



安盛保險



## 安盛天平醫療保險

## 健康管理服務手冊

## 目录

恶性肿瘤就医绿通服务.....	3
1. 服务介绍.....	3
2. 服务细则.....	3
3. 服务流程.....	4
4. 绿通城市列表.....	4
恶性肿瘤住院垫付服务.....	5
1. 服务介绍.....	5
2. 服务细则.....	5
3. 服务流程.....	5
4. 住院垫付覆盖城市列表.....	6
第二诊疗意见服务.....	8
1.服务介绍.....	8
2. 服务细则:.....	8
3. 服务流程.....	8
靶向用药基因检测服务.....	9
1. 服务介绍.....	9
2. 服务细则.....	9
3. 服务流程.....	9
远程问诊.....	10
服务介绍.....	10
服务特色.....	10
服务流程.....	10
医后随访.....	11
服务介绍.....	11
服务流程.....	11

**特别提醒：若以下的健康服务在保险单上或批注内未载明，则该服务不发生效力。**

本服务手册旨在指导您更好地使用健康服务，如发现服务手册与保险合同不一致，请以保险合同为准。

本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化、调整服务有关条款。

本公司保留对本服务所有细则的解释、服务内容的变更等权



## 恶性肿瘤就医绿通服务

### 1. 服务介绍

被保险人确认罹患本保险保障范围内的恶性肿瘤时，为了解决被保险人医疗资源紧张，看病等待等难题，被保险人可申请三级及以上公立医院普通部的门诊、住院预约服务各1次。

### 2. 服务细则

(1) 保单有效期内且等待期后，被保险人因初次罹患本保险产品条款保障范围内的恶性肿瘤时，可向我司申请二级及二级以上公立医院普通部的**门诊预约、住院预约服务各 1 次**。

(2) 被保险人申请服务时，需要递交医疗资料以确认其病情，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。

(3) 服务时效承诺：

**门诊预约：**我司收到被保险人服务申请后，对被保险人服务权益进行审核，审核通过且被保险人配合提供服务要求相关资料后 **5 个工作日内**安排预约服务。被保险人可在合作范围内的指定医院安排就医，可以指定科室，指定副主任或以上级别（**本服务暂不可指定医生**）；

**住院预约：**我司收到被保险人服务申请后，对被保险人服务权益进行审核，审核通过且被保险人配合提供服务要求相关资料及住院通知单开具之日起 **10 个工作日内**安排住院服务。（如因被保险人提供资料不齐全导致服务延迟，本服务时效更改为客户提供完整相关资料起 10 个工作日内安排。）

(4) 服务医院城市列表：

精选全国 31 个省/直辖市的近 1000 家二级及二级以上公立医院（覆盖范围持续增加，详见绿通服务覆盖城市列表）。

(5) 服务终止、取消、改期

若被保险人未在保单有效期内申请本项服务，则本项服务到期终止。本项服务申请成功后**不允许改期或取消**。

若我司已为被保险人完成门诊、住院安排，**但因被保险人迟到或个人原因导致号源失效等情况最终未在预定时间就医，亦视为本项服务已完成**。

(6) 注释：

本项服务不包含被保险人在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。



### 3. 服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电安盛保险全国统一服务热线95550申请该服务 *等待期内无法申请该项服务 除被保险人之外的人员无法享有该服务权益
2	被保险人提交相关资料及就诊信息 *安盛保险客服人员与被保险人确认就诊城市、医院、科室、就诊日期、是否已开具住院单等信息
3	安盛保险客服人员通知被保险人就医预约时间 *【门诊】启动绿通服务后5个工作日内完成安排 *【住院】启动绿通服务且住院通知单开具之日起10个工作日内完成安排
4	被保险人在预约医院、预约时间就医，服务完成

