

Aboutus 了解我们

众安保险

众安在线财产保险股份有限公司（以下简称“众安”）是中国首家互联网保险公司，于 2013 年 11 月 6 日揭牌开业，2017 年 9 月 28 日在香港联交所主板上市，股票代码为 6060。

众安总部位于上海，不设任何分支机构，完全通过互联网展业。由“保险+科技”双引擎驱动，众安专注于应用新技术重塑保险价值链，围绕健康、数字生活、消费金融、汽车四大生态，以科技服务新生代，为其提供个性化、定制化、智能化的新保险。

网上保险买众安，5 亿用户的选择。截至 2021 年底，众安服务超过 5 亿用户，累计出具约 427 亿张保单。

在科技赋能保险的同时，众安将经过业务验证的科技对外输出。2016 年 11 月，众安成立全资子公司众安信息技术服务有限公司（以下简称“众安科技”），将技术方案产品化，向海内外市场输出科技产品和行业解决方案。截至 2021 年底，众安的科技输出累计服务企业客户数超过 600 家，海外合作伙伴包括日本财产保险公司 SOMPO、东南亚领先的 O2O 平台 Grab、新加坡综合保险机构 Income 等知名企业。

以“科技驱动金融 做有温度的保险”为使命，秉承“简单、快速、突破、共赢”的价值观，众安将继续乘风破浪，砥砺前行，开启真正的新保险时代。

携手共进

我们以客户需求为导向，以专心见证专业，结合多年深耕医疗险服务的经验，倾心为您推荐最适合的高端医疗服务和保险计划。公司携手知名健康服务商上海新玫健康科技有限公司（品牌名：“柏盛健康”），利用丰富的医疗网络，整合权威医疗资源，让高品质的医疗和健康服务融入生活，致力于给您和家人提供长久守护和陪伴。

柏盛健康

柏盛健康是新一代保险服务商，提供全面及创新的解决方案。

通过我们的高端医疗服务和保险计划，实现经济有效的费用管理，帮助个人和企业客户获得优质且可负担的健康保障。我们关心和了解每位会员的需求，改变传统服务方式，专注个性化的体验。利用丰富的医疗网络，整合全球范围内的权威医疗资源，并推荐最适合的治疗方案。我们为会员提供与众不同的数字化工具，让保险变得简单且人性化。提高会员的参与度和信赖。我们正在让高品质的医疗和健康服务融入每个人的生活，就像你身边的“家庭医生”。

Foreword

致客户函

尊敬的客户：

感谢您选择尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS（以下均简称“保险合同”）。在保障期间内，我们特别向保险合同的被保险人本人（以下简称“您”）提供高品质的健康保障和医疗服务（以下简称“本服务”）。本服务由我们合作的国内资深的健康服务供应商柏盛健康为您提供，限您本人尊享使用。

本服务手册旨在帮助您了解和指导您使用所获得的服务权益。除此之外，您也可登录柏盛健康官网小程序（Prosper 柏盛健康）来获取您可能需要使用的相关的文件、表格等，详见本手册相关章节内容。

如您在使用过程中发现本服务手册内容与保险合同内容存在出入，请以签订的保险合同为准。

再次感谢您选择我们的服务！

Contactus

联系我们

众安保险_尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线:

021-38139960 (工作时间: 周一至周日8:00—22:00)

非工作时间如未及时答复, 敬请谅解。我们将尽快与您联系。如遇紧急情况请先拨打公共急救电话或先行就医后再联系我们, 我们会在第一时间为您提供保险服务。

全面的在线服务功能

您可以通过“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, 选择相应服务进行申请, 或者拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线021-38139960 进行服务申请。

柏盛健康_私人健康管家 (工作时间: 周一至周日8:30—20:30)

私人健康管家团队赋能健康服务, 围绕客户保单的全生命周期提供个性化诊疗服务。相比传统客服提供更专业的健康建议, 管家团队成员均有至少5年以上的医学及丰富临床工作经验, 协助解决客户健康问询和服务落地。

您可以通过“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“电子直付卡”查看并绑定电子直付卡; 在“保单服务”种查看和申请相应服务; 您也可以通过微信, 在线联系您的私人健康管家提出服务请求。

目录

服务特色	6
尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 的医疗网络	6
(一) 就医提示	6
(二) 其他规则	6
我们的服务	7
(一) 直付医疗服务	7
1. 什么是直付医疗服务?	7
2. 直付医疗服务流程	7
(二) 垫付医疗服务	7
1. 什么是垫付医疗服务?	7
2. 垫付服务流程	7
(三) 预授权申请	8
1. 什么是预授权?	8
2. 申请流程	8
增值服务	10
(一) 增值服务查看和申请	10
(二) 增值服务项目	10
1. 健康档案建立	10
2. 门诊陪诊服务 (本服务仅适用于门急诊医疗补充加油包)	11
3. 重疾绿通服务	12
4. 重疾多学科会诊 MDT 服务	16

5. 重疾全球第二诊疗意见	17
6. 恶性肿瘤及罕见病院外特定药品直付（包含 CAR-T)服务	18
7. 恶性肿瘤及罕见病特定药品基因检测服务	24
8. 国际进口特药服务	25
9. 质子重离子服务	27
10. 院内陪护服务	28
11. 海外就诊服务	29
12. 康复护理指导	31
13. 术后营养方案	32
14. 术后上门护理服务	33
15. 线上康复	39
16. 院后随访	39
17. 住院垫付服务	40
18. 直付医疗服务	41

● 服务特色

专业：具有专业医疗背景及多年临床经验的专业人员，为您提供全程保障内服务；

专属：专属客户服务专员和私人健康管家，同时为您提供线上线下保单内相关咨询；

便捷：全国范围内公立医院及私立医院覆盖广泛的医疗网络，提供费用直付、垫付服务。

● 尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 的医疗网络

尊享e生·中高端医疗保险PLUS配备广泛的医疗网络，医疗网络覆盖超过2,000家医疗机构（含直付医疗机构及住院垫付医疗机构）。具体网络清单及使用须知请参照医疗网络列表（医疗网络列表可从本产品前端销售页面中了解并查询）。

（一）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。

（二）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/护照/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。

● 我们的服务

(一) 直付医疗服务

1. 什么是直付医疗服务？

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。

2. 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个工作日拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线 021-38139960，让我们为您安排预约事宜；

(二) 垫付医疗服务

1. 什么是垫付医疗服务？

客户可在柏盛健康提供的垫付网络列表中查询自己就诊的医院是否在网络内。如在网络内，客户在门诊就诊后，拿到住院证即可联系我们，我们根据客户提供的门诊病历、病理检验报告、住院证明等必要的材料进行审核。如审核通过，我们将在客户入院前安排工作人员陪同客户办理入院事宜并安排垫付费用。

2. 垫付服务流程

(1) 提交申请

客户在拿到住院证后，您可选择以下任一方式进行服务申请，并提供住院证明病理检验报告、住院证明等材料：

- 1)您可通过“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“住院垫付服务”，进行服务申请；
- 2)您可拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线 021-38139960进行服务申请；
- 3)您可通过微信联系您的私人健康管家进行服务申请。

(2) 材料审核

我们接受您的申请后，与您确认保障责任和垫付项目等详细内容，根据您提供的相关材料进行审核，并在48小时内反馈具体审核意见，5个工作日内完成安排。

(3) 安排垫付

审核通过后，我们将安排垫付人员与您联系，在入院当天陪您一同前往就诊医院，办理住院手续，垫付住院押金。

(4) 垫付确认

垫付人员为您完成住院手续办理，垫付住院押金后，收取并保存住院押金条、发票原件等相关材料。

(5) 出院结算

您需要在出院提前一天联系我们办理出院手续，为您结算住院期间的相关费用，并收取住院材料、发票原件等理赔材料，帮您递交理赔申请。

(6) 服务结束

(三) 预授权申请

1. 什么是预授权？

会员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。

需要预授权的项目：

- 1) 所有住院治疗；
- 2) 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；
- 3) 购买或者租用耐用医疗设备；
- 4) 所有特定药品治疗；
- 5) 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。

