



安盛

智选企航团体医疗保障计划

AXA

服务手册



前言

欢迎您选用智选企航团体医疗保障计划！

这本服务手册将引导您：

- 联系我们
- 了解事先授权
- 了解直接付费服务的注意事项
- 如何使用直接付费服务
- 如何进行事后理赔
- 寻求获得全球紧急救援服务
- 寻求第二医疗意见服务

安盛天平(以下简称“本公司”、“我们”)已和第三方服务供应商-中间带(北京)技术服务有限公司(以下简称“中间带”)签署了服务协议。他们将帮助我们和全球特定区域的各大医疗服务机构签署直接付费协议,以便您能享受该项尊贵服务。就诊前,您需要确认您购买的保险计划涵盖的医疗保障区域。也就是说,只有当您在您的保险计划涵盖的医疗保障区域时,您才可以有权在该区域的直接付费医疗机构享受直接付费服务。

本公司保留电子医疗卡及其所提供服务内容的最终解释、修改及其取消权。



关注微信公众号获取
更详尽的产品与服务信息

24小时紧急热线

如您阅读本手册后对本计划的条款有任何疑问,请咨询您的保险顾问或致电安盛全球健康险热线,联系电话:

境内:400 920 3123
境外:86 400 920 3123



05 服务热线及电子医疗卡简介

服务热线

电子医疗卡的内容简介及使用要求

07 事先授权

住院事先授权

如何进行事先授权

09 直接付费服务简介

特别提示

境内住院直接付费服务流程简介

境内直接付费医院列举

中国香港地区住院直接付费服务流程简介(限重疾)

牙科/体检直接付费服务流程

19 非直接付费网络医院理赔流程

21 全球紧急医疗救援

23 特定互联网医院在线问诊及药品

25 增值服务

第二医疗意见服务

门诊预约协调

住院协调

住院专属护工服务

院后服务

院后上门护理

心理咨询



服务热线及电子医疗卡简介

服务热线

我们为您配备了专属的中英双语服务热线, 无论您身处何处, 您都可以随时随地享受到我们7天24小时一年365天不间断的贴心服务。

境内(不含港澳台): 400 920 3123

电子邮件地址: healthcare@axatp.com

境外(含港澳台): 86 400 920 3123

我们的客服人员将帮助您:

- 确认您是否在保险有效期内;
- 初步判断您所寻求的治疗是否属于保单保障范围;
- 帮您在保险计划范围内选择适合您的直接付费医院;
- 协助您事先授权的申请及批复;
- 评估您医生推荐的治疗方案是否必要及有效, 减少您在免赔额和自付部分上的支付;
- 协助您申请事后理赔;
- 协助您紧急医疗救援的服务需求;
- 协助您第二医疗意见的服务需求。

如您在我们的服务过程中发现任何问题或认为自身权益受到侵犯, 请您保留相关证据并通过上述方式联系我们, 我们将会立刻受理, 并向您及时反馈进展。

电子医疗卡的内容简介及使用要求



一旦您选择购买智选企航团体医疗保障计划, 我们将立即向您奉上AXA智选企航团体电子医疗卡, 您于直接付费医疗机构就诊时, 只需出示此卡连同您的带照片的有效证件, 除需您自行承担的金额外, 保障内的诊疗费用将由中间带与医疗机构直接结算。

该电子医疗卡仅限于您本人使用, 您不得进行转借、出让、抵押等供非本人使用的行为; 如果违反的, 本公司有权拒绝支付相应的理赔款或者向您追偿已经被冒名使用的理赔款, 构成保险合同解除或者无效的情形, 您的被保险人资格将被取消。

为获取您的电子医疗卡, 您需要通过关注微信“安盛天平私人健康保险”公众号并绑定您的身份信息, 按引导获取您的电子医疗卡。您也可以联系客服热线获取电子医疗卡的使用指南。



温馨提示：

在寻求诊疗前获得事先授权，无论是在直接付费医疗机构网络内或网络外，这样可以尽可能避免非保障范围内的费用。

建议您对以下诊疗申请事先授权：

- 所有住院治疗；
- 开具超过30天治疗的处方；
- 肾衰透析治疗和癌症治疗；
- 同一病症两次以上寻求诊断意见的诊疗；
- 全球紧急医疗救援。

如未申请事先授权，则可能导致理赔金额扣减或拒赔。

事先授权

住院事先授权

事先授权是在诊疗发生前,由保险人签发给被保险人的针对相关诊疗的书面批准函。

特别注意事项

- 事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。
- 同时此项治疗必须属于保单保险责任范围。
- 如果随后有新的信息证明该治疗或费用不属于承保范围,授予的事先授权可被撤销。已经预付给您或者代您直接预付给第三方的费用,您应当返还给本公司。

如何进行事先授权

您应在接受上述治疗5个工作日前向中间带客服中心提交事先授权申请表,以便我们在您预定开始治疗日期前收到该申请表并进行审核。对该申请,中间带客服中心将自收到完整齐备的申请材料后的48小时内予以书面回复,若您申请的预估医疗费用过高或预计治疗天数过长,授权审核的时间将会有所延长,但通常不超过5个工作日。您应在收到书面授权许可回复后再开始接受治疗。

考虑到急症情况下的事先授权难以实行,您或您的家人可以先垫付入院押金办理入院手续,并在该急症情况发生后48小时内联系中间带客户服务中心补做预授权申请。

事先授权申请表下载网络链接:www.medilink-global.com.cn

或您可以通过以下方式联系我们:

