

2024

尊享e生·中高端医疗保险 增值服务手册

做有温度的保险

2024.07

做有温度的保险

疾病预防及咨询

◆视频问诊

为被保险人提供视频问诊服务，每日9:00-21:00不限次使用。金牌医生快速接诊，提供1对1视频交流、疾病诊断、用药处方等诊疗服务（精神类或心理咨询不在服务范围内）

◆图文问诊

用户可通过图文咨询的方式与医生进行一对一交流，医生为被保险人提供图文问诊、疾病诊断、用药处方等诊疗服务，每日9:00-21:00不限次使用。

◆癌症早筛优选

保单等待期满后，针对没有明显症状的客户，提供有效的癌症早期筛查服务，您可在防癌体检或居家检测项目中任选一

◆安惠检

为购买指定保险产品的客户提供安惠检服务，体检机构包括美年，爱康，瑞慈，慈铭4大连锁品牌下的体检中心。

就医协助

◆先进疗法就医协助 (NEW)

该服务仅适用于恶性肿瘤先进疗法医疗保险金。为满足肿瘤患者的就医需求，我司提供先进医疗就医协助服务，为客户优先安排国内优质质子重离子医院或日本硼中子或光免疫医疗资源。

◆门诊陪诊 (NEW)

为满足患者的就医需求，我司提供就医陪诊服务，由专业的陪诊人员为客户提供陪诊服务，包括挂号候诊、缴费排队、窗口取药等服务。

◆住院陪诊 (NEW)

为满足患者的入院陪诊需求，我司提供住院陪诊服务，由专业的陪诊人员协助客户办理住院或出院手续，提升客户就医效率及就医体验。

◆医疗垫付

覆盖全国83个城市中的二级及以上公立医院

◆境内紧急救援 (含港澳台) (NEW)

客户在中国大陆地区或港澳台地区旅行（离开其居住地100公里以外，且每次行程不超过连续90天），如遇到紧急医疗状况时，可申请中国大陆地区或港澳台医疗救援服务，包括电话医疗咨询、医疗机构介绍、推荐、建议、协助、安排就医住院等。

健康服务 · 全程呵护

重疾协助

◆重疾直通车 (NEW)

为客户提供主动全面的一站式医疗管家服务，专案管家将提供包括创建电子档案、疾病资讯、私人订制健康方案、名医推荐等服务

◆重疾绿通

覆盖全国31个省份，近100个城市，900多家重点综合医院、专科医院，包含远程问诊、专家门诊、检查加速、住院手术安排及配套服务等。

◆重疾二次诊疗

为满足重疾患者的就医需求，我司提供国内和国外二次诊疗意见服务，为罹患重大疾病的被保险人的病例资料提交给国内和海外专家，根据当前的病情诊断提供书面形式的第二次诊疗意见。

◆重疾多学科会诊

为罹患重大疾病的被保险人安排指定重点医院的多学科会诊服务，由包含不超过3个科室医生（不可指定医生）组成的工作组，针对某一疾病，通过会诊形式，综合考虑专家意见以及客户实际情况，提供适合客户的合理治疗方案会诊报告。

◆重大疾病住院护工

为满足在二级及二级以上的公立医院普通部因重大疾病住院客户的住院护理需求，在客户住院期间提供累计不超过30日的住院护工服务（不包含留观室），3个工作日内安排专业护工服务，服务包含基本生活照护、清洁与卫生、情况观察、专项照护、关怀与陪同，主要以生活照料类服务为主。

用药协助

◆用药前基因检测

等待期后，被保险人若经二级或二级以上公立医院确诊罹患保险条款中约定的恶性肿瘤——重度，即可申请使用，我们提供用药前检测服务。

◆肿瘤特药直付

若医生开具的处方药品（靶向药及免疫治疗药物）无法在医院内进行购买，我们会安排您在合作的药店网络范围内购药，并对责任范围内的药品费用进行实时结算

◆罕见病特药

若医生开具的处方药品无法在医院内进行购买，我们提供罕见病特药服务，会安排您在合作的药店网络范围内购药，并对责任范围内的药品费用进行实时结算。

◆海南博鳌进口特药

为罹患恶性肿瘤的被保险人提供国际特药服务，被保险人不用出国即可使用仅在国外上市的药品。

术后康复

◆术后家庭护理

提供专业护士上门护理服务，服务内容包括打针、换药及特定疾病专项护理等服务，可减少患者出院后往返医院次数，预防伤口或病灶感染，促进患者康复。

◆术后心理倾诉 (NEW)

针对住院手术的客户（无论是否发生了理赔），提供25分钟的电话倾诉服务，服务人员都为国家专业心理咨询师。



特需版专属服务



直付医疗服务

尊享e生·中高端医疗保险2024版（特需部版）配备广泛的直付医疗网络（**超200家直付医疗机构**），为您省去事后向我们提交理赔的相关申请手续。



同城专车接送

- ✓ 服务覆盖**中国大陆全部城市**
- ✓ **全部省会及主流城市可提供豪华车(奔驰E级、宝马5系、奥迪A6级或其他同级别车)**
- ✓ 无豪华级别车地区提供专车，豪华车与专车均无地区提供普通车

亲民价格 · 极致体验

预留高端病房

- ✓ 在VIP、特需或国际部开具的住院单，协助安排特需病房住院
- ✓ 平均10个工作日内安排**高端特需病房**住院
- ✓ **专家1v1查房**



重疾绿通PLUS

- ✓ 为满足重疾客户的就医需求，如客户在VIP、特需、国际部就诊，可协助预约**主任级别**专家门诊、入院并手术
- ✓ 一线及省会城市内的绿通定点医院由**专人全程一对一陪同**就诊



目录

特需部版专属服务（限特需部版）

直付医疗服务介绍（限特需部版）	3
预留高端病房服务介绍（限特需部版）	7
同城专车接送服务介绍（限特需部版）	9
重疾绿通 PLUS 服务介绍（限特需部版）	13

医疗协助类（普通部版&特需部版均含）

医疗垫付服务介绍	16
先进医疗就医协助服务介绍	19
门诊陪诊服务介绍	25
住院陪诊服务介绍	27
紧急救援服务手册	29

重疾协助类（普通部版&特需部版均含）

重疾直通车服务介绍	34
重疾绿通服务介绍	36
重疾住院护工服务	39
二次诊疗意见介绍	43
重疾多学科会诊服务	45

术后服务类（普通部版&特需部版均含）

术后家庭护理服务介绍	48
术后心理倾诉服务介绍	51

用药服务类（普通部版&特需部版均含）

基因检测服务介绍	54
肿瘤特药服务介绍	56
罕见病特药服务介绍	58
海南博鳌国际特药服务介绍	60

预防及咨询类（普通部版&特需部版均含）

视频问诊服务介绍	63
图文问诊服务介绍	65
癌症早筛优选服务	66
安惠检服务说明	70

以下服务仅适用于门急诊加油包/补充责任

在线问诊&药费直赔服务介绍	73
---------------------	----

直付医疗服务介绍（限特需部版）

最新更新日期：2024 年 7 月 15 日

一、什么是直付医疗服务

若您在保险期间内等待期后（意外无等待期），当您在提供直付医疗服务的医疗机构就诊时，如果医疗费用在您的保障范围内，则由我们按照保险合同约定与上述医疗机构直接结算相关医疗费用，为您省去事后向我们提交理赔的相关申请手续。

二、网络覆盖范围

尊享 e 生·中高端医疗保险 2024 版（特需部版）配备广泛的直付医疗网络（超 200 家直付医疗机构），您可以扫描右方二维码查询。

特别提示：在保险期间内，保险人有权对直付医疗网络列表进行调整，并将定期或者不定期向投保人和被保险人通报。



三、就医提示

前往医院就诊请至少提前一个工作日预约（因意外伤害事故就诊除外），热门专家需要至少提前一周预约。如因客观原因不能按时就诊，请至少提前一天取消预约。若故意爽约或未提前告知医院，可能会影响您后续的保险预约和直付服务，部分医院可能会照收诊费，遇到此种情况，本次可能产生的诊费将由您自行承担）。

温馨提示：请您尽量准时按预约时间就诊，如需调整时间，请提前 1 天联系我们。因意外伤害事故就诊时，请尽快联系我们，我们将尽可能提供保单服务，可能无法提供直付服务，但可以协助事后理赔的服务。

四、其他规则

- 1) 请带好就诊人的电子直付卡和含照片的有效证件（身份证/港澳台居民居住证等）；

- 2) 请尽量提前至少 5-10 分钟到达;
- 3) 若您无法在预约的时间内就诊, 医院会产生爽约记录, 后续会影响您的直付预约使用;
- 4) 在紧急情况下, 或者由非直付途径就医或住院, 请务必保存好病历、原始发票、收费明细等供后期理赔之用。

五、直付医疗服务流程

您可选择以下任一方式进行医疗机构就诊预约。

- 1) 在就诊前提前 1 个工作日通过“众安健康微信公众号”或者“众安健康微信小程序” — “我的” — “我的保单” — “保单服务”中选择“直付医疗服务”, 进行服务申请;
- 2) 在就诊前提前 1 个工作日通过“中间带在线微信公众号” — “Service” — “Member” — “添加保险卡” — 按照提示填写注册信息 — 绑定完成后进行就诊预约及服务申请;
- 3) 在就诊前提前 1 个工作日拨打客户服务电话 400-114-9606, 让我们为您安排预约事宜。

六、预授权服务

1) 什么是预授权

您在接受以下任何一项治疗或医疗项目之前都必须获得事先授权, 否则保险公司有权不承担相应的治疗费用。

2) 需要预授权的项目

- a) 所有住院治疗;
- b) 化学治疗、放射治疗、肿瘤靶向疗法、肿瘤内分泌疗法、肿瘤免疫疗法、血液或者腹膜透析、器官移植后的抗排异治疗, 以及需全身麻醉的门诊手术;
- c) 购买或者租用耐用医疗设备; “
- d) 所有特定药品治疗;

e) 上述医疗项目外单价人民币 8,000 元及以上的治疗、单项检查。

3) 所需资料

a) 被保险人有效身份证明

b) 住院证明 (包括但不限于住院证、床头卡、手环等)

c) 住院费用证明 (包括但不限于押金单、催款单、欠费单、预交金收据、费用明细单、费用截屏等)

d) 本次就诊相关病历 (需有明确的主诉、相关病情描述、疾病诊断)

e) 既往病历资料 (与此次就诊疾病相关的首诊、所有随访病历)

f) 检查报告 (与此次就诊疾病相关的所有检查报告, 包括但不限于: 病理报告、CT、核磁共振、B 超、X 光、心电图、血液检验、体检报告等)

g) 如非被保险人本人申请垫付的, 需同步提供申请人身份证明及监护关系证明, 或申请人身份证明及被保险人签署的授权委托书

h) 意外事故证明 (意外出险需提供)

4) 预授权申请流程

请准备预授权材料, 通过以下任一方式进行申请:

a) 在就诊前提前 1 个工作日通过“众安健康微信公众号”或者“众安健康微信小程序”
— “我的” — “我的保单” — “保单服务” 中选择 “直付医疗服务”, 进行服务申请;

b) 在就诊前提前 1 个工作日通过“中间带在线微信公众号” — “Service” — “Member”
— “添加保险卡” — 按照提示填写注册信息 — 绑定完成后进行预授权服务申请;

c) 在就诊前提前 1 个工作日拨打客户服务电话 400-114-9606, 让我们为您安排预约事宜。

审批时间: 2 个工作日 (涉及疑难案件审核周期视案件情况适当延长)

5) 紧急情况

如紧急情况无法获得事先授权，会员应当在开始接受治疗后 48 小时内通知客服团队，我们将对该次治疗是否属紧急情况予以审核，确保不必因没有获得事先授权而无法获得赔付。

6) 备注

- 1) 未获得事先授权的情况下，存在理赔拒赔风险。同时网络医院可能会拒绝提供直付服务。
- 2) 如有特殊需要,我们会需要您提交额外的医疗证明文件。
- 3) 索赔审核期间，如果所提供的医疗记录和发票与事先授权申请中所提供的不同，其最终获得理赔覆盖范围可能也会有所不同。预先授权并不能保证全额赔付，您还需支付您保障计划中可能涉及的自付部分，同时授权申请的治疗必须属于保险合同责任范围。

