



好医疗·好康复·好服务·好价格



尊享e生·百万医疗保险2026版 增值服务手册

更新日期：2025年12月

敬请注意：增值服务使用资格需满足保险责任且不代表理赔审核结论

尊敬的客户：

感谢您选择由众安在线财产保险股份有限公司（以下均简称“众安保险”）承保的【众安尊享 e 生·百万医疗保险 2026 版】（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”）。本服务由众安保险携手众安(海南)互联网医院有限公司为您提供，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，您也可登录众安保险官方网站

（<https://www.zhongan.com/>）、众安健康微信小程序、众安保险微信小程序、众安众企保微信小程序、客服电话 1010-9955 或 952299 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。

敬请注意：增值服务使用资格不代表理赔审核结论

e 享安康服务介绍.....	4
e 享外购药服务.....	12
三甲医生图文问诊服务介绍.....	15
重疾直通车服务介绍.....	17
视频问诊服务介绍.....	20
图文问诊服务介绍.....	22
医疗垫付服务介绍.....	23
重疾绿通服务介绍.....	26
重疾视频多学科会诊服务.....	29
先进医疗就医协助服务介绍.....	32
肿瘤特药服务介绍.....	38
基因检测服务介绍.....	41
海南博鳌国际特药服务介绍.....	43
罕见病特药服务介绍.....	46
特定疾病急需药品服务介绍.....	48
重疾住院护工服务.....	51
肿瘤安康综合管理服务介绍.....	56
术后家庭护理服务介绍.....	62
癌症早筛优选服务.....	65
药省保在线购药服务（仅适用于尊享药省保加油包）.....	70

e享安康服务介绍

一、e享安康服务介绍

为符合保险责任的被保险人提供康复管理服务，包括：康复住院直付、在线/上门康复指导服务。通过康复治疗及指导帮助被保险人科学恢复。

二、在什么情况下可以申请 e 享安康服务？

被保险人需符合以下三个条件方可申请：

- (1) 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；
- (2) 符合保险责任约定的疾病，可申请启动服务；
- (3) 仅限被保险人本人使用；
- (4) 保险产品责任条款以外的疾病(含产品约定除外的既往症)不在服务范围内。

三、e享安康服务内容详细介绍

序号	服务名称	项目说明	服务方式及次数	备注
1	e 享安康服务	1. 专家康复住院评估：针对符合保险约定疾病安排网络内专家评估，判断被保险人是否符合住院康复治疗必要性。 2. 救护车转运安排：协助安排被保险人转运至合作网络内康复医院进行康复治疗，责任范围内的救护车转运费用治疗费由保险公司直接结算。 3. 康复住院直付：在网络内医院的住院治疗费用，符合保险责任范围内的由保险公司与医疗机构直接结算。 4. 在线/上门康复指导：针对符合保险约定疾病且发生住院或手术治疗出院的被保险人，安排专业康复师上门或通过视频形式提	1. 专家康复住院评估：线上视频方式提供，一年不限次 2. 康复住院直赔：线下提供，一年不限次 3.救护车转运：线下提供，住院期间限 2 次，入院及出院各 1 次 4.在线/上门康复指导：线上/线下方式提供，每次 60 分钟，一年限 2 次	1. 在线/上门康复指导限每次出院后 1 个月内申请 2. 在线/居家康复指导服务内容详见《服务手册附件 1：e 享安康服务在线/上门康复指导服务内容》 3. 直付医院清单详见《服务手册附件 2：e 享安康服务直付康复医院清单》 4. 非网络住院治疗的被保险人申请在线/上门康复指导，将为被保险人提供远程康复评估，并出具《院后居家康

		供康复指导，有效提升被保险人的整体功能，降低二次手术以及发病风险。		护指导书》 5.居家康复指导服务仅限覆盖区域范围内的地区可申请，清单详见《服务手册附件3：e享安康服务上门康复指导覆盖城市清单》 6.权益使用完被保险人如需继续使用，可联系康复管家自费购买
--	--	-----------------------------------	--	--

特别说明：

- (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) 以上服务审核结论不代表最终理赔审核结论。
- (4) 救护车转运服务仅支持网络内医院的转运安排，**非网络内医院的转运暂无法使用本服务。**
- (5) **直付服务并不代表全额赔付，最终赔付金额须根据保险责任而定，医疗机构和众安在线财产保险股份有限公司有权向被保险人收取或追讨非保险责任范围的费用。**
- (6) 被保险人申请在线/上门康复指导，如无法提供《院后居家康护指导书》的，将为被保险人提供远程康复评估，并出具《院后居家康护指导书》。
- (7) 因被保险人自身原因不接受住院康复评估导致无法出具评估意见的，众安在线财产保险股份有限公司免除服务责任。在线/上门康复指导服务无法替代诊疗，服务对象应以医疗机构的诊断及治疗为准。
- (8) 上门康复指导服务在服务开始前 24 小时内不可取消，若被保险人因自身原因取消，则视同该次服务已完成。
- (9) 康复评估前注意事项