境内:400 920 3123

电子邮件地址:healthcare@axatp.com

境外:86 400 920 3123



直接付费服务简介

特别提示

付费凭条上显示的理赔结果仅为依据您的保单做出的初步判断,如理赔资料经审核确定已经支付给医疗机构的费用不在您的保险责任范围内,您有义务接受理赔费用的最终调整。

如果直接付费医疗机构无法当场收取自付部分的费用,中间带会在收到直接付费医疗机构寄送的完整理赔材料并在理赔结案后的30日内通知您以银行转账的方式进行支付。

若您的治疗不在理赔范围之内或暂时无法确定您此次就诊是否在保险理赔范围内,中间带会拒绝本次直接付费的安排。即便如此,您仍可以在该医疗机构就诊,但由此产生的医疗费用需要由您自行支付。后一种情况发生时,您有权在就诊结束后将本次就诊资料收集齐备,向本公司申请事后理赔。

我们为您配备了专属的中英双语服务热线,无论您身处何处,您都可以随时随地享受到我们7天24小时一年365天不间断的贴心服务。

境内: 400 920 3123

境外: 86 400 920 3123

电子邮件地址: healthcare@axatp.com

境内住院直接付费服务流程简介

住院事先授权申请

当医生建议您住院后，您和主治医生需配合填写“事先授权申请表”，本表连同您的门急诊病历、检查化验报告、病史说明等医学材料需邮件提交至中间带。您应在接受上述治疗5个工作日前向中间带客服中心提交事先授权申请表，以便中间带在您预定开始治疗日期前收到该申请表并进行审核。

事先授权批准表的签发

当确认您的就诊项目和预估费用在保险理赔范围内时，中间带将在2个工作日之内向医院发回事先授权申请批准表，并注明授权批准金额，由医院通知您授权结果。

如果您的治疗不在理赔范围之内或暂时无法确定您此次治疗是否在理赔范围之内时，我们将向医院出具直接付费拒绝函，由医院通知您授权结果。发生这种情况后，您还可以选择继续住院治疗，但需要自行支付此次住院期间的医疗费用。

入院当天的身份确认

当您进行住院登记当天，请出示您的医疗卡和有效证件（如身份证/护照）。医院会确认您的有效身份。您将得到一张身份确认单，其中包括了您的有效身份信息及简明的保障范围。

住院费用的预审

中间带将在您出院前对您的住院账单进行预审核。如有自付的金额，请配合向医疗机构支付。

出院

付费凭条上显示的理赔结果仅为依据您的保单做出的初步判断，如理赔资料经审核确定已经支付给医疗机构的费用不在您的保险责任范围内，您有义务接受理赔费用的最终调整。

一些直接付费医疗机构受内部财务系统的限制，他们无法收取您自付部分的费用。因此，在此类医院就医后，如有自付金额的发生，您无需当场支付自付的费用。中间带将在收到医疗机构的完整理赔资料并经理赔审核结案后30日内向您收取自付部分的金额。

境内直付医院列举

城市	医院名称(含特需和VIP)	资质	地址
北京市	北京中医药大学东直门医院国际部	三级甲等	北京市东城区海运仓5号
北京市	北京协和医院国际医疗部	三级甲等	北京市东城区帅府园一号
北京市	首都医科大学附属北京友谊医院	三级甲等	北京市西城区永安路95号
北京市	首都医科大学附属北京天坛医院国际医疗部	三级甲等	北京市丰台区南四环西路119号
北京市	首都医科大学附属北京朝阳医院	三级甲等	北京市朝阳区工体南路8号
上海市	上海交通大学医学院附属瑞金医院特需医疗保健中心	三级甲等	上海市黄浦区瑞金二路197号
上海市	上海交通大学医学院附属仁济医院东院	三级甲等	上海市浦东新浦建路160号
上海市	上海市第六人民医院国际部	三级甲等	上海市徐汇区宜山路600号
上海市	上海市第十人民医院国际诊疗部	三级甲等	上海市静安区延长中路301号
上海市	上海市东方医院特诊部	三级甲等	上海市浦东新区即墨路150号
上海市	上海第一妇婴保健院(长乐路)	三级甲等	上海市静安区长乐路536号
上海市	上海儿童医学中心特诊部	三级甲等	上海市浦东新区东方路1678号
上海市	复旦大宇附属儿科医院国际部特需门诊	三级甲等	上海市闵行区万源路399号
上海市	复旦大学附属华山医院国际医疗中心	三级甲等	上海市静安区乌鲁木齐中路21号
深圳市	香港大学深圳医院国际医疗中心	三级甲等	深圳市福田区海园一路1号
广州市	广东省人民医院协和高级医疗中心	三级甲等	广州市东川路96号科教楼9楼
成都市	四川大学华西医院金卡医院(四川省国际医院)	三级甲等	成都市外南国学巷37号
杭州市	浙江大学医学院附属第二医院国际医学部(滨江院区)	三级甲等	杭州市滨江区江虹路1511号
长沙市	湖南中医药大学第一附属医院国际医疗部	三级甲等	湖南长沙韶山中路95号
青岛市	青岛市中心医院国际部	三级甲等	山东省青岛市四方区四流南路127号

中国香港地区住院直接付费服务流程简介(限重疾)