### 4. 绿通城市列表

绿通服务城市范围 (31个省市)			
省、直辖市名称	城市	省、直辖市名称	城市
北京	北京	贵州	贵阳
上海	上海	广东	广州
天津	天津		深圳
重庆	重庆		东莞
河北	石家庄		佛山
福建	福州	湖北	武汉
	厦门	陕西	西安
山东	济南	湖南	长沙
	青岛	河南	郑州
江苏	南京	四川	成都
	苏州	辽宁	沈阳
	南通		大连
安徽	无锡	浙江	杭州
	合肥		温州
广西	南宁	江西	宁波
	桂林		南昌
黑龙江	哈尔滨	云南	昆明
新疆	乌鲁木齐	吉林	长春
西藏	拉萨	宁夏	银川
青海	西宁	内蒙古	呼和浩特
甘肃	兰州	海南	海口
山西	太原		



## 恶性肿瘤住院垫付服务

### 1. 服务介绍

被保险人确认罹患本保险保障范围内的恶性肿瘤时，可申请住院垫付服务，解决大额住院医疗资金压力。

### 2. 服务细则

- 1) 保单有效期内且等待期后，被保险人因初次罹患本保险产品条款保障范围内的恶性肿瘤，可**不限次数**申请二级及二级以上社保定点公立医院的**住院垫付服务**。
- 2) 被保险人需在**入院前 5 个工作日**预约住院垫付服务。（如被保险人已住院，则不能申请住院垫付服务）
- 3) 被保险人申请服务时，需向我司递交医疗资料以确认病情，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。**注意：癌症的病理报告为必须递交的资料。**我司完成审核且该审核通过，我司出确认同意垫付服务操作。
- 4) 提供垫付服务时，**被保险人须签署医疗垫付知情同意书和理赔授权书**；垫付服务完成后，被保险人须交付住院发票、出院小结等理赔资料给我司服务人员。
- 5) 服务医院城市列表：提供全国 210 个城市（覆盖范围持续增加，详见住院垫付覆盖城市列表）。
- 6) 若被保险人未在保单有效期内申请本项服务，则本项服务到期终止。若我司已为被保险人完成服务安排，但被保险人未在预定时间办理住院或拒绝签署医疗垫付知情同意书和理赔授权书，亦视为本项服务已完成。

### 3. 服务流程

步骤	内容
1	<b>被保险人可致电安盛保险全国统一服务热线95550申请服务</b> *等待期内无法申请本项服务
2	<b>被保险人提交相关资料与垫付需求</b> *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	保险公司进行服务资料审核 *我司将在2个工作日内对被该申请进行审核 *若审核不通过，应向被保险人说明原因；如需查勘，15个工作日内通知结果
4	<b>服务人员将审核结果告知被保险人，并告知垫付服务执行时间与细则</b> *根据审核结果：（1）垫付审核未通过，我司服务人员通知和解释拒绝原因；（2）查勘未通过，服务人员通知客户保险公司查勘结果；（3）查勘通过，服务人员通知被保险人并再次指导被保险人使用垫付服务
5	<b>住院垫付开始</b> *我司服务人员协助被保险人在预约日期至医院办理住院，签署授权书，垫付服务开始
6	<b>出院结账，服务完成</b> *我司服务人员协助被保险人办理出院，被保险人提交住院发票、出院小结等资料，垫付服务完成