- a. 被保险人度过危险期，生命体征稳定，且经过充分的休息，状态良好
- b. 评估现场需有 1 名以上家属陪同（负责现场视频拍摄和协助远程治疗师评估）
- c. 良好畅通的无线网络环境。

(10) 本服务提供的任何指导建议仅供参考，众安在线财产保险股份有限公司不承担由于第三方操作错误引发的一切后果。

不可抗力：

本服务中所涉及到的服务项目由我们与第三方机构合作提供，如遇因不可抗力因素（如战争、动乱、爆炸、罢工、自然灾害、政府行为、重大疫情等）而导致服务不能继续提供的，我们将暂停或终止本服务中相关服务项目的权益，因不可抗力原因影响权益内容及适用的，众安在线财产保险股份有限公司不承担任何责任。

四、在线/上门居家康复指导服务除外情况

- 1) 本服务无法替代诊疗，服务对象应以医疗机构的诊断及治疗为准；
- 2) 本服务提供的任何指导建议仅供参考，服务商不承担由于第三方操作错误引发的一切后果；
- 3) 因服务受益人自身原因不接受综合评估导致无法出具院后居家康护指导书，服务商免除服务责任；
- 4) 不可抗力：本服务中所涉及到的服务项目由我们与第三方机构合作提供，如遇因不可抗力因素（如战争、动乱、爆炸，罢工、自然灾害，政府行为、重大疫情等）而导致服务不能继续提供的，我们将暂停或终止本服务中相关服务项目的权益，因不可抗力原因影响权益内容及使用的，服务商不承担任何责任；
- 5) 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、上门康复类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的医疗护理类服务，均推荐被保险人前往正规医疗机构进行操作；

6)应坚决避免向被保险人提供以下介入性(侵入性)护理措施以及其他高风险护理操作，以最大程度的保障居家被保险人的健康与安全，降低上门服务人员的服务风险：

6.1)注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。

6.2)各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管鼻饲管，人工气道插管，术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。

6.3)导管吸痰术。

6.4)深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。

6.5)未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如：开塞露，灌肠等。

6.6)对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。

6.7)部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必需采取双人核对制度。例如：通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养非持续性低浓度氧气吸入疗法；膀胱冲洗；留置鼻饲管鼻饲法。

7)相对禁忌证：

7.1)生命体征不平稳时；

7.2)持续高热，体温 $\geq 38^{\circ}\text{C}$ 时；

7.3)急性感染、严重疼痛时；

7.4)骨质疏松时；

7.5)肺功能不全时；

7.6)低血压休克风险时；

7.7)下肢有流血开放性伤口时；

7.8)下肢扭伤、挫伤或骨折未愈合时；

7.9)心脏病、心衰和血压不稳时;

7.10)高血压、不稳定型心绞痛时;

7.11)精神或心理障碍(严重的抑郁症、精神分裂症等)。

8)绝对禁忌证:

8.1)神经类疾病(脑卒中、脑外伤、阿尔兹海默症、帕金森、脊髓损伤、慢性

疼痛)以下情况不适宜提供服务:下肢静脉血栓时;神经损伤导致严重疼痛或不适时(躯体疼痛或出现不适)。

8.2)骨骼类疾病(腰椎间盘突出、颈椎病、运动损伤、人工关节置换、骨折术

后、手外伤术后,截肢术后)以下情况不适宜提供服务:手术部位肿胀严重、运动或体位改变导致血压急剧波动时;急性感染期时(骨折术后创面感染、关节感染、渗血);严重的关节或肌肉疾病(关节炎、肌肉疼痛,影响被保险人运动能力加重心肺负担)。

8.3)心肺类疾病(冠状动脉粥样硬化性心脏病、慢性阻塞性肺疾病)以下情况不适宜提供服务:重度肺动脉高压时(心肺功能严重受损);严重心律失常(室性心动过速、心室颤动等)时;急性心肌梗死发病初期时(心肌受损严重、过度活动会导致病情加重)。

9)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。

五、服务申请所需材料

(1) 被保险人身份证(必要)

(2) 理赔申请书(必要)

(3) 自症状开始之后的相关门诊及住院病历(必要)

(4) 出院诊断证明(必要)

(5) 在上级医院的检查资料,包括影像资料、检验报告、当前用药情况等(必要)

(6) 现有功能状况描述(视频或文字均可)(非必要)