住院事先授权申请

当医生建议您住院后,请您配合在您预定开始治疗日期5个工作日前联系中间带客服中心,提出申请。中间带将指导您填写预授权申请表,您填写完毕后请发送回中间带。

境内:400 920 3123

境外:86 400 920 3123

电子邮件地址:healthcare@axatp.com

担保函的签发

当确认您的就诊项目和预估费用在保险理赔范围内时,中间带将联系并向医院发送事先授权申请批准函,并注明授权批准金额。

如果您的治疗不在理赔范围之内或暂时无法确定您此次治疗是否在理赔范围之内时,中间带将向医院出具直接付费拒绝函。发生这种情况后,您还可以选择继续住院治疗,但需要自行支付此次住院期间的医疗费用。

入院当天的身份确认

当您进行住院登记当天,请出示您的电子医疗卡和有效证件(如身份证/护照),医院会确认您的有效身份。

住院费用的预审

中间带将在您出院前对您的住院账单进行预审核,如有自付的金额,请配医疗机构进行支付。

出院

付费凭条上显示的理赔的结果仅为依据您的保单做出的初步判断,如理赔资料经审核确定已经支付给医疗机构的费用不在您的保险责任范围内,您有义务接受理赔费用的最终调整。

一些直付医疗机构受内部财务系统的限制,他们无法收取您自付部分的费用。因此,在此类医院就医后,如有自付金额的发生,您无需当场支付自付的费用。中间带将在收到医疗机构的完整理赔资料并经理赔审核结案后30日内向您收取自付部分的金额。

牙科/体检直接付费服务流程

如您的保险方案中含有“牙科保障”可选责任,您可以在指定的牙科诊所享有每保单年度一次的洗牙+涂氟保障。

如您的保险方案中含有“常规健康护理”可选责任,您可以在指定体检机构享有每保单年度一次的特定套餐体检保障。体检套餐的详细内容,您可以参考下方表格。

选择牙科诊所 /体检机构

您可以关注【安盛天平私人健康保险】微信公众号,并绑定您的个人信息查询指定的牙科诊所/体检机构名录,选择合适的牙科诊所/体检机构使用您的权益。为确保您可以顺利完成直接付费流程,请您提前拨打热线电话 400 920 3123 帮助预约。

身份确认

当您在约定时间前往牙科诊所/体检机构时,请向前台人员出示就诊者本人的电子医疗卡及带照片的有效身份证件(如身份证/护照)。前台人员会在确认您的身份后,在POS机上进行身份确认操作,并打印身份确认凭条。

填写理赔单

直接付费牙科诊所/体检机构备有印刷好的理赔单,请您填写理赔单的正面,并签字。如果需要,也可向中间带客服中心索要或直接登陆www.medilink-global.com.cn下载。

完成体检/牙科清洁

体检/牙科清洁完毕,牙科诊所/体检机构的工作人员将您的项目输入POS机进行实时的理赔数据确认,并打印理赔凭条。请您仔细阅读理赔确认单上的全部内容,并在确认后签字。如有自付的金额,请配合向医疗机构支付。当POS机或者电子医疗卡出现问题,而无法进行实时理赔操作时,则由工作人员与中间带联系进行脱线理赔操作。

请注意,如您自行付费进行洗牙、涂氟或体检,相关费用本公司将不予承担。

体检项目一览：

如您享有的是基础版体检方案，您的体检项目如下：

分类	体检项目	男性	女性		临床意义
			未婚	已婚	
科室检查					
一般检查	一般检查	★	★	★	身高、体重、血压基本健康状态参数，了解体重是否正常，有无体重不足、超重或肥胖，为相关科室的诊断提供依据。
外科	外科	★			淋巴结有无肿大，甲状腺、乳房、外生殖器、前列腺、肛肠有无异常、四肢脊柱有无畸形等。
	外科		★	★	淋巴结有无肿大，甲状腺、乳房、肛肠有无异常、四肢脊柱有无畸形等。
内科	内科	★	★	★	心肺有无异常、肝脾有无肿大、腹部有无包块等。
眼科检查	眼底	★	★	★	通过眼底镜检查了解眼底检查有无黄斑变性和动脉硬化等。
	外眼	★	★	★	眼外观是否正常，有无沙眼、结膜炎等。
视力色觉检查	视力	★	★	★	主要检查测视力，提示视力异常。
耳鼻喉咽科	耳鼻喉检查	★	★	★	耳、鼻、咽、喉有无异常，如中耳炎、鼓膜穿孔、扁桃体肿大等。
妇科	妇科常规检查			★	检查女性生殖器有无异常改变、有无宫颈及阴道异常病变。
心电图	静态心电图	★	★	★	用于心肌梗死、心律失常、心肌缺血等心脏疾病的检查。
检查					
血常规	血常规-5分类	★	★	★	是临床最常用的初筛项目之一，可为医生诊断血液系统疾病等提供线索和依据。
尿常规	尿常规	★	★	★	可提示有无泌尿系统疾患：如急、慢性肾炎，肾盂肾炎，膀胱炎，尿道炎，肾病综合征，狼疮性肾炎，血红蛋白尿，肾梗塞、肾小管重金属盐及药物导致急性肾小管坏死，肾或膀胱肿瘤以及有无尿糖等。
白带常规	白带常规			★	是妇科检查的常规项目，对于女性生殖系统炎症、肿瘤等疾病的诊断，是临床诊断阴道疾病的重要依据。
宫颈刮片	宫颈刮片			★	宫颈癌筛查。
生化检测	血清天门冬氨酸氨基转移酶	★	★	★	检测血清天门冬氨酸氨基转移酶，常见的肝功能检测之一。
	肾功能3项	★	★	★	用于肾脏功能检测，评估肾脏疾病风险。
	血清丙氨酸氨基转移酶测定	★	★	★	检测血清丙氨酸氨基转移酶，常见于肝功能检测之一。
	血清总胆固醇测定测定	★	★	★	结合其他血脂检测，了解血脂代谢情况。
	血清甘油三脂测定	★	★	★	血清甘油三酯，常见于血脂检测之一。

