

问题分类	序号	关键字	问题	答案
保单/发票	1	保单/合同	会不会给我提供纸质的保单（保险合同）？	为提倡绿色环保，我们仅向您提供电子保单，请您理解。电子保单是保险公司向投保人签发的以数据电文形式存在的证明保险合同关系的电子证明文件。电子保单的生成、发送、接收、储存和载明的内容，符合我国保险法、合同法以及电子签名法等有关法律法规要求，与传统纸质保单具有相同的法律效力。您可以关注“泰康在线保险服务”微信公众号，在保单服务-我的保单中，查看保障详情或登录泰康官网www.tk.cn输入保单号和证件号查看相关保障。
保单/发票	2	发票	本产品提供什么类型的发票？	这款产品的保费发票为个人增值税普通发票。
保单/发票	3	发票	我需要发票报销，要怎么申请？	我们为您提供电子发票，电子发票与纸质发票具有同等法律效力，您可以登录泰康在线保险服务公众号--保单服务--我的保单--进入保单详情页查看下载。
保单/发票	4	保单/发票/下载	电子保单如何下载？	1.登录泰康在线官网“www.tk.cn”，页面下拉至最底部--快捷服务--渠道、车险、团单保单查询--输入保单号/订单号、投/被保险人证件号点击查询即可； 2.关注“泰康在线保险服务”微信公众号，在保单服务--我的保单--进入保单详情页，查看并下载电子保单。
产品	5	介绍	产介绍？	本产品是一款普惠国民医疗保险。这款产品有4个特色：1) 130种特定疾病；2) 最高600万保额；3) 支持为家人投保，多人投保可享受保费优惠；4) 提供快速就医，专属家庭医生等多项增值服务。
产品	6	介绍	这款产品适合什么人群投保？	您好，投保时身体健康状况符合健康告知，被保险人的年龄需为30天（含）- 65周岁（含），非投保须知中特殊职业的人可以购买，具体请以页面显示为准。
产品	7	投保年龄	这款产品的被保险人年龄范围是多少？	本产品投保年龄范围为：出生满30天（含）- 65周岁（含）
产品	8	保障期限	这款产品的保障期限是多长时间？	本产品的保障期限为一年，投保成功后的次日零时开始生效。
产品	9	犹豫期	请问这款产品有犹豫期吗？	您好，本产品的犹豫期为15天。
产品	10	犹豫期	什么是犹豫期？	本产品自保单生效次日起有15天犹豫期。在犹豫期内申请解除保险合同，保险人将无息退还全部保险费；超过15天犹豫期后申请解除合同，保险人仅退还保单未满期保险费。
产品	11	外籍/投保	这款产品外籍人士可以投保吗？	非常抱歉不可以，本产品的保障区域限于中国境内，不包括港澳台地区，外籍人士及港澳台人士不支持投保。

投保	12	家人投保	这款产品可以为家人投保吗？	您好，可以的，只要您的家人符合投保条件，您可以为本人、父母、配偶、子女及配偶父母投保，多人投保可享费率优惠，我们欢迎您为全家人获得保障。
投保	13	证件/投保	可以为自己或家人投保多份吗？	本产品同一保险期间内，同一身份证号仅可投保一份，多投超出部分无效。
家庭单	14	付费投保	附带家庭成员一起购买有折扣优惠吗？	我们欢迎您为家人一起投保，第二人及以上投保可享受保费优惠。
家庭单	15	付费投保	最多可以附带几位家庭成员购买？	最多可支持添加8位家人一起投保加入家庭单保障。
家庭单	16	付费投保	家庭单的保额是否共享？	主被保险人购买后支持家人购买保障生成新保单。 癌症医疗/质子重离子/一般医疗/特定疾病责任为独立保额，不可共享。健康管理，门诊费用医疗保险金责任可与主被保险人叠加共享保额。
家庭单	17	付费投保	付费购买的家人保单保障期限是多久？	付费购买的家人，保单到期日与主被保险人相同。
批增/批减	18	批增/批减	付费购买的家人保单什么时候生效？	付费加入的家人在添加成功后的次日零时保障开始生效。
产品	19	重复报销	这款产品可以重复报销么？	本产品不可以重复报销。本产品为费用补偿型医疗保险，该类保险赔付的金额不得超过被保险人实际发生的医疗费用金额。
产品	20	免赔额	这款产品有免赔额吗？	一般医疗保险金免责任免赔额为1万元，癌症医疗保险金、特定疾病医疗保险金、质子重离子医疗保险金、门诊费用医疗保险金责任的免赔额均为0元。
产品	21	等待期	这款产品有等待期吗？	本产品一般医疗、特定疾病医疗、质子重离子医疗、癌症医疗30天等待期，其他责任无等待期。
保障责任	22	等待期	为什么要设置等待期？	等待期的设置是为了保证健康客户的投保利益，防止少数带病人群投保导致保险费率飙升。
保障责任	23	等待期	意外医疗有等待期吗？	本产品中意外医疗没有等待期。
保障责任	24	等待期	等待期出险为什么不赔？	您好，为了防止极少数带病投保的行为，导致费率飙升，保障绝大部分正常投保客户的利益，所以等待期内出险不予赔付。等待期是针对疾病，意外没有等待期。
产品	25	宽限期	这款产品有宽限期吗？	您好，如果您选择月交的缴费方式，则宽限期为30天，自保险费约定支付日的次日零时起开始计算。宽限期内发生的保险事故，保险公司仍会承担保险责任，宽限期内正常理赔，补收保费。年交没有宽限期。

投承保	26	社保	投保后可以更改是否有社保身份吗?	您好, 保单生效后不支持变更社保身份, 如您需要变更社保身份, 可在保单到期后选择手动缴费更改社保身份。
投承保	27	缴费方式	投保后可以更改缴费方式吗?	您好, 保单生效后不支持更改缴费方式, 如您需要更改, 可在第二年重新投保时, 手动修改新的缴费方式。
投承保	28	体检	这款产品是否需要体检?	本产品不需要体检, 健康告知无异常即可正常承保。请您特别注意: 在您投保时请按照健康告知的问题如实告知您的身体健康状况, 以免影响您的权益。
产品	29	保费	保费多少钱?	您好, 本产品的保险费与被保险人的年龄、有无社保相关, 保险费会随着被保险人的年龄增长而改变。本产品缴费方式灵活, 支持月缴或年缴, 轻松无压力。您可以在产品页面展示的费率表点击查看保费, 页面详情会显示您所缴费的实际费用。
产品	30	保费	我身体有点小毛病, 可以购买这款产品吗?	您在投保时需要仔细阅读健康告知并根据您的情况作出准确回答, 如您没有健康告知所提及的疾病或症状, 即可正常投保。如您存在健康告知提及的异常体症情况, 则无法投保。
投承保	31	年龄	这款产品年龄不同价格不同吗?	不同年龄段人群出险率不同, 为最大限度体现定价公平原则, 我们采用不同年龄段不同投保价格, 如需查询相关年龄的费率, 我们将为您查询。
投承保	32	年龄	为什么年龄不同保费不一样呢?	您好, 本产品为一年期消费型产品, 采用的自然年龄费率, 因不同年龄段的人发生风险的概率是不一样的, 所以对应的保费也会不同, 一般年龄