(6) 其他：经审核评估需要额外提供的材料

六、服务时效

➤ **专家康复住院评估：**自相关资料收集完整后 1-3 个工作日内完成服务审核（不包含复杂案件调查时效），服务审核完成后 4 个工作日内致电被保险人，明确服务需求后 1 个工作日内出具评估意见。

➤ **救护车转运安排：**经专家康复住院评估后需住院康复治疗的，2 个工作日内致电被保险人，明确转运服务需求，确认需求后 12 个工作日内制定转运方案并协助被保险人转运至网络内医疗机构。

➤ **住院直付安排：**经专家康复住院评估后需住院康复治疗的，2 个工作日内致电被保险人，明确服务需求，并在 24 个工作日内完成直付预授权审核。审核完成后 24 个工作日内安排住院。

➤ **在线/上门康复指导：**自相关资料收集完整后 1-3 个工作日内完成服务审核（不包含复杂案件调查时效），服务审核完成后 4 个工作日内致电被保险人，明确服务需求后 24 个工作日内为被保险人协调确认远程康复评估服务时间。完成线上视频评估后，2 个工作日内（国家法定节假日除外）出具《院后居家康护指导书》，并根据被保险人需要的时间安排协调康复师在线/上门提供服务。

七、如何申请 e 享安康服务？

(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/众安众企保微信小程序在线申请（实名认证后在保单详情页点击服务按钮申请）或拨打 952299 申请 e 享安康服务。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材料；如在【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择【e 享安康】进行申请并根据

页面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 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) 线上申请时，您可添加康复管家企微协助您申请服务，管家服务时间：工作日：9：00-18：00。

(4) 收到完整材料后的 1-3 个工作日内（不包含复杂案件调查时效）审核材料决定是否启动服务，并通知被保险人。

(5) 服务启动后有康复管家将联系被保险人，沟通需求并提供对应服务。

八、常见 Q&A

Q：申请康复住院直付及院后康复指导服务有什么条件？

A：符合保险责任约定的疾病，且经专家康复评估符合住院康复条件的。

Q：为什么康复住院直付审核通过后办理入院医院还要收取住院押金？

A：医院收取的押金为需要被保险人自付部分的费用，收取标准：根据您的疾病情况及治疗方案结合 20%的本次商保自付比例综合计算得出。

Q：我申请了康复住院直付及院后康复指导服务审核没有通过前可以住院治疗吗？

A：可以，但需要在入院时在网络医院支付全额住院押金，后续审核通过后医院会将在办理出院结算时将符合保险责任范围内的费用跟保险公司直接结算，您只需支付自费部分即可。但若审核未通过，您需要全额自费治疗。

Q：我没有申请服务可以直接去医院住院并享受直付吗？

A：您可以在医院前台告知工作人员，并出示电子保单，由工作人员引导添加康复管家企微后由管家协助在线提交服务申请，审核通过后即可享受直付服务。由于服务审核需要一定的时间，您

可先行在网络医院自费办理住院手续，服务审核通过后医院将为您办理直付，但若审核未通过，您需要全额自费治疗。

e享外购药服务

一、服务介绍

当被保险人在保险产品约定的医疗机构进行门诊或住院期间因治疗必须，在主治医生的指导下需使用特定的药品，但无法在医院内获得、必须从医院外购买时，为被保险人安排由保险公司指定或认可的医疗机构提供互联网医院问诊，在被保险人上传病历资料（如门诊病历、住院病历、诊断证明等）后，依法合规的帮助被保险人获取对应药品处方，并在被保险人完成支付后将药品快递给被保险人。

服务	服务项目	服务内容	服务次数	服务说明
院外购药服务	在线找药	被保险人通过线上平台查找需要购买的药品。	不限次	药品快递费用由被保险人自行承担
	外购药开方协助服务	1. 发起在线图文问诊，根据医生指引提交病历资料（门诊：上传最近 7 天的线下就医门诊病历或医生开具的药品处方；住院：上传住院病历、诊断证明或线下主治医生开具的药品处方） 2. 医生在线审核病历资料，在满足用药合理性的前提下，依法合规复诊开方。 3. 用户完成订单支付并填写快递地址		
	送药到家	通过 B2C 快递送药，根据不同的达到地		

		区，会在 1-3 个工作日内安排药品发货 (特殊情况下除外) (港澳台地区暂不支持配送)，具体送达时间以快递签收时间为准。		
--	--	--	--	--

服务说明：

- (1) 6 周岁（含）以下被保险人暂无法支持线上开方，请线下获取处方后自行赴药店购买。
- (2) 本服务仅依法合规的协助被保险人获取对应药品，不代表最终理赔结论。

二、服务流程

(1) 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；如在“众企保微信小程序”-“服务中心”-“院外购药”进行申请并根据指引提交申请材料；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。