检查					
生化检测	血清γ-谷氨酰基转移酶测定	★	★	★	检测血清γ-谷氨酰基转移酶, 常见于肝功能检测之一。
肿瘤标志物检查	甲胎蛋白检测定量	★	★	★	可提示有无原发性肝癌, 生殖腺胚胎性肿瘤, 肝硬化等。
	癌胚抗原检测定量	★	★	★	为广谱肿瘤标志物, 可提示直肠癌、结肠癌、肺癌、乳腺癌、胰腺癌等。
糖尿病检测	空腹血糖	★	★	★	血糖即血液中的葡萄糖。在评估机体糖代谢状态、诊断糖代谢紊乱相关疾病, 指导临床医师制定并适时调整治疗方案等方面具有重要价值。
影像检查					
彩色多普勒超声常规检查	子宫及附件彩超		★		更清晰的观察子宫、卵巢、盆腔等生殖器是否有病变发生。
	肝胆脾胰肾彩超	★	★	★	更清晰的观察各脏器有无炎症、囊肿、肿瘤、结石、积水等。
	前列腺彩超	★			检查能较好的显示前列腺的形态、大小, 对于前列腺增生、肥大、钙化等疾病具有诊断意义。提供高清晰度的动态彩色超声断层图像诊断。
	阴道彩超			★	能直接与盆腔器官接近, 更好地显示子宫、卵巢、盆腔是否有病变发生。
胸部DR	胸部正位检查	★	★	★	适用于肺部疾病及心脏、主动脉、纵隔、横膈疾病等的检查。
其他					
其他	早餐	★	★	★	

如您享有的是尊享版体检方案, 您的体检项目如下:

体检项目		男性	女性		临床意义
			未婚	已婚	
科室检查					
一般检查	一般检查	★	★	★	身高、体重、血压基本健康状态参数,了解体重是否正常,有无体重不足、超重或肥胖,为相关科室的诊断提供依据。
外科	外科	★			淋巴结有无肿大,甲状腺、乳房、外生殖器、前列腺、肛肠有无异常、四肢脊柱有无畸形等。
	外科		★	★	淋巴结有无肿大,甲状腺、乳房、肛肠有无异常、四肢脊柱有无畸形等。
内科	内科	★	★	★	心肺有无异常、肝脾有无肿大、腹部有无包块等。

体检项目		男性	女性		临床意义
			未婚	已婚	
科室检查					
眼科	外眼	★	★	★	眼外观是否正常,有无沙眼、结膜炎等。
视力色觉检查	视力	★	★	★	主要检查测视力,提示视力异常。
	色觉	★	★	★	检查色觉,提示色弱、色盲等情况。
耳鼻喉科	耳鼻喉检查	★	★	★	耳、鼻、咽、喉有无异常,如中耳炎、鼓膜穿孔、扁桃体肿大等。
口腔科	口腔检查	★	★	★	通过检查可对龋齿、牙龈炎、牙周炎进行早期检查,同时提供口腔保健指导。
妇科	妇科常规检查			★	检查女性生殖器有无异常改变、有无宫颈及阴道异常病变。
心电图	静态心电图	★	★	★	用于心肌梗死、心律失常、心肌缺血等心脏疾病的检查。
检查					
血常规	血常规-5分类	★	★	★	是临床最常用的初筛项目之一,可为医生诊断血液系统疾病等提供线索和依据。
尿常规	尿常规	★	★	★	可提示有无泌尿系统疾患:如急、慢性肾炎,肾盂肾炎,膀胱炎,尿道炎,肾病综合征,狼疮性肾炎,血红蛋白尿,肾梗塞、肾小管重金属盐及药物导致急性肾小管坏死,肾或膀胱肿瘤以及有无尿糖等。
白带常规	白带常规			★	是妇科检查的常规项目,对于女性生殖系统炎症、肿瘤等疾病的诊断,是临床诊断阴道疾病的重要依据。
宫颈刮片	宫颈刮片			★	宫颈癌筛查。
生化检测	血清尿素测定测定	★	★	★	检测血清尿素,常见的肾功能检测之一。
	血清肌酐测定	★	★	★	结合其他肾功能指标,可提示有无肾功能损害:如慢性肾炎,肾盂肾炎,肾结核,肾肿瘤,尿毒症等。
	血清尿酸测定	★	★	★	检测尿酸,常见的肾功能检测之一。
检查					
生化检测	血清总胆固醇测定	★	★	★	结合其他血脂检测,了解血脂代谢情况。
	血清甘油三脂测定	★	★	★	血清甘油三酯,常见于血脂检测之一。
	肝功能11项	★	★	★	结合临床分析,主要用于肝胆疾病的实验诊断。用于反映各种急慢性肝损伤和胆囊疾病如急性传染性肝炎及药物或酒精中毒,慢性肝炎,脂肪肝及肝硬化,胆石症,肝外胆道阻塞,肝细胞损伤引起的黄疸性疾病等。

