

众安保险

「永葆健康，永远在路上」

众民保

健康服务管理手册

Z h o n g M i n B a o

中高端医疗险

2025.07

A photograph of a person lying in a hospital bed, wearing a white gown. A hand is being held by another person, suggesting care or support. The image has a soft, warm color palette with a semi-transparent white box in the center containing the text.

亲启



致客户

尊敬的先生/女士：

非常感谢您选择了众安在线财产保险股份有限公司（以下简称“我们”）的【众民保·中高端医疗险】。您的信任是对我们最大的肯定。

【众民保·中高端医疗险】致力于为您提供全面、优质的医疗保障服务，确保您在面对健康挑战时能够享受到及时、高效的医疗服务。我们深知健康是您最宝贵的财富，而我们将竭尽全力为您保驾护航，让您在需要的时候感受到安心与温暖。

未来，我们将继续努力，不断提升服务质量，力求为每一位客户提供更加贴心、专业的保障。

CONTENTS

目录

增值服务简介	01
--------	----

预防及咨询类

图文咨询服务	06
--------	----

视频问诊服务	08
--------	----

结节管理服务	10
--------	----

医疗协助类

医疗垫付服务	14
--------	----

门诊陪诊服务	17
--------	----

住院陪诊服务	20
--------	----

一般疾病住院护工	23
----------	----

CONTENTS

目录

重疾协助类

重疾绿通服务	30
重疾特需直付服务	34
肿瘤特药直付服务	39
用药前基因检测服务	41
质子重离子就医协助	43
重疾同城专车接送服务	45
重疾预留高端病房服务	49
重大疾病住院护工服务	52

臻选服务

臻选健康管理Plus服务	59
--------------	----

增值服务简介

■ 预防及咨询类

• 图文咨询服务

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、儿科和中医科的问诊服务。

• 视频问诊服务

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）。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。

• 结节管理服务

保单有效期内，为被保险人提供结节综合管理服务（限甲状腺结节或者肺部二选一），包括疾病专业科普、疾病日常生活、就诊科学指导、专家线上问诊等服务，客户可通过“众安健康”微信小程序选择保单进行使用。

■ 医疗协助类

• 医疗垫付服务

1、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，且预估或实际住院费用需求超过产品免赔额需个人承担的医疗费用部

分，可以申请进行垫付服务，垫付服务覆盖全国 83 个城市中的二级及以上公立医院（仅覆盖市区范围，城市下属的县、社区、镇、村等医院暂不支持）。2、客户可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内在线申请医疗垫付或拨打客服电话 952299 提出垫付服务申请。服务专员联系客户收集材料，了解客户就医需求和费用情况，协助客户完成相关资料填写。

• 门诊陪诊服务

保单等待期满后，客户可申请就医陪诊服务。由专业的陪诊人员为客户提供挂号候诊、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。客户可以通过众安互联网医院微信小程序或拨打 952299 申请就医陪诊服务。电话接听时间：每天 9:00-21:00。

• 住院陪诊服务

保单等待期满后，客户可申请住院陪诊服务。由专业的陪诊人员协助客户办理住院手续或出院手续，提升客户就医效率及就医体验。客户可以通过拨打 952299 申请住院陪诊服务。

• 一般疾病住院护工

保单等待期满后，为被保险人在住院期间安排住院护工服务，一年限 1 次，最长不超过 5*24 小时，包含基本生活照护、清洁与卫生和情况观察等，主要以生活照料类服务为主。

■ 重疾协助类

• 重疾绿通服务

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（含住院探视、医后随访）、中医疗、营养方案和专家复诊。客户可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内在线申请服务或拨打客服电话 952299 申请。

- **重疾特需直付服务**

为解决重疾患者在就医期间的资金问题，当您再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。客户可通过拨打客服电话 1010-9955 或 952299 进行申请。

- **肿瘤特药直付服务**

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，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。

- **用药前基因检测服务**

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，提供用药前检测服务，根据客户样本出具检测报告，为后续肿瘤的精准治疗方案提供依据。

- **质子重离子就医协助**

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。特别说明：上海市质子重离子医院暨复旦大学附属肿瘤医院质子重离子中心医务人员将协助众安根据患者提供的现有资料给出咨询建议，由质子重离子中心医务人员初步判断认为是否适合预约质子

重离子医院门诊。客户可通过众安互联网医院微信小程序、众安保险 APP 或拨打客服电话 952299 申请。

- **重疾同城专车接送服务**

等待期满后，被保险人因罹患重疾，如有出入院交通需求，凭住院单或者出院日期 5 日内使用申请服务，为客户提供专车接送服务，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。

- **重疾预留高端病房服务**

保单等待期满后，被保险人因罹患重疾，有住院需求，根据客户在二级或二级以上公立医院或指定医疗机构的 VIP、特需或国际部的入院单，协助安排病房住院，提升客户就医效率及就医体验。

- **重大疾病住院护工服务**

保单等待期满后，针对重大疾病住院手术的客户提供住院护工服务，一次或多次重大疾病住院的全保单年度累计护工服务天数以 30 日为限，包含基本生活照护、清洁与卫生和情况观察等，主要以生活照料类服务为主。