(2) 被保险人可通过药品查询入口自助查询需要购买的药品是否在药品清单内；

(3) 被保险人发起问诊，根据在线医生要求提交相关病历材料，医生在线审核病历资料，在满足用药合理性的前提下，依法合规复诊开方，并支付药费及快递费；

(4) 订单支付完成后，会安排药品寄送，会在 1-3 个工作日内安排药品发货 (特殊情况下除外) (港澳台地区暂不支持配送)，具体送达时间以药品送达、快递签收时间为准。

备注：

- (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) 院外购药服务权益所产生的药品费、快递费等费用均由被保险人自行承担。
- (3) **院外购药服务权益服务在线医生的药方审核结论不代表理赔审核结论。**
- (4) 如被保险人已支付药品费用后第三方药房审方不通过的，将退还被保险人购药费用。

(5) 药品质量无问题的情况下，药品发货后不接受退换。

(6) 药品清单仅列示本服务提供的部分药品供参考。由于生产厂家、药房库存变动等影响，实际可提供药品可能会与清单不完全一致，以实际线上展示的药品为准。

三甲医生图文问诊服务介绍

一、服务介绍

本服务由众安互联网医院提供，在线三甲医生图文问诊，为客户提供疾病咨询，报告解读，用药处方等诊疗服务，满足客户线上便捷就医需求。

二、服务内容

服务名称	项目说明	服务次数和提供方式
三甲医生问诊服务	被保险人通过图文的方式与三甲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。服务时间每天 9:00-18:00，精神类或心理咨询不在服务范围，支持内科、妇科、儿科等问诊服务。	一年不限次，线上图文问诊交流

特别说明图文问诊服务，不可视 120 服务。

三、服务详情

- (1) 每天 9:00-18:00 提供三甲专科医生为客户进行图文问诊服务；
- (2) 医生接诊时效平均时长 10 分钟左右，医生接诊后，系统将发送问诊接诊通知或者短信接诊通知，请及时进行问诊沟通；
- (3) 三甲医生问诊后将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；
- (4) 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。
- (5) 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) 本服务为健康管理支持项目，不作为保险理赔依据。

四、服务流程

1. 如在“众企保微信小程序”-“服务中心”-“三甲图文问诊”进行申请并根据指引提交申请材料;
2. 如在众安互联网医院微信小程序-个人中心-我的权益-选择保单;
3. 选择三甲医生问诊服务, 选择所需问诊的科室, 进入问诊页面提交病情信息后发起问诊;
4. 等待医生接诊后进行图文问诊沟通。

重疾直通车服务介绍

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 个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。

四、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/众安众企保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) 客户进入【众安众企保】微信小程序【服务中心】进行申请；
- (3) 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；
- (4) 根据页面指引，提交申请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。

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。

视频问诊服务介绍

一、服务内容

服务名称		项目说明	服务提供方式
产品	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

二、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。

- (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【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择【视频问诊】进行申请；
- 2.进入【众安互联网医院】微信小程序；点击【首页-视频问诊】；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【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择【在线问诊】进行申请；
1. 进入【众安互联网医院】微信小程序；点击【首页-图文问诊】进行使用；

医疗垫付服务介绍

一、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。

二、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。

三、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

四、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、众安

众企保微信小程序

申请方式，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、众安健康微信公众号或众安众企保微信小程序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。

五、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。

重疾绿通服务介绍

一、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。

二、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。

三、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 4：重疾绿通服务医院名单》。

四、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	中医理疗	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。

五、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/众安众企保微信小程序在线申请（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；如在【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择【重疾绿通】进行申请并根据页面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。

重疾视频多学科会诊服务

一、什么是重疾视频多学科会诊服务？

为满足重疾客户的诊疗需求，我司提供重大疾病视频多学科会诊服务，为客户安排国内三甲医院专家的视频多学科会诊服务，根据客户的病情匹配对应专家组成的专家小组（通常为 3 位专家组成），针对客户的疾病，通过视频会诊形式，由专家给予最佳诊疗建议，会诊结束后将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视频多学科会诊服务？

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，重疾视频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首次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。
- (4) 疑似重疾标准：
 - (1) 恶性肿瘤：保单等待期后，检查报告、就诊病历或诊断证明中明确已确诊初次罹患占位性病变、恶性肿瘤待排、不排除恶性、恶性可能或 Ca? 等。
 - (2) 其他重大疾病：
 - a、保单等待期后，确诊初次罹患疾病，根据就诊资料综合判断，住院拟行手术或治疗后将达到本产品合同约定的重大疾病定义标准；
 - b、保单等待期后，确诊初次罹患疾病，根据检查报告、就诊病历或诊断证明等，病情接近本产品合同约定的重大疾病定义标准但尚不完全满足。