检查					
肿瘤标志物检测	总前列腺特异性抗原测定	★			是筛查前列腺肿瘤的特异性标志物,但前列腺增生、炎症也可轻度增高。
	甲胎蛋白检测定量	★	★	★	可提示有无原发性肝癌,生殖腺胚胎性肿瘤,肝硬化等。
	癌胚抗原检测定量	★	★	★	为广谱肿瘤标志物,可提示直肠癌、结肠癌、肺癌、乳腺癌、胰腺癌等。
糖尿病检测	空腹血糖	★	★	★	血糖(blood suger)即血液中的葡萄糖。在评估机体糖代谢状态、诊断糖代谢紊乱相关疾病,指导临床医师制定并适时调整治疗方案等方面具有重要价值。
幽门螺杆菌检测	胃幽门螺杆菌抗体(血液)	★	★	★	检测胃幽门螺杆菌抗体。
影像检测					
彩色多普勒超声检查	子宫及附件彩超		★		更清晰的观察子宫、卵巢、盆腔等生殖器是否有病变发生。
	肝胆脾胰肾彩超	★	★	★	更清晰的观察各脏器有无炎症、囊肿、肿瘤、结石、积水等。
	前列腺彩超	★			检查能较好的显示前列腺的形态、大小,对于前列腺增生、肥大、钙化等疾病具有诊断意义。提供清晰度的动态彩色超声断层图像诊断。
	甲状腺彩超	★	★	★	检查甲状腺的结构及形态,发现甲状腺异常病变。
	阴道彩超			★	能直接与盆腔器官接近,更好地显示子宫、卵巢、盆腔是否有病变发生。
	乳腺彩超		★	★	可提示有否乳腺肿块或乳腺占位性病变等。
胸部DR	胸部正位片	★	★	★	适用于肺部疾病及心脏、主动脉、纵隔、横膈疾病等的检查。
其他					
其他	早餐	★	★	★	

体检注意事项:

体检前一天请您清淡饮食,请勿饮酒,晚上20:00后不能进食,可少量饮水,体检当日早晨禁食、禁水(需服药被保险人,如高血压、糖尿病患者请遵医嘱正常服药),请携带本人证件,于体检日当天按提示至分院前台登记体检。

如曾经住院或动过手术,建议您带病历和相关资料,供体检医师参考。

体检网络列表:

您可关注【安盛天平私人健康保险】微信公众号,并绑定您的个人信息查询最新体检网络列表。



非直接付费网络医院 理赔流程

若您需要前往非直接付费医疗机构就诊, 请先行承担医疗费用, 就诊结束后向本公司申请事后理赔。

申请事后理赔时, 您需要在治疗后180天之内递交以下材料:

1. 所有相关医疗费用的原始发票或正式收据
2. 完整的病历记录, 如果是住院还需提供出院小结
3. 相关的检查或检验报告
4. 所有相关医疗费用清单
5. 填写完整的理赔申请表(可登录<https://www.axa.cn/>下载)
6. 其它必要材料

寄件地址:

收件人: 高端医疗服务组(收)

地址: 上海市静安区万航渡路623弄85号建华大楼3F 邮编: 200040

电话: 400 920 3123

如资料齐全:

1. 我们将在10个工作日内跟您确认我们的理算结果。
2. 否则, 我们将会书面通知您进一步补充理赔资料。

全球紧急医疗救援

如您遇到符合保险合同中全球紧急医疗救援约定的情形，需要使用全球紧急医疗救援时，请第一时间拨打以下热线电话提出申请：

境内：400 920 3123

境外：86 400 920 3123

中间带将详细询问并记录以下救援所必须的信息：

- 被保险人信息：全名、证件号码等；
- 外伤、急症或紧急状况的性质；
- 事故发生地、被保险人的所在地信息；
- 被保险人当时所在医疗机构的全称和完整地址；
- 主治医生的全名；
- 医院、病房、主治医生的联系方式；
- 报案人以及被保险人家人的详细联系方式。

请注意：

- 此项服务由我们委托国际救援公司提供；
- 只有当被保险人在其惯常居住地以外时，紧急运送才可保。紧急运送通常是将被保险人运送至离其最近的可提供适当医疗救治的医疗机构所在地。
- 任何全球紧急救援均需经我们审核评估其运送和/或运返的医疗必需性。任何安排均需由我们做出，以保证全球紧急救援服务的费用是在保障范围内。
- 如果被保险人、或您、或您的家人等自行做出救援安排，所产生的任何费用均不在保障范围内。全球紧急救援的可保障性并不表示运送或运返后的医疗费用属于保障范围。任何相关的医疗费用均需根据被保险人保单合同的约定判断是否属于保障范围。



特定互联网医院问诊及药品

保单有效期内，我司指定的互联网医院可以为保单生效日当日年龄在6至65周岁的被保险人提供特定互联网医院在线问诊及药品的服务。通过视频问诊平台，您可以享受包括健康咨询、就医指导、常见病问诊、疾病预防、康复指导、体检报告解读、用药咨询、药费直付、送药到家等健康管理服务。