■ 臻选服务

- **臻选健康管理 Plus 服务**

臻选健康管理 Plus 服务包括 4 项可选服务，被保险人可以从 4 项服务中任意选择其中的 1 项。被保险人选定 1 项服务后，其他 3 项服务视为自动放弃并失效。被保险人选定服务后，一个保单年度内不得变更。4 项臻选客户服务包括体检服务、慢病管理服务、胃肠道

健康服务和四季小药箱服务。可在投保后众安健康微信小程序-点击我的-我的保单-保单列表-点击“臻选健康管理服务”进行服务选择。臻选健康管理服务限被保险人本人在保单生效的 10 日后的保险期限内使用，服务电话：10109955 或 952299。

上述服务中：

- ◆ 体检服务为定制体检套餐，需至少提前 2-3 天进行预约，且须至少在保单到期一天到检，预约时具体以体检机构为准；
- ◆ 慢病管理服务包含慢病器械，血压计或血糖仪二选一寄送，以及 5 折线上购买药品服务；
- ◆ 胃肠道健康管理服务包含噗噗管检测盒（1 个）+幽幽管检测盒（1 个）+蔚通胶囊（1 个），以及 5 折复购蔚通胶囊折扣优惠。噗噗管用于便隐血居家自检测；幽幽管用于幽门螺旋杆菌居家自检测，蔚通胶囊是物理方式改善肠动力，缓解便秘困扰；
- ◆ 四季小药箱服务自客户申请之日起，5 个工作日给客户寄送第一个当季小药箱，已选本服务的客户，且每季度初（即 2 月 1 日/5 月 1 日/8 月 1 日/11 月 1 日）当日依旧享有有效保单，本服务会在 5 个工作日内寄出当季小药箱。药品包含当季常用药和保健药。

图文咨询服务介绍

一、服务内容

服务名称	项目说明	服务提供方式
图文咨询服务	用户可通过图文咨询的方式与健康服务人员进行一对一交流，为用户提供图文交流、在线阅片、用药指导、饮食运动等综合健康类咨询。服务时间 7*24 小时，精神类或心理咨询不在服务范围。	在线健康咨询

二、特别说明图文咨询服务，不可视疾病诊断或 120 服务。不能解释为要求任何接受咨询的用户施行或放弃任何医疗行为。

- (1) 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) 服务时间 7*24 小时。精神类或心理咨询不在服务范围；
- (4) 服务支持内科、外科、妇科、儿科等核心科室的健康咨询。

三、服务简介

用户可通过图文咨询的方式与健康服务人员进行一对一交流，为用户提供图文交流、在线阅片、用药指导、饮食运动等综合健康类咨询。服务时间 7*24 小时，精神类或心理咨询不在服务范围。客户可通过“众安互联网医院”微信小程序选择“健康咨询”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-【健康咨询】

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
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%，快速接诊；
- (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

结节管理服务介绍

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、健康管理服务人员团队，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、服务介绍

我国肺结节、甲状腺结节检出率高，癌症发病率中，肺癌、甲状腺癌排名也位居前列，但大部分结节进展缓慢，发展成癌症都需要一段时间。发现结节不必焦虑，如何早发现早管理早治疗，得到科学规范的指导才是关键。

众安互联网医院协调国内头部公立三甲医院专家资源，为众民保保单用户提供结节综合管理服务（首批为甲状腺结节、肺结节），包括疾病专业科普、疾病日常生活、就诊科学指导、专家线上问诊等服务，帮助用户及时得到专业规范的诊疗意见和专业管理，减少焦虑，少走弯路，控制病情。

二、服务内容

1. 贴心健康管家

保单生效后，用户可添加众安互联网医院专属健康管家企微，添加后，健康管家为用户提供服务咨询、结节专业知识和咨询等服务，包括但不限于图文、视频、直播分享等形式，保单有效期内不限次使用。

2. 结节社群服务

用户可根据自身需求，在健康管家协助下，自愿加入结节病友社群，群内将有专家医生团队定期分享相关疾病案例和科普知识，用户可在群内与专家医生团队及其他病友沟

通交流互动，保单有效期内不限次使用。

3.专家一对一咨询

若用户有专家线上问诊需求，由健康管家协助用户最快 24 小时内预约专家团队在线图文咨询或问诊，服务内容包括检查报告解读，就诊方案建议等。

该服务使用期限与保单有效期一致，且保单有效期内使用次数限两次，专家服务时间：工作日 9：00-22：00。

4.全科线上问诊买药

保单生效后，用户可使用众安互联网医院全科 7*24 小时图文问诊服务，服务内容包括全科疾病的健康咨询，日常问诊，用药咨询，报告解读等，随时随地咨询日常其他小毛小病的问题。问诊后如需购药，还可在指定线上合作药房购药，药费可享 8 折优惠，保单有效期内不限次使用。

三、服务使用条件

- (1) 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结节健康管理服务（甲状腺结节或者肺部二选一）；

四、服务详情

序号	服务名称	服务说明	服务方式及次数	备注
----	------	------	---------	----

1	贴心健康管家	保单生效后，用户可添加众安互联网医院专属健康管家企微后，健康管家为用户提供服务咨询、结节专业知识和咨询等服务，包括但不限于图文、视频、直播分享等形式。	全年不限次	
2	结节社群服务	用户可根据自身需求，在健康管家协助下，自愿加入结节病友社群，群内将有专家医生团队定期分享相关疾病案例和科普知识，用户可在群内与专家医生团队及其他病友沟通交流互动。	全年不限次	
3	专家一对一咨询	若用户有专家线上问诊需求，可由健康管家协助用户预约 24 小时内专家团队在线图文咨询或问诊，服务内容包括检查报告解读，就诊方案建议等。	一年限二次	服务时间：工作日 9:00-22:00
4	全科线上医药服务	保单生效后，用户可通过指定路径使用全科 7*24 小时图文问诊服务，服务内容包括全科疾病的健康咨询，日常问诊，用药咨询，报告解读等，解决日常其他小毛小病的问题。问诊后如需购药，还可在指定线上药房购药可享 8 折优惠。	全年不限次	