三、重疾视频多学科会诊服务申请所需材料

- (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。

四、重疾多学科会诊服务介绍

服务项目	项目说明	服务方式及次数	备注
重疾视频多学科会诊	针对不幸罹患重疾需多学科会诊的客户，根据客户的病情，匹配相应科室的专家组成的专家小组（通常由 3-5 位专家组成），在 10 个工作日内安排专家小组通过视频会诊形式，由专家给予最佳诊疗建议，会诊结束后提供会诊报告。	线上提供视频会诊，线下提供会诊报告，1 年一次	不可指定医院及专家

服务说明：

- (1) 本服务客户不可指定医院及专家；
- (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) 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，若因医生临时时间冲突无法按时会诊的，可提供免费改约。
- (4) 视频多学科会诊通过腾讯会议或 ZOOM 会议形式开展。
- (5) 本服务为健康管理支持项目，为客户提供个性化诊疗方案建议，不可作为医疗诊断、治疗或保险理赔依据。如有具体医疗诊疗需求，请联系医疗机构就诊。

五、如何申请重疾视频多学科会诊服务？

- 1) 被保险人通过众安众企保微信小程序或拨打众安客服热线 10109955 进行服务申请。

- 2) 如在【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择所需服务进行申请并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服务，并通知客户。
- 4) 服务启动后有专人联系客户，安排对应专家提供重疾视频多学科会诊服务。
- 5) 服务完成。

六、服务流程：

- (1) 提交服务申请，上传服务申请材料。
- (2) 服务审核通过后，会由服务人员致电客户，收集详细病例及检查报告材料；
- (3) 资料收集完整后，服务人员将根据客户疾病的情况，推荐适合的会诊专家团队给到客户；
- (4) 客户确认开启服务后，10 个工作日内完成视频会诊并提供诊疗意见报告。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；
- (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。

先进医疗就医协助服务介绍

一、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。

二、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。

三、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见《服务手册附件 5：先进医疗就医协助服务医院名单》。

四、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。

五、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	紧急联络电话	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。

六、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）
- 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

七、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/众安众企保微信小程序/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/众安众企保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”，或进入如在【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择【先进疗法就医协助】进行申请；

- 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。

肿瘤特药服务介绍

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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、众安众企保微信小程序、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) 客户进入【众安众企保】微信小程序【服务中心】中选择【肿瘤特药直付】；
- (4) 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)；
- (5) 根据页面指引，提交申请材料并确认服务需求；
- (6) 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。

基因检测服务介绍

一、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。

二、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。

三、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、众安众企保微信小程序、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) 客户进入【众安众企保】微信小程序【服务中心】中选择【用药前基因检测】；
- (4) 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；
- (5) 根据页面指引，提交申请材料并确认服务需求；
- (6) 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。

四、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。

海南博鳌国际特药服务介绍

一、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。

二、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。

三、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：

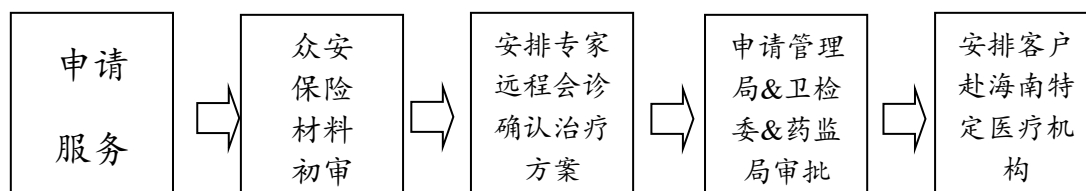
根据客户确诊病情，进行用药合理性评估，评估通过后，为客户安排适合的医生实施远程会诊服务并量身制定治疗方案。

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。

四、服务流程



五、如何申请海南国际特药服务？

电话申请/线上申请：

- (1) 客户拨打客服电话 10109955 进行申请, 客服核实客户身份信息及服务资格, 客服将申请指引发送客户, 客户根据指引内容, 提交材料并确认服务需求;
- (2) 客户进入【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择【海南博鳌进口特药】进行申请并根据页面申请指引提交申请材料;
- (3) 专人审核材料确定是否符合海南国际海外特药服务资格;
- (4) 审核通过后, 启动海南博鳌国际特药流程服务。

罕见病特药服务介绍

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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) 客户通过【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择所需服务进行申请并根据页面申请指引提交申请材料；

(4) 审核通过后，启动罕见病特药服务；

(5) 根据医生处方，由专人负责指导客户在指定药房获取药品。

特定疾病急需药品服务介绍

一、什么是特定疾病急需药品服务？

为满足特定疾病患者的购药需求，我司提供特定疾病急需药品服务。

等待期后，被保险人若经二级及以上的公立医院确诊为产品合同中约定的指定疾病，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。