特定互联网医院可提供含OTC甲类、乙类、中成药、西药和处方药在内常用药品，覆盖多种常见疾病。

药品清单可能不定期调整，详细药品清单可前往我司官网查询。

根据互联网医院监管规定，客户购药需由医生根据问诊病情判断，选择药品品牌及规格，合理安排药量。药品用量为3-7天，不得因客户意见更改，药品不可拆盒销售。

药品配送范围仅限境内区域。

您需要支付可能产生的药品配送费用。

1. 请通过安盛天平私人健康保险微信公众号跳转互联网医院小程序。
2. 选择包括“挂号在线问诊”、“预约视频问诊”两种问诊模式。问诊结束后，根据医嘱还能享受药费直接结算金额保险直接付费，送药到家服务。
3. 首次登录时请先点击“健康档案”完善您的个人信息(如既往病史等)。
4. 我们为您配备了一位专属的“家庭医生”，可通过“预约视频问诊”入口预约。
5. 医生将根据您的实际情况，在必要情况下开具药品处方。超过您保单约定及限额的药费，需要您自行承担。
6. 平台提供药品配送服务。
7. 您可以在特定互联网医院的小程序进行过往订单的查询。
8. 根据监管要求，特定互联网医院仅可为中文客户或有中文翻译陪同的英语客户提供线上问诊及药品服务。在没有翻译陪同的情况下，英语客户可通过互联网医院的专属客服享受预约制的英语健康咨询。
9. 本服务不可被视为电话诊疗或120急救服务。

英语健康咨询服务：

1. 请您提前至少12小时进行健康咨询服务预约。
2. 您可以通过安盛天平私人健康保险微信公众号扫描二维码添加您的客服。
3. 根据提示填写您的健康咨询预约问卷。
4. 在预约时间, 医生将通过 0755-36561467 的电话号码提供咨询服务, 还请注意接听。
您可参考安盛天平高端健康险特定互联网医院在线问诊及药品服务指南了解详情。

如您在使用中遇到任何问题, 请致电垂询。

您的专属热线: 400 680 8065 (限中文)

周一~周六: 9:00-18:00

周日及法定节假日可通过热线留言, 客服将在下一个工作日给您回复。



增值服务

第二医疗意见服务

为什么第二医疗意见重要

虽然大部分『第二医疗意见』可能不会改变之前的诊断结果,但它却是提早发现误诊的有效方法;还能透过专家独立客观的建议采用不同的治疗方法,更好地帮助您进行医疗决策。

越来越多的诊治方法都源于新科技的迅速发展和医学知识的不断推陈出新,单独个别医生要想全面了解最新的医疗资讯后而做出最正确的诊断和最先进的治疗是很难的。多一个意见,就多一个机会,结合快速的医疗技术发展,第二医疗意见可以为您提供更多的选择。

平和稳定的心境是治病的良方。即使『第二医疗意见』肯定了初次的诊断结果,您也能够更安心地接受现行的治疗以达到最佳的治疗效果。

获取重疾第二医疗意见的流程

步骤一:您已经从合法注册的医疗机构获得了诊断(第一医疗意见)。

步骤六:您的医疗资料将被送往您所确定的医疗机构。

步骤二:您拨打24小时免费热线电话:400 920 3123提出您希望获得第二医疗意见的需求。

步骤七:在7个工作日内,您选择的医疗机构将为您和您的主诊医生书面提供第二医疗意见。

步骤三:中间带会初步确认相关诊断是否在该服务范围内,在国内优质的医疗机构中选择3间诊治该种疾病权威的医院供您挑选。

步骤四:最终由您确定其中的一家进行服务。

步骤五:您将所有相关资料提供给中间带,电子文件方式为宜。

服务次数: 重疾第二医疗意见服务限保单年度1次

注意事项:

- 1、材料存在需要翻译的可能,如您需要,中间带可帮助翻译工作,但对于翻译的精准性不承担责任,同时反馈第二医疗意见的时间会适当延长。
- 2、第二医疗意见服务是在您罹患危及生命的疾病(如癌症、肿瘤等)或遭受危及生命的意外伤害时,在已经获得诊断(也就是第一医疗意见)的基础上,为您咨询优质医疗机构所组成的咨询网络,向您提供专业书面医疗建议。

获取非重疾第二医疗意见的流程

步骤一：您已经从合法注册的医疗机构获得了诊断(第一医疗意见)。

步骤二：您拨打免费热线:400 620 1800, 提出您希望获得第二医疗意见的需求, 健康专员会指导您收集疾病相关的各类资料并发送到指定服务邮箱。

步骤三：在收到您发来疾病资料后, 会由境内的三甲医院在职医生评估目前您的疾病情况是否适合启用第二诊疗意见服务。

步骤四：评估通过后, 特约服务商根据您的疾病情况在境内优质医疗机构中选择3家知名医疗机构供您选择。

步骤五：您可以从提供的知名医疗机构中选择一家进行服务(将安排相关科室副主任及以上级别的专家)。

步骤六：特约服务商将您的疾病资料整理后, 发送到您选择的医疗机构。

步骤七：在疾病资料提供齐全后的10个工作日内, 您选择医疗机构的专家将为您提供书面第二诊疗意见书。

步骤八：在收到您发来疾病资料后, 会由三甲医院在职医生评估目前您的疾病情况是否适合启用第二诊疗意见服务。

服务次数：限每保单年度1次

注意事项：

1. 服务过程中您如果添加检查报告等资料, 反馈第二诊疗意见的时间会有所延长。
2. 出具第二诊疗意见书所需准备的就医记录需为6个月内的资料, 包括但不限于门诊病历, 出入院小结, 检验报告、医学影像学报告(CT或MRI), 病理切片报告等, 建议以电子版本为佳(可以向相关科室医师索要); 如果您提供的相关病历资料不完整, 导致第二诊疗意见服务不能进行, 我司及特约服务商不承担相应责任。
3. 以上场景适用于已经过就医诊断后的疾病。慢性病、日常健康问题、紧急或意外医疗状况及急性发作期不适用本服务。