2. 申请流程

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 小时内通知柏盛健康客服团队，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。

(1) 所需资料

- 1) 证件类
 - a. 被保险人身份证正、反面

(2) 医学材料

- a. 住院单（涉及住院）
- b. 检查报告
- c. 门诊病例
- d. 医生处方清单明细

(3) 申请流程

请准备预授权材料，并至少提前 2 个工作日，您可选择以下任一方式进行服务申请：

- 1)您可通过“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)您可拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线 021-38139960进行服务申请；
- 3)您可通过微信联系您的私人健康管家进行服务申请。

审批时间：2 个工作日内。

备注：涉及疑难案件审核周期视案件情况适当延长。

(4) 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。

● 增值服务

(一) 增值服务查看和申请

如果您在保险合同保障期间需要申请或查看保单内医疗服务，

- 1)您可通过“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”中选择对应服务，进行服务申请；
- 2)您可拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线 021-38139960进行服务申请；
- 3)您可通过微信联系您的私人健康管家进行服务申请。

(二) 增值服务项目

1. 健康档案建立

(1) 服务内容：

通过日常沟通，建立全面、专业、专属的个人健康档案，用于疾病及康复管理。

(2) 申请方式：

客户在工作日期间通过“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“健康档案”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象：

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数：

保单年度内不限次数。

(5) 响应时效：

被保险人发起 1 个工作日内发起沟通。

(6) 前提条件：

被保险人有明确符合保障责任范围内的需求。

(7) 服务流程：

步骤	内容
1	客户在工作日期间通过“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“健康档案”，进行服务申请，或者拨打客服电话尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	被保险人提交病历材料、诊断证明书、病理检验报告等相关的疾病材料及服务需求。
3	接收材料后，确认被保险人的身份，了解被保险人健康情况，并根据客户需求建立基本健康档案。
4	协助被保险人在就诊时提供相应病史和用药情况，方便客户就医问诊。

5	在被保险人就医完成后针对疾病情况进行随访、宣教及干预，并记录在健康档案中。
6	服务完成。

2. 门诊陪诊服务（本服务仅适用于门急诊医疗补充加油包）

(1) 服务内容：

为满足客户的门诊就医需求，为客户提供门诊就医时的陪诊服务，安排专业陪诊人员为客户提供包括挂号候诊、缴费排队、窗口取药等服务项目（分娩时不进行陪同），提升客户就医效率及就医体验。

(2) 申请方式：

客户通过“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“门诊陪诊服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象：

保单有效期内且选购了门急诊医疗补充加油包的被保险人。

(4) 服务次数：

保单年度内提供 3 次门诊陪诊服务，每次不超过 4 小时；

(5) 响应时效：

在客户发起该服务申请 2 个工作日内启动预约安排。

(6) 前提条件：

仅限选择了“门急诊保险金”责任的保单，且在已过产品等待期后，前往公立医院门诊看诊时可申请。

(7) 服务流程：

步骤	内容
1	客户通过“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“门诊陪诊服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	按要求提交被保险人的申请材料和服务需求。
3	接收材料后，确认被保险人的身份、预约时间及医院，并根据客户需求，安排服务人员联系客户，沟通陪诊流程。
4	门诊就诊当天，服务人员陪同被保险人一同前往医院进行门诊治疗。
5	服务完成。

(8) 服务项目：

序号	项目	时间	服务次数	服务时效
1	挂号：窗口挂号、预约取号、候	4 小时内（以约定的见	3 次/年	2 个工作日内启动

	诊提醒；	面时间开始算起)。		预约安排。
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；			

(9) 注意事项：

- 1) 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；
- 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) 就医陪诊服务落实前将取得客户确认，客户接受服务后，因个人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成；
- 4) 只限于门诊看诊服务可申请陪诊服务；

3. 重疾绿通服务

(1) 服务内容：

被保险人初次确诊罹患保障范围内的重大疾病且过产品等待期后，为患者提供重疾的院后专家复诊、住院绿通、手术绿通安排。

(2) 申请方式：

客户通过“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“重疾绿通服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象：

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数：

保单年度内不限次数。

(5) 响应时效：

在收到被保险人发起该服务申请、审核通过被保险人服务资格并且提供完整相关材料之日起 7 个工作日内协助对疾病情况安排绿通服务安排。

(6) 前提条件：

已过产品等待期，被保险人经合同约定的医院初次确诊罹患保障范围内的重大疾病，并且已开具相应医院的住院证。

(7) 服务流程：

步骤	内容
----	----

1	客户通过“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“重疾绿通服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	提交被保险人的住院证、病历材料、诊断证明书、病理检验报告等相关的疾病材料及服务需求。
3	接收材料后，确认被保险人的身份、预约时间及医院，并根据客户需求，进行服务绿通服务预约安排。
4	被保险人根据绿通服务预约的时间，前往医院进行治疗。
5	服务完成。

(8) 服务项目：

序号	项目	具体内容	备注
1	院后专家复诊	针对患者重疾出院后的复诊申请，服务申请后 3 个工作日内，推荐并协助安排预约三甲医院副主任及以上级别专家的门诊。	1、限客户初次确诊重大疾病后申请； 2、不保证安排指定医院或医生专家； 3、若产生了非保险合同保障范围内的医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）需由客户自行承担。
2	住院绿通	服务申请后 7 个工作日内，推荐并协助安排在符合客户疾病情况的医院住院床位，协助快速办理住院手续。	
3	手术绿通	服务申请后 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。	

(9) 注意事项

- 1) 被保险人申请服务时，需要递交医疗材料以确认其病情，具体材料会依据不同重大疾病有所不同。一般为门诊病历、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- 2) 服务医院：可在全国 31 个省/直辖市的近 1000 家三甲医院为被保险人提供就医绿通服务，后续还将不断增加服务覆盖的城市和医院，具体以服务当时的最新城市和医院列表为准。
- 3) 若已为被保险人完成住院安排，但被保险人未在预定时间就医，亦视为该次服务已完成。保单有效期内被保险人若未申请本项服务，则绿通服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- 4) 上述服务不包含就医过程中产生的任何费用，如挂号费、诊疗费、床位费、手术费、会诊费、护理费、药费、检测费等相关费用。
- 5) 本项服务申请成功后不允许改期、取消。

(10) 覆盖地域：

安徽	茂名	石家庄	宜昌	辽宁	山西	林芝
安庆	梅州	唐山	湖南	鞍山	大同	那曲
蚌埠	清远	邢台	常德	本溪	晋城	日喀则
亳州	汕头	张家口	郴州	朝阳	晋中	山南
池州	汕尾	河南	衡阳	大连	临汾	新疆
滁州	韶关	安阳	怀化	丹东	吕梁	阿克苏地区
阜阳	深圳	鹤壁	娄底	抚顺	太原	巴音郭楞蒙古自治州
合肥	阳江	焦作	邵阳	阜新	忻州	博尔塔拉蒙古自治州
淮北	云浮	开封	湘潭	葫芦岛	阳泉	昌吉回族自治州
淮南	湛江	洛阳	湘西土家族苗族自治州	锦州	运城	哈密
黄山	肇庆	漯河	益阳	辽阳	长治	喀什地区
六安	中山	南阳	永州	盘锦	陕西	克拉玛依
马鞍山	珠海	平顶山	岳阳	沈阳	安康	奎屯
宿州	广西	濮阳	张家界	铁岭	宝鸡	石河子
铜陵	百色	三门峡	长沙	营口	汉中	塔城地区
芜湖	北海	商丘	株洲	内蒙古	商洛	吐鲁番
宣城	崇左	新乡	吉林	阿拉善盟	铜川	乌鲁木齐
北京	防城港	信阳	吉林	巴彦淖尔	渭南	伊犁哈萨克自治州
北京	贵港	许昌	辽源	包头	西安	云南
福建	桂林	郑州	四平	赤峰	咸阳	保山
福州	河池	周口	松原	鄂尔多斯	延安	楚雄彝族自治州
龙岩	贺州	驻马店	通化	呼和浩特	榆林	大理白族自治州
南平	来宾	黑龙江	延边朝鲜族自治州	呼伦贝尔	上海	德宏傣族景颇族自治州
宁德	柳州	大庆	长春	通辽	上海	迪庆藏族自治州