七、特别说明：

1) 众安只直付超过产品免赔额且在保险责任范围内的住院费用需求，且预计会由医保报销的部分不在直付范围。

2) 对于购买了有社保版本产品，却无法通过社保进行结算的，众安最多只直付超过产品免赔额且在保险责任范围内住院费用需求的 60%。(若因被保险人当年度住院治疗费用已达到基本医疗保险所规定的住院统筹最高支付限额，而住院治疗费用未获得基本医疗保险或公费医疗补偿的，不在此情况范围内；若因医疗机构的特需部、国际部、VIP 部不支持医保结算导致被保险人治疗费用无法获得基本医疗保险或公费医疗补偿的，赔付比例仍为 100%)

3) 直付行为不构成众安对于该垫付事项承担保险责任的承诺，也不代表众安认可该事故属于保险责任；若出现垫付金额高于众安实际应赔偿金额的情况，您有义务对差额部分进行偿还。

如您未偿还差额部分，将会影响您下次申请直付医疗服务及享受众安提供的其他服务。

预留高端病房服务介绍（限特需部版）

更新日期：2024 年 7 月

1. 什么是预留高端病房服务？

为满足客户的住院需求，根据客户在 VIP、特需或国际部开具的住院单，协助安排特需病房住院，提升客户就医效率及就医体验。

2. 在什么情况下可以申请预留高端病房服务？

客户需符合以下三个条件方可申请预留高端病房：

- （1）保单等待期满后，预留高端病房服务的等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用；
- （2）仅限特需部版客户（被保险人）本人使用；
- （3）需提供二级或二级以上公立医院的 VIP、特需或国际部的入院单。

3. 预留高端病房服务可以覆盖的医院范围？

预留高端病房服务可以覆盖的医院范围见《服务手册——附件.附件 1：预留高端病房—医院名单》。

4. 预留高端病房服务内容详细介绍

序号	服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
1	预留高端病房服务	客户获得 VIP 部、特需部、国际部门诊医生开具的住院单后，平均 10 个工作日内安排高端特需病房住院，专家查房。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。	一个保单年度限一次	根据客户入院单安排

注：以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。

特别说明：

- (1) 限客户首发重大疾病后一个保单年度内使用一次。
- (2) 预留高端病房服务所产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）需由客户自行承担。
- (3) 服务等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。
- (4) 住院安排服务，客户预约服务后不能取消服务，若客户因自身原因无法住院或手术，则视同该次服务已完成。
- (5) 客户申请住院安排，需具备指定医院科室开具的住院单。
- (6) 预留高端病房服务审核结论不代表理赔审核结论。

5、如何申请预留高端病房服务？

- (1) 您可通过拨打 952299 申请预留高端病房服务。电话接听时间：每天 9:00-21:00。
- (2) 如您通过客服电话 952299 申请，客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。
- (3) 收到完整材料后的一个工作日内审核材料决定是否启动预留高端病房，并通知客户。
- (4) 预留高端病房服务启动后有专人联系客户，在服务范围内协助客户解决就医问题。

同城专车接送服务介绍（限特需部版）

最新更新日期：2024 年 7 月 9 日

1. 什么是同城专车接送？

为满足客户的出入院交通需求，我司提供专车接送服务，提供符合其身体条件的车辆，为客户安排单程距离 100 公里以内（由同城指定地址前往医院或由医院前往同城指定地址）的同城专车接送。服务覆盖全部城市，全部省会及主流城市可提供豪华车(奔驰 E 级、宝马 5 系、奥迪 A6 级或其他同级别车)，无豪华级别车地区提供专车，豪华车与专车均无地区提供普通车型。

2. 在什么情况下可以申请同城专车接送？

客户需符合以下三个条件方可申请服务：

- (1) 保单等待期满后，同城专车接送的等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用；
- (2) 凭住院单或者出院日期 5 日内使用申请服务；**
- (3) 仅限特需部版客户（被保险人）本人使用。

3. 同城专车接送可以覆盖的医院范围？

同城专车接送可以覆盖的城市范围见《服务手册——附件.附件 2：同城专车接送—豪华车接送参考城市清单》。

4. 同城专车接送内容详细介绍

序号	服务名称	项目说明	服务方式及次数
1	同城专车接送	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 100 公里以内（含），1 个工作日内为客户安排出入院的专车接送。	一年限 2 次，出、入院分别视为 1 次服务。

注：

- (1) 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。
- (2) 仅安排一辆车，同车人数不得超过核载人数，如需安排平躺座位，预计占据 2-3 座位，以实际情况可载人数为准。
- (3) 短途交通安排一般安排五至七座商务车，需平躺出院的提供伤残转运车或可平躺的专业车，需要医生出具相关的证明材料。
- (4) 车辆级别：全部省会及主流城市可提供豪华车(奔驰 E 级、宝马 5 系、奥迪 A6 级或其他同级别车)，无豪华级别车地区提供专车，豪华车与专车均无地区提供普通车型。
- (5) 服务电话：952299

特别说明：

- (1) 限客户一个保单年度内使用 2 次，入院或出院分别视为 1 次。**
- (2) 如需专业车辆服务，需要医生出具相关的证明材料。
- (3) 同城专车接送审核结论不代表理赔审核结论。
- (4) 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；
- (5) 客户因主观原因未能提前 4 小时取消或变更已预约的服务，视为服务已使用；
- (6) 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；
- (7) 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），可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任；
- (8) 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，可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任；
- (9) 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，保留判定为不符合服务条件的权利；

(10) 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，客户不得因此要求承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律风险。

5、如何申请同城专车接送？

- (1) 您可通过拨打 952299 申请同城专车接送服务。电话接听时间：每天 9:00-21:00。
- (2) 如您通过客服电话 952299 申请，客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。
- (3) 收到完整材料后的一个工作日内审核材料决定是否启动，并通知客户。
- (4) 服务启动后有专人联系客户，在服务范围内协助客户解决就医出行。

6、同城专车接送服务常见问题

(1) Q: 客户出院交通工具怎么判断是否合适?客户可以自己选择交通工具吗?

A: 出院交通工具的选择以主诊医生的意见为判断标准，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），或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，可拒绝为客户提供服务。

(2) Q: 客户如果临时改变行程怎么办?

A: 客户出院时间发生变化时，需至少距离实际用车时间提前 4 个小时告知变更或取消服务，如客户因主观原因未能提前 4 小时取消或变更已预约的服务，视为服务已使用，但服务人员会将尽力提供服务，但无法保证服务落实。

(3) Q: 客户出院的目的地可以是医院吗?

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。

(4) Q: 如客户再申请超 100 公里以内交通, 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, 此服务以客户 (被保人) 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 100 公里以内时, 承担客户及随车家属接送专车安排。

(5) 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。

重疾绿通 PLUS 服务介绍（限特需部版）

更新日期：2024 年 7 月

1. 什么是重疾绿通 PLUS 服务？

为满足重疾客户的就医需求，如客户在 VIP、特需、国际部就诊，可协助预约主任级别专家门诊、入院并手术。提升客户就医效率及就医体验。

2. 在什么情况下可以申请重疾绿通 PLUS 服务？

客户需符合以下三个条件方可申请重疾绿通 PLUS：

- （1）保单等待期满后，重疾绿通 PLUS 服务的等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用；
- （2）客户经二级或二级以上公立医院确诊或诊断疑似罹患保险条款中约定的重大疾病；
- （3）仅限特需部版客户（被保险人）本人使用；
- （4）在公立医院的 VIP、特需、国际部就诊。

3. 重疾绿通 PLUS 服务可以覆盖的医院范围？

重疾绿通 PLUS 服务可以覆盖的医院范围见《服务手册——附件.附件 3：重疾绿通 PLUS 一医院名单》。

4. 重疾绿通 PLUS 服务内容详细介绍

序号	服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
1	远程问诊	自收齐完整病历资料起 3 个工作日内为客户安排专家，发起电话提供定制化远程问诊服务，以帮助客户获得正确诊断，确定更合适更有效的医疗方案，为客户重大就医决策提供专业支持和帮助。	电话，一年限一次	不可指定医院、科室和医生

2	专家门诊	5个工作日内根据客户申请和病情,全科医生经过精确分诊,完成预约特需或VIP或国际部对症专家门诊服务,一线及省会城市内的绿通定点医院由专人全程一对一陪同就诊,协调就医事项。	分诊电话沟通,门诊线下安排,一年限一次	可指定医院、科室,不可指定医生;专家:指主任级别医生。
3	检查加速	5个工作日内根据客户提供的检查单安排检查加急。检查加速项目范围为:CT类检查、B超类(包含彩超)及核磁类检查。一线及省会城市内的绿通定点医院由专人全程一对一陪同,协调检查加急事宜。	线下安排,一年限一次	
4	住院安排	10个工作日内在符合医院住院的条件下,推荐并安排相关医院的特需或VIP或国际部住院床位,协助快速办理住院手续。入院当日专人陪同协助办理入院手续。	第4-7项为打包服务;线下,每项服务一年限一次	可指定医院、科室,不可指定医生
5	手术安排	10个工作日内在符合医院手术的条件下,协调相关专家快速安排手术,并协助做好专家与患者之间的良好沟通。		
6	住院探视	客户住院期间,安排专人至医院探望并递送慰问礼品(鲜花,水果等),同时了解客户住院及治疗情况,以便更好的帮助客户恢复健康。		
7	医后随访	客户经专家住院诊治后,我们提供一年五次的电话关爱回访服务,提供康复建议、咨询服务。		
8	中医疗疗	确认重疾后,根据客户的疾病情况与治疗情况,为客户匹配名老中医,面对面一对一诊疗,定制中医调理方案。	线下,一年限一次	
9	营养方案	客户治疗出院后,应客户需要为其配备国家高级营养师,根据客户实际情况,定制营养方案,一日三餐,定食定量,专属搭配,食疗有方。	线下,一年限一次	
10	专家复诊	提供包含专家门诊、住院或手术后的特需或VIP或国际部专家复诊(面诊)服务。时效5个工作日。	线下,一年限一次	可指定医院、科室,不可指定医生。专家:指主任级别医生。

注: 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准;以上“一年”指一个保单年度。

服务电话: **952299**

特别说明:

- (1) 限客户首发重大疾病后一个保单年度内使用一次。

(2) 以上服务由二级或二级以上公立医院医生确诊重疾或者诊断疑似重疾的被保险人可以申请。疑似重疾的情况若经专家门诊确诊不是重疾，则不再安排 (4) — (10) 项服务。

(3) 重大疾病绿色通道服务所产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）需由客户自行承担。

(4) 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。

(5) 远程问诊、专家门诊、检查加速及专家复诊服务落实前将取得客户确认，客户接受服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成；住院及手术安排服务，客户预约服务后不能取消服务。若客户因自身原因无法住院或手术，则视同该次服务已完成。

(6) 客户如申请住院安排，需具备指定医院科室开具的住院单。

(7) 客户如申请检查加急服务，需持有检查单。

(8) 重疾绿通 PLUS 服务审核结论不代表理赔审核结论。

5、如何申请重疾绿通 PLUS 服务？

(1) 您可通过拨打 952299 申请重疾绿通 PLUS 服务。电话接听时间：每天 9:00-21:00。

(2) 如您通过客服电话 952299 申请，客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。

(3) 收到完整材料后的一个工作日内审核材料决定是否启动重疾绿通 PLUS，并通知客户。

(4) 重疾绿通 PLUS 服务启动后有专人联系客户，在服务范围内协助客户解决就医问题。

医疗垫付服务介绍

最新更新日期：2022年5月19日

1、什么是医疗垫付服务？

为解决客户就医过程中的资金问题，我司提供医疗垫付服务，使客户不会因难以筹集医疗费而耽误治疗。

2、什么情况可以申请医疗垫付？

若您在保险期间内等待期后（意外无等待期），在垫付服务覆盖城市中二级及以上的公立医院发生住院（城市下属的县、社区、镇、村等医院暂不支持），且预估住院费用需求超过产品免赔额需个人承担的部分，可以申请进行垫付服务。

3、医疗垫付服务的覆盖范围？

目前垫付服务覆盖全国 83 个城市，覆盖城市正持续拓展中。只有在上述 83 个城市内的二级及以上的公立医院进行住院治疗才能申请进行垫付服务，仅覆盖市区范围，城市下属的县、社区、镇、村等暂不支持。83 个城市包括：合肥市、亳州市、蚌埠市、阜阳市、北京市、泉州市、厦门市、福州市、莆田市、南平市、兰州市、广州市、深圳市、东莞市、汕头市、韶关市、南宁市、桂林市、柳州市、贵阳市、石家庄市、保定市、唐山市、郑州市、焦作市、洛阳市、安阳市、南阳市、平顶山市、驻马店市、商丘市、周口市、新乡市、哈尔滨市、齐齐哈尔市、大庆市、武汉市、黄冈市、鄂州市、宜昌市、十堰市、长沙市、岳阳市、长春市、吉林市、苏州市、无锡市、南京市、南通市、常州市、镇江市、徐州市、南昌市、赣州市、沈阳市、大连市、阜新市、营口市、中卫市、银川市、青岛市、济南市、烟台市、济宁市、淄博市、太原市、大同市、西安市、榆林市、宝鸡市、上海市、成都市、攀枝花市、绵阳市、天津市、乌鲁木齐市、昆明市、曲靖市、