门诊预约协调

当您自觉不适或患有相关疾病需要就医时,可拨打特约服务商热线 400 620 1800 ,由健康专员判断您当前的健康状况并提出就医建议 ,根据您的选择协调安排服务商优选健康网络内的门诊服务 ,避免重复就医及延误诊断。

1. 请提前5个工作日拨打服务热线 400 620 1800 进行预约。
2. 健康专员了解您的疾病情况及需求,确认您的个人信息。
3. 根据您的情况推荐合适的医院并与您进行确认预约。
4. 就诊当日,健康专员会全程陪同您完成应该过程。

服务次数:限每保单年度2次;如果您的家人作为附属被保险人和您在同一张保单里,则每保单年度的服务次数可以共享

住院协调

当您有住院需求时,我司指定服务商将根据您的选择,为您协调安排至心仪的服务商网络医疗机构内进行住院治疗。

您可以拨打服务热线 400 620 1800 进行服务申请,在收到您的申请后,将有健康专员确认您的疾病是否在服务范围内,并了解您的相关病情信息(包括初步诊断,是否有入院通知单等)。

无入院通知单时:

1. 指定服务商根据您的选择为您协调安排门诊就医。
2. 就诊后,如主治医生开具入院通知单,10个工作日内为您协调安排住院事宜。

有入院通知单时:

10个工作日内,指定服务商根据您的选择的医院为您协调安排住院事宜。

服务次数:限每保单年度1次;如果您的家人作为附属被保险人和您在同一张保单里,则每保单年度的服务次数可以共享。如罹患保单所载明的重大疾病,则本服务不限次数。

住院专属护工服务

如您因疾病或意外经主诊医生判断,符合住院指征并获取正式入院通知后,您可以拨打 400 021 5506 服务热线,发起住院护工服务申请。我们将根据您的实际需求在48小时内为您匹配护理员人选。

在您保单有效期内可享受1次住院专属护工服务,服务内容包入院前指导、照护需求评估、定制住院专业照护计划、5天住院护工服务、住院期间专业护士现场探访以及出院当天专业护士现场协助服务。

备注：

为保障客户的生命健康安全，专属护工提供的服务均以健康促进指导服务、生活照料类服务为主，凡涉及国家政策法规规定的医疗护理类服务，均推荐客户于正规医疗机构，由持有专业资质的人员，于其执业许可所在的服务区域内进行操作。

同时，专属护工坚决避免向客户提供介入性（侵入性）护理措施以及其他高风险护理操作同时，专属护工坚决避免向客户提供介入性（侵入性）护理措施以及其他高风险护理操作（如注射等），以最大程度的保障客户的健康与安全，同时降低服务人员的服务风险。

服务次数：限每保单年度1次

院后服务

在保单有效期内，因发生保单责任范围内的意外或罹患疾病在境内特定城市市区范围内（不含下辖县、县级市）住院接受治疗，您可以享有我司特约服务商提供的以下院后增值服务：

- (1) 出院交通安排及陪护
- (2) 院后居家康护指导书

当您不幸发生保单责任范围内的意外或罹患疾病住院后，本人或您的亲属、指定代理人可以通过以下方式联系我们进行服务申请（至少在出院前48小时），服务热线：400 021 5506。

出院交通安排及陪护

在出院当天为您安排符合您身体条件的交通工具，服务人员协助家属帮助您从病床转移至车辆并全程陪同您安返居住地。

- A. 当您的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200公里以内（含），提供符合您身体条件的车辆；
- B. 当您的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200公里以上时，仅可协助将您送至200公里以内（含）的指定地点；在这种情况下，我们的服务人员会陪同您到该指定地点。
- C. 服务人员将全程陪同您返回家中，在途中密切关注您的生命体征变化、安全及舒适状况，并随时给予指导。

服务次数：限每保单年度1次

备注：

1. 当您出院转往另一家医院继续治疗或由于病情危重放弃治疗返回居住地，此行为属于医疗转运服务，不属于出院交通安排及陪护服务范畴。
2. 如您患有医学可证明的传染性疾病、攻击性精神疾病等可能对服务人员造成人身财产损害的疾病，服务人员将无法提供出院交通安排及陪护服务。



院后居家康护指导书

由资深医护团队(专科医生、康复师、营养师、护士等组成),根据您的出院小结等医学材料,针对日常生活照料、基础并发症预防、辅具适配、居家环境注意事项、体质恢复营养、疾病康复促进、个性化风险预防等定制详细的《院后居家康护指导书》,并在递送后主动致电您或您的家属进行详细讲解。

服务次数: 限每保单年度1次

院后上门护理

如您在住院治疗后，且获得明确的护理医嘱，我司特约服务商可为被保险人提供专业的上门护理服务，提高出院/术后的康复状况和生活质量。

【服务流程】

1. 提前5个工作日致电服务热线 400 620 1800，服务申请时间：8:00-20:00，全年仅春节法定假期不提供服务。
2. 健康专员确认客户信息，由特约供应商判断服务使用资格(需提供护理医嘱)。
3. 确认提供服务后特约供应商与客户约定上门护理时间和地点。除客户特殊约定要求，一般5个工作日内安排上门护理服务。
4. 专业护理人员在约定时间内上门进行护理指导。
5. 上门服务时间为 9:00-18:00，不含法定节假日。