#### 4. 住院垫付覆盖城市列表

省	城市	省	城市	省	城市
北京	北京	浙江	杭州	山东	济南
天津	天津		宁波		青岛
上海	上海		奉化		即墨
江苏	南京		慈溪		滨州
	泰州		余姚		德州
	苏州		金华		济宁
	常熟		永康		聊城
	昆山		绍兴		淄博
	太仓		台州		威海
	南通		临海		烟台
	如皋		温岭		日照
	常州		湖州		枣庄
	溧阳		丽水		泰安
	无锡		嘉兴		临沂
	淮安		平湖		莱芜
	镇江		海宁		菏泽
	句容		衢州		郑州
	连云港		温州		新郑
	宿迁		合肥		新密
	安徽	盐城	马鞍山	中牟	
东台		芜湖	洛阳		
徐州		淮南	安阳		
邳州		宣城	信阳		
新沂		铜陵	开封		
扬州		池州	周口		
高邮		宿州	南阳		
仪征		阜阳	商丘		
广东		广州	亳州	三门峡	
		深圳	呼和浩特	新乡	
	珠海	包头	卫辉		
	中山	鄂尔多斯	鹤壁		
	肇庆	乌海	漯河		
	汕尾	巴彦淖尔	兰考		
	韶关	乌兰察布	邓州		
	汕头	阿拉善	辽宁	沈阳	



	东莞		赤峰			
	佛山		通辽			
山西	太原	广西	呼伦贝尔	黑龙江	鞍山	
	晋中		南宁		大连	
	长治		柳州		抚顺	
	大同		百色		锦州	
	晋城		桂林		朝阳	
	朔州		贺州		葫芦岛	
	临汾	宁夏	银川		阜新	
	忻州	青海	西宁		盘锦	
湖南	长沙	吉林	吉林	黑龙江	哈尔滨	
	浏阳		长春		牡丹江	
	衡阳		延吉		绥化	
	郴州		四平		鸡西	
	怀化	重庆	重庆		七台河	
河北	石家庄	甘肃	兰州	江西	齐齐哈尔	
	秦皇岛	湖北	武汉		鹤岗	
	邯郸		鄂州		南昌	
	沧州		孝感		九江	
	张家口		咸宁		景德镇	
	廊坊		襄阳		吉安	
	三河		恩施		赣州	
	邢台		荆门		鹰潭	
	衡水		十堰		萍乡	
	唐山		宜昌		上饶	
四川	成都		贵州	荆州	陕西	西安
	崇州	贵阳		铜川		
	彭州	铜仁		延安		
	都江堰	六盘水		咸阳		
	眉山	黔南州		榆林		
	凉山	安顺		福州		
	南充	海南	海口	福建	厦门	
			三亚		南平	
			资阳		乌鲁木齐	三明
					乐山	昆明
	广元	云南	玉溪			
			遂宁			
德阳						



## 第二诊疗意见服务

### 1. 服务介绍

如果被保险人被医生诊断患有保险条款中重大疾病列表中的一种重大疾病并已经获得诊断的基础上，根据被保险人目前病情的描述、担忧及所需面对的问题，为其咨询国内顶级医生或医疗机构的服务。

### 2. 服务细则：

1. 保险期间内且等待期后，被保险人因初次罹患本合同约定的相关所购保险产品保障内容范围内的重大疾病，可申请获得国内专家二次诊疗意见。
2. 申请服务时，被保险人需要递交医疗资料以供专家判断其病情，具体资料会依据不同病症有所不同。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。若资料不齐全，我司将向被保险人获取额外信息
3. 我司为被保险人对症的三甲医疗资源，确定具体二次诊疗执行方案并就被保险人的病历预约国内知名专家进行二次诊断。
4. 若我司已启动病例整理，服务无法取消。
5. 资料齐全的情况下，10-15 个工作日内出具第二诊疗意见报告至被保险人。

### 3. 服务流程

步骤	内容
1	<b>被保险人可致安盛保险全国客服统一服务热线95550申请服务</b> *等待期内无法申请本项服务
2	<b>被保险人提交相关资料与二诊需求</b> *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	<b>评估病情资料并确认病情</b> *被保险人须配合提供收集病历资料，以供专家做出多学科会诊意见
4	<b>第二诊疗服务开始</b> *资料收集完整后由安盛特约服务商协调相关科室医生，启动第二诊疗意见服务，10个工作日内安排。
5	<b>出具第二诊疗意见报告</b> *专家出具诊疗意见报告给被保险人，服务完成。



