

智选住院医疗保障计划



# 前言

**欢迎您选用“智选”住院医疗保障计划！**

**这本服务手册将引导您：**

- 联系我们
- 了解事先授权
- 如何使用直接付费服务
- 如何进行事后理赔
- 寻求获得全球紧急援救服务

我们已与第三方服务供应商-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内容。也就是说,只有当您在保险计划的涵盖范围内,才有权享受直接付费服务。

**请仔细阅读本使用手册,确保您已经清楚了解我们提供的服务范围和您所需要的保障内容。**



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

## 07 事先授权

住院事先授权

如何进行事先授权

## 09 住院直接付费服务简介

服务流程

中国大陆直付医院列举

## 13 非直接付费网络医院理赔流程

## 15 全球紧急医疗救援

## 17 特定互联网医院在线问诊及药品

## 19 增值服务

第二医疗意见服务

院后服务

住院专属护工服务

住院协调

重疾异地补助

门诊预约协调

心理咨询



## 服务热线

我们为您配备了专属的服务热线,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**

您也可以通过电子邮件地址:**healthcare@axatp.com**联系我们。

**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;
- 协助您事先授权的申请及批复;
- 协助您申请事后理赔的报销;
- 协助您紧急援助的服务需求;

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。



## 事先授权



## 2.1 住院事先授权

事先授权是在住院治疗发生前,由保险人反馈至被保险人的针对相关诊疗的授权意见。

### 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。

## 2.2 如何进行事先授权

请您在被医生给出住院治疗建议后的 24 小时内,通过向热线致电或向客服邮箱致信的方式,提出事先授权申请。对该申请,客服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(超 5 万元人民币)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。

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书面授权申请。

您也可以通过以下方式联系我们:

电话:境内 400 920 3123 / 境外 +86 400 920 3123

邮箱:healthcare@axatp.com

### 温馨提示:

在寻求诊疗前获得事先授权,无论是在直付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。

如未申请事先授权,则可能导致理赔金额扣减或拒赔。



## 住院直接付费服务简介

## 3.1 服务流程

---

### 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客服中心。您应在接受上述治疗的5天前向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。

### 住院直付意见反馈

当确认您的就诊项目和预估费用在保险理赔范围内时,服务中心将在48小时内向院方或申请人发回事先授权申请批准表,并注明授权批准金额和住院时长等相关信息。  
如果您的治疗暂时被判定不在理赔范围之内或暂时无法确认您此次治疗是否在理赔范围内时,我们将暂时拒绝此次直接服务申请。  
但您有权在自费完成治疗后再次提交事后理赔,来确认最终的赔付结论。

### 入院当天的身份确认

当您进行住院登记当天,请出示您的住院授权批准函及有效证件(如身份证/护照)。医院会确认您的有效身份。服务人员将根据住院授权批准函中备注的限额、免赔额、赔付比例、保险责任外的自付费用项目等告知是否有您需要自费的金额。

### 住院费用的预审

请您在院方告知预计出院时间后,提前通过服务热线联系我们。请提前准备好押金条,将有我们的工作人员将协同您完成出院结算。

### 出院

办理出院时,我们的工作人员会协助收集此次住院相关的理赔材料,并需要您协助在理赔申请单上签字。  
如经过理赔审核,有非保险责任的费用已由我们替您垫付给医院,您有义务将相关费用返还我司。  
我们将在理赔审核结案后30日内向您收取需自费部分金额。

直接付费网络医疗机构信息,请致电服务热线400 920 3123咨询。

## 3.2 中国大陆直付医院列举

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	复旦大学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



网络医院可能存在发生变更的情况，请以保险公司最新为准，详情可致电客服热线了解。



# 非直接付费网络医院 理赔流程

若您需要前往非直付医疗机构就诊,请先行承担医疗费用,就诊结束后向我们申请事后理赔。

申请事后理赔时,请先致电服务热线 **400 920 3123** 或致信客服邮箱 **healthcare@axatp.com** 获取理赔申请表及理赔材料寄送地址。

## 您需准备的理赔材料:

1. 所有相关医疗费用的原始发票
2. 完整的住院病历记录(包括出院小结等)
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
6. 其它必要材料

## 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

**我们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;
- 经治医生的全名;
- 医院、病房、经治医生的联系方式;
- 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;
- 若被保险人离开居住地旅行,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。



## 特定互联网医院在线问诊及药品

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。

**药品配送范围仅限中国大陆区域。**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付,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

## 7.1 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唯一方法;还能透过专家独立客观的建议采用不同的治疗方法,增加生存机会。

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。当『第二医疗意见』肯定了初次的诊断结果,您便可以更安心地接受现行的治疗以达到最佳的治疗效果。

### 获取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,在国内的顶尖级医疗机构中选择3间诊治该种疾病最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。

**步骤六:**您的医疗资料将被送往您所确定的医疗机构。

**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。

**注意事项:**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。

#### 注意:

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,为您咨询遍布世界各地的顶尖级医疗机构所组成的咨询网络,向您提供专业书面医疗建议。主要针对危及生命或改变生命状态的疾病,如癌症、良性肿瘤、先天性心脏疾病等指定诊断。

## 7.2 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中国大陆境内716所城市市区范围内(不含下辖县、县级市)住院接受治疗,您可以享有我司指定第三方服务供应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;
- 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

### 院后居家康复指导书

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

#### 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。

## 7.3 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(在全国1767家三甲医院内),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、3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,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。

## 7.4 住院协调

当您有产生住院需求时,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,8-10个工作日内为您协调安排住院事宜。

### 有入院通知单时:

8-10个工作日内,指定服务商根据您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

## 7.5 重疾异地补助

当您患有或疑似患有中国保险行业协会约定的28种重度疾病需要住院治疗时,如您的首诊医院和您前往住院的医院不在同一个城市,则可享受此项服务。指定服务商对于期间所涉及的住宿费、交通费将给予每个保单年度至高10,000元人民币的报销额度。

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,将有健康专员指导您如何申请报销。

## 7.6 门诊预约协调

当您自觉不适或患有相关疾病需要就医时,可拨打指定服务商热线 400 620 1800,由健康专员判断您目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就诊过程。

服务次数:限每保单年度2次

## 7.7 心理咨询

由指定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。



VIP 门诊部  
VIP Out-Patient

士站  
The Waiting



作为全球最大的保险集团之一，

**我们的使命是  
守护生命之本，  
践行人类进步。**



## 安盛集团

全球卓越保险集团, 专注于保险服务与资产管理



全球五百强  
第**48**位<sup>1</sup>



业务遍布  
**51**国



服务用户  
近**1**亿

## 安盛天平

为中国客户提供健康险、车险、财产险等多重保障, 专注于  
高品质服务与多元产品



获中国银保信  
**AA**评级<sup>2</sup>



服务中国  
消费者超  
**20**年



服务中国  
消费者超  
**300**万+

<sup>1</sup> 依据《财富》2022年发布的数据

<sup>2</sup> 中国银行保险信息技术管理有限公司于2019年10月发布的《2018年度保险公司服务评价结果》中, 安盛天平获AA评级, 为当年的最高评级。

版本：2023年07月



安盛



[www.axa.cn](http://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