服务次数：限每保单年度5次

服务项目：请参见下方列表

序号	名称	服务说明
1	排泄护理	根据护理对象病情和自理能力,选择轮椅、助行器、拐杖等不同的移动工具,协助老人如厕。
2	失禁护理	为大小便失禁的护理对象进行护理,保持局部皮肤的清洁,增加护理对象舒适。
3	床上使用便器	根据护理对象生活自理能力及活动情况,帮助其在床上使用便器,满足其需求。
4	人工取便术	用手取出护理对象嵌顿在直肠内的粪便。
5	会阴护理	根据会阴部有无伤口、有无大小便失禁和留置尿管等,鼓励并协助护理对象完成会阴部的擦洗或冲洗。
6	协助翻身叩背排痰	根据护理对象的病情、有无手术、引流管、骨折和牵引等,选择合适的翻身频次、体位、方式帮助护理对象翻身拍背,促进排痰。
7	协助床上移动	根据护理对象的病情、肢体活动能力、年龄、体重,有无约束、伤口、引流管、骨折和牵引等,协助适度移动。
8	借助器具移动	根据护理对象病情和需求,选择适宜的移动工具(轮椅、平车等),帮助护理对象在室内或住宅附近进行移动。
9	皮肤外用药涂擦	遵医嘱用棉签等蘸取药液直接涂抹护理对象在皮肤上进行治疗。
10	生活自理能力训练	训练护理对象进食方法、个人卫生、穿脱衣裤鞋袜、床椅转移等日常生活自理能力,提高生活质量。为关节活动障碍的护理对象进行被动运动,促进肢体功能的恢复。
11	压疮预防护理	对易发生压疮的护理对象采取定时翻身、气垫减压等方法预防压疮的发生。为护理对象提供心理支持及压疮护理的健康指导。
12	留置尿管的护理	遵医嘱对留置尿管的对象做好会阴护理,保持尿道口清洁,保持尿管通畅。定期更换尿管及尿袋。留置尿管期间,妥善固定尿管及尿袋,拔管后根据病情,鼓励护理对象多饮水,观察护理对象自主排尿及尿液情况,有排尿困难及时处理。
13	人工肛门便袋护理 (低位直肠癌根治术后、结直肠癌术后临时造口、肠梗阻患者)	为直肠、结肠或回肠肛门改道造瘘术后患者提供人工肛门便袋护理,包括肛门便袋的使用、局部皮肤的护理等内容。
14	开塞露/直肠栓剂给药	遵医嘱为护理对象经肛门使用开塞露、直肠栓剂。观察护理对象用药反应。

序号	名称	服务说明
15	鼻饲	遵医嘱从胃管内灌注适宜的流质食物、水分和药物。
16	物理降温 (针对半自理/无法自理/卧床老人)	遵医嘱为高热护理对象使用25%-50%酒精进行擦浴降低体温。
17	吸 氧	遵医嘱给予护理对象吸入氧气。
18	血糖监测	遵医嘱对护理对象手指实施采血,用血糖仪测得数值。将结果口头告知护理对象/家属,做好记录。
19	物理降温 (针对发热发烧患者)	遵医嘱给予患者物理降温。
20	压疮伤口换药	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。
21	雾化护理	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。
22	口腔护理	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。
23	失禁性皮炎的预防护理	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。
24	人工肛门便袋护理 (针对半自理/无法自理/卧床老人)	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。
25	直肠栓剂给药	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。

备注：

1. 本服务仅限被保险人本人使用；
2. 被保险人仅可预约7日内的服务；须提前3个工作日递交境内医院出具的医疗资料以确认其重大疾病，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、B超、心脏彩超报告、心电图报告、护理医嘱等以评估服务申请。由于被保险人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前病情的资料，而导致本公司、特约服务商在提供本服务过程中发生缺失或延误，相应责任将由被保险人自行承担；
3. 本项服务申请成功后，如需改期或取消，被保险人需至少提前 2个工作日告知，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使用，亦视为本项服务已使用；
4. 本服务权益在保单有效期内有效，若因任何原因导致保单效力中止或终止的，上述服务将同时失效，但就失效前提出的相关服务申请，将仍予以提供。
5. 服务过程中根据服务内容的不同，如产生额外消耗品（如纱布、棉球、药物等），需要您或家人自行提供或支付购买费用。

心理咨询

由特约服务商的心理咨询专家提供高端心理顾问服务，为客户在家庭关系、婚恋情感、亲子教育、职场压力、个人成长等方面提供顾问式的咨询服务。

此项服务为心理健康热线咨询。

1. 您可拨打服务热线 400 620 1800 进行预约,预约时间 8:00-20:00,法定春节假期不提供服务。
2. 健康专员确认您的信息,初步了解您的基本情况及咨询类型。
3. 健康专员为您选择适合的心理咨询师,并在3小时内向您回电确认咨询时间。
4. 在约定咨询时间,心理咨询专家主动致电您进行咨询服务。

服务次数：限每保单年度3次

备注：

本服务仅提供常规的心理咨询问题,不包含危机干预(即由特殊原因导致的自杀、自伤等情况)。
如出现危机干预事件,双方可根据实际情况具体沟通商议处理。

版本:2025年02月



www.axa.cn

安盛天平财产保险有限公司

如您需获取更详尽的产品与服务信息
欢迎关注安盛天平私人健康保险官方公众号
完整的保险责任、责任免除等内容, 请参阅保险合同条款, 并以该条款为准。

本版本仅适用于“中间带”服务的客户