莆田	南宁	哈尔滨	江苏	乌海	四川	红河哈尼族 彝族自治州
泉州	钦州	鹤岗	常州	乌兰察布	阿坝藏族羌族 自治州	昆明
三明	梧州	黑河	淮安	锡林郭勒盟	巴中	丽江
厦门	玉林	鸡西	连云港	兴安盟	成都	临沧
漳州	贵州	佳木斯	南京	宁夏	达州	怒江傈僳族 自治州
甘肃	安顺	牡丹江	南通	吴忠	德阳	普洱
白银	毕节	七台河	苏州	银川	甘孜藏族自治 州	曲靖
定西	贵阳	齐齐哈尔	宿迁	中卫	广安	文山壮族苗 族自治州
嘉峪关	六盘水	双鸭山	泰州	青海	广元	西双版纳傣 族自治州
酒泉	黔东南苗族侗 族自治州	绥化	无锡	西宁	乐山	玉溪
兰州	黔南布依族苗 族自治州	伊春	徐州	山东	凉山彝族自治 州	昭通
临夏回族自治 州	黔西南布依族 苗族自治州	湖北	盐城	滨州	泸州	浙江
陇南	铜仁	鄂州	扬州	德州	眉山	杭州
平凉	遵义	恩施土家族苗 族自治州	镇江	东营	绵阳	湖州
庆阳	海南	黄冈	江西	菏泽	南充	嘉兴
天水	儋州	黄石	抚州	济南	内江	金华
武威	海口	荆门	赣州	济宁	攀枝花	丽水
张掖	琼海	荆州	吉安	聊城	遂宁	宁波
广东	三亚	潜江	景德镇	临沂	雅安	衢州
潮州	河北	十堰	九江	青岛	宜宾	绍兴
东莞	保定	随州	南昌	日照	资阳	台州
佛山	沧州	天门	萍乡	泰安	自贡	温州
广州	承德	武汉	上饶	威海	天津	舟山
河源	邯郸	仙桃	新余	潍坊	天津	重庆

惠州	衡水	咸宁	宜春	烟台	西藏	重庆
江门	廊坊	襄阳	鹰潭	枣庄	昌都	
揭阳	秦皇岛	孝感		淄博	拉萨	

备注：城市列表不定期变动，无法实时更新，具体以服务当时可服务的城市列表为准。

4. 重疾多学科会诊 MDT 服务

(1) 服务内容：

安排北上广地区三甲医院面对面、多学科的医学专家联合会诊，给予综合性、个体化的治疗方案，有效解决患者“精准治疗”的诉求，协助被保险人规划下一步的诊治方案。

(2) 申请方式：

客户通过“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“重疾多学科会诊 MDT 服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象：

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数：

保单年度内限制次数 1 次。

(5) 响应时效：

在被保险人发起该服务申请 1 个工作日内给予反馈，5 个工作日内完成预约，10 个工作日内安排会诊。

(6) 前提条件：

已过产品等待期，被保险人经保险合同约定的医院初次确诊罹患保障范围内的重大疾病。

(7) 服务流程：

步骤	内容
1	客户通过“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“重疾多学科会诊MDT服务”，进行服务申请，或者拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	提交被保险人的病历材料、诊断证明书、各项病理检验报告等相关疾病材料与会诊需求。
3	接收材料后与被保险人确认病情和就诊医院，根据疾病情况联系合适的专家团队。
4	材料收集完整，启动多学科诊疗服务。协调相关科室医生，确定诊疗地点及时间，并告知被保险人或家属准时出席。
5	10 个工作日内安排线下的专家会诊，多个科室专家会诊后出具诊疗意见报告给被保险人。
6	服务完成。

(8) 注意事项:

- 1) 申请服务时, 被保险人需要递交医疗材料以供专家判断其病情, 具体材料会依据不同疾病有所不同。一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- 2) 服务取消或更改时间需要在原预约时间至少提前一个工作日告知, 被保险人若申请服务成功, 但未在预约时间使用, 则视为服务已完成。
- 3) 被保险人在使用服务过程中发生非保险责任范围内的相关费用由客户自行承担。温馨提示: MDT 会诊报告提供的咨询建议仅供参考, 不能取代医学诊断或处方。
- 4) 服务区域:
北上广地区三甲医院。

5. 重疾全球第二诊疗意见

(1) 服务内容:

安排全球范围内权威专家根据被保险人的实际疾病情况, 给予诊断、治疗、出院方案等方面的综合建议。

(2) 申请方式:

客户通过“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“重疾全球二诊”, 进行服务申请, 或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象:

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数:

保单年度内限制次数 1 次。

(5) 响应时效:

在被保险人发起该服务申请 1 个工作日内给予反馈, 7 个工作日内出具第二诊疗意见。

(6) 前提条件:

已过产品等待期, 被保险人经保险合同约定的医院初次确诊罹患保障范围内的重大疾病。

(7) 服务流程:

步骤	内容
1	客户通过“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“重疾全球第二诊疗意见”, 进行服务申请, 或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	提交被保险人的病历材料、诊断证明书、各项病理检验报告等相关的疾病材料与二诊需求。
3	接收材料后与被保险人确认病情、诊疗问题和专家推荐。
4	确定专家后将疾病材料和问题发出, 等待医生回复。
5	医生在 7 个工作日内, 线上出具第二诊疗意见报告给被保险人。
6	服务完成。

(8) 注意事项:

- 1) 申请服务时, 被保险人需要递交医疗材料以供专家判断其病情, 具体材料会依据不同疾病有所不同。一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- 2) 服务取消或更改时间需要在原预约时间至少提前一个工作日告知, 被保险人若申请服务成功, 但未在预约时间使用, 则视为服务已完成。

6. 恶性肿瘤及罕见病院外特定药品直付 (包含 CAR-T)服务

(1) 服务内容:

提供覆盖全国 208 个城市的专业药房肿瘤特药直付服务, 一站式解决药品获取和药品费用直付问题。

(2) 申请方式:

客户通过“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“院外特药直付服务”, 进行服务申请, 或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象:

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数:

保单年度内不限次数。

(5) 响应时效:

在客户发起该服务申请 3 个工作日内启动安排。

(6) 前提条件:

已过产品等待期, 被保险人经保险合同约定的医院初次确诊罹患保障范围内的恶性肿瘤——重度或罕见病, 限制保单内责任。

(7) 服务流程:

步骤	内容
1	客户通过“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“院外特药直付服务”, 进行服务申请, 或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	接收患者完整诊疗材料并对接服务人员。 *材料信息为门诊病史、出院小结、影像检查报告、血液检查报告、病理诊断、处方、基因检测报告等。其中主治医师处方 (二级及二级以上医院)、病理报告为必须。
3	根据提交材料判断是否确诊癌症, 并提供靶点基因检测。 *服务人员根据患者上传材料判断是否确诊为保险合同约定的恶性肿瘤——重度或罕见病, 检查是否在保险保障期限内, 病史上是否有投保前不符合核保条件的既往病史。
4	服务人员判断处方是否真实合理、是否支付范围内用药; 同时匹配检测结果与用药适应症结果。 *需要通过了解病情后, 核对医嘱与处方一致性, 核对处方医院是否在保障责任范围内, 确定所需药品剂量与疾病病情是否合理。非首次申请: 同种药品则核对上次药品使用情况 (注射类药品查看住院或注射记录), 若直付药品更改, 核对处方及病史医嘱, 确保为病情范围内用药。