杭州市、宁波市、嘉兴市、温州市、重庆市

4、如何申请医疗垫付服务？

为便于您申请医疗垫付服务，众安开通以下申请通道：

客服电话申请、众安互联网医院微信小程序、众安保险 APP、众安健康微信公众号

线上申请三种方式，申请流程如下：

1) 客户通过众安互联网医院微信小程序、众安保险 APP 或众安健康微信公众号线上申请医疗垫付或者拨打客服电话 10109955 向众安提出垫付服务申请；

2) 客户完成申请后，一个工作日内会有众安委托的第三方服务商的服务专员电话联系客户，向客户收集相关材料，了解客户的就医需求和费用情况。客户需在服务专员的帮助下填写《医疗垫付协议书》、《理赔授权委托书》、《理赔申请书》等文档；

3) 客户材料齐全后，众安审核人员出具垫付审核结果；

4) 服务专员根据审核确认的垫付金额交款至医院，指导客户填写《垫付确认书》并替客户保存已垫付的缴费单；

5) 住院费用不足时，客户可以联系服务专员申请追加垫付款，但每次住院垫付医疗费用总计以 10 万为限；

6) 客户住院治疗完成后，服务专员前往医院陪同客户办理出院手续，告知客户索赔事项和流程，并第一时间收取相关理赔资料提交众安进行理赔。

特别说明：

1) 众安只垫付超过产品免赔额且在保险责任范围内的住院费用需求，且预计会由医保报销的部分不在垫付范围。

2) 对于购买了有社保版本产品，却无法通过社保进行结算的，众安最多只垫付超过产品免

赔额且在保险责任范围内住院费用需求的 60%。

3) 垫付行为不构成众安对于该垫付事项承担保险责任的承诺，也不代表众安认可该事故属于保险责任；若出现垫付金额高于众安实际应赔偿金额的情况，您有义务对差额部分进行偿还。

如您未偿还差额部分，将会影响您下次申请垫付服务及享受众安提供的其他服务。

5、医疗垫付申请需要提供哪些材料？

您需提供以下材料：

- 1) 被保险人有效身份证明
- 2) 被保险人银行卡
- 3) 住院证明（包括但不限于住院证、床头卡、手环等）
- 4) 住院费用证明（包括但不限于押金单、催款单、欠费单、预交金收据、费用明细单、费用截屏等）
- 5) 本次就诊相关病历（需有明确的主诉、相关病情描述、疾病诊断）
- 6) 既往病历资料（与此次就诊疾病相关的首诊、所有随访病历）
- 7) 检查报告（与此次就诊疾病相关的所有检查报告，包括且不限于：病理报告、CT、核磁共振、B 超、X 光、心电图、血液检验、体检报告等）
- 8) 如非被保险人本人申请垫付的，需同步提供申请人身份证明及监护关系证明，或申请人身份证明及被保险人签署的授权委托书
- 9) 意外事故证明（意外出险需提供）

请您提前准备以上材料原件，避免因缺失材料影响垫付时效。

先进医疗就医协助服务介绍

最新更新日期：2023 年 11 月

1. 什么是先进医疗就医协助服务？

为满足肿瘤患者的就医需求，我司提供先进医疗就医协助服务，为客户优先安排国内优质质子重离子医院或日本硼中子或光免疫医疗资源，提升客户就医效率及就医体验。

2. 在什么情况下可以申请先进医疗就医协助服务？

客户需符合以下三个条件方可申请先进医疗就医协助服务：

- (1) 过等待期后，先进医疗就医协助服务的等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用；
- (2) 客户经二级或二级以上公立医院确诊罹患肿瘤；
- (3) 仅限客户（被保险人）本人使用，并且保单涵盖恶性肿瘤先进疗法医疗责任。

3. 先进医疗就医协助服务可以覆盖的医院范围？

先进医疗就医协助服务可以覆盖的医院范围《服务手册——附件.附件 4：先进医疗就医协助—质重、硼中子、光免疫医院名单》。

4. 申请先进医疗就医协助服务所需材料：

- (1) 被保险人的有效身份证件；
- (2) 二级或二级以上公立医院出具的病情诊断报告；
- (3) 病理报告；
- (4) 检查化验报告；
- (5) 影像报告；
- (6) 自症状开始之后的相关门诊及住院病历。

5. 先进医疗就医协助服务内容详细介绍

(1) 国内质子重离子服务

服务项目	项目说明	服务方式及次数	备注
门诊挂号	符合质子重离子治疗适应症的客户，5个工作日内根据客户申请和病情，完成预约对症专科门诊服务，一线及省会城市内的医院由专人全程一对一陪同就诊，协调就医事项。	分诊电话沟通，门诊线下安排，一年限一次	可指定医院、不可指定科室，医生
住院安排	20个工作日内在符合医院住院的条件下，推荐并安排相关医院的住院床位，协助快速办理住院手续。入院当日专人陪同协助办理入院手续。	线下安排，一年限一次	可指定医院、科室，不可指定医生

(2) 赴日本硼中子或光免疫服务

服务项目	序号	服务内容	项目说明	服务方式及次数
日本书面二诊	1	日本二诊	安排客户与日本意向医院进行远程二次诊疗，协助提供日本医院、医生推荐，协助收集并翻译病历资料提交给日方医院，并返回诊疗意见、确定最终治疗方案。如意向医院不同意接收入院，则最多可再安排一家日本医院进行接收意见的评估。	远程书面诊疗意见，一次
注： 1.经医院评估后，若不予接收，则赴日医疗服务到此终止； 2.客户完成日本远程书面二诊，二诊意见认为有进行赴日医疗的医学必要性，且意向医院同意接收患者入院，则自动开启如下服务。				
赴日医疗安排	2	就诊预约	协助客户预约医院就医档期，确定具体就医时间。	线下，每次治疗限一次
	3	签证协助	辅导客户及陪同家属进行签证资料准备（根据疗程时间办理旅游签证或者医疗签证）；如第一次被拒签，将协助安排第二次签证申请。	线下，最多两次
	4	机票酒店预订	协助客户预订往返机票及当地酒店，机票及酒店费用由客户承担。	线下，每次治疗限一次
	5	接送机服务	客户抵达日本及结束治疗返程回国时，安排专车至医院同城机场接送机，单次限程 20 公里。	线下，每次治疗限一次往返

6	境外住宿协助	协助安排客户入住酒店或自运营公寓，推荐的住宿居所应在就医医院 10 公里范围内，日本治疗期间住宿费用由客户承担。	线下，每次治疗限一次
7	首次治疗接送	按照与医院预约的首次治疗时间，医疗顾问将客户从居所送至医院就医。首次就医结束后，医疗顾问将客户送返住宿处，单次限程 10 公里。	线下，限一次往返
8	医疗翻译	日本治疗期间，医疗翻译全程陪同客户就医。	线下，日本治疗期间
9	生活咨询	提供日本当地生活指导咨询服务（中文），单次服务不超过 1 个小时	线下，日本治疗期间，限 2 次
10	医疗咨询	提供日本医疗、用药、费用咨询等服务（中文），单次服务不超过 1 个小时	线下，日本治疗期间，限 2 次
11	紧急联系电话	为客户提供 24 小时紧急联络电话（中文）对应服务。	电话，不限次
12	垫付理赔	保险公司出具垫付建议，为客户垫付相关的治疗费用，并按照保司要求收集客户材料，代替客户到保险公司进行理赔。	线下，日本治疗期间
13	翻译协助	协助客户提交理赔相关材料，并翻译成中文。	线下，治疗结束回国后

(3) 日本第二诊疗意见服务流程与时效

序号	流程环节	工作内容	备注
1	前期咨询	反复沟通客户需求	线索提供后当天
2	确定医院/签约成单	确认会诊医院/医生并与客户签服务协议	接到客户需求后 2 天内
3	收集客户病历资料	整理并翻译客户所有病历	签约后 2-3 个工作日内
4	联络医院	发送相关日文病历给医院	实时
5	回复结果	代诊后提供中日文会诊意见	代诊结束后 2 个工作日内

(4) 日本出国就诊服务流程与时效

序号	流程环节	工作内容	响应时间
1	前期咨询	反复沟通客户需求	线索提供后当天
2	确定医院/签约成单	确认就诊医院/医生并与客户签服务协议	接到客户需求后 2 天内
3	收集客户病历资料	整理并翻译客户所有病历	签约后 2-3 个工作日内
4	联络医院	发送相关日文病历给医院	实时
5	回复结果	代诊后提供中日文会诊意见	代诊结束后 2 个工作日内
6	出国行程安排	院方接收客户治疗的情况下，安排接送机与住宿	代诊结束后，院方回复接收日起 3 个工作日内
7	治疗开始-结束	客户在外就医期间医学资料翻译	院方实时检查资料的翻

			译, 1个工作日内
8	治疗结束后随访	患者回国后的随访追踪	根据日本医院治疗后的复查要求

注：以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。

A. 特别说明：

- (1) 限一个保单年度内使用一次。
- (2) 客户经二级或二级以上公立医院确诊罹患肿瘤且符合先进医疗就医协助服务适应症的被保险人可以申请。
- (3) 质子重离子服务所产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）需由客户自行承担。
- (4) 质子重离子服务在进行专家门诊安排时，将根据客户需求及实际情况为其安排至适应专科就诊。赴日就医服务，将根据客户需求及实际情况为其安排至适应医院就诊。
- (5) 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。
- (6) 质子重离子服务，门诊挂号服务落实前将取得客户确认，客户接受服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成；住院安排服务，客户预约服务后不能取消服务。若客户因自身原因无法住院，则视同该次服务已完成。
- (7) 先进医疗就医协助服务客户，如申请住院安排，需满足指定医院的住院条件。
- (8) 质子重离子服务审核结论不代表理赔审核结论。

B. 垫付服务特别说明：

- 1) 众安只垫付超过产品免赔额且在保险责任范围内的住院费用需求。
- 2) 垫付行为不构成众安对于该垫付事项承担保险责任的承诺，也不代表众安认可该事故属于保险责任；若出现垫付金额高于众安实际应赔偿金额的情况，您有义务对差额部分进行偿还。如您未偿还差额部分，将会影响您下次申请垫付服务及享受众安提供的其他服务。

6、医疗垫付申请需要提供哪些材料？

您需提供以下材料：

- 1) 被保险人有效身份证明
- 2) 被保险人银行卡
- 3) 住院证明（包括但不限于住院证、床头卡、手环等）
- 4) 住院费用证明（包括但不限于押金单、催款单、欠费单、预交金收据、费用明细单、费用截屏等）
- 5) 本次就诊相关病历（需有明确的主诉、相关病情描述、疾病诊断）
- 6) 既往病历资料（与此次就诊疾病相关的首诊、所有随访病历）
- 7) 检查报告（与此次就诊疾病相关的所有检查报告，包括且不限于：病理报告、CT、核磁共振、B超、X光、心电图、血液检验、体检报告等）
- 8) 如非被保险人本人申请垫付的，需同步提供申请人身份证明及监护关系证明，或申请人身份证明及被保险人签署的授权委托书

7、如何申请先进医疗就医协助服务？

您可通过众安保险 APP/众安健康公众号/众安互联网医院微信小程序/在线申请：

您可通过众安保险 APP/众安健康公众号在线申请：

客户进入众安保险 APP- “我的” - “我的保单” - “保单服务”，或进入众安健康公众号 “我的” - “我的保单” - “保单服务”，根据所需服务点击申请；

选择众安互联网医院小程序，在 “个人中心” - “我的权益” 中选择所需服务进行申请）；

- (3) 根据页面指引，提交申请材料并确认服务需求；
- (4) 材料完整后一个工作日内专人审核材料确定是否符合先进医疗就医协助服务资格；
- (5) 审核通过后，启动先进医疗就医协助服务。