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) 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。
- (2) 专家指三甲医院主治级别以上医师。
- (3) 专家一对一咨询服务，专家分配成功后，如因客户原因未能按时参加，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。
- (4) 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，所有内容均以甲状腺结节/肺部结节科普及健康管理为目的，旨在帮助客户提升健

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。

五、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，选择对应结节管理服务；或者通过众安健康微信小程序-我的-进入保单服务权益页面，选择对应结节管理服务。
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。

六、常见 Q&A

Q1：结节管理服务适用的结节范围？

A：结节管理服务目前适用于肺结节、甲状腺结节两种。

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，包括结节专业知识分享、日常服务咨询、专家线上咨询预约等，是您的贴心管家。

Q3：为什么专家需要提前预约？

A：由于服务的专家都是临床医生，无法实时在线，为了保证服务体验，专家问诊需要提前与专家协调时间。

医疗垫付服务介绍

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 952299 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。

门诊陪诊服务

1、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。

2、申请条件

- (1) 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；
- (2) 仅限客户（被保险人）在医院门诊看诊时可申请；
- (3) 仅限客户（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）及医疗机构（含约定除外的科室）不在服务范围内。

3、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
就医陪诊服务	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	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 2 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。

4、注意事项

- (1) 本服务不含分娩、急诊、住院前检查、办理住院手续，院中陪护的陪诊。
- (2) 此服务不支持如下人群使用：住院病人、门急诊留观病人、重症和急救病人、精神病人、传染病的病人、醉酒状态病人；
- (3) 未成年人（18 周岁以下）需由一位家属陪护情况下方可安排；言语沟通不畅、行动不便情况下建议需在家属陪护下方可进行安排；
- (4) 本项服务单次陪诊时长不超过 4 小时，由于陪诊人员不具备疾病的诊断与治疗资质，因此陪诊过程中不提供医疗相关问题咨询，可就疾病及科室、生活、心情方面与您进行沟通。
- (5) 责任豁免：

1) 责任限制:

陪诊人员仅提供辅助性陪诊服务, 不承担以下责任:

因甲方自身病情变化、未遵医嘱或医疗机构过错导致的损害后果;

门诊手术/透析/门诊输液过程中产生的医疗风险 (如感染、并发症等);

客户在往返途中的意外伤害 (除非直接由乙方故意或重大过失造成)。

2) 免责声明:

陪诊服务不构成医疗行为, 客户需自行承担医疗方案的风险及后果。

健康告知义务: 客户需如实告知病史、过敏史及当前用药情况, 否则自行承担风险。

因客户或者医疗机构原因导致延误救治, 陪诊人员不承担责任。

5、就医陪诊服务申请和服务流程

(1) 您可通过拨打 10109955 申请就医陪诊服务。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, 为客户提供就医陪诊服务。

6、服务城市

目前陪诊服务覆盖城市范围, 请见《众民保·中高端医疗险服务手册附件》, 城市下属的县、村、镇等暂不支持。

住院陪诊服务介绍

1、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。

2、申请条件

- (1) 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；
- (2) 仅限客户（被保险人）在办理住院或出院时可申请；
- (3) 仅限客户（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）及医疗机构（含约定除外的科室）不在服务范围内。

3、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：

- (1) 限客户一个保单年度内使用 2 次（入院为 1 次，出院为 1 次）。
- (2) 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。
- (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) 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。

4、注意事项

- (1) 未成年人（18 周岁以下）需由一位家属陪护情况下方可安排；言语沟通不畅、行动不便情况下建议需在家属陪护下方可进行安排；
- (2) 此服务不支持如下人群使用：重症和急救病人、精神病人、传染病的病人、醉酒状态病人；
- (3) 本项服务单次陪诊时长不超过 4 小时，由于陪诊人员不具备疾病的诊断与治疗资质，因此陪诊过程中不提供医疗相关问题咨询，可就疾病及科室、生活、心情方面与您进行沟通。
- (4) 责任豁免：
 - 1) 责任限制：
陪诊人员仅提供辅助性陪诊服务，不承担以下责任：
因甲方自身病情变化、未遵医嘱或医疗机构过错导致的损害后果；
客户在往返途中的意外伤害（除非直接由乙方故意或重大过失造成）。

2) 免责声明:

陪诊服务不构成医疗行为, 客户需自行承担医疗方案的风险及后果。

健康告知义务: 客户需如实告知病史、过敏史及当前用药情况, 否则自行承担风险。

因客户或者医疗机构原因导致延误救治, 陪诊人员不承担责任。

5、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。

6 服务城市

目前陪诊服务覆盖城市范围, 请见《众民保·中高端医疗险服务手册附件》, 城市下属的县、村、镇等暂不支持。

住院护工服务

一、服务启动条件

1. 保险合同有效期内，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住院接受治疗。
3. 本服务仅服务覆盖范围内（详见《众民保·中高端医疗险服务手册附件》），**仅覆盖市区范围，城市下属县、镇、村暂不覆盖。**
4. 服务仅限被保险人本人使用。
5. 院中护工照护服务，每次住院启用1次服务权益（每次连续最长5天），不能叠加使用，
全保单年度累计1次。
6. 仅限客户住院期间使用，不包含留观室。
7. 每次服务仅一次性提供（最长）连续5*24小时服务，服务时间不可中断或者累积计时。
8. 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。
9. 保险产品责任条款以外的疾病（含产品约定除外的既往症）及医疗机构（含约定除外的科室）不在服务范围内。

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
住院护工服务 (服务项目参考附件一)	针对住院的客户，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，住院期间安排专业护工提供住院护工服务。	一年1次，每次最长不超过5*24小时，线下服务	仅在医院住院期间提供服务，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. 为被保险人安排住院期间专属护工，护工将根据服务计划执行服务，住院可提供最长5天的专属护工服务，每天最长24小时。
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. 住院专属护工服务

- 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，安排专业护工提供住院护理服务。
- 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（详见本服务手册附件）。
- 2) 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为由向被保险人提供医学诊疗活动。
- 4) 若被保险人为未成年人、或年龄超过 65 岁、或经公立医院评估已需要一级（及以上）护理以及存在危重症生活不能自理，重大手术后，导管留置，床旁心电监护等生命体征不平稳的情况，如需安排护工的，必须至少有一位直系亲属陪护的情况下方可安排，以应对如抢救等需要家属签字的突发情况。
- 5) 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。
- 6) 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风险。
- 7) 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风险。
- 8) 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。
- 9) 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风险。
- 10) 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。

11) 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法律责任。
- 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法律责任。
- 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。

六、常见问题解答

Q1：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。

Q2：什么是住院专属护工服务？

A： 住院专属护工服务包含五大类 14 项服务内容（附件一），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：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。

附件一 《住院护工服务内容》

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施： 1.1 营养膳食的准备 1.2 协助进食 1.3 喂食（根据服务对象客观需要）
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 2.1 如厕照护 2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要） 2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）
	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 3.1 穿、脱衣服 3.2 上、下床 3.3 床椅移动 3.4 室内走动 3.5 床上更换体位
	4.休憩照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位 4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管

类别	服务项目	具体内容
二、清洁与卫生	5.个人卫生	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 5.1 面部清洁 5.2 口腔清洁 5.3 洗发沐浴 5.4 手、足清洁 5.5 修剪指/趾甲 5.6 会阴部清洗（根据服务对象客观需要）
	6.环境卫生	根据服务对象康复环境，协助并完成实施： 6.1 服务对象本人康复必要的床单位整理与清洗 6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理
	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁 7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁 7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁
	8.用具清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳 8.2 肢体支具的清洁及收纳 8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳
三、情况观察	9.生命体征观察	根据服务对象实际情况，观察生命体征： 9.1 测量体温并记录 9.2 测量呼吸并记录 9.3 测量脉搏并记录 若发现异常及时告知家属并上报主管。
	10.一般情况观察	根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知家属并上报主管，如： • 伤口敷料渗血，渗液明显增多； • 疼痛突然加剧； • 突发不明原因恶心、呕吐等
四、专项照护	11.用药照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助实施： 11.1 遵医嘱帮助服务对象服药 11.2 喂药（根据服务对象客观需要及医嘱）
	12.舒适照护	根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施： 12.1 翻身/拍背，协助排痰 12.2 物理降温

类别	服务项目	具体内容
	13.安全照护	根据服务对象实际情况，必要时协助实施： 13.1 保护具的使用 13.2 护送与搬运
五、关怀与陪同	14.心理关怀	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达 14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度

重疾绿通服务介绍

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《重疾绿通医院名单》（详见《众民保·中高端医疗险服务手册附件》）。

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：**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) 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 952299 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 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，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。

重疾特需直付服务

1、什么是重疾特需直付服务？

为解决重疾患者在就医期间的资金问题，当您再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、什么情况可以申请重疾特需直付服务？

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（意外无等待期），重疾特需直付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以及保单指定的医疗机构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。

3、重疾特需直付服务可以覆盖的医院范围？

重疾特需直付服务可以覆盖的医院范围请见附件（详见《众民保·中高端医疗险服务手册附件》）。网络覆盖范围范围超 260 家医疗机构，您可扫描右侧二维码进行查询。



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。

4、就医提示

若为罹患重大疾病后，**首次申请**使用重疾特需直付服务，请就诊前至少**提前七个工作日**预约；若罹患重大疾病，并**曾有已申请通过重疾特需直付服务的记录**，则第二次及以后申请使用重疾特需直付服务，请就诊前至少**提前一个工作日**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。

5、其它规则

- 1) 请带好就诊人的含照片的有效证件（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。

6、直付医疗服务流程

- 1) 若为罹患重大疾病后，**首次申请**使用重疾特需直付服务，请就诊前至少**提前七个工作日**拨打客服电话 1010-9955 或 952299 进行服务申请；

- 2) 若罹患重大疾病，并**曾有已申请通过重疾特需直付服务的记录**，则第二次及以后申请使用重疾特需直付服务，请就诊前至少**提前一个工作日**拨打客服电话 1010-9955 或 952299 进行服务申请。

