和度（SaO₂）$< 80\%$；</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

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

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 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

	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 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

云南省	
	昆明市
贵州省	
	贵阳市
海南省	
	海口市 三亚市
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 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

	营口市
山东省	
	滨州市 德州市 东营市 菏泽市 济南市 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 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

	十堰市 随州市 武汉市 咸宁市 襄樊市 孝感市 宜昌市		乌海市 乌兰察布市 锡林郭勒盟 兴安盟
湖南省		宁夏回族自治区	
	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		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、现场入院探访、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、重庆市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	石家庄市、唐山市、秦皇岛市、邯郸市、邢台市、保定市、张家口市、承德市、沧州市、廊坊市、衡水市（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、冀州市、深州市、藁城 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	11
河南	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	17
黑龙江	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	12
湖北	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	17

湖南	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	14
吉林	长春、吉林、四平、辽源、通化、白山、白城、松原、延边	9
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（开放县级市及县域服务） 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 县城：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	13
江西	南昌、赣州、宜春、吉安、上饶、抚州、九江、景德镇、萍乡、新余、鹰潭	11
辽宁	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	14
内蒙古	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	11
宁夏	银川、石嘴山、吴忠、固原、中卫	5
青海	西宁、海东、海西、海北、海南	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 县城：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 秀山土家族自治县 酉阳土家族自治县 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
广州	南方医科大学南方医院惠侨医疗中心
	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
	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

注：驻点医院清单可能会有变化，以就诊时实际状态为准