二、用药服务涵盖了哪些药品范围？

指定疾病急需药品清单-10 种		
序号	通用名	适应症
1	人血白蛋白	100 种重大疾病
2	人血白蛋白注射液	100 种重大疾病
3	冻干静注人免疫球蛋白(PH4)	100 种重大疾病
4	静注人免疫球蛋白(PH4)	100 种重大疾病
5	肠内营养混悬液(TPF)	100 种重大疾病
6	肠内营养混悬液(TPF-DM)	100 种重大疾病
7	肠内营养混悬液(TP-MCT)	100 种重大疾病
8	肠内营养混悬液(SP)	100 种重大疾病
9	肠内营养混悬液(TP)	100 种重大疾病
10	注射用紫杉醇(白蛋白结合型)	乳腺癌

三、用药服务的赔付比例是什么？

每次申请特定疾病急需药品的可垫付金额、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。

四、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
特定疾病急需药品服务	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。	一年不限次	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) 特定疾病急需药品服务资格不代表理赔审核结论。

5、如何申请特定疾病急需药品服务？

您可通过众安保险 APP/众安健康公众号/众安众企保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) 如在【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择【特定疾病急需药品服务】进行申请；

(3) 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特定疾病急需药品服务资格;
- (5) 审核通过后, 启动特定疾病急需药品服务。
- (6) 由专人负责指导客户在指定药房获取药品。

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特定疾病急需药品服务资格;
- (6) 审核通过后, 启动特定疾病急需药品服务。
- (7) 由专人负责指导客户在指定药房获取药品。

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 7: 重大疾病住院护工服务城市覆盖范围**》)，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（服务项目参考附件《 服务手册附件 6: 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) 被保险人通过众安众企保微信小程序或拨打众安客服热线 1010-9955 进行服务申请。
- (2) 如在【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择所需服务进行申请并根据页面申请指引提交申请材料；
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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（详见本服务手册《服务手册附件 6：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。

1. 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向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。

2. 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責任。
- (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。

六、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（《**服务手册附件 6：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。

七、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。

肿瘤安康综合管理服务介绍

更新时间：20241202

本服务由众安互联网医院提供。众安互联网医院是众安保险旗下互联网医院平台，拥有专业医生、护士、健康管理服务人员，通过自主研发的健康管理服务系统，为客户提供健康管理解决方案。

一、服务内容

1、众安互联网医院联合上海市抗癌协会康复管理专委会各领域专家提供肿瘤科普直播、图文、视频分享，开展防癌宣传，普及肿瘤知识，提高客户抗癌知识水平，客户可全年不限次查阅。

2、对于肿瘤指标阳性或疑似肿瘤但尚未确诊患癌的客户，或已确诊患癌的客户（限肺癌和肠癌），经众安互联网医院团队初审符合初筛标准的，可安排肿瘤专科副主任医师以上专家，与患者就肿瘤精准科普、健康咨询、康复指导等个性化健康建议进行线上语音交流，根据病情推荐线下适宜的就诊方案，交流后客户还会得到一份服务报告。

二、使用条件

- (1) 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；
- (2) 仅限客户（被保险人）本人使用；
- (3) 客户根据自身病情选择相关癌种健康管理服务（肺癌或者肠癌二选一）；
- (4) 病情需符合下述要求，且需经众安互联网医院团队初审通过：

1) 肠癌相关标准：下述检查诊断符合以下任一：

- ① 肠镜检查显示 Ca/癌/肿瘤/MT/K 占位/肿块/新生物/隆起/溃疡恶变
- ② CT、MRI 诊断肠癌/肠 Ca/肠肿瘤/肠 MT 肠壁增厚/肿块，有手术机会

③ 病理诊断为癌/癌变/Ca/恶性/恶变/瘤变 间质瘤(细胞)瘤/梭形细胞肿瘤

2) 肺癌相关标准：影像学检查诊断符合以下任一：

- ① 肺结节/磨玻璃结节/占位性病变
- ② 肺癌/Ca/MT 怀疑/待排/可能/不排除
- ③ 肺肿物/肿瘤/恶性肿瘤
- ④ 支气管新生物/狭窄/堵塞
- ⑤ 气管镜刷检/活检 肺穿刺活检 见癌/异型/异形/恶性细胞