(6) 由专人联系客户，在服务范围内协助客户解决就医问题。

您也可通过客服电话 952299 申请：

(1) 客户拨打客服电话 952299 进行申请；

(2) 客服核实客户身份信息及服务资格；

(3) 客服将申请指引发送客户；

(4) 客户根据指引内容，提交材料并确认服务需求；

(5) 材料完整后一个工作日内专人审核材料确定是否符合先进医疗就医协助服务资格；

(6) 审核通过后，启动先进医疗就医协助服务。

(7) 由专人联系客户，在服务范围内协助客户解决就医问题。

门诊陪诊服务介绍

最新更新日期：2024 年 7 月 15 日

一、服务介绍

为满足患者的就医需求，我司提供就医陪诊服务，由专业的陪诊人员为客户提供陪诊服务，包括挂号候诊、缴费排队、窗口取药等服务（分娩时不进行陪同），提升客户就医效率及就医体验。

二、申请条件

- 保单等待期满后，保单有效期内，就医陪诊服务等待期与保单一致；
- 仅限在医院门诊看诊时可申请；
- 仅限客户（被保险人）本人使用；

三、服务内容详细介绍

名称	服务说明	服务时间	服务次数	服务时效
门诊陪诊服务	1、挂号候诊：窗口挂号、预约取号、候诊提醒 2、缴费排队：挂号费、检查费、化验费、药费等环节排队费用代缴 3、预约排队：窗口预约检查，取送报告及化验结果 4、窗口取药：排队取药	4 小时内 (以约定的见面时间开始算起)	2 次/年 (若您同时加购了门急诊加油包/补充责任的, 5 次/年)	3 个工作日内为客户提供陪诊服务

注：以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。

特别说明：

(1) 限客户一个保单年度内使用一次。

(2) 就医陪诊所产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）需由客户自行承担。

(3) 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。

(4) 就医陪诊服务落实前将取得客户确认，客户接受服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成。

(5) 只限于门诊看诊服务可申请陪诊服务。

(6) 就医陪诊服务审核结论不代表理赔审核结论。

四、住院陪诊服务申请和服务流程

(1) 您可通过拨打 10109955 申请门诊陪诊服务。电话接听时间：每天 9:00-21:00。

(2) 如您通过客服电话 10109955 申请，客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。

(3) 收到完整申请材料后的一个工作日内审核决定是否启动陪诊服务，并通知客户。

(4) 服务启动后有专人联系客户，沟通就诊需求，约定就诊行程。

(5) 服务专员根据沟通时间，提前到院等候客户，为客户提供住院陪诊服务。

五、服务城市

见《服务手册——附件.附件 5：门诊陪诊、住院陪诊—服务城市》。

住院陪诊服务介绍

最新更新日期：2024年7月15日

一、服务介绍

为满足患者的入院陪诊需求，我司提供住院陪诊服务，由专业的陪诊人员协助客户办理住院或出院手续，提升客户就医效率及就医体验。

二、申请条件

- 保单等待期满后，保单有效期内，住院陪诊服务等待期与保单一致；
- 仅限在办理住院或出院时可申请；
- 仅限客户（被保险人）本人使用；

三、服务内容详细介绍

名称	服务说明	服务时间	服务次数	服务时效
住院陪诊服务	住院办理：协助客户办理住院手续或出院手续。	4小时内 (以约定的见面时间开始算起)	2次/年 (入院为1次，出院为1次)	3个工作日内为客户提供陪诊服务

注：以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。

特别说明：

- 限客户一个保单年度内使用一次。
- 住院陪诊所产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）需由客户自行承担。
- 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。

(4) 住院陪诊服务落实前将取得客户确认，客户接受服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成。

(5) 只限于办理住院可申请陪诊服务，需提供入院单。

(6) 住院陪诊服务审核结论不代表理赔审核结论。

四、住院陪诊服务申请和服务流程

(1) 您可通过拨打 10109955 申请住院陪诊服务。电话接听时间：每天 9:00-21:00。

(2) 如您通过客服电话 10109955 申请，客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。

(3) 收到完整申请材料后的一个工作日内审核决定是否启动陪诊服务，并通知客户。

(4) 服务启动后有专人联系客户，沟通就诊需求，约定就诊行程。

(5) 服务专员根据沟通时间，提前到院等候客户，为客户提供住院陪诊服务。

五、服务城市

见《服务手册——附件.附件 5：门诊陪诊、住院陪诊—服务城市》。

紧急救援服务手册

一、服务内容

中国大陆地区+港澳台医疗救援转运服务。

(二) 救援费用限额

a) 国际医疗救援在任一事故下对任何客户的救援服务限额如下：

服务项	承担的救援费用
紧急医疗转送, 医疗转运回中国大陆地区或港澳台居住地	每次事故最高上限为人名币 10 万元

(三) 服务内容细述

a. 电话医疗咨询

客户在中国大陆地区或港澳台地区旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打救援服务电话得到救援服务医生的医疗咨询服务。

* 此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。

b. 医疗机构介绍、推荐、建议

客户如在中国大陆地区或港澳台地区旅途中身体不适或生病，根据客户要求及其病情等，救援服务可介绍并推荐当地的尽可能符合治疗要求的、经救援服务审查认证及/或与救援服务有合作关系的医疗机构（医院、诊所、牙医等，包括名称、地址、电话、专长、工作时间等）。

c. 协助、安排就医住院

根据患者身体状况、病情等，救援服务可协助患者在当地尽可能符合治疗要求的、经救援服务审查认证及/或与救援服务有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，救援服务将协助安排该客户住院治疗。

d. 安排并支付紧急医疗转送

在中国大陆地区或港澳台地区旅行途中，当客户处于严重病情并经救援服务的医师判断所在医院无法提供适当处理时，救援服务将安排空中和/或水陆运输把客户转移至可提供适当医疗保健服务的位于中国大陆地区或港澳台地区的最近医院。救援服务应当支付必要的与医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

救援服务具有绝对的权利来决定客户的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。救援服务还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况,包括但不限于初诊地医疗机构能否提供充分且必要的治疗条件或者该治疗能否被拖延直至客户返回其居住地时，决定客户转送目的地和转送的方式、方法的权利。

e. 安排并支付医疗转送回中国大陆地区或港澳台地区居住地

在客户被紧急医疗救援并住院初步治疗后，救援服务可安排正常航班或其它适当的交通工具转送客户返回其中国大陆地区或港澳台地区居住地继续治疗。救援服务将提供适当的通讯支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗陪护人员。救援服务应当支付必要的与医疗转送回中国大陆地区或港澳台地区居住地有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

(四) 除外责任

A. 以下除外责任，除非救援服务已经事先书面批准并且众安在线财产险公司或客户已经支付了相关费用，否则下列治疗、项目、病情、活动和与之有关的或间接的费用属于除外责任：

- (1) 由于客户的既往病症而由此发生的救援费用。**
- (2) 救援服务的服务计划中没有包含的救援费用以及未经救援服务事先书面认可的和/或**

未经救援服务安排的紧急医疗救援而产生的费用。但当从偏远落后地区进行紧急医疗转送时,客户事先不能够事先通知/有效联络救援服务而这样的耽搁有可能会对客户生命危险或对其造成伤害时,本除外条款不适用。

- (3) 当客户在中国大陆地区或港澳台地区时发生的救援事件仅适用中国大陆地区或港澳台地区医疗救援服务不适用国际医疗及旅行救援服务或者当客户在居住地时发生的救援事件仅适用国际医疗及旅行救援服务不适用中国大陆地区或港澳台地区医疗救援服务;
- (4) 不顾医生劝告离开中国大陆地区或港澳台地区以外旅行或离开中国大陆地区或港澳台地区居住地旅行并由此发生的救援费用;以获得医学治疗为目的的旅行并由此发生的救援费用或者因之前已发生的意外伤害、疾病或既往病症,需要进一步修养或康复而外出旅行并由此发生的救援费用。
- (5) 如果客户并未出现严重医疗状况,和/或根据救援服务医生的意见,客户完全可以在本地获得充分的治疗,或者该治疗可以被合理地延期至客户返回中国大陆地区或港澳台地区或中国大陆地区或港澳台地区居住地之后进行。由于此等情况而发生的救援费用。
- (6) 根据救援服务医生的意见,客户其实可以作为一个不需要医疗护送的正常旅行者而坚持要求救援所产生的费用。
- (7) 与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但对于在怀孕的前 24 周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊娠或怀孕并发症的任何治疗或费用不属于除外责任。
- (8) 如果客户从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发

起人组织的各种竞技运动的，由于此等情况造成意外事故和伤害而进一步发生的救援费用。

- (9) 因情绪的、智力的或精神疾病而由此发生的任何救援费用。
- (10) 因客户自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病而由此发生的任何救援费用。
- (11) 因客户罹患获得性免疫缺失综合症(“艾滋病”)或与艾滋病有关的疾病而由此发生的任何救援费用。
- (12) 客户不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。
- (13) 客户从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。
- (14) 因为客户接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。
- (15) 因为客户加入了任何国家的现役军队或警察部队而由此发生的任何救援费用；因为客户主动参与战争(无论是否对外宣布)、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。
- (16) 无论何种直接原因，包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器，包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。
- (17) 因为客户在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援费用。
- (18) 由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。

B. 当发生上述所列的除外情况时，救援服务只有在收到客户提供的额外金融或偿还担保的前提下，方可为客户提供按照服务内容收费的医疗救援服务。

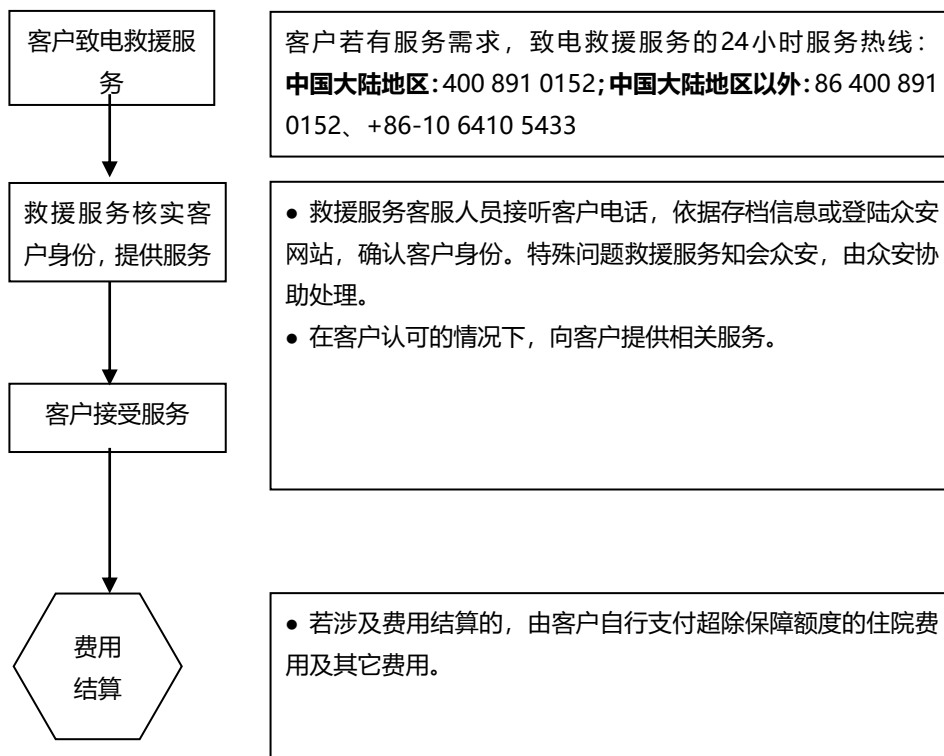
二、服务前提

1、客户在中国大陆地区或港澳台地区**旅行**，离开其居住地 100 公里以外，且每次行程不超过连续 90 天，才有资格享用中国大陆地区或港澳台医疗救援服务。

三、服务热线

中国大陆地区救援电话是 400 891 0152；中国大陆地区以外救援电话：86 400 891 0152、+86-10-64105433

四、服务流程



重疾直通车服务介绍

更新时间：2023 年 11 月

一、什么是重疾直通车服务？

为满足重疾患者的需求，我司提供重疾直通车服务，为客户提供主动全面的一站式医疗管家服务，专案管家将提供包括创建电子档案、疾病资讯、私人订制健康方案、名医推荐、各地医保政策指导等服务，并根据客户需要指导及协助客户申请医疗垫付、罕见病特药、海南博鳌进口特药、术后家庭护理、重大疾病住院护工、重疾绿通、肿瘤特药直付、基因检测、特定疾病急需药品、先进医疗就医协助等服务。

二、在什么情况下可以申请重疾直通车服务？

客户需符合以下三个条件方可申请专案管家：

- (1) 保单等待期满后，专案管家服务等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用；
- (2) 客户经二级或二级以上公立医院确诊或诊断疑似罹患保险条款中约定的重大疾病；
- (3) 仅限客户（被保险人）本人使用。