5	确认无误后向就近合作药店进行药品直付授权。 *直付授权函包括此次购药数量与金额，及购药有效期等。接收到直付授权函后，依据被保险人处方授权被保险人此次购药药品、盒数及直付比例向药店发起直付授权。
6	被保险人前往指定药店取药/配送药品。 *通知被保险人在有效期内，至指定药房凭发票及委托函签字原件领取药品，药店服务人员同时协助收集药品发票、处方与相应委托函材料。
7	药品直付成功。 *服务商向药店收集理赔材料，代授权客户向承保公司发起理赔申请。
8	服务完成。

(8) 特别说明：

- 1) 用药过程中，服务商负责垫付保险责任范围内的药品费用，非保险责任范围内的药品费用及用药过程中产生的非保险责任范围内相关费用须由客户自行缴纳。
- 2) 服务有效期须与保单及条款约定的保险期间保持一致，起止日期不得超出保单及条款约定的范围。
- 3) 药品目录：中国大陆境内上市的特定药品（含 CAR-T）。
- 4) 城市列表：

省/直辖市/自治区	地级市/地区
辽宁省	沈阳市
	大连市
	鞍山市
	抚顺市
	锦州市
	丹东市
	营口市
	朝阳市
	葫芦岛市
天津	天津

省/直辖市/自治区	地级市/地区
湖北省	荆州市
	十堰市
	黄冈市
	黄石市
	荆门市
	随州市
	武汉市
	孝感市
	利川市
	宜城市

省/直辖市/自治区	地级市/地区
河北省	唐山市
	石家庄市
	秦皇岛市
	沧州市
	邢台市
	衡水市
	承德市
	廊坊市
北京	北京
上海	上海
重庆	重庆
福建省	福州市
	厦门市
	龙岩市
	宁德市
	三明市
	泉州市
	南平市
	漳州市
	莆田市
	漳平市

省/直辖市/自治区	地级市/地区
河南省	郑州市
	驻马店市
	南阳市
	周口市
	新乡市
	平顶山市
	商丘市
	漯河市
	安阳市
	洛阳市
	巩义市
	济南市
山东省	聊城市
	枣庄市
	东营市
	潍坊市
	青岛市
	济宁市
	菏泽市
	莱芜市
	泰安市

省/直辖市/自治区	地级市/地区
陕西省	西安市
	咸阳市
	宝鸡市
	渭南市
	安康市
	商洛市
	延安市
	榆林市
	汉中市
新疆省	克拉玛依市
	乌鲁木齐市
	塔城地区
	阿勒泰地区
	吐鲁番市
	喀什地区
	博乐市
	奎屯市
	石河子市
安徽省	合肥市
	安庆市
	巢湖市

省/直辖市/自治区	地级市/地区
	烟台市
	滨州市
	临沂市
	日照市
	淄博市
	威海市
江苏省	扬州市
	镇江市
	泰州市
	淮安市
	南京市
	南通市
	盐城市
	苏州市
	常州市
	昆山市
常熟市	
海门市	
广东省	佛山市
	广州市
	深圳市

省/直辖市/自治区	地级市/地区
	马鞍山市
浙江省	杭州市
	金华市
	丽水市
	温州市
	衢州市
	绍兴市
	嘉兴市
	宁波市
	长沙市
湖南省	岳阳市
	株洲市
	怀化市
	湘潭市
	衡阳市
	益阳市
	娄底市
	常德市
	张家界市
	邵阳市
	永州市

省/直辖市/自治区	地级市/地区
	湛江市
	梅州市
	中山市
	汕头市
	东莞市
	惠州市
	韶关市
	珠海市
	江门市
	肇庆市
	清远市
	河源市
	陆丰市
云南省	昆明市
青海省	西宁市
黑龙江省	哈尔滨市
四川省	成都市
	攀枝花市
	乐山市
	自贡市
	南充市

省/直辖市/自治区	地级市/地区
	郴州市
	浏阳市
	吉首市
贵州省	贵阳市
	安顺市
	遵义市
广西省	南宁市
	桂林市
	梧州市
	玉林市
	柳州市
	贵港市
	北海市
	百色市
	河池市
山西省	太原市
	长治市
	运城市
	晋城市
	临汾市
	阳泉市

省/直辖市/自治区	地级市/地区
	泸州市
	绵阳市
	宜宾市
	凉山彝族自治州
	达州市
	德阳市
	遂宁市
	资阳市
	内江市
	南充市
江西省	抚州市
	赣州市
甘肃省	兰州市
	天水市
	武威市
	定西市
	嘉峪关市
	白银市
	张掖市
	酒泉市
	临夏市
	金昌市

省/直辖市/自治区	地级市/地区
	吕梁市
	晋中市
内蒙古	乌兰察布市
	呼伦贝尔市
	呼和浩特市
	通辽市
海南省	海口市
	三亚市
	文昌市
宁夏省	银川市
	吴忠市
	石嘴山市
	中卫市

省/直辖市/自治区	地级市/地区
吉林省	长春市
	吉林市
	松原市
	四平市
	延边朝鲜族自治州
	通化市
	白城市
—	—
—	—
—	—
—	—
—	—
—	—

备注：城市列表不定期变动，无法实时更新，具体以服务当时可服务的城市列表为准。

7. 恶性肿瘤及罕见病特定药品基因检测服务

(1) 服务内容：

通过对患者癌细胞进行基因检测，从而选择对患者有效的特定药物或方案，是真正意义上的精准医学。精准了解肿瘤基因，匹配药物，评估靶向药物对患者的疗效或耐药情况，减少盲目试药，科学治疗。提供国内顶尖且有资质的基因检测实验室进行检测，同时提供肿瘤基因检测中匹配的套餐内容、套餐选择、样本类型及检测意义等咨询和解读。

(2) 申请方式：

客户通过“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“基因检测服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象：

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数:

保单年度内限制次数 1 次。

(5) 响应时效:

在被保险人发起该服务申请 1 个工作日内给予反馈, 5 个工作日内完成预约。

(6) 前提条件:

已过产品等待期, 被保险人经保险合同约定的医院初次确诊罹患保障范围内的恶性肿瘤——重度或罕见病。

(7) 服务流程:

步骤	内容
1	客户通过“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“基因检测服务”, 进行服务申请, 或者拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	申请肿瘤基因检测服务, 需要被保险人提供姓名及身份证号码以确认保障及服务内容。
3	向被保险人收集病历材料, 确认病情、检测方案。 *需要通过了解病情后, 确定精准基因检测方案。
4	指导被保险人提供基因检测样本。 *依据检测项目不同, 会指导被保险人提供组织切片、血液等具体样本。
5	指导被保险人寄送样本至指定实验室。
6	实验室收到样本后 7 个工作日内, 出具电子版、纸质版报告给被保险人。
7	服务完成。

(8) 注意事项:

- 1) 保单有效期内且过产品等待期后, 被保险人初次罹患本保险产品条款保障范围的恶性肿瘤——重度或罕见病后可申请获得 1 次本项服务。
- 2) 本服务检测所患恶性肿瘤或罕见病相关的基因状态, 旨在为后续精准医疗的靶向用药提供参考。
- 3) 申请服务时, 被保险人需要递交医疗材料以确认其病情, 具体材料会依据不同疾病有所不同。一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- 4) 根据所检测的疾病类型不同, 被保险人需配合检测服务方提供符合基因检测要求的样本。样本一般为病理切片、外周血、活检组织或唾液。
- 5) 保单年度内被保险人若未申请本项服务或无法提供检测样本, 则视为检测服务终止。
- 6) 对于被保险人自行购买的基因检测产品检测等且不在承保范围亦不予报销。
- 5) 城市列表: 同上

8. 国际进口特药服务

(1) 服务内容:

协助有博鳌或中国香港地区先进药品需求的被保险人获取博鳌或中国香港地区对应的国际特药，并为其进行特殊药品的申请与直付。

(2) 申请方式：

客户通过“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“国际进口特药服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象：

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数：

保单年度内不限次数。

(5) 响应时效：

在客户提交材料后 5 个工作日内反馈匹配结果。

(6) 前提条件：

已过产品等待期，被保险人经合同约定的医院确诊罹患保险保障范围内的疾病且在保险产品特定药品清单中。

(7) 服务流程：

步骤	内容
1	客户通过“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“国际进口特药服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	提交被保险人的病历材料，诊断证明书、病理检查报告、基因检测报告等相关的疾病材料及用药需求。
3	接收材料后，确认被保险人病情，审核被保险人提交材料。
4	审核通过后，联系被保险人，并协助被保险人前往具有引进海外特定药品资质的指定医院（博鳌或中国香港地区医院）进行就医。
5	指定医院医生根据客户实际病情体征，复核被保险人用药条件。
6	若被保险人符合用药条件，医生将制定符合保单要求的海外特定药品的治疗方案，临并通过国家申报流程后，安排被保险人进行治疗。
7	在被保险人通过用药条件审核，并授权同意进行用药治疗，经过内部最终审核确认后，协助保险人获取博鳌或中国香港地区对应的国际特药，并为其进行特殊药品的申请与直付服务。
8	事后针对被保险人治疗后的情况和用药反应，进行不定期回访。
9	服务完成。

(8) 注意事项：

1) 获取的特定进口药品，离院的药品应严格遵守《海南自由贸易港博鳌乐城国际医疗旅游先行区临床急需进口药品带离使用管理办法》以及国家法律、法规和其他有关规定。

2) 服务商仅对保单责任内的药品费用进行直付，被保险人需自行前往指定医院（根据国家规定具备引进海外特

定药品资质的医院)就医,非保险责任范围内的交通、食宿、签证办理、翻译等费用均由被保险人自行承担。

- 3) 若因被保险人无法提交相应医疗材料、或签证无法办理、或不符合医院接收条件、或被保险人自身原因无法赴外就医,导致的就医综合服务无法进行,则服务终止。
- 4) 客户用药期限须与产品方案及条款约定保持一致,起止日期不得超出保单及条款约定范围。
- 5) 具体药品清单详见《海外药品清单》

指定医院清单

序号	地区	医院名称
1	海南	博鳌超级医院
2	海南	博鳌国际医院
3	海南	博鳌恒大国际医院
4	海南	慈铭博鳌国际医院
5	海南	海南省人民医院乐城院区
6	海南	海南博鳌和睦家医疗中心
7	海南	上海交通大学医学院附属瑞金医院海南医院
8	中国香港	港怡医院
9	中国香港	香港浸信会医院
10	中国香港	希愈肿瘤中心
11	中国香港	香港拓普基因精准医疗中心
12	中国香港	亚太国际肿瘤中心有限公司
13	中国香港	香港国际医疗中心肿瘤部

9. 质子重离子服务

(1) 服务内容:

协助客户进行质子重离子医院病情咨询,符合治疗条件尽早入院治疗。

(2) 申请方式:

客户通过“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“质子重离子服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象：

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数：

保单年度内不限次数。

(5) 响应时效：

在客户提交完整材料后 5 个工作日内反馈并进行安排，

(6) 前提条件：

已过产品等待期，被保险人经合同约定的医院初次确诊罹患保障范围内的恶性肿瘤——重度。

(7) 服务流程：

步骤	内容
1	客户通过“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“质子重离子服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	提交被保险人的病历材料，诊断证明书、病理检查报告、基因检测报告等相关的疾病材料及用药需求。
3	接收材料后，确认被保险人病情，初步审核被保险人提交材料，
4	审核通过后，联系被保险人，协助为被保险人进行就医咨询，并综合评估被保险人是否符合质子重离子就诊条件。
5	评估通过，安排被保险人择日入院治疗。
6	服务完成。

10. 院内陪护服务

(1) 服务内容：

本服务由经过培训认证的医疗护理员根据在院病人病情与自理状况，协助患者或其他照顾者，结合照护特点，提供进食照护、给药提醒、起居照料、排泄照料、床椅转移、伤口监测、协助康复、安全防范、精神慰藉等日常生活服务，提供营养、安全、护理方面的建议。

(2) 申请方式：

客户通过“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“院内陪护服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象：

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数：

保单年度不限次数，每次最长 30 天，全年最长 30 天，每天 24 小时。

(5) 响应时效:

在被保险人发起该服务申请 2 个工作日内完成预约。

(6) 前提条件:

已过产品等待期, 被保险人经保险合同约定的医院确诊罹患重大疾病为保险保障范围内的疾病, 在被保险人入院后启动, 并在住院期间进行服务。

(7) 服务流程:

步骤	内容
1	客户通过“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“院内陪护服务”, 进行服务申请, 或者拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	提交被保险人的病历材料、诊断证明书、病理检验报告、住院证明等相关的医疗材料及具体服务需求。
3	接收材料后与被保险人确认服务项目。
4	安排专业护理人员根据病人在院期间的病情提供相应的院内陪护服务项目。
5	服务完成。

(8) 注意事项:

服务取消或更改时间需要在原预约时间至少提前一个工作日告知, 被保险人若申请服务成功, 但未在预约时间使用, 则视为服务已完成。

(9) 覆盖区域:

安徽省	北京市	福建省	广东省	广西省	河北省	河南省
湖南省	江苏省	江西省	辽宁省	山东省	陕西省	上海市
天津市	云南省	浙江省	重庆市	湖北省	四川省	

备注: 城市列表不定期变动, 无法实时更新, 具体以服务当时可服务的城市列表为准。

11. 海外就诊服务

(1) 服务内容:

被保险人经本产品保险合同约定的医院确诊初次罹患本产品条款保障范围的重大疾病, 需要赴港、美、日进行治疗, 可申请获得海外就医综合服务。

(2) 申请方式:

客户通过“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“海外就诊服务”, 进行服务申请, 或者拨打尊享e生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象:

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数：

保单年度不限次数。

(5) 响应时效：

在被保险人发起该服务申请 5 个工作日内启动服务。

(6) 前提条件：

已过产品等待期，被保险人经本产品保险合同约定的医院确诊初次罹患本产品保险合同约定的重大疾病。

(7) 服务流程

步骤	内容
1	客户通过“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“海外就诊服务”，进行服务申请，或者拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线021-38139960 进行服务申请。
2	提交被保险人的病历材料、诊断证明书、病理检验报告、住院证明等相关的医疗材料及具体服务需求。
3	接收并审核各项材料，并针对被保险人实际病情体征，详细评估是否符合海外就诊条件。
4	审核通过，联系客户沟通确认治疗方案和就诊行程，办理医疗签证，签订授权声明等各项重要文件材料
5	择日启程，前往指定海外医院所在地区，安排当地服务人员协助办理入院手续，陪同就诊治疗，直至治疗结束。
6	治疗结束，服务人员安排被保险人返程回国，并收集治疗期间所有材料，协助办理离院结算等各项手续。
7	服务完成。

(8) 服务项目：

序号	服务项目	具体内容	备注说明
1	海外医院推荐与协调	根据客户疾病情况及就医需求，推荐合适的诊疗医院及医生，并且根据客户疾病情况协助联系海外医院，询问接诊与就医情况。	不保证安排到客户指定医院就诊。
2	翻译病史	在协调医院意向与开启医院会诊之前，由有医疗背景的工作人员收集确认患者提供的疾病材料，收集完整后翻译成接诊医院所需语言。	客户需尽可能提供完整病史，由于病史不完整导致海外诊疗服务无法有序进行，则服务终止。
3	转诊咨询	协助客户将翻译后的病史呈递给海外就诊的医院和	1、客户疾病情况不同，不保证转诊一定会被接