审批时间：

- 1) 若为首次申请，审批时间为 7 个工作日（涉及疑难案件审核周期视案件情况适当延长，最长不超 15 个工作日）；
- 2) 若曾有已申请通过重疾特需直付服务的记录，审批时间为 1 个工作日。

7、直付医疗服务流程

1) 什么是预授权

若您申请使用重疾特需直付服务，那么在该服务项下，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，通过以下方式申请：

请在通过重疾特需直付服务的申请后，于就诊前提前 1 个工作日拨打客服电话 1010-9955 或 952299，进行预授权的申请。

审批时间：1 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。

7) 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。

肿瘤特药-直付服务介绍

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，可申请的特药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) 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。

用药前基因检测服务介绍

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或提供第三方护士上门采血，血液样本无需自行邮寄；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。

质子重离子就医协助服务介绍

一、服务介绍

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。特别说明：上海市质子重离子医院暨复旦大学附属肿瘤医院质子重离子中心医务人员将协助众安根据患者提供的现有资料给出咨询建议，由质子重离子中心医务人员初步判断认为是否适合预约质子重离子医院门诊。

二、特别说明：

1.需满足以下条件：

- (1) 保单等待期满后，服务的等待期与保单一致；
- (2) 仅限客户（被保险人）本人使用；

2.质子重离子客户所需提供的材料

- (1) 自症状开始之后的相关门诊及住院病历；
- (2) 二级及以上公立医院出具的恶性肿瘤确诊的病理报告；
- (3) 验血报告（一个月以内），出院记录，放化疗、手术记录等；
- (4) CT、PET、MRI 等影像资料以及影像报告；
- (5) 其他相关材料

三、服务流程说明：

(1) 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（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”中选择所需服务申请，请您根据健康管家的指引提交申请材料；如您众安保险 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) 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) 服务启动后将根据患者提供的现有资料给出咨询建议，初步判断认为是否适合预约质子重离子医院门诊。

重疾同城专车接送服务介绍

1. 什么是重疾同城专车接送？

为满足重疾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重疾同城专车接送？

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，重疾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) 客户经中华人民共和国卫生部门审核认定的二级或二级以上公立医院及本保单约定的指定民营医疗机构确诊或诊断疑似罹患保险条款中约定的重大疾病；
- (4) 仅限客户（被保险人）本人使用。

3. 重疾同城专车接送可以覆盖的城市范围？

重疾同城专车接送可以覆盖的城市范围见附件（详见《众民保·中高端医疗险服务手册附件》）。

4. 重疾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	重疾同城专车接送	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) 重疾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、如何申请重疾同城专车接送？

(1) 您可通过拨打 952299 申请重疾同城专车接送服务。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、重疾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 (被保险人) 家庭常住地距住院医院单程距离 (以最短实际交通行驶路线为准) 在 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.

重疾预留高端病房服务介绍

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) 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；
- (4) 需提供附件《预留高端病房医院网络名单》（详见《众民保·中高端医疗险服务手册

附件》）网络内医院 VIP、特需部或国际部的入院单。

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附件《预留高端病房医院网络名单》（详见《众民保·中高端医疗险服务手册附件》）。

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、国际部门诊开具的住院单后，平均 10 个工作日内安排 VIP 部、特需部、国际部病房住院。	一个保单年度限一次	本服务仅适用于未入院客户申请使用

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) 服务等待期同保险产品合同规定的等待期，续年服务则无等待期限定。
- (3) 本服务仅适用于已取得附件《预留高端病房医院网络名单》医院网络内 VIP 部、特需部、国际部的住院单，且尚未住院的客户申请，已住院的客户无法提供本服务。
- (4) 预留高端病房服务，客户确认启动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) 客户申请预留高端病房，需具备 VIP 部、特需部、国际部对应科室或医生开具的住院单。若医生开具的住院单为普通病房，可为客户安排一次对应医生的 VIP 部、特需部、国际部门诊以便获得对应高端病房的住院单。

温馨提示：若客户主治医生没有 VIP 部、特需部、国际部高端病房名额，但客户仍需安排高端病房，可为客户协调其他专家的 VIP 部、特需部、国际部门诊及高端病房。

(6) 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。

(7) 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。

重大疾病住院护工服务

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《众民保·中高端医疗险服务手册附件》），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。若保单中涵盖重大疾病扩展特需医疗责任，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. 仅限被保险人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。
- 8. 保险产品责任条款以外的疾病（含产品约定除外的既往症）及医疗机构（含约定除外的科室）不在服务范围内。

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（服务项目参考附件一）	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
---------------------	--	---------------------------------	-------------------------

6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。
10. 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952299进行服务申请。
- 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（详见本服务手册附件）。
- 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为由被保险人提供医学诊疗活动。
- 4) 若被保险人为未成年人、或年龄超过 65 岁、或经公立医院评估已需要一级（及以上）护理以及存在危重症生活不能自理，重大手术后，导管留置，床旁心电监护等生命体征不平稳的情况，如需安排护工的，必须至少有一位直系亲属陪护的情况下方可安排，以应对如抢救等需要家属签字的突发情况。
- 5) 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。
- 6) 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风险。
- 7) 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风险。
- 8) 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。

- 9) 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责任。
- 10) 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。
- 11) 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法律责任。
- 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法律责任。
- 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。