三、重疾直通车服务内容介绍

服务项目	项目说明	服务方式及次数	备注
重疾直通车服务	自客户申请审核通过后 1 小时内主动电话联系客户，确认客户信息并为客户介绍服务内容，客户确认开启后专案管家将通过企业微信添加客户，与客户预约时间完成电子健康档案建立并在保单有效期内为客户提供健管专属管家服务，根据客户的疾病情况，针对性的指导客户申请相关增值服务。	电话，线上，不限次/年	服务时间： 工作日：9:00-18:00

注：以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。

特别说明：

- (1) 专案管家的建议不可代替医生诊断。
- (2) 以上服务由二级或二级以上公立医院医生确诊重疾或者诊断疑似重疾的被保险人可以申请。疑似重疾的情况若经后续专家门诊确诊不是重疾，则不再安排重疾相关服务。
- (3) 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。
- (4) 重疾直通车服务审核结论不代表理赔审核结论。

五、如何申请重疾直通车服务？

您可通过众安保险 APP/众安健康公众号/众安互联网医院微信小程序在线申请：

- (1) 客户进入众安保险 APP- “我的” - “我的保单” - “保单服务”，或进入众安健康公众号 “我的” - “我的保单” - “保单服务”，根据所需服务点击申请；
- (2) 选择众安互联网医院小程序，在 “个人中心” - “我的权益” 中选择所需服务进行申请；
- (3) 根据页面指引，提交申请材料并确认服务需求；
- (4) 材料完整后一个工作日内专人审核材料确定是否符合重疾直通车服务资格；
- (5) 审核通过后，启动重疾直通车服务。

您也可通过客服电话 952299 申请：

- (1) 客户拨打客服电话 952299 进行申请；
- (2) 客服核实客户身份信息及服务资格；
- (3) 客服将申请指引发送客户；
- (4) 客户根据指引内容，提交材料并确认服务需求；
- (5) 材料完整后一个工作日内专人审核材料确定是否符合重疾直通车服务资格；
- (6) 审核通过后，启动重疾直通车服务。

重疾绿通服务介绍

最新更新日期：2022 年 5 月

1. 什么是重疾绿通服务？

为满足重疾患者的就医需求，我司提供重大疾病绿色就医通道服务，为客户优先安排全国优质医疗资源，服务内容包括远程问诊、专家门诊、检查加速、住院手术安排及配套服务（包含住院探视、医后随访）、中医理疗、营养方案，和专家复诊，提升客户就医效率及就医体验。

2. 在什么情况下可以申请重疾绿通服务？

客户需符合以下三个条件方可申请重疾绿通：

- (1) 保单等待期满后，重疾绿通服务的等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用；
- (2) 客户经二级或二级以上公立医院确诊或诊断疑似罹患保险条款中约定的重大疾病；
- (3) 仅限客户（被保险人）本人使用。

3. 重疾绿通服务可以覆盖的医院范围？

重疾绿通服务可以覆盖的医院范围见《服务手册——附件.附件 6：重疾绿通服务—医院名单》。

4. 重疾绿通服务内容详细介绍

序号	服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
1	远程问诊	自收齐完整病历资料起 3 个工作日内为客户安排专家，发起电话提供定制化远程问诊服务，以帮助客户获得正确诊断，确定更合适更有效的医疗方案，为客户重大就医决策提供专业支持和帮助。	电话，一年限一次	三甲医院副主任及以上级别专家，不可指定

2	专家门诊	5个工作日内根据客户申请和病情，全科医生经过精确分诊，完成预约对症专家门诊或专家特需门诊服务，一线及省会城市内的绿通定点医院由专人全程一对一陪同就诊，协调就医事项。	分诊电话沟通，门诊线下安排，一年限一次	可指定医院、科室，不可指定医生
3	检查加速	5个工作日内根据客户提供的检查单安排检查加急。检查加速项目范围为：CT类检查、B超类（包含彩超）及核磁类检查。一线及省会城市内的绿通定点医院由专人全程一对一陪同，协调检查加急事宜。	线下安排，一年限一次	
4	住院安排	10个工作日内在符合医院住院的条件下，推荐并安排相关医院的住院床位，协助快速办理住院手续。入院当日专人陪同协助办理入院手续。	第4-7项为打包服务； 线下，每项服务一年限一次	可指定医院、科室，不可指定医生
5	手术安排	10个工作日内在符合医院手术的条件下，协调相关专家快速安排手术，并协助做好专家与患者之间的良好沟通。		
6	住院探视	客户住院期间，安排专人至医院探望并递送慰问礼品（鲜花，水果等），同时了解客户住院及治疗情况，以便更好的帮助客户恢复健康。		
7	医后随访	客户经专家住院诊治后，我们提供一年五次的电话关爱回访服务，提供康复建议、咨询服务。		
8	中医疗疗	确认重疾后，根据客户的疾病情况与治疗情况，为客户匹配名老中医，面对面一对一诊疗，定制中医调理方案。	线下，一年限一次	
9	营养方案	客户治疗出院后，应客户需要为其配备国家高级营养师，根据客户实际情况，定制营养方案，一日三餐，定食定量，专属搭配，食疗有方。	线下，一年限一次	
10	专家复诊	提供包含专家门诊、住院或手术后的复诊（面诊）服务。时效5个工作日。	线下，一年限一次	可指定医院、科室，不可指定医生

注：以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。

服务电话：**10109955**

特别说明：

- (1) 限客户首发重大疾病后一个保单年度内使用一次。
- (2) 以上服务由二级或二级以上公立医院医生确诊重疾或者诊断疑似重疾的被保险人可以申请。疑似重疾的情况若经专家门诊确诊不是重疾，则不再安排（4）—（10）项服务。

(3) 重大疾病绿色通道服务所产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）需由客户自行承担。

(4) 在进行专家门诊安排时，将根据客户需求及实际情况为其转诊至普通或特需门诊（客户可以指定科室）。专家指三甲医院副主任以上级别医师。

(5) 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。

(6) 远程问诊、专家门诊、检查加速及专家复诊服务落实前将取得客户确认，客户接受服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成；住院及手术安排服务，客户预约服务后不能取消服务。若客户因自身原因无法住院或手术，则视同该次服务已完成。

(7) 客户如申请住院安排，需具备指定医院科室开具的住院单。

(8) 客户如申请检查加急服务，需持有检查单。

(9) 重疾绿通服务审核结论不代表理赔审核结论。

5、如何申请重疾绿通服务？

(1) 您可通过众安互联网医院微信小程序/众安健康微信公众号/众安保险 APP 在线申请（实名认证后在保单详情页点击服务按钮申请）或拨打 10109955 申请重疾绿通服务。电话接听时间：每天 9:00-21:00。

(2) 如在“众安互联网医院”微信小程序“个人中心”-“我的权益”中选择所需服务进行申请指引提交申请材料；如您通过众安健康微信公众号或众安保险 APP 线上申请，请您根据页面申请指引提交申请材料；如您通过客服电话 10109955 申请，客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。

(3) 收到完整材料后的一个工作日内审核材料决定是否启动重疾绿通，并通知客户。

(4) 重疾绿通服务启动后有专人联系客户，在服务范围内协助客户解决就医问题。

重疾住院护工服务

一、服务启动条件

1. 保险合同有效期内，重大疾病住院护工服务的等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用。
2. 被保险人由于保单责任范围内的重大疾病住院接受治疗。
3. 本服务仅服务覆盖范围内（详见《服务手册——附件.附件8：重大疾病住院护工—服务覆盖范围》），仅覆盖市区范围，城市下属县、镇、村暂不覆盖，在二级及二级以上的公立医院普通部接受重大疾病住院治疗。（若同时购买重大疾病扩展特需医疗责任的，可额外扩展至中华人民共和国卫生部门审核认定二级及二级以上的公立医院特需部、国际部、VIP部（不包括观察室、联合病房和康复病房））
4. 服务仅限被保险人本人使用。
5. 院中护工照护服务，全保单年度一次或多次住院的累计住院护工服务天数以30日为限。
6. 仅限客户重大疾病住院期间使用，不包含留观室。
7. 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，医疗服务需遵守医院规定。

二、服务项目及内容

服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
重疾住院护工服务（服务项目参考详见《服务手册——附件.附件7：重大疾病住院护工—服务内容》）	针对重大疾病住院手术的客户，自收齐完整病历资料并确认符合申请条件后的3个工作日内，重大疾病住院期间安排专业护工提供重大疾病住院护工服务。	一次或多次重大疾病住院的累计护工服务天数以30日为限，线下服务	仅在医院重大疾病住院期间提供服务，不包含留观室

1. 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。

2. 被保险人重大疾病住院接受治疗后，根据被保险人需求为其制定专属护工服务计划。
3. 为被保险人安排重大疾病住院期间专属护工，护工将根据服务计划执行服务，每天最长24小时，全保单年度累计不超过30天。
4. 服务机构指派专属责任护士，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。
5. 客户出院当天，专业护士将按照与客户约定的时间前往医院，陪同、指引、协助客户办理相关出院手续，并对客户出院后居家康复期间注意事项进行现场指导。

三、服务流程

1. 重疾住院护工服务

- 1) 被保险人拨打众安客服热线1010-9955进行服务申请。
- 2) 如您通过客服电话10109955申请，客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。
- 3) 收到完整材料后的一个工作日内审核材料决定是否启动服务，并通知客户。
- 4) 服务启动后有专人联系客户，安排专业护工提供重疾住院护工服务。
- 5) 服务完成。

四、服务期限

服务期限与保险合同有效期一致（等待期所产生的服务需求不在服务范围内）。

五、注意事项及声明

- 1) 本服务仅限约定的服务范围内（详见《服务手册——附件.附件7：重大疾病住院护工—服务内容》）。
- 2) 重大疾病住院专属护工服务需被保险人或其家属签字确认方可执行。
- 3) 如需变更已约定的服务时间或服务内容，被保险人需提前12小时通知服务人员。

六、服务声明

- 1) 本服务仅限被保险人使用，不可转让他人。
- 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。
- 3) 本服务不属于诊疗服务，不涉及任何医学诊疗活动，不得在任何方面被解释和理解为由被保险人提供医学诊疗活动。
- 4) 由于被保险人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，服务人员可拒绝为被保险人提供服务，并无须承担相关服务责任。
- 5) 因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被保险人不得因此要求服务人员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。
- 6) 如服务人员按照规范操作，服务人员不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律責任。
- 7) 本服务提供的任何专业建议仅供参考，服务人员不承担由于第三方操作错误引发的一切后果。
- 8) 不可抗力的免责事由：由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动（无论是否已宣战）、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、或其它任何不可抗力的情况，导致无法提供服务的无须承担相关服务及法律責任。
- 9) 本公司尊重并保护被保险人的隐私权，未经被保险人许可不会将任何与被保险人相关的信息泄露给无关的第三方。
- 10) 本服务手册描述内容如与保险产品条款有差异或不完整之处，以保险产品条款为准。

七、免责范围

- 1) 由于被保险人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，服务人员可拒绝为被保险人提供服务，并无须承担相关服务责任。
- 2) 因被保险人及其家属未如实告知病情造成不良后果的，被保险人不得因此要求服务人员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。

- 3) 如服务人员按照规范操作，服务人员不承担因被保险人病情变化等造成的相关或全部的法律
律责任。
- 4) 本服务提供的任何专业建议仅供参考，服务人员不承担由于第三方操作错误引发的一切后
果。
- 5) 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致供应商不能落实服务的，
供应商当次服务免责，并为被保险人保留当次服务权益。

八、常见问题解答

Q1：重大疾病住院专属护工服务种涵盖的项目都不需要被保险人自费吗？

A： 本服务手册承诺范围内的服务费用和护工服务费无需被保险人自费。

Q2：什么是重大疾病住院专属护工服务？

A： 重大疾病住院专属护工服务包含五大类 14 项服务内容（见《服务手册——附件.附件 7：
重大疾病住院护工—服务内容》），包含基本生活照护、清洁与卫生、情况观察、专项照护、关
怀与陪同，主要以生活照料类服务为主。每次上门的具体服务内容将依据与被保险人及家属确认
的服务计划书施行。

Q3：提供重大疾病住院专属护工服务的护理员有相应的服务资质吗？

A： 服务护工都是经过严格挑选并审核，并具有相关资格证书，有多年护理行业服务经验。

Q4：重大疾病住院专属护工服务是否需要预约才能使用？

A： 对于紧急联系申请重大疾病住院专属护工服务的被保险人，将尽力协调资源满足，但无法保
证最终能够成功为被保险人提供服务，建议被保险人尽可能提前 72 小时申请服务。