		医生，根据疾病情况给出转诊反馈。	诊； 2、被拒诊后协助客户再次联系可接诊医院；
3	协助办理医疗签证（日本地区协助获取身元保证函）	协助客户完成申请海外签证过程所需要的翻译服务、签证办理流程咨询。协助办理赴日就医时日本医疗签证所需的身元保证函。	办理材料、手续费用，客户自行承担。
4	协助预定机票、当地酒店	根据客户就诊医院和居住需求，推荐当地合适的住宿与航班班次，保障诊疗节奏的有序进行。	机票、酒店费用客户自行承担。
5	落地与医院来往接送	到达当地后机场-酒店接机1次； 当地酒店-医院接送5次。	超过次数部分需客户自行付费承担。
6	入院/住院陪诊	提供海外医院就医20小时以内就医陪诊，在陪诊时协助进行诊疗翻译。	超过时长部分需客户自行付费承担。
7	费用直付服务	提供海外医院就诊时在保险保障范围内的费用直付服务。	对非保险保障范围内费用需自行支付，若自付部分无法交纳，保险保障范围部分直付则无法开启。

12. 康复护理指导

(1) 服务内容：

本服务由权威三甲医院专家团队研发及指导，按病种制作康护指导视频及宣教手册，通过线上提供给患者及家属。

(2) 申请方式：

客户通过“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“康复护理指导”，进行服务申请，或者拨打尊享e生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象：

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数：

保单年度内限制次数3次。

(5) 响应时效：

在被保险人发起该服务申请2个工作日内完成预约。

(6) 前提条件：

已过产品等待期，被保险人所患疾病为保险保障范围内的疾病，被保险人住院治疗结束后启动。

(7) 服务流程:

步骤	内容
1	客户通过“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“康复护理指导”，进行服务申请，或者拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线021-38139960进行服务申请。
2	提交被保险人的病历材料，诊断证明书、病理检验报告等相关的疾病材料及服务需求。
3	接收材料后与被保险人确认服务项目。
4	联系权威医疗专家团队，根据患者的疾病制作康护指导视频及宣教手册提供给患者及家属。
5	服务完成。

13. 术后营养方案

(1) 服务内容:

加拿大注册营养师指导合理进食，提高生活质量，加速疾病康复。

(2) 申请方式:

客户通过“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“术后营养方案”，进行服务申请，或者拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线021-38139960进行服务申请。

(3) 服务对象:

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数:

保单年度内限制次数1次。

(5) 响应时效:

在被保险人发起该服务申请2个工作日内安排。

(6) 前提条件:

已过产品等待期，被保险人所患疾病为保险保障范围内的疾病，并在保险期间内经手术治疗。

(7) 服务流程:

步骤	内容
1	客户通过“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“术后营养方案”，进行服务申请，或者拨打尊享e生·中高端医疗保险PLUS专属服务热线021-38139960进行服务申请。
2	提交被保险人的病历材料、诊断证明书、病理检查报告、手术记录等相关的疾病材料及服务需求。
3	接收材料后，根据材料内容了解被保险人诊后情况，对接营养师，建立微信沟通群，制定个性化诊后营养方案。

4	服务完成。
---	-------

14. 术后上门护理服务

(1) 服务内容:

具有多年临床经验的护士上门，提供换药、药物管理、管道护理等 20 多项全面的居家护理服务，减少患者出院后往返医院次数，预防伤口或病灶感染，提高患者出院后的康复情况和生活质量。

(2) 申请方式:

客户通过“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“术后上门护理服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象:

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数:

保单年度内限制次数 10 次，每次上门护理时间为 4 小时内。

(5) 响应时效:

在被保险人发起该服务申请 2 个工作日内安排。

(6) 前提条件:

已过产品等待期，被保险人所患疾病为保险保障范围内的疾病，被保险人住院期间，手术治疗结束后启动。

(7) 服务流程:

步骤	内容
1	客户通过“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“术后上门护理服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	提交被保险人的病历材料、诊断证明书、病理检验报告、出院医嘱、出院证明等相关的疾病材料及服务需求。
3	接收材料后，根据材料内容判断被保险人疾病情况，并结合被保险人的需求推荐合适的护理服务项目。
4	被保险人确定服务项目及服务时间后，安排服务人员上门为客户提供相应服务。
5	服务完成。

(8) 特别说明:

1) 被保险人可申请获得上门护理服务，每次上门护理服务可从本服务手册服务内容中任选一项。被保险人申请服务时，可同时申请多项护理服务，记为多次使用本服务。

- 2) 被保险人仅可预约 7 日内的服务。预约服务时，被保险人需要提前 2 个工作日递交医疗资料以确认其疾病，具体资料会依据不同疾病有所不同。一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告、B 超、心脏彩超报告、心电图报告等。
- 3) 被保险人的服务使用权与保单有效期一致，保单到期，被保险人不再享受该项服务。
- 4) 服务取消或更改时间需要在原预约时间至少提前一个工作日告知。
- 5) 被保险人若申请服务成功，但未在预约时间使用，则视为服务已完成。
- 6) 对于被保险人自行购买上门护理服务等则不予报销。
- 7) 上门护理服务所需要设备，由客户自备。
- (9) 服务项目：

服务清单				
序号	类别	名称	服务人群	服务说明
1	上门护理类	伤口换药	原有伤口敷料移位、脱落或污染的清洁消毒，以及术后伤口的无菌换药等。	<p>护士上门提供换药护理服务，是由护士运用伤口换药技术，通过无菌技术操作进行伤口创面清理、更换敷料。预防和控制伤口感染，促进组织生长及伤口愈合。</p> <p>首先，护士根据本次护理操作，评估患者情况，及对伤口情况，做好伤口换药前准备。</p> <p>然后，对伤口创面进行清洁，清创后包扎。</p> <p>最后，指导患者及家属伤口护理注意事项。</p> <p>本服务一次上门可以为同一患者提供三个部位的换药。</p>
2	上门护理类	物理降温	发热发烧的患者	遵医嘱给予患者物理降温。
3	上门护理类	压疮护理及指导	由于长期卧床，造成压疮的患者。	<p>护士上门提供压疮指导及护理服务，是护士运用运用压疮换药技术，通过无菌技术操作进行压疮创面清理、更换敷料。促进伤口愈合</p> <p>对高风险因素，进行压疮预防的指导宣教，减少压疮的发生。</p> <p>首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，及对压疮情况进行评估，做好压疮换药前准备。</p> <p>然后，对压疮创面进行清洁，清创后包扎。</p> <p>最后，指导照护者压疮预防护理注意事项。</p>
4	上门护理类	压疮伤口换药	由于长期卧床，造成压疮的患者。	<p>是护士运用运用压疮换药技术，通过无菌技术操作进行压疮创面清理、更换敷料，促进伤口愈合。</p> <p>对高风险因素，进行压疮预防的指导宣教，减少压疮的发生。</p> <p>首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，及对压疮情况进行评估，做好压疮换药前准备。</p> <p>然后，对压疮创面进行清洁，清创后包扎。</p> <p>最后，指导照护者压疮预防护理注意事项。</p>
5	上门护理类	留置胃管	行胃管留置术患者，如昏迷、口腔	护士上门提供留置胃管护理服务，是由护士运用留