## 靶向用药基因检测服务

### 1. 服务介绍

靶向药物基因检测是通过癌细胞基因检测，从而选择有效的特定药物或方案，是真正意义上的精准医学。不仅精准了解肿瘤基因，匹配药物，评估靶向药物对疗效或耐药情况，而且减少了盲目试药，提供科学的治疗方案从而控制了医疗费用的支出。

### 2. 服务细则

- 1) 保单有效期内且等待期后，被保险人初次罹患本产品条款保障范围内的恶性肿瘤后可申请全国范围的**基因检测服务1次**。
- 2) 被保险人申请服务时，需要向我司递交医疗资料以确认恶性肿瘤病情，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- 3) 根据所检测的恶性肿瘤类型不同，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。
- 4) 若被保险人未在保单有效期内申请本项服务或无法提供检测样本，则本项服务到期终止。
- 5) **对于被保险人自行购买的基因检测产品等，不在承保范围，亦不予报销。**
- 6) 本项基因检测服务仅向购买本保险产品的被保险人提供。

### 3. 服务流程

步骤	内容
1	<b>被保险人可致电安盛保险全国统一服务热线95550申请服务</b> *等待期内无法申请该项服务
2	<b>我司确认被保险人身份、保障及服务内容</b> *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	<b>服务人员向被保险人收集病历资料，确认病情及检测项目</b>
4	<b>服务人员指导被保险人提供基因检测样本</b> *依据检测项目不同，指导被保险人提供组织切片、血液等具体样本
5	<b>被保险人寄送样本至指定实验室</b>
6	<b>出具检测报告，精准靶向用药解读</b> *实验室收到样本后15个工作日内，出具电子版及纸质版报告给被保险人

## 远程问诊

### 服务介绍

为患者提供日常疾病分科，就医、转诊意见、用药咨询，被保险人健康时期、疾病早期乃至针对各种慢性疾病的日常咨询，通过电话咨询，由专业全科医生进行一对一咨询，根据客户的症状或疑问，提供专业、及时的医学建议或就医参考信息。

服务标准：每次服务时长 15~20 分钟，服务时间为工作日周一到周五9：00~21：00。

### 服务特色

**高效便捷：**足不出户，解决各类医疗和健康咨询问题；使用便捷，只要有电话就能使用。

**充分沟通：**充足的沟通时间保证医患双方的深入有效交流。

**专业指导：**除提供客户在健康时期、疾病早期乃至经专科诊疗后无法治愈的各种慢性疾病的常规治疗意见外，全科医生还可为您解答健康饮食、营养分析、运动、疾病防治、就医、用药、康复等方面的困惑，并提供生活方式改善的专业建议、疾病预防常识等健康知识。

### 服务流程

步骤	内容
1	<b>被保险人可致电安盛保险全国统一服务热线95550申请服务</b> *等待期内无法申请该项服务
2	<b>我司确认被保险人身份、保障及服务内容</b> *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	<b>服务人员和客户预约时间</b> (工作日9：00~21：00)
4	<b>按约定时间，全科医生一对一提供电话咨询</b>
5	<b>全科医生提供健康建议</b>



## 医后随访

### 服务介绍

当被保险人使用我司提供的专家住院绿色通道服务后，在客户恢复期间，我可以安排专业的医师为其提供恢复及健康方面的指导意见

### 服务流程

步骤	内容
1	<b>被保险人可致电安盛保险全国统一服务热线95550申请该服务</b> 使用条件：被保险人使用就医服务（住院安排）绿通后，除被保险人之外的人员无法享有该服务权益 如被保险人购买和使用其他公司提供的住院安排服务后，不接受申请此服务。
2	<b>服务人员和客户预约时间，安排专业医师为其提供术后恢复及健康方面的指导意见</b>
3	<b>按约定时间，专业医生与被保险人沟通病情及康复情况。</b>
4	<b>专业医师为被保险人提供术后恢复及健康方面的指导意见</b>