九、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。

二次诊疗意见介绍

更新时间：20220517

1. 什么是二次诊疗意见？

为满足重疾患者的就医需求，我司提供国内和国外二次诊疗意见服务，将客户的病例资料提交给国内和海外专家，根据当前的病情诊断提供书面形式的第二次诊疗意见。

2. 在什么情况下可以申请二次诊疗意见？

客户需符合以下条件方可申请二次诊疗意见服务：

- (1) 保单等待期满后，二次诊疗意见的等待期与保单一致；
- (2) 仅限客户（被保险人）本人使用；
- (3) 客户经二级或二级以上公立医院确诊或诊断疑似罹患保险条款中约定的重大疾病；

3. 二次诊疗意见可以覆盖的医院范围？

二次诊疗意见可以覆盖的国内二诊医院范围见《服务手册——附件.附件 9：二次诊疗意见服务—医院名单》。

4. 二次诊疗意见内容详细介绍

序号	服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
1	国内二次诊疗意见	5个工作日内根据客户提供的材料出具二次诊疗意见。	线下安排，1次/年	可指定医院不可指定专家
2	国外二次诊疗意见	15个工作日内根据客户提供的材料出具二次诊疗意见。	线下安排，1次/年	国外指定美国

注：以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。

特别说明：

- (1) 限客户一个保单年度内使用一次。
- (2) 二次诊疗意见所产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、检查费等）需由客户自行承担。
- (3) 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。
- (4) 服务落实前将取得客户确认，客户接受服务后，就无法取消服务，则视同该次服务已完成。
- (5) 二次诊疗意见审核结论不代表理赔审核结论。

5、如何申请二次诊疗意见？

- (1) 您可通过众安互联网医院微信小程序/或拨打 10109955 申请二次诊疗意见。
- (2) 在众安互联网医院微信小程序-个人中心-我的权益中选择所需服务；或通过客服电话 10109955 申请，客服将发送申请短信链接，请查收短信并按照指引提交申请材料。
- (3) 收到完整材料后的一个工作日内审核材料决定是否启动二次诊疗意见服务，并通知客户。
- (4) 二次诊疗意见启动后有专人联系客户，在服务范围内协助客户提供服务。

重疾多学科会诊服务

一、服务介绍

为满足重疾患者的诊疗需求，我司提供重大疾病多学科会诊服务，为客户安排指定重点医院的多学科会诊服务，由包含不超过 3 个科室医生（不可指定医生）组成的工作组，针对某一疾病，通过会诊形式，综合考虑专家意见以及客户实际情况，提供适合客户的合理治疗方案会诊报告。

二、在什么情况下可以申请重疾多学科会诊服务？

客户需符合以下三个条件方可申请重疾多学科会诊：

- (1) 保单等待期满后，重疾多学科会诊服务的等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用；
- (2) 客户经二级或二级以上公立医院确诊罹患保险条款中约定的重大疾病；
- (3) 仅限客户（被保险人）本人使用。

三、重疾多学科会诊服务可以覆盖的医院范围？

重疾多学科会诊服务可以覆盖的医院范围见《服务手册——附件.附件 10：重疾多学科会诊-21 家医院及团队擅长清单》。

四、重疾多学科会诊服务介绍

服务项目	项目说明	提供方式
重疾多学科会诊	针对不幸罹患重疾需多学科会诊的客户，在指定医院由包含不超过 3 个科室医生（不可指定医生）组成的工作组，针对某一疾病，通过会诊形式，综合考虑专家意见以及客户实际情况，5 个工作日内提供适合客户的合理治疗方案会诊报告。客户不可指定医生，医院范围参考	线下提供会诊报告，1 年一次

	《服务手册——附件.附件 10: 重疾多学科会诊-21 家医院及团队擅长清单》。	
--	------------------------------------------	--

服务说明:

- (1) 客户不可指定医生;
- (2) 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准; 以上“一年”指一个保单年度。
- (3) 多学科会诊所产生相关医疗费用(如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等)和来往医院交通、食宿费用等需由客户自行承担。
- (4) 服务落实前将取得客户确认, 客户接受服务后, 因本人原因未能按时就医, 则视同该次服务已完成。
- (5) 具体合作城市及医院以甲方客户申请服务时乙方的医院合作列表为准(详见《服务手册——附件.附件 10: 重疾多学科会诊-21 家医院及团队擅长清单》), 仅限客户前往指定医院提供服务。

五、服务申请流程

- 1) 被保险人拨打众安客服热线1010-9955进行服务申请。
- 2) 如您通过客服电话10109955申请, 客服将发送申请短信链接, 请查收短信并按照指引提交申请材料。
- 3) 收到完整材料后的一个工作日内审核材料决定是否启动服务, 并通知客户。
- 4) 服务启动后有专人联系客户, 安排专业护工提供重疾多学科会诊服务。
- 5) 服务完成。

六、服务注意事项:

- (1) 甲方将需要使用多学科会诊服务的客户信息(姓名、身份证号码、联系电话)及资料(确

诊医生的诊疗意见及相关检查报告等) 提供给服务人员;

- (2) 资料收集完整后, 服务人员与客户联系, 根据客户健康情况, 将推荐适合的不超过 3 个科室医生的工作组;
- (3) 客户确认开启服务后, 5 个工作日完成客户诊疗意见报告。此服务预约成功后无法取消, 如因客户个人原因没有使用, 则视为本服务已使用一次;
- (4) 就诊过程中所产生的医疗费用由客户自理, 如挂号费、检查费、手术费、治疗费、药品费等第三方费用。
- (5) 任何医疗诊疗均有适应症与禁忌症, 亦有一定的风险, 请客户对照自身情况慎重决定是否采用会诊专家团队的治疗方案, 客户采用的任何治疗方案及药物应在主治医师的指导下进行, 线上建议的治疗方案及药物是否有效果及因采用专家团队建议的治疗方案及药物产生的副作用等均与保司无关。

术后家庭护理服务介绍

最新更新日期：2022 年 10 月 25 日

1. 什么是术后家庭护理服务？

为满足术后患者的家庭护理需求，我司提供专业护士上门护理服务，服务内容包括打针、换药及特定疾病专项护理等服务（具体服务项目见《服务手册——附件.附件 11：术后家庭护理——服务内容详情》），可减少患者出院后往返医院次数，预防伤口或病灶感染，促进患者康复。

2. 服务覆盖范围？

术后家庭护理服务可覆盖全国一、二、三线城市市区范围，城市下属的县、村、镇等暂不支持。

具体可覆盖的城市清单见《服务手册——附件.附件 12：术后家庭护理服务——服务城市范围》。

3. 服务内容详细介绍

服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
术后家庭护理服务	针对住院手术的客户（无论是否发生了理赔），自收齐完整病历资料并确认符合申请条件后的 3 个工作日内，安排专业护士提供上门护理服务。	一般住院手术：在出院后 15 天内预约，在基础护理项目中选择两次，限出院后 1 个月内使用。 重大疾病住院手术：在所有护理项目中选择 6 次，限在出院后一年内使用。	*术后家庭护理服务需在保险期限内使用 *用户必须具备正规医疗机构开具的处方、药品及病历证明

注：

- (1) 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。
- (2) 以上服务首年等待期同保险产品合同规定的等待期，续期服务则无等待期限定。
- (3) 护理服务分三类，分别是基础服务、高级服务、专病服务，一般住院手术从基础服务里选

择，重疾住院可在所有护理项目中选择，具体服务项目见《服务手册——附件.附件 11：术后家庭护理—服务内容详情》。

(4) 术后家庭护理服务审核不代表理赔审核结论。

4、如何申请术后家庭护理服务？

您可通过众安互联网医院微信小程序/众安保险 APP 在线申请：

(1) 客户进入众安保险 APP- “我的” - “我的保单” - “保单服务”，或者选择众安互联网医院小程序，在“个人中心” - “我的权益”中选择所需服务进行申请)；

(2) 根据页面指引，提交申请材料并确认服务需求；

(3) 专人审核材料确定是否符合术后家庭护理服务资格；

(4) 审核通过后，启动术后家庭护理服务。

您也可通过客服电话 10109955 申请：

(1) 客户拨打客服电话 10109955 进行申请；

(2) 客服核实客户身份信息及服务资格；

(3) 客服将申请指引发送客户；

(4) 客户根据指引内容，提交材料并确认服务需求；

(5) 专人审核材料确定是否符合术后家庭护理服务资格；

(6) 审核通过后，启动术后家庭护理服务。

5、术后家庭护理服务护士操作标准是什么？

(1) 护士上门服务时客户可要求护士出示专业技术资格证书和护士执业证书进行检查和验证。

(2) 上门服务时，护士必须对客户的自备药品，工具，处方以及院外护理证明等有效医嘱证明进行查询验证，如自备药品是否过期且是否跟处方一致，处方及院外护理操作有效医嘱证明是否真实有效，工具是否正确是否有破损等，任一物品不符合相关要求，不能提供服务。

(3) 上门服务的护士必须对客户的身體情况及病情进行评估，然后对客户身體情况，护理服务项目操作和《知情同意书》作详细说明，针对客户的身體情况进行健康指导，回答客户的相关疑问，并签订《知情同意书》；

(4) 护士按照严格的护理操作流程进行服务项目的护理操作；

(5) 护士护理操作结束后进行至少 20 分钟的观察，确定没有任何异常，并向客户或者客户家属交代清楚注意事项后方可离开。

术后心理倾诉服务介绍

最新更新日期：2024 年 7 月 12 日

1、服务内容介绍

提供 25 分钟的电话倾诉服务，服务人员都为国家专业心理咨询师。您可以将您在术后遇到的压力、矛盾等问题，与心理咨询师进行一对一的倾诉，咨询师会根据您的情况为您排解当前困扰，给您提供相应的建议。

说明：心理倾诉服务由杭州袋虎信息技术有限公司（壹点灵）提供支持服务。电话倾诉不能代替正常的心理咨询，如有必要请预约专业咨询师做一次完整的心灵沟通，及时有效的解决内心的困扰。壹点灵客服电话：4006260852。

2、如何使用服务？使用流程是？

- (1) 针对住院手术的客户（无论是否发生了理赔），自收齐完整病历资料并确认符合申请条件后可使用；
- (2) 进入【众安互联网医院】微信小程序，在下方展示栏点击【个人中心】；
- (3) 点击【我的权益】后，选择拥有心理倾诉服务的保单；
- (4) 点击【心理倾诉】进入服务页面后，点击【申请服务】；
- (5) 选择您需要的咨询师，可点击进入查看咨询师介绍页后，点击【立即拨打】（请确保该咨询师处于【可拨打】状态）；
- (6) 输入本机手机号码并验证，点击确认。注：①请确保本手机卡与输入手机号一致，且都在同一台设备中使用。②请确保呼出手机号是有话费状态。用户须要确认以上两点，否则无法拨通。

3、一些 QA

Q 关于心理倾诉服务的客户适用年龄：

- (1) 心理倾诉服务可适用于 16 岁以上人群；
- (2) 16 岁以下未成年人如有需求，须在父母/监护人的陪同下，进行心理倾诉服务；

Q 心理倾诉服务时间是什么时候？

- (1) 心理倾诉服务时间 10:00-22:00，服务通话限时 25 分钟；
- (2) 若已绑定手机号码的咨询师不在线/通话中，请稍等换个时间再次拨打此咨询师。需注意：
绑定咨询师 A 后，即使未拨打成功，也暂无法更换为咨询师 B；

Q 通话过程中意外中断怎么办？

A 如由于系统问题意外挂断且未滿 25 分钟，服务依然有效，请在 24 小时内联系壹点灵客服 (4006260852) 处理，否则过期失效；如是通话双方主动挂断则视为主动结束倾诉服务；

Q 一直打不通咨询师电话怎么办？

- (1) 若咨询师一直未拨通情况下，请换个时间段拨打；
- (2) 若已绑定手机号及咨询师，则此时已生成电话订单，未拨通电话的情况下，24 小时后该订单自动取消，届时可重新选择其他咨询师再次拨打；