三、服务详情

序号	服务名称	服务说明	服务方式及次数	备注
1	健康管家	客户添加众安互联网医院专属健康管家企业微信，健康管家可为客户提供一对一服务咨询，以及包括直播、图文、视频等不同形式的肿瘤科普知识分享，提高客户抗癌知识水平，科学防治理念，专业全年不限次查阅。	全年不限次查阅	
2	病情初筛	客户在健康管家的帮助下，按指定路径上传相关资料并提交审核，众安互联网医院健康管家和医生团队协助客户收集、整理病历资料，医生团队在 1 个工作日内反馈审核意见。	一年限一次	由众安互联网医院医生进行审核，审核通过后提供第 3 项服务
3	肿瘤专家咨询	健康管家协助客户预约专家电话咨询时间（以专家可预约时间为准），客户和专家按照预约时间进入会议，完成线上 10 分钟电话咨询后，2 个工作日内出具服务报告。 客户收到报告 3 日内可追加询问不超过 3 个问题，由众安健康管家联系专家给出答复。 众安健康管家将其中随访及跟进事项做记录，按时对客户做跟进提醒和随访。	一年限一次	在指定专家清单中选择

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：众安互医电话：4006111286（每天：9:30-18:30）

特别说明：

- (1) 限一个保单有效期内使用一次。
- (2) 如客户前往线下医院就诊产生相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）由客户自行承担。
- (3) 专家指三甲医院副主任以上级别医师。
- (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) 本服务审核结论不代表理赔审核结论。
- (6) 肿瘤专家咨询线上会议预约后，如因客户原因未能按时参加，仅可提供一次改约，改约后如客户仍未按时参加，则视为本次服务已完成。
- (7) 肿瘤专家咨询线上会议预约后，如因专家原因导致会议无法按时进行，可协助客户进行重新预约。
- (8) **本服务为健康管理支持项目，为客户提供精准科普、健康咨询、康复指导等个性化健康建议，所有内容均以肿瘤科普及健康管理为目的，旨在帮助客户提升肿瘤健康管理水平，不作为医疗诊断、治疗或保险理赔依据。如有具体医疗诊疗需求，请联系医疗机构就诊。**

四、在线申请流程说明

1. 客户通过微信小程序“众安互联网医院”-个人中心-我的权益-对应保单-服务权益，在服务详情页，选择对应癌种肿瘤安康健康管理服务；或者通过众安健康微信小程序-我的-尊享服务进入保单服务权益页面，选择对应癌种肿瘤安康健康管理服务；或者通过【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择【肿瘤安康综合管理】进行申请并根据页面申

请指引提交申请材料

2. 添加页面展示的众安互联网医院专属健康管家企业微信（工作日时间 10:00-18:00），客户需提供保单信息，并点击“我已添加”等待健康管家在 1 个工作日内完成核实客户身份后开放申请入口。
3. 添加企业微信核实完成后，点击服务权益入口-“立即申请”；客户按照材料上传页面提示提交完整材料，并说明需要咨询的问题后提交申请；
4. 众安互联网医院医生在 1 个工作日内完成审核并反馈审核意见：
5. 如审核通过，则：
 - （1）健康管家整理汇总相关资料及众安互联网医院医生初审小结意见，协助客户进行专家电话咨询预约（专家预约时间 1 周内，具体以专家可预约时间为准），并同步客户企微会议邀请二维码；
 - （2）客户和专家按照预约时间进入会议，完成线上 10 分钟电话咨询；
 - （3）2 个工作日内出具服务报告，由健康管家企微发送客户，客户也可通过小程序“服务进度查询”查看报告；
 - （4）客户收到报告三日内可追加询问不超过三个问题，由健康管家协助联系专家给出咨询答复；
 - （5）众安健康管家将服务报告中随访及跟进事项做记录，按时对客户做跟进提醒和随访，并接受客户日常咨询。
6. 如审核退回，则：

客户需按照补充材料通知短信要求，进行材料补充上传完整，提交后再次进入审核流程。
7. 如审核拒绝，则：

说明客户病情材料不符合服务范围，客户可查阅众安互联网医生具体审核意见。若有疑问，

健康管家及医生团队可协助进行审核咨询解答。

五、常见 Q&A

Q1：肿瘤安康综合管理服务适用的疾病？

A：肿瘤安康综合管理服务适用于肿瘤指标阳性或疑似肿瘤（仅限肺癌、肠癌）但尚未确诊的客户，以及已确诊癌症的客户，肿瘤安康综合管理服务仅支持肺癌、肠癌两个癌种，具体病情指标要求参考“二、使用条件”。

Q2：为什么申请服务需要添加服务人员企业微信？

A：添加服务人员企业微信，是为了为您提供专属一对一服务的健康管家服务，包括肿瘤专业知识分享、日常健康咨询、病历收集指导、材料整理及总结，以及肿瘤专家线上咨询预约、报告咨询、服务随访等，是您的肿瘤安康贴心管家。