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（附件一），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。

Q5:重大疾病住院专属护工服务是否所有特需部、国际部、VIP 部均可使用？

A:若保单中涵盖重大疾病扩展特需医疗责任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（不包含观察室、联合病房和康复病房）。

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。

附件一 《重大疾病住院护工服务内容》

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施： 1.1 营养膳食的准备 1.2 协助进食 1.3 喂食（根据服务对象客观需要）
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 2.1 如厕照护 2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要） 2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）

类别	服务项目	具体内容
	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 3.1 穿、脱衣服 3.2 上、下床 3.3 床椅移动 3.4 室内走动 3.5 床上更换体位
	4.休憩照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位 4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管
二、清洁与卫生	5.个人卫生	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 5.1 面部清洁 5.2 口腔清洁 5.3 洗发沐浴 5.4 手、足清洁 5.5 修剪指/趾甲 5.6 会阴部清洗（根据服务对象客观需要）
	6.环境卫生	根据服务对象康复环境，协助并完成实施： 6.1 服务对象本人康复必要的床单位整理与清洗 6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理
	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁 7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁 7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁
	8.用具清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳 8.2 肢体支具的清洁及收纳 8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳
三、情况观察	9.生命体征观察	根据服务对象实际情况，观察生命体征： 9.1 测量体温并记录 9.2 测量呼吸并记录 9.3 测量脉搏并记录 若发现异常及时告知家属并上报主管。

类别	服务项目	具体内容
	10.一般情况观察	根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知家属并上报主管，如： • 伤口敷料渗血，渗液明显增多； • 疼痛突然加剧； • 突发不明原因恶心、呕吐等
四、专项照护	11.用药照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助实施： 11.1 遵医嘱帮助服务对象服药 11.2 喂药（根据服务对象客观需要及医嘱）
	12.舒适照护	根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施： 12.1 翻身/拍背，协助排痰 12.2 物理降温
	13.安全照护	根据服务对象实际情况，必要时协助实施： 13.1 保护具的使用 13.2 护送与搬运
五、关怀与陪同	14.心理关怀	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达 14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度

臻选健康管理 Plus 服务

一、什么是臻选健康管理服务？

为满足客户的健康服务需求，我司提供臻选健康管理 Plus 服务，包括体检服务、慢病管理服务、胃肠道健康服务和四季小药箱服务，四项服务当中选择一项。

二、什么情况下可以申请臻选健康管理 Plus 服务？

客户需符合以下两个条件方可申请臻选健康管理 Plus 服务：

- 1、保单生效满 10 天后且在保单有效期内可使用此服务；
- 2、仅限客户（被保险人）本人使用；

三、臻选健康管理服务内容介绍

以下服务仅能选择其中一项。

序号	服务大类	服务说明	服务次数	备注
1	体检服务	健康体检服务	1 次	客户可以从 4 项服务中任意选择其中的 1 项。 被保险人选定 1 项服务后，其他 3 项服务视为自动放弃并失效。被保险人选定服务后，一个保单年度内不得变更。
2	慢病管理服务	慢病器械二选一： 1、血压计（1 台）； 2、血糖仪（1 台）； 选择以上任意一项慢病器械均可同时享受 5 折线上购药服务	1 次	
3	胃肠道健康服务	检测套装：噗噗管检测盒（1 个）+ 幽幽管检测盒（1 个）+ 蔚通胶囊（1 个）； 享受 5 折购买蔚通胶囊折扣优惠（ 请注意选择前阅读禁忌症 ）。	1 次	
4	四季小药箱服务	自客户申请之日起，5 个工作日给客户寄送第一个当季小药箱，已选本服务的客户，且每季度初（即 2 月 1 日/5 月 1 日/8 月 1 日/11 月 1 日）当日依旧享有有效保单，本服	1 次	

		务会在 5 个工作日内寄出当季小药箱。实体药箱仅首次领取时寄送，并且药箱与药品将分别邮寄配送。		
--	--	---	--	--

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、客户可以从 4 项服务大类中任意选择其中的 1 项使用；
- 3、被保险人选定任一服务后，其他服务视为自动放弃并失效；
- 4、被保险人选定任一服务后，一个保单年度内不允许变更；
- 5、臻选健康管理 Plus 服务审核结论不代表理赔审核结论。

四、如何申请臻选健康管理 Plus 服务

- 1、您可通过众安健康微信小程序/众安互联网医院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 申请臻选健康管理 Plus 服务；
- 2、申请路径：众安健康微信小程序-点击菜单栏-保单管家-我的保单-保单列表-臻选健康管理服务处进行服务选择；或众安互联网医院微信小程序-个人中心-我的权益-选择保单-臻选健康管理服务处进行服务选择；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；