Q 使用服务后如何重新选择咨询师？

A 服务使用后，服务期间无法重新选择咨询师；若您在绑定手机号码及咨询师后，一直未拨打电话，24 小时后该订单自动取消，届时可重新选择咨询师进行咨询。

Q 用户拨打电话需要收取电话费吗？电话费用是多少？

A 用户在通话期间会产生一定的通讯费用，相关费用查询请用户联系所属通讯公司。

Q 点击拨打后没有反应怎么办？

(1) 出现这个问题一般是由于其中一方电话未拨通导致，请用户耐心等待或再次点击连接，并确保手机电量、信号充足，如长时间未连接成功请更换时间拨打；

(2) 请确保本手机卡与输入手机号一致，且都在同一台设备中使用，否则无法拨通；

(3) 请确保呼出手机号有话费状态。

若有其他异常问题，可联系壹点灵客服

基因检测服务介绍

最新日期：2023 年 11 月

1. 什么是基因检测服务？

等待期后，被保险人若经二级及以上的公立医院确诊为恶性肿瘤，即可申请使用。我们提供用药前检测服务。

2. 服务内容详细介绍

序号	服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
1	用药前检测	医生根据病情开具用药前检测，包含基因检测，病理检测等。自收到样本后的 3-10 个工作日内出具检测报告，为后续肿瘤的精准治疗方案提供依据。 说明：用药前检测仅针对靶向药物及免疫治疗药物	线下安排，一年限一次	

注：

- (1) 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。
- (2) 提供咨询、基因检测结果仅针对所收到的样本负责，对于不合格样本有权拒绝检测。若客户坚持检测，检测机构对基因检测结果不承担责任；
- (3) 基因检测报告仅做风险预测参考，不作为医学诊断依据。

3. 如何申请基因检测服务？

您可通过众安保险 APP、众安健康公众号、众安互联网医院微信小程序在线申请：

- (1) 客户进入众安保险 APP-“我的”-“我的保单”-“保单服务”中找用药前检测服务；
- (2) 客户进入众安健康公众号-“我的”-“我的保单”-“保单服务”中找用药前检测服务；
- (3) 众安互联网医院小程序，在“个人中心”-“我的权益”中选择所需服务进行申请；
- (4) 根据页面指引，提交申请材料并确认服务需求；

(5) 启动基因检测服务。

您也可通过客服电话 952299 申请：

- (1) 客户拨打客服电话 952299 进行申请；
- (2) 客服核实客户身份信息及服务资格；
- (3) 客服将申请指引发送客户；
- (4) 客户根据指引内容，提交材料并确认服务需求；
- (5) 启动基因检测服务。

4、如何取样？

- (1) 客户主治医生推荐合适的基因检测项目；
- (2) 如需采血，专员引导客户至检测机构采血点采血，血液样本无需邮寄；如需采集组织样本，专员引导客户至医院病理科借取样本，邮寄至指定的检测机构，快递费用到付。

肿瘤特药服务介绍

最新更新日期：2023 年 11 月

1. 什么是肿瘤特药服务？

为满足肿瘤患者的就医及购药需求，我司提供肿瘤特药服务。

等待期后，被保险人若经二级及以上的公立医院确诊为恶性肿瘤，即可申请使用。若医生开具的处方药品无法在医院内进行购买，我们会安排您在合作的药店网络范围内购药，并对责任范围内的药品费用进行实时结算。

2. 用药服务涵盖了哪些药品范围？

您所购买的药品必须为合同期满日前保单责任范围内的特种药品（特种药品是指国家卫健委在《新型抗肿瘤药物临床应用指导原则》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）。

如投保产品有附带特种药品清单的，可申请的特种药品以产品中的药品清单范围为限。

所有特种药品均需在符合中国国家药品监督管理部门批准的药品说明书所列明的适应症以及用法用量范围内使用，且每次特定药品处方剂量不超过 30 日，如有保单合同特别约定的以合同为准。

3. 用药服务的赔付比例是什么？

每次申请特药的可垫付金额、垫付比例、最高垫付额度详见保单具体约定；

如客户申请的药品已纳入医保报销范围，在领药时需客户配合进行医保结算（无医保身份投保除外）；

按保单约定需客户本人承担的药品费用，在领药时需自行支付。

4. 服务内容详细介绍

序	服务名	项目说明	服务方式	备注
---	-----	------	------	----

号	称		及次数	
1	用药服务	若医生开具的处方药无法在医院内进行购买，则可申请在我司指定的药店购买该药物，责任内药费可提供店内实时结算。	不限次	指定药店、指定药物。

注：

- (1) 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。
- (2) 指定药店是指由众安指定的合作药店，具体药店名称和地址，将在申请成功后，由工作人员通过邮件或电话、短信方式统一告知客户。
- (3) 肿瘤特药服务资格不代表理赔审核结论。

5、如何申请肿瘤特药服务？

5.1 您可以通过众安保险 APP、众安健康公众号、众安互联网医院微信小程序在线申请：

- (1) 客户进入众安保险 APP- “我的” - “我的保单” - “保单服务” 中找肿瘤特药服务；
- (2) 客户进入众安健康公众号- “我的” - “我的保单” - “保单服务” 中找肿瘤特药服务；
- (3) 众安互联网医院小程序，在 “个人中心” - “我的权益” 中选择所需服务进行申请；
- (4) 根据页面指引，提交申请材料并确认服务需求；
- (5) 启动肿瘤特药服务。

5.2 您还可以通过客服电话进行申请：

- 1) 拨打客服电话 952299 进行申请，并根据客服发送的短信链接指引提交相关材料。
- 2) 审核通过后，启动肿瘤特药服务。
- 3) 由专人负责指导客户在指定药房获取药品。

罕见病特药服务介绍

最新更新日期：2022年11月3日

1. 什么是罕见病特药服务？

为满足罕见病患者的购药需求，我司提供罕见病特药服务，等待期后，被保险人若经二级及二级以上的公立医院普通部确诊为保险条款内约定的罕见病，即可申请使用。若医生开具的处方药品无法在医院内进行购买，我们会安排您在合作的药店网络范围内购药，并对责任范围内的药品费用进行实时结算。

2. 用药服务涵盖了哪些药品范围？

您所购买的药品必须为合同期满日前保单责任范围内的罕见病特定药品，具体药品清单参考保单约定。

3. 用药服务的赔付比例是什么？

每次申请特药的可垫付金额、垫付比例、最高垫付额度详见保单具体约定；

如客户申请的药品已纳入医保报销范围，在领药时需客户配合进行医保结算（无医保身份投保除外）；

按保单约定需客户本人承担的药品费用，在领药时需自行支付。

3. 服务内容详细介绍

序号	服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
1	用药服务	若医生开具的处方药无法在医院内进行购买，则可申请在我司指定的药店购买该药物，责任内药费可提供店内实时结算。	不限次	指定药店、指定药物。

注：

- (1) 以上工作日均以国家公布的法定工作日为准；以上“一年”指一个保单年度。
- (2) 指定药店是指由众安指定的合作药店，具体药店名称和地址，将在申请成功后，由工作人员通过邮件或电话、短信方式统一告知客户。
- (3) 罕见病特药服务资格不代表理赔审核结论。

5、如何申请罕见病特药服务？

- (1) 您可通过众安客服电话 10109955 申请；
- (2) 客户通过客服电话申请，根据客服发送短信指引进行服务申请并提交材料；
- (3) 审核通过后，启动罕见病特药服务；
- (4) 根据医生处方，由专人负责指导客户在指定药房获取药品。

海南博鳌国际特药服务介绍

最新更新日期：2022 年 10 月 25 日

1. 什么是海南博鳌国际特药服务？

为恶性肿瘤患者客户提供国际特药服务，患者不用出国即可使用仅在国外上市的药品。安排特约专家根据患者的原诊病例报告、医学影像以及病理样本，做出客观的分析并提供精准诊断和可靠治疗方案，通过专科医生的诊断确定有必要使用该临床急需进口药品。经相关监管部门审批通过并获得进口许可后，患者可在海南博鳌超级医院或海南博鳌恒大国际医院内使用责任内约定的国外进口药品。

2. 注意事项

- (1) 海南国际特药服务仅限在海南博鳌超级医院、海南博鳌恒大国际医院内使用；
- (2) 客户转诊海南后，客户需自行至特定医疗机构接受临床急需进口药品治疗，客户须自费住宿费、往返路费、住院费、门诊费等；
- (3) 服务必须由海南博鳌注册区医生确认可以使用仅在海外上市的药品，且经客户同意后启动海南国际特药服务，并须最少提前 15 个工作日进行申请；
- (4) 在保险期间内，在等待期后经海南博鳌超级医院的专科医生初次确诊罹患约定的《特种进口药品及疾病》清单中的疾病，且经诊断必须使用临床急需进口药品治疗；
- (5) 被保险人须在特定医疗机构购买处方中所列药品，且该药品在保单约定的《特种进口药品及疾病》清单中。

3. 服务内容详细介绍

序号	服务内容	服务次数
1	病历资料管理及更新	保障期内限一年一次
2	远程会诊并制订治疗方案	

3	转诊海南博鳌医院，进行海外特药治疗安排	
---	---------------------	--

注：以快速高效的服务为前提，根据用户实际病情进行适度调整。

1、病历资料管理及更新：

根据客户实际病情，安排专人协助客户将图片形式的病历信息整理输出建档，协助客户安排远程会诊，并维护更新病历资料。（病历信息整理具体包含：临床诊断、现病史、既往史、用药史及个人婚育史、CT 或 MR 报告、病理报告、基因检测）

2、远程会诊并制订治疗方案：

根据客户确诊病情，进行用药合理性评估，评估通过后，为客户安排适合的医生实施远程会诊服务并量身制定治疗方案。

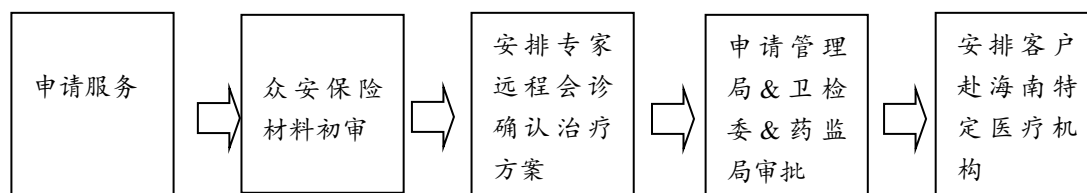
3、转诊海南博鳌医院，进行海外特药治疗安排：

根据会诊报告结果，我司协助客户申请海外上市药物申请（海南省管理局官方申请流程周期 7 个工作日，药品采购 14 个工作日）；申请成功后，可安排客户前往海南博鳌超级医院或海南博鳌恒大国际医院进行用药治疗。

注：若海南博鳌超级医院、海南博鳌恒大国际医院已有药品则无须采购，可立刻安排用户转诊。

如特定医疗机构医院提出的进口药品申请未获相关监管部门审批通过或未获得进口许可，则无法进行用药治疗。

4、服务流程



5、如何申请海南国际特药服务？

方式一：电话申请：

- (1) 客户拨打客服电话 10109955 进行申请;
- (2) 客服核实客户身份信息及服务资格;
- (3) 客服将申请指引发送客户;
- (4) 客户根据指引内容, 提交材料并确认服务需求;
- (5) 专人审核材料确定是否符合海南国际海外特药服务资格;
- (6) 审核通过后, 启动海南博鳌国际特药流程服务。

视频问诊服务介绍

更新时间 20231024

一、服务内容

服务名称		项目说明	服务提供方式
产品	视频问诊服务	被保险人通过线上视频的方式与医生进行一对一交流，医生为被保险人提供视频问诊、疾病诊断、用药处方等诊疗服务。医生接诊服务时间每日 9:00-21:00，精神类或心理咨询不在服务范围。	在线视频问诊交流

特别说明视频问诊为在线问诊服务，不可视为 120 服务。不能解释为要求任何接受问诊的用户施行或放弃任何医疗行为。

二、服务详情

- (1) 本服务生效后一年内不限次数使用。
- (2) 精神类或心理咨询不在服务范围。
- (3) 医生工作时间为每日 9:00-21:00，医生 100%具有合法医师执业资格；五年以上公立医院临床经验；
- (4) 接诊医生工作间接通率 99.9%，快递接诊；
- (5) 接诊医生为全科医生，视频问诊期间暂不支持更换医生；
- (6) 服务暂不支持科室转诊。

三、服务简介

被保险人提供视频问诊服务，每日 9:00-21:00 不限次使用。金牌医生快速接诊，提供 1 对 1 视频交流、疾病诊断、用药处方等诊疗服务（精神类或心理咨询不在服务范围）。金牌医生均

