

# 平安互联网安康（特需版）医疗保险 服务手册

(版本号: PAHHS202112H20025211221)

**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《平安互联网安康（特需版）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：

- 就医服务
  - (1) 住院就医安排
- 健康咨询
  - (2) 专家二诊

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。（视频诊疗服务需过犹豫期）
- 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 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。

**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）公立医院的普通部（不包含公立医院的特需医疗、外宾医疗、干部病房），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。本主险合同另有约定的，按该约定执行。

**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. 风险提示
- 六. 相关附件

## 一、 就医服务内容

### 1.1 住院就医安排

#### ● 服务内容

客户因患病需医院住院治疗时，为客户协调安排进行住院治疗。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，由陪诊专员全程陪同，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"> <li>●等待期后方可使用；</li> <li>●已获取服务范围内医院开具的住院单；</li> <li>●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。</li> </ul>
服务范围	北京、上海、广州及深圳等140个城市，1002家专科或综合医院（详见附件一）
注意事项	住院就医安排服务完成预约后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成

**请注意：**如开具的是**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10个工作日内安排住院床位。

#### ● 服务期限

保单过等待期后（转保无等待期），在保单有效期内，客户可随时在 APP/平安健康保险小程序申请，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



流程说明：

- 1) 登录 APP/平安健康保险小程序，进行服务申请；
- 2) 点击【住院绿通】服务按钮，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）；
- 3) 健康专员与客户沟通确定治疗安排及方案；
- 4) 确定就医方案后，10个工作日内协助客户完成入院；
- 5) 入院当天，全程陪同客户完成入院流程

#### ● 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。

**1.2 专家二诊**

**● 服务内容**

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全国肿瘤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。

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确诊罹患恶性肿瘤（癌症）或疑似恶性肿瘤（癌症）。
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>●等待期后方可使用；</li> <li>●提供医院出具的门诊病历；</li> <li>●如客户申请现场面诊的，医院就诊时相关门诊费用自理；</li> </ul>
专家范围	北京、上海、广州等40个城市，200+家专科或综合医院的2600+名肿瘤专家团队
注意事项	<ul style="list-style-type: none"> <li>●专家二诊完成预约后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成；</li> <li>●专家二诊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；</li> </ul>

**● 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，客户可随时在 APP/平安健康保险小程序申请，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) APP/平安健康保险小程序上申请服务；
- 2) 点击【专家二诊】按钮，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，并确定二诊专家；
- 4) 5个工作日内将相关书面诊疗意见反馈客户；

**● 常见问答**

**Q: 哪些疾病可以申请专家二诊服务, 需要什么材料?**

A: 专家二诊仅限疑似或罹患恶性肿瘤, 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。

## 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 (详见附件二), 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, 请致电平安健康险全国客服电话95511-7进行反馈。

## 五、 风险提示



本公司仅提供相关服务的协调沟通，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，如因医院诊疗行为或因医院等外部场所引发的相关意外、医疗事故等，我司不负相关责任。

## 六、 相关附件

附件一：

住院绿通服务医院覆盖城市范围，最新列表信息以本公司网站最新公布为准，网址如下：

[http://resources.pingan.com/app\\_upload/file/health/20190822.pdf](http://resources.pingan.com/app_upload/file/health/20190822.pdf)

省	市	覆盖医院数量
安徽省	安庆市	2
安徽省	蚌埠市	3
安徽省	亳州市	1
安徽省	池州市	1
安徽省	滁州市	2
安徽省	阜阳市	4
安徽省	合肥市	14
安徽省	淮北市	2
安徽省	黄山市	1
安徽省	六安市	2
安徽省	马鞍山市	4
安徽省	铜陵市	4
安徽省	芜湖市	4
安徽省	宿州市	2
安徽省	宣城市	1
北京市	北京市	56
福建省	福州市	27
福建省	泉州市	9
福建省	厦门市	15
甘肃省	兰州市	11
广东省	潮州市	1
广东省	东莞市	13
广东省	佛山市	14
广东省	广州市	54
广东省	河源市	1
广东省	惠州市	5
广东省	江门市	3
广东省	揭阳市	3
广东省	茂名市	4
广东省	梅州市	2
广东省	清远市	2
广东省	汕头市	3
广东省	汕尾市	1
广东省	韶关市	3
广东省	深圳市	20
广东省	阳江市	3
广东省	云浮市	2
广东省	湛江市	7
广东省	肇庆市	2
广东省	中山市	4
广东省	珠海市	4