五、服务说明：

1、体检服务

(1) 体检套餐：

项目	指标	男	女
一般检查 A	身高、体重、体重指数、收缩压、舒张压	★	★
外眼	外眼	★	★
眼底	眼底	★	★

裂隙灯	裂隙灯	★	★
内科	病史、家族史、心率、心律、心音、肺部听诊、肝脏触诊、脾脏触诊、肾脏叩诊、神经反射:膝反射、内科其它	★	★
外科	皮肤、浅表淋巴结、甲状腺(外科)、乳房、脊柱、四肢关节、外生殖器、肛门、直肠指诊、外科其它	★	★
血常规	白细胞计数、红细胞计数、血红蛋白、红细胞压积、平均红细胞体积、平均红细胞血红蛋白含量、平均红细胞血红蛋白浓度、红细胞分布宽度-变异系数、血小板计数、平均血小板体积、血小板分布宽度、淋巴细胞百分比、中间细胞百分比、中性粒细胞百分比、淋巴细胞绝对值、中间细胞绝对值、中性粒细胞绝对值、红细胞分布宽度-标准差、血小板压积	★	★
尿常规	尿比重、尿酸碱度、尿白细胞、尿亚硝酸盐、尿蛋白质、尿糖、尿酮体、尿胆原、尿胆红素、尿隐血、尿镜检红细胞、尿镜检白细胞、管型、上皮细胞、无机盐类、尿镜检蛋白定性	★	★
肝功能三项	丙氨酸氨基转移酶、天门冬氨酸氨基转移酶、V-谷氨酰转氨酶	★	★
肾功能三项	尿素氮、肌酐、尿酸	★	★
心电图	心电图	★	★
空腹血糖	空腹血糖	★	★
血脂二项	总胆固醇、甘油三酯	★	★
腹部彩超	肝、胆、胰、脾、双肾	★	★
胸部正位片	检查两肺、心脏、纵隔、膈、胸膜, 判断有无炎症、肿瘤等	★	★
乳腺彩超	乳腺彩超		★
子宫、附件彩超	子宫、附件		★

注：由于各城市政策变化，体检门店以实际线上可预约门店为准。

(2) 使用流程

- A. 选择臻选健康管理 Plus 服务权益中“体检服务”进入预约界面，完成预约；
- B. 体检预约完成后会短信通知您体检安排，请根据预约的体检时间和地点完成体检；
- C. 体检完成后通过体检门店查询体检报告；
- D. 体检预约需至少提前 2-3 天进行预约，且到检须至少在保单到期一天到检，预约时具体以体检机构为准。
- E. 体检网点机构详见《众民保·中高端医疗险服务手册附件》

(3) 体检须知

- A、体检当天上午如涉及到血液检验项目、幽门螺旋菌（HP）哈气检测、腹部 B 超（肝胆胰脾肾）、胶囊胃镜，早晨须空腹；如参加下午体检，则当天 8:00 后不宜进食。
- B、体检前三天注意不要饮食油腻、不易消化的食物。体检前一天晚上 8 点之后不再进餐（可饮清水），保证睡眠；避免剧烈运动和情绪激动，以保证体检结果的准确性。
- C、哺乳期女性、孕妇、疑似怀孕、正在备孕（包括男性）及半年内计划备孕的受检者（包括男性）请勿做 X 线摄影、CT 检查、磁共振检查、幽门螺旋菌（HP）哈气检测、双能 X 线骨密度检测。
- D、X 线摄影检查或 CT 检查前需要去除受检部位的金属物、膏药等物品，必要时更换衣物。磁共振检查前医生需要询问有无磁共振检查禁忌症，请勿穿着带有金银首饰或配件的衣物，请去除身上的金属携带物及磁性物品，例如手机、钥匙、硬币、磁卡、手表、首饰、打火机、指甲钳等。凡是装有心脏起搏器、磁性金属瓣膜、磁性金属支架和电子耳蜗是磁共振检查绝对禁忌症。体内有金属植入物，如：人工关节、固定钢板、血管止血夹、金属节育环等需要确认材料性质不影响磁共振检查且需要有相应的说明书证明后方可进行检查。高热患者及孕龄 3 月内妇女严禁进行磁共振检查。
- E、B 超检查下腹部的子宫及附件、膀胱、前列腺等脏器时，必须在膀胱充盈状态下进行，应在

检前 2 小时饮水 1000 毫升左右，不解小便，保持憋尿；已婚女性（有性生活史）做阴道超声检查时不需憋尿。

F、女性受检者体检当天尽量避免穿着连裤袜；已婚女性检查妇科前需先排空尿液，经期勿留尿及勿做妇科检查，可预约时间另查。

G、未婚女性、已婚女性（无性生活史）、孕妇及疑似怀孕者请勿做妇科检查及阴道超声检查。

H、有眼压检查项目请勿戴隐形眼镜，如戴隐形眼镜请自备眼药水和隐形眼镜镜盒。

I、高血压、心脏病等慢性病患者，在不影响空腹抽血的情况下，体检前可以先服用某些必服药物，在完成空腹检查项目后可以再服用其余药物。

J、请接受幽门螺旋菌（HP）哈气检测、腹部 B 超（肝胆胰脾肾）、X 射线检查、磁共振检查、C14 检测、胶囊胃镜检查的受检者，在预约时仔细咨询体检门店客服相关检前注意事项；并在体检当天至体检门店仔细阅读相关体检项目注意事项、知情同意书、申请书。

K、如有“健康问卷”，请配合认真填写，以便及时准确的发现受检者的健康问题。

L、体检中心有储物柜，如需可联系护士存放随身物品（贵重物品请自行保管）。

2、慢病管理服务

(1) 服务内容

品类	品牌	服务说明	备注
血压计	乐普/ 其他	优先寄送款型：乐普 AES-U622/其他系列，如遇产品缺货， 将安排寄送其他同功效款型。	慢病器械二选一同时享有 5 折购药权益。
血糖仪	鱼跃/ 其他	优先寄送款型：鱼跃血糖仪 302（50 人份试纸，50 人份采血针），如遇产品缺货，将安排寄送其他同功效款型。	
5 折购药	-	线上商城购药享受 5 折权益	