具备国家专业医师资格证书，平均 5 年以上临床经验，保障问诊安全。客户可通过“众安互联网医院”微信小程序选择“视频问诊”进行使用。

四、服务流程简介

- 1.进入【众安互联网医院】微信小程序;
- 2.点击【首页-视频问诊】
- 3.输入您的信息即可使用

图文问诊服务介绍

一、服务内容

服务名称		项目说明	服务提供方式
产品	图文问诊服务	被保险人通过图文的方式与医生进行一对一交流，医生为被保险人提供图文问诊、疾病诊断、用药处方等诊疗服务。服务时间 7*24 小时，精神类或心理咨询不在服务范围，支持内科、外科、妇科、儿科的问诊服务。	图文问诊交流

特别说明图文问诊服务，不可视 120 服务。

二：服务详情

- (1) 甲方提供 7×24 小时专业医师为客户进行图文问诊服务；
- (2) 为客户提供相应的问诊报告，问诊报告包括但不限于：问诊时间、患者症状描述，诊断结果、建议等；
- (3) 建立客户的健康档案，健康档案应包括诊前信息，问诊报告等客户数据。
- (4) 具体用药选择和药量，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。

三：服务流程

- 1.进入【众安互联网医院】微信小程序；
- 2.点击【首页-图文问诊】进行使用；

癌症早筛优选服务

更新日期：2023 年 11 月

一、服务说明

针对没有明显症状的客户，提供有效的癌症早期筛查服务，您可在防癌体检或居家检测项目中任选一，其中防癌体检套餐（仅限 18 周岁以上可使用，覆盖全国约 190 个城市，实际以可预约体检城市为准）、居家检测项目可支持全国寄送（配送时间以实际物流订单为准）。客户可根据自身情况自主选择服务项目，有效促进癌症防控。

二、使用条件：

- 保单等待期满后，服务的等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用；
- 仅限客户（被保险人）本人使用。

项目分类	套餐类别	套餐内容	适用性别
防癌体检（需满足 18 周岁以上可进行使用） （体检套餐明细如见《服务手册——附件. 附件 13：癌症早筛优选—防癌体检套餐明细》所示）	防肺癌套餐	基础必含项+防肺癌	通用
	防肝癌套餐	基础必含项+防肝癌	通用
	防乳腺癌套餐	基础必含项+防乳腺癌	女性
	防宫颈癌套餐	基础必含项+防宫颈癌	已婚女性
	防前列腺癌套餐	基础必含项+防前列腺癌	男性
	防甲状腺癌套餐	基础必含项+防甲状腺癌	通用
	防膀胱癌套餐	基础必含项+防膀胱癌	通用
	防子宫内膜癌套餐	基础必含项+防子宫内膜癌	女性
	防肾癌套餐	基础必含项+防肾癌	通用
	防胃癌套餐	基础必含项+防胃癌	通用
防结直肠癌套餐	基础必含项+防结直肠癌	通用	

居家检测	便隐血居家自检测	噗噗管便隐血居家自测器	通用
	幽门螺旋杆菌居家自检测	幽幽管幽门螺旋杆菌自测器	通用
	肠癌早筛居家自检测	常卫清肠癌早筛自测器清洁版	通用

注：

(1) 参考防癌体检可预约城市《服务手册——附件.附件 14：癌症早筛优选-体检套餐可预约城市和机构》所示，以实际可预约城市和体检机构为准；

(2) 癌症早筛检查结果不作为医学诊断依据。

(3) 众安将不定期增加及调整防癌体检套餐及居家检测项目，以实际服务选择页面为准。

三、使用流程

(1) 客户进入“众安互联网医院”微信小程序，在个人中心-我的权益-保单-选择所需服务；

(2) 选择我的权益中“癌症早筛”进入预约界面，选择防癌套餐或者居家检测；

(3)

a. 如选择防癌体检，选择所需套餐，选择体检机构与体检时间后完成预约；

b. 体检预约完成后会短信通知您体检安排及注意事项。请根据预约的体检时间和地点完成体检。；

c. 体检完成后 7-10 个工作日在“众安互联网医院”小程序中“我的权益”-“癌症早筛”体检申请入口-点击查看详情-点击“查看报告”按钮查询体检报告。

(4)

a. 如选择居家检测，根据页面提示填写收货地址信息后提交申请；

b. 根据客户地址寄出对应检测试剂；

- c. 客户根据说明书自取样本进行检测，如检测项目需将样本寄回，可扫描说明书二维码预约，输入您的寄出地址，系统会自动匹配回寄地址，一键下单，快递小哥免费上门取件。

四、体检预约注意事项

1. 体检前一天清淡饮食，请勿饮酒，晚八点后不能进食，可少量饮水；避免剧烈运动。
2. 由于采血项目结束时间较早，为了确保您当天体检完成顺畅，请尽量在早上 9:00 前达到体检中心完成采血。
3. 体检当日携带身份证前往体检中心。
4. 对于服药用户，应注意：
 - a) 需服药用户，如高血压、糖尿病患者请遵医嘱正常服药；
6. 胸部 CT 项目有辐射，备孕孕期哺乳期等特殊生理期勿做。
7. 未婚或无性生活女性不能进行妇科检查及阴式 B 超检查，如有相关项目请及时告知体检中心放弃该项目的检查；妇科检查，宫颈细胞学检查需避开生理期；
8. 便隐血项目检测前 3 天不要适用动物血，肝，铁剂，肉，和富含叶绿素的食物如菠菜青菜，避免假阳性；也不要服用 vitC 和其他有还原作用的物质，避免假阴性；
9. 请尽量一次完成所有体检项目，如有项目弃检或是漏检将可能影响您的健康评估情况。

五、防癌体检常见 Q&A

1、无法查看到体检报告

防癌体检套餐体检报告查询路径，同申请预约路径一致：【众安互联网医院】微信小程序——个人中心——我的权益——选择对应保单——防癌体检套餐——报告查看。

2、修改预约时间

- (1) 同申请预约路径一致；
- (2) 若预约时间未过期：客户可在【众安互联网医院】微信小程序中自行修改预约时间，推荐

从微信或链接进入互医小程序；

- (3) 若未到检，但是预约时间已过期：请引导客户拨打供应商客服电话 400-6762-960 重新预约。

3、修改预约体检套餐

- (1) 同申请预约路径一致；
- (2) 若预约时间未过期：客户需在【众安互联网医院】微信小程序中取消之前的预约申请，重新选择体检套餐提起预约申请，推荐从微信或链接进入互医小程序；
- (3) 若未到检，但是预约时间已过期：请引导客户拨打服务商客服电话 400-6762-960 重新预约。

4、开了定位还是无法查找到所在地体检机构。

由于在选择体检机构时，系统会自动定位至客户本人所在【区】，若所在【区】恰好没有体检机构，则会出现无法查找到体检机构的情况。此时请客户关闭手机定位，在预约界面手动定位到需求城市后，进行搜索，此时系统将按照【城市】为维度展示体检机构，客户按照实际需求选取即可。

安惠检服务说明

一、服务介绍

本服务由第三方禾连健康提供运营及系统技术支持。

为购买指定保险产品的客户提供体检折扣权益服务，体检机构包括美年，爱康，瑞慈，慈铭 4 大连锁品牌下的体检中心。当被保险人有体检（体检套餐见《服务手册——附件.附件 15：安惠检服务—套餐描述》）的需求，通过指定服务入口进行购买，享受众安专属折扣优惠，被保险人可在第三方禾连健康平台自行购买后预约体检，保险权益有效期间不限购买份数。

二、体检套餐内容

详见《服务手册——附件.附件 15：安惠检服务—套餐描述》（根据体检机构的实际情况调整）

三、服务覆盖范围

详见《服务手册——附件.附件 16：安惠检服务—城市及门店列表》所示，以实际可预约城市和体检机构为准

四、服务流程及时效

1、本服务无等待期，已投保用户通过“众安健康”公众号-“我的”-“我的保单”-指定保单“体检折扣”服务入口，进入体检套餐及机构门店查询页面；

2、预约方式

进入禾连健康“众安尊享体检”页面，选择机构或医院 - 选择套餐 - 选择加项 - 支付完成-下单成功 - 预约落单 - 预约落单完成后收到预约成功短信 - 根据预约的地址及时间前往体检 - 体检完成 - 体检完成后 5-7 个工作日报告短信通知 - 根据指引查询报告；

3、改约/ 取消流程

(1) 自助改约/取消: 进入“我的订单” - 点击已预约订单 - 点击“查看预约” - 点击“取消预约” /或“体检改约”

(2) 电话改约/取消: 拨打体检机构专属热线: 400-887-1278, 联系客服改约。

4、*客服工作时间:

周一至周五上午 7:00-11:30、下午 13:00-15:30; 周六周日上午 8:00-11:30、下午 13:00-16:30.

VIP 客服褚小姐: 15000583416

5、温馨提示: 取消或改约需至少在到检日前 24 小时以上进行申请操作, 超过原预约体检日期, 不可自助进行取消或改约;

未到体检日申请取消, 审核时长 1-3 个工作日内, 审核完成后款项将原路退还;

已过体检日申请取消, 审核时长 3-5 个工作日, 审核完成后款项将原路退还。

五、注意事项

***体检时请务必携带好相应人员的身份证件**

- 体检前 -

- 1、体检前 3 天清淡饮食, 请勿饮酒、勿劳累;
- 2、体检前一晚 8 点后不再进食, 适量饮水, 保障充足睡眠;
- 3、建议女性在经期结束 3 天后进行体检。

- 体检中 -

- 1、体检当天需携带身份证并保持空腹, 到医院体检中心后, 首先到前台做体检登记;
- 2、空腹项目结束前勿饮水、勿服药(降压药、降糖药除外), 空腹项目结束后可吃早餐并按医嘱常规服药后, 再进行其他项目检测;

- 3、体检当日着便于体检的服装, 勿携带贵重物品, 勿着连体类衣裤及长筒靴等;

4、已孕、备孕、哺乳期人群不宜做放射科检测（CT类、C14等）；

- 体检后 -

1、全部项目体检完毕后请把体检单交到医院/机构体检中心前台。

六、体检报告查询及解读

七、体检后报告领取

一般 7-15 个工作日左右报告会出具，体检报告一般可通过机构的公众号查询或者自行前往机构领取，建议检查完毕咨询机构前台工作人员。

八、如何获得帮助

若在体检现场遇到问题急需解决，或者对此次体检安排、服务有任何不满或建议，可以通过以下方式进行联系：

1、体检专线：**Vip 客服褚小姐**：15000583416；

在线问诊&药费直赔服务介绍

(仅适用于门急诊加油包/补充责任)

最新更新日期：2021年10月26日

1、服务内容

保单等待期后，被保险人经【众安互联网医院】完成图文问诊并开方后，在购买药品时可享受保险责任范围内药品费的实时结算和送药到家服务。

服务项目	服务内容	服务额度	服务说明
药费报销	<ol style="list-style-type: none">1. 仅承担《疾病清单》(详见《服务手册——附件.附件 17: 在线问诊&药费直赔—疾病清单》)中限定疾病所产生的指定药品目录中的药品费用, 药品目录以众安披露为准2. 每次药品费用的报销比例、每次药品费用的最高报销额度、单年度内药品费累计报销额度参见<u>保单约定</u>3. 超出额度限制部分的药品费用由客户承担	药品报销服务的次数参见 <u>保单约定</u>	购药支付时系统自动结算
送药到家	<ol style="list-style-type: none">1. B2C 模式根据不同区域平均 1-3 天送达, 部分偏远地区 5 天内送达 (港澳台地区暂不支持配送)2. O2O 模式支持北京、上海等核心地区, 根据不同区域最晚当天送达 (极端情况适当顺延)		快递费用由客户自行承担

服务说明:

(1) 单次互联网医院药品费用指被保险人同一天在约定的互联网医院经同一个医生诊疗并开具

处方，被保险人根据该处方在约定互联网药店购药所产生的药品费用。

(2) 具体用药选择和药量，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。6 周岁（含）以下被保险人无法开具处方药品。

(3) 疾病以提供问诊服务的医生出具的诊断意见为准。

(4) 服务到期前，剩余报销次数不能累加在一起使用，每个自然月最多使用约定的报销次数。未使用的报销次数不做返还、兑现。

(5) 药品质量无问题的情况下，药品发货后不接受退换。

(6) 客户如对药品质量、订单等有疑义，可联系客服进行咨询，客服电话 10109955。

2、服务流程

(1) 进入【众安互联网医院】微信小程序，授权个人信息；

(2) 点击“个人中心-我的权益-对应保单-药费直赔”进入问诊，填写咨询问题和收货地址，点击“下一步”发起问诊；

(3) 医生根据病情诊断开具处方药或调整用药；

(4) 支付并等待药品送达。

相 伴 已 9 • 初 心 依 旧

2024.07

做有温度的保险