省	市	覆盖医院数量
广西壮族自治区	桂林市	8
广西壮族自治区	柳州市	6
广西壮族自治区	南宁市	23
贵州省	贵阳市	1
海南省	海口市	7
河北省	保定市	4
河北省	石家庄市	13
河南省	商丘市	3
河南省	郑州市	22
黑龙江省	哈尔滨市	24
湖北省	鄂州市	2
湖北省	恩施土家族苗族自治州	2
湖北省	黄冈市	2
湖北省	黄石市	2
湖北省	荆门市	3
湖北省	荆州市	4
湖北省	十堰市	6
湖北省	随州市	2
湖北省	天门市	2
湖北省	武汉市	15
湖北省	仙桃市	1
湖北省	咸宁市	2
湖北省	襄阳市	3
湖北省	孝感市	3
湖北省	宜昌市	5
湖南省	常德市	2
湖南省	郴州市	3
湖南省	衡阳市	9
湖南省	怀化市	3
湖南省	黄石市	3
湖南省	娄底市	1
湖南省	邵阳市	4
湖南省	湘潭市	4
湖南省	湘西土家族苗族自治州	2
湖南省	益阳市	2
湖南省	永州市	2
湖南省	岳阳市	3
湖南省	张家界市	1
湖南省	长沙市	15
湖南省	株洲市	2
吉林省	吉林市	6
吉林省	长春市	17
江苏省	常州市	9
江苏省	南京市	23
江苏省	南通市	6
江苏省	苏州市	4
江苏省	无锡市	6
江苏省	镇江市	4
江西省	南昌市	18
辽宁省	鞍山市	4
辽宁省	本溪市	4

省	市	覆盖医院数量
辽宁省	朝阳市	2
辽宁省	大连市	15
辽宁省	丹东市	4
辽宁省	抚顺市	3
辽宁省	阜新市	3
辽宁省	葫芦岛市	1
辽宁省	锦州市	4
辽宁省	辽阳市	1
辽宁省	盘锦市	1
辽宁省	沈阳市	15
辽宁省	铁岭市	2
辽宁省	营口市	2
内蒙古自治区	包头市	1
内蒙古自治区	呼和浩特市	8
宁夏回族自治区	银川市	3
青海省	西宁市	6
山东省	济南市	18
山东省	济宁市	3
山东省	青岛市	13
山东省	威海市	3
山东省	烟台市	4
山西省	大同市	4
山西省	晋城市	3
山西省	晋中市	2
山西省	临汾市	2
山西省	太原市	20
山西省	阳泉市	1
山西省	运城市	1
山西省	长治市	1
陕西省	西安市	21
上海市	上海市	37
四川省	成都市	24
四川省	广元市	1
四川省	乐山市	1
四川省	绵阳市	4
四川省	南充市	2
四川省	内江市	1
四川省	遂宁市	1
四川省	宜宾市	1
四川省	自贡市	3
天津市	天津市	40
西藏自治区	拉萨市	1
新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市	4
云南省	昆明市	17
浙江省	杭州市	23
浙江省	嘉兴市	4
浙江省	宁波市	8
浙江省	温州市	2
重庆市	重庆市	23

附件二：

第三方服务供应商清单及对应服务，如涉及最新供应商清单以本公司网站最新公布为准：

供应商名称	服务类型
优合康健咨询服务(北京)有限公司	住院就医安排
北京思派健康技术有限公司	住院就医安排
上海元蔚网络科技有限公司	住院就医安排
逸仙健康资源管理(广州)有限公司	住院就医安排
北京寰宇医道科技有限公司	住院就医安排
重庆瑞达丰科技服务有限责任公司	住院就医安排
上海恒予健康管理咨询有限公司	住院就医安排
杭州溢点信息技术有限公司	住院就医安排
上海见希网络科技有限公司	住院就医安排
深圳市海德健康管理咨询有限公司	住院就医安排
北京悬济健康管理有限公司	住院就医安排
上海同烁医疗科技有限公司	住院就医安排
四川蜀医汇医生集团管理有限公司	住院就医安排
成都众和熙康健康咨询有限公司	住院就医安排
上海亚龙导医服务有限公司	住院就医安排
北京询保科技有限责任公司	住院就医安排
仁恒集团有限公司	住院就医安排
佰阅健康科技（北京）有限公司	住院就医安排
辽宁立康健康咨询管理有限公司	住院就医安排
上海质康医药科技有限公司	住院就医安排
乐荐信息科技（北京）有限公司	住院就医安排
申鹏健康管理（深圳）有限公司	住院就医安排
梅奥（天津）健康信息咨询服务服务有限公司	住院就医安排
优加健保健康科技（北京）有限公司	住院就医安排
北京思派健康技术有限公司	专家二诊
逸仙健康资源管理(广州)有限公司	专家二诊
北京寰宇医道科技有限公司	专家二诊
上海恒予健康管理咨询有限公司	专家二诊
杭州溢点信息技术有限公司	专家二诊
上海质康医药科技有限公司	专家二诊
北京浩然正康科技有限公司	专家二诊