Q3：肿瘤安康咨询服务报告一般有哪些内容？

A：肿瘤专家将与客户就肿瘤精准科普、健康咨询、康复指导等个性化健康建议进行线上语音交流，客户可提前准备 3-5 个问题进行咨询，专家医生还会根据病情推荐线下适宜的就诊方案，交流后出具的服务报告内容主要包括：健康建议、康复指导、推荐方案。

特别声明：本服务为健康管理支持项目，所有内容均以肿瘤科普及健康管理为目的，旨在帮助客户提升肿瘤健康管理水平，不作为医疗诊断、治疗或保险理赔依据。如有具体医疗诊疗需求，请联系医疗机构就诊。

Q4：客户需要提交哪些材料？

A：需要提交材料如下

- 1.被保险人有效身份证件（身份证正反面）
- 2.门诊病历；
- 3.入院记录、手术记录、出院证明书、医嘱单；

4.医学影像（电子版）及影像报告；

5.化验单和检查报告；

6.病理报告；

7.医生认为需要的其他资料。

术后家庭护理服务介绍

一、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 8：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。

二、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 9：术后家庭护理服务城市范围》（全国共计 241 个城市）。

三、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。	*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
		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。	

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 8：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。

四、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/众安众企保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)，或者通过【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择【术后家庭护理】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。

五、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。

癌症早筛优选服务

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：

(5) 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；

(6) 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《服务手册附件 10：癌症早筛优选防癌体检套餐明细》）	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 11：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；或进入【众安众企保】微信小程序【服务中心】选择【癌症早筛优选】进行申请并根据页面申请指引提交申请材料；
- (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；
- (5) 胸部 CT 项目有辐射，备孕孕期哺乳期等特殊生理期勿做。
- (6) 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；

(7) 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；

(8) 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。

防癌体检套餐支持机构及城市，以实际预约页面为准。

药省保在线购药服务（仅适用于尊享药省保加油包）

1、服务介绍

保单等待期后，当被保险人需要使用“互联网药品费用医疗保险金”责任，通过指定服务入口进行购药，保险公司对保险责任范围内药品费用进行按比例结算报销，被保险人需自付理赔结算后的自费费用后，将药品配送到家。

服务项目	服务内容	服务额度	服务说明
药费报销	1.药品购买次数规则、每次药品费用的报销比例、每次药品费用最高报销额度、单年度药品累计报销额度等规则参见保单约定。 2.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	1. O2O 模式为同城药品配送，平均 30 分钟完成药品配送（特殊情况下除外），具体送达时间以实际情况为准。 2.B2C 模式为快递配送，平均 1-3 个工作日内安排药品发货（特殊情况下除外）（港澳台地区暂不支持配送），具体送达时间以签收时间为准。		配送费、快递费用由客户自行承担

服务说明：

- (1) 客户进入服务入口后，需根据页面指引填写个人信息；
- (2) 服务入口有使用范围及要求提示，具体执行规则以页面提示为准；
- (3) 6 周岁（含）以下被保险人无法开具处方药品。
- (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) 被保险人订单发票默认授权实时传送保险公司实时进线药品费用理算，不支持重复发票给

被保险人；

2、服务流程

(1) 申请服务入口方式：已投保用户，众安健康公众号-点击菜单栏“我要买药”-对应保单-保单服务中选择服务[互联网医院购药]；或者通过众安众企保公众号-个人中心-我的保单-服务中心-美团在线购药；

(2) 首次登入购药服务平台，填写个人信息后，可选择[疾病类别]；

(3) 进入对应疾病的药品清单页后，选择药品，根据页面引导完成购药（页面中有使用范围和要求提示），符合保险责任范围内的订单提交后实时进行药品费用理算，被保险人仅需自付折扣后的药品费用及药品配送费用；

(4) 订单支付完成后，根据不同区域，O2O 模式为同城药品配送，平均 30 分钟完成药品配送（特殊情况下除外），具体送达时间以实际情况为准；B2C 模式为快递配送，平均 1-3 个工作日内安排药品发货（特殊情况下除外）（港澳台地区暂不支持配送），具体送达时间以签收时间为准。

备注：

(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) 药省保平台购药权益所产生的邮寄费等非保单权益内费用由客户承担。

(3) 药省保平台购药权益服务资格不代表理赔审核结论。

(4) 如客户已支付药品费用后审方不通过，将退还客户购药费用。

(5) 药品质量无问题的情况下，药品发货后不接受退换。

关于众安

本保险产品由众安在线财产保险股份有限公司承保（即本投保须知所称“众安保险”），众安保险总部设立于上海，通过互联网在中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）开展与互联网交易直接相关的保险业务，主要服务会通过电话、互联网上的服务、第三方服务机构等方式为您提供全面便捷的保险服务。众安保险不设分支机构，在您所在的地区，可能无法直接提供及时的面对面线下服务。