			疾患等，不能经口进食，通过胃管给予营养的患者。	置胃管技术，对长期留置胃管患者进行更换胃管。 对不能经口进食的患者，把胃管置入食道中，保证病人摄入营养、水分和药物，促进康复。 首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，做好留置胃管前准备。 然后，根据医嘱建议，给予留置胃管。 最后，指导患者及家属胃管护理注意事项。
6	上门护理类	留置导尿	长期留置尿管，需要居家维护并更换尿管的患者。	护士上门提供导尿护理服务，是由护士运用导尿技术，通过无菌技术操作对长期留置尿管患者进行更换尿管。 首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，做好导尿前准备。 然后，根据医嘱建议，给予导尿。 最后，指导患者及家属尿管护理注意事项。
7	上门护理类	灌肠护理及指导	便秘患者，长期卧床的患者。	护士上门提供灌肠护理服务，是由护士运用灌肠技术，用导管自肛门经直肠插入结肠灌注液体，以达到通便排气的治疗方法。软化粪便、解除便秘；清除肠道积气，减轻腹胀；为高热病人降温。 首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，及肛周皮肤粘膜情况，做好灌肠前准备。 然后，根据医嘱建议，灌肠溶液的量、温度、浓度、流速和压力，给予患者灌肠。 最后，观察评价患者灌肠后效果。
8	上门护理类	雾化护理	哮喘、呼吸道、支气管炎、肺部等患者需要雾化治疗。	护士上门提供雾化吸入护理服务，是由护士运用雾化吸入技术，用雾化器将药物分散成雾状，直接作用于呼吸道及肺部。以达到稀释痰液的目的，具有消炎、化痰的作用。 首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，做好雾化吸入前准备。 然后，根据医嘱，配置药物，给予患者雾化吸入。 最后，观察评价患者雾化吸入后效果。
9	上门护理类	吸痰护理及指导	昏迷病人，痰液特别多，有窒息可能的病人，需气管内给药，稀释痰液的病人。	护士上门提供吸痰护理服务，是由护士运用吸痰技术，通过无菌技术操作经口腔，鼻腔，人工气道（气管切开）将呼吸道的分泌物吸出。以保持呼吸道通畅，预防吸入性肺炎，肺不张，窒息等并发症。 首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，做好吸痰前准备。 然后，应用吸痰器吸出口腔及气道痰液，保持呼吸道通畅。 最后，观察评价患者吸痰后效果。
10	上门护理类	造口护理	术后有造口护理。	护士上门提供造口护理服务，是由护士运用造口护理技术，通过无菌技术操作进行造口换药。 首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，及造口情况，做好造口换药前准备。

				<p>然后，为患者进行造口周围皮肤的清洁、消毒及更换敷贴操作。</p> <p>最后，指导患者及家属造口日常护理注意事项。</p>
11	上门护理类	PICC 护理	适用于留置 PICC(经皮深静脉置管)后，需定期维护的居家患者与反复化疗的肿瘤患者。	<p>护士谨遵医嘱，根据 PICC 置管穿刺处的情况，进行换药、接头更换、管路冲洗等操作，防止导管移位、导管堵塞、感染等问题。并指导患者自我维护。</p>
12	上门护理类	膀胱冲洗	长期留置尿管。严重血尿者、尿管发生堵塞、前列腺及膀胱手术后患者。	<p>护士上门提供膀胱冲洗护理服务，是由护士运用膀胱冲洗技术，通过无菌技术操作，利用导尿管将溶液灌入膀胱内，再利用虹吸原理将灌入的液体引流出来。清洗膀胱，当出现严重血尿时，防止膀胱内血凝块的形成。</p> <p>首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，做好膀胱前准备。</p> <p>然后，根据医嘱，为患者进行膀胱冲洗。</p> <p>最后，指导家属尿管日常护理注意事项。</p>
13	上门护理类	口腔护理	半自理/无法自理/卧床老人	<p>护士上门提供口腔护理服务，是由护士运用口腔护理技术，通过无菌技术操作为患者进行口腔清洁。保持口腔清洁，促进患者食欲，预防口腔感染等并发症。</p> <p>首先，护士根据本次护理服务，评估患者情况，及口腔粘膜情况，做好口腔护理前准备。</p> <p>然后，根据医嘱为患者进行口腔清洁。</p> <p>最后，观察评价口腔护理后效果。</p>
14	上门护理类	外周静脉留置针的维护	长期输液，需要居家维护的患者	<p>指外周静脉留置针护理。核对患者信息，评估患者病情、合作程度及留置针周围皮肤情况等，解释其目的取得配合，观察留置针通畅情况，必要时测量臂围，严格无菌操作进行消毒，使用无菌注射器或一次性封管针脉冲式正压封管，严禁提前配置冲管液当日用于多人封管，保持无菌敷料干燥清洁并固定，并做好服务记录。</p>
15	上门护理类	失禁性皮炎的预防护理	各个系统的疾病导致的长期卧床患者	<p>对失禁性皮炎进行评估，选择合适的方法、药物敷料、护理用品进行处理，并对患者及照顾者进行健康指导。并做好服务记录。</p>
16	上门护理类	人工肛门便袋护理	多见于低位直肠癌根治术后、结肠癌术后临时造口、肠梗阻患者	<p>评估患者病情及腹胀程度等，核对医嘱及患者信息，解释其目的取得配合，屏风遮挡，取适当体位，合理暴露直肠、结肠或回肠肛门改道造瘘术后伤口，进行造口清洗与人工肛门便袋更换，处理用物，观察并记录，做好健康教育及心理护理。并做好服务记录。</p>
17	上门护理类	腹透管维护	急、慢性肾功能衰竭患者	<p>评估患者居家腹膜透析环境、自行透析效果、导管相关并发症等情况，对管路进行日常清洁与维护，更换敷料及管路固定等。对患者、照顾者进行日常管理维护指导。</p>

18	上门护理类	直肠栓剂给药	长期便秘人群	评估患者病情及腹胀程度等，核对医嘱及患者信息，解释其目的取得配合，屏风遮挡，取适当体位，合理暴露臀部，戴手套，用指润滑剂涂抹手指，手工协助排便或挤入开塞露或甘油灌肠剂或栓剂插入肛门，处理用物，观察客户情况，做好健康教育及心理护理。并做好服务记录。
19	上门护理类	坠积性肺炎预防护理	多见于严重消耗性疾病，尤其是临终前由于心功能减弱，长期卧床，引起肺部长期处于充血、淤血、水肿而发炎的患者	根据患者的病情、有无手术、引流管、骨折和牵引等，对患者卧位、翻身、拍背等进行指导，选择合适的翻身频次、体位、方式帮助患者翻身拍背，促进排痰。对患者及照顾者进行坠积性肺炎预防健康教育。并做好服务记录。
20	上门护理类	输液港（PORT）维护	80%用于癌症治疗，静脉化疗，营养支持治疗。60%的输液港用于乳腺癌的治疗患者	输液港（PORT）是一种植入皮下可长期留置在体内的静脉输液装置，有供穿刺的注射座和插入静脉的导管系统组成。可以用于输注各种药物、补液、营养支持、输血、采血等。评估患者导管及皮肤情况，给予输液港维护，包括冲封管、消毒等。对患者、照顾者进行日常管理维护指导。
21	上门护理类	糖尿病足溃疡的护理	糖尿病严重并发症患者	对患者溃疡部位进行评估，选择合适的敷料及药物进行处理，并对患者及照顾者进行健康教育指导。并做好服务记录。
22	上门护理类	气管切开置管的护理	深昏迷患者；由于肺功能不全所致的呼吸功能减退或衰竭需要进行机械通气；各种急慢性咽喉阻塞，严重颌面，颈部外伤，以及上呼吸道外伤、异物、肿瘤、感染，中枢神经系统功能障碍，导致呼吸道阻塞。	评估患者病情、意识状态、气管切开周围皮肤情况等，核对患者信息，做好解释取得配合，监测并保持气囊的压力，必要时人工气道内药物滴入（打开人工气道，吸气相时滴入药物，观察用药后效果并记录），随时清理呼吸道分泌物，局部消毒，更换敷料，保持气管切开处清洁干燥，固定，观察伤口有无感染并记录，做好健康教育及心理护理。并做好服务记录。
23	上门护理类	引流管护理	各种医疗管路的患者	评估患者病情、管路及引流液情况，对引流管周围皮肤进行护理，更换敷料和引流装置等。对患者、照顾者进行日常管理维护指导。
24	上门护理类	心脑血管疾病护理及指导	高脂血症、高血压、动脉粥样硬化等心血管疾病患者；心血管慢性病者（需要长期观察、护理以及生活照护的患者）；心血管疾病术后患者。	为心脑血管疾病患者讲解疾病的康复知识、常用药物作用与注意事项等。对患者进行生活方式、活动、饮食指导； 调查了解患者现疾病发展情况、用药情况。评估因疾病或后遗症导致的生活依赖问题，并给予相应的处理建议； 指导识别相关心脑血管疾病的急性疾病先兆与及时就医 指导患者自我管理并记录自我管理日记。 做好健康教育及心理护理。并做好服务记录。