注：

- A. 血压计、血糖仪快递无法送达区域:内蒙古自治区、海南省、西藏自治区、青海省、宁夏回族自治区、新疆维吾尔自治区;
- B. 线上购药配送规则: 快递配送, **自付满 99 元包邮** (未满 99 元, 配送费用由客户自行承担), 一般 17 点前当日发货, 17 点后次日发货。主要城区次日达, 部分隔日达, 偏远 3-7 日达;
- C. 药品未发货前, 客户可申请在线退款, 退款将在 1-3 个工作日内原路退还至客户账户; 已发货药品不支持退换货;
- D. 部分药品限定使用额度, 以线上购买时约定额度为准, 且购买限额药品时, 均需上传被保险人近三个月内线下医院的病历及医生对用药指导的诊断书;
- E. 站内药品由第三方供应商提供, 众安互联网医院不承担药品质量责任。药品咨询服务及售后质量投诉请拨打第三方供应商客服电话 0755-22670805。

(2) 使用流程

- A. 血压计/血糖仪: 选择臻选健康管理 Plus 服务权益中“慢病管理服务”-选中需要的权益-点击领取;
- B. 购药权益: 选择臻选健康管理 Plus 服务权益中“慢病管理服务”-选中购药权益, 去使用。

3、胃肠道健康服务

(1) 服务内容

服务内容	服务项目	备注
噗噗管	便隐血居家自检测	
幽幽管	幽门螺旋杆菌居家自检测	
蔚通胶囊	消化道振动胶囊	复购享受 5 折权益

注:

- A. 居家检测结果不作为医学诊断依据;

B. 蔚通消化道振动胶囊系统适用于药物治疗效果欠佳的成人功能性慢性传输型便秘的症状缓解，成人一次一颗，一周两次。

请使用者在使用前知晓并确认不存在以下禁忌症情况：

【绝对禁忌症】①无手术条件或拒绝接受任何腹部手术者；②已知或怀疑胃肠道梗阻、狭窄、憩室、出血、畸形及瘘管；③对高分子材料过敏者；④心脏起搏器植入者及胃肠起搏器使用者；⑤腹主动脉瘤、胃肠道血管病变、溃疡、有出血倾向病变。

【相对禁忌症】①吞咽障碍者；②妊娠女性；③严重抑郁焦虑患者、严重急性期消化道病变患者。

(2) 使用流程

- A. 选择臻选健康管理 Plus 服务权益中“胃肠道健康服务”-点击领取-填写收件信息提交申请；
- B. 复购蔚通胶囊流程：成功选择胃肠道健康管理服务权益后，可点击页面上方购买窗口-立即购买。

4、四季小药箱服务

(1) 服务内容

服务包	商品名称	规格	数量
四季小药箱:春季	复方氨酚烷胺片	18 片	1 盒
	氯雷他定片	10 毫克*10 片	1 盒
	维生素 C 泡腾片	4 克*1 片*20 片	1 瓶
	蒲公英	5 克*10 袋*1 罐	1 盒
四季小药箱:夏季	藿香正气口服液	10 毫升*10 支	1 盒
	复方氨酚烷胺胶囊	20 粒	1 盒
	金银花露抑菌液	200 毫升	1 瓶
	西洋参含片	1250 毫克*12 片	1 盒
四季小药箱:秋季	感冒灵颗粒	10 克*9 袋	1 盒

	斧标正红花油	35 毫升	1 瓶
	江中胖大海菊花乌梅桔红糖	2 克*12 粒	1 盒
	人参片	10 克*袋	1 袋
四季小药箱:冬季	布洛芬缓释胶囊	0.3 克*20 粒	1 盒
	小柴胡颗粒	10 克 x10 袋	1 盒
	辣椒风湿膏	7 厘米*10 厘米*2 贴	1 盒
	灵芝	45 克	1 罐
补充说明: 1. 优先确保约定药品的持续供应。若因不可抗力、政策调整或上游停产导致原定药品无法供应时, 将用同价值感的商品替换。 2. 实体药箱仅首次领取时寄送, 可作为家庭常备药箱长期使用。首次领取时实体药箱和药品将会分开邮寄配送, 请客户注意查收快递。			

注:

- A. 春季为 2-4 月, 夏季为 5-7 月, 秋季为 8-10 月, 冬季为 11-1 月;
- B. 客户首次选择该四季小药箱服务后, 寄送当季小药箱 (实体药箱+相应药品);
- C. 保单有效期内, 季度首月 1 号, 已领取过四季小药箱服务的客户, 系统将自动寄送该季对应的药品。如客户退保, 将不再寄送剩余季度的药品;
- D. 如客户需修改小药箱收件地址, 需于每季首月 1 号前 5 天进行修改确认, 逾期不支持修改;
- E. **小药箱中的药品会因生产厂家、库存变动等影响有所调整, 实际配送的药品种类会根据等效原则, 做相应调整;**
- F. 药品的生产厂家、包装等信息供参考。新旧包装交替等情况, 以实物为准。

(2) 使用流程

- A. **选择臻选**健康管理 Plus 服务权益中“四季小药箱服务”-点击领取-填写收件信息提交申请。

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。