25	居家康复类	脑卒中术后医学康复	1、由脑血栓、脑出血、脑栓塞、脑外伤、颅内手术等导致的偏瘫、失语、久坐不站、卧床不起丧失正常身体功能的人群 2、由中风引发的肌力萎缩、失语(口齿不清、嘴角歪斜、流涎) 3、需要康复且不方便去医院的患者	脑卒中又称'中风',脑血管意外主要针对脑血栓,脑出血,脑栓塞,脑外伤,颅内手术引起的各种机体功能障碍。由专业康复师评估,根据评估结果制定康复计划目标,通过专业的医学康复治疗可适当改善或维持身体活动功能。预防及治疗中风后遗症。
26	居家康复类	骨科术后居家医学康复	由各种骨折、脱位,术后活动受限、肌肉萎缩、肌腱挛缩等相关人群。	关节功能康复;通过专业的康复手法及康复器械进行正常的康复方式和制定个性化的康复计划及目标,达到促进疾病康复、治疗疾病、预防疾病恶化等。关节功能康复主要针对因颈椎病、腰椎病、肩周炎、骨折后、关节手术后等肢体功能受损,无法正常活动的患者。
27	居家康复类	关节置换术后居家医学康复	髋关节置换术后病人 膝关节置换术后病人	关节置换术后康复主要目的为训练和加强关节周围的肌肉群,达到重建关节的稳定性;改善置换后关节的活动范围,保证重建关节的良好功能;加强对置换关节的保护,延长关节使用寿命;运动和日常生活能力获得最大程度的恢复;降低术后并发症的发生(异位骨化、脱位、假体松动等)
28	居家康复类	帕金森术后居家医学康复	帕金森病患者	指导正确的锻炼方式,保持良好的肌肉灵活性和耐力,延缓疾病发展,提高生活自理能力,延长生活自理的时间。 运用康复治疗的方法,姿势纠正,松弛训练,医疗体操,平衡训练,转移训练,步态训练,练习患者平衡功能,降低患者痉挛模式。
29	居家康复类	腰间盘突出居家医学康复	肩颈腰腿痛等慢性疼痛、颈椎病、腰椎病、腰肌劳损人群	针对颈肩腰腿痛等慢性疼痛不适,精准定位疼痛产生的原因,并采取适当的治疗。可有效的改善肌肉酸痛,以及颈、腰、椎引发的头晕、偏头痛、手麻、坐骨神经痛等症状

(10) 覆盖地域:

安徽省	北京市	福建省	广东省	广西省	河北省	河南省
湖南省	江苏省	江西省	辽宁省	山东省	陕西省	上海市
天津市	云南省	浙江省	重庆市	湖北省	四川省	

备注:城市列表不定期变动,无法实时更新,具体以服务当时可服务的城市列表为准。

15. 线上康复

(1) 服务内容:

多家公立三甲医院及国际物理治疗专业在华团队联合设计的线上肌骨康复系统，让被保险人体验足不出户的 AI 数字化肌骨康复服务。

(2) 申请方式:

客户通过“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“线上康复”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象:

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数:

保单年度内限制次数 1 次。

(5) 响应时效:

在被保险人发起该服务申请 2 个工作日内安排。

(6) 前提条件:

已过产品等待期，被保险人所患疾病为保险保障范围内的骨科疾病，并在本保险期内经手术治疗。

(7) 服务流程:

步骤	内容
1	客户通过“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“线上康复”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	提交被保险人的病历材料、诊断证明书、病理检查报告等相关的疾病材料及服务需求。
3	接收材料后，根据材料内容了解被保险人诊后情况，协调预约时间和服务内容，并及时通知客户具体流程。
4	被保险人按照确定的服务内容、服务时间和具体流程要求，进行线上康复服务体验。
5	服务完成。

16. 院后随访

1) 服务内容:

在出院后会将医疗服务延伸至院外，根据不同疾病需求给与不同的疾病随访方案，保障在院外同样能得到科学、专业、便捷的疾病指导。

2) 申请方式:

客户通过“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“院后随访”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

3) 服务对象:

保单有效期内的被保险人。

4) 服务次数:

保单年度内不限次数。

5) 响应时效:

在被保险人发起该服务申请后 2 个工作日内发起。

6) 前提条件:

已过产品等待期, 被保险人住院治疗结束后启动。

7) 服务流程:

步骤	内容
1	客户通过“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“院后随访”, 进行服务申请, 或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	提交被保险人的病历材料、诊断证明书、病理检查报告、出院医嘱、出院证明等相关的疾病材料及服务需求。
3	接收材料后, 结合材料内容了解被保险人诊后情况, 制定出适合客户的个性化随访方案和专业、科学的疾病指导。
4	服务完成。

17. 住院垫付服务

(1) 服务内容:

被保险人经过门诊就诊后, 确认需要进行住院治疗。在拿到住院证后, 可以申请住院垫付服务, 工作人员陪同被保险人办理住院手续, 并垫付住院费用押金。

(2) 申请方式:

客户通过“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“住院垫付服务”, 进行服务申请, 或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象:

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数:

保单年度内不限次数。

(5) 响应时效:

在被保险人发起该服务申请后 48 个小时内反馈具体审核意见, 5 个工作日内完成安排。

(6) 前提条件:

已过产品等待期, 被保险人确认需要住院, 并拿到住院证后。

(7) 服务流程

步骤	内容
1	客户通过“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“住院垫付服务”，进行服务申请，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。
2	接受被保险人的申请后，与被保险人确认保障责任和垫付项目等详细内容，根据被保险人提供的相关材料进行审核，并在 5 个工作日内反馈具体审核意见。
3	审核通过后，将安排垫付人员与被保险人联系，在入院当天同前往就诊医院，办理住院手续，垫付住院押金。
4	垫付人员完成住院手续办理，垫付住院押金后，收取并保存住院押金条、发票原件等相关材料。
5	被保险人需要在出院前一天联系垫付人员办理出院手续，结算住院期间的相关费用，并收取住院材料、发票原件等理赔材料，协助递交理赔申请。
6	服务完成。

18. 直付医疗服务

(1) 服务内容：

当被保险人在提供直付医疗服务的医疗机构就诊时，如果医疗费用在保险合同的保障范围内，则按照保险合同约定与医疗机构直接结算相关医疗费用，省去事后向提交理赔的相关申请手续。

(2) 申请方式：

客户通过“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，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

(3) 服务对象：

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数：

保单年度内不限次数。

(5) 响应时效：

在被保险人发起该服务申请后 1 个工作日内响应。

(6) 前提条件：

已过产品等待期，被保险人治疗项目属于保险合同的保障范围内。

(7) 服务流程

步骤	内容
1	客户通过“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，或者拨打尊享 e 生·中高端医疗保险 PLUS 专属服务热线 021-38139960 进行服务申请。

2	接受被保险人的申请后，与被保险人确认保障责任和直付项目等详细内容，根据提供的相关材料进行审核，并在1个工作日内反馈具体审核意见。
3	审核通过后，被保险人可直接前往预约医院进行治疗，无需进行现金支付。
4	治疗结束，属于保险合同保障范围内的医疗费用，无需被保险人支付，省去事后理赔流程。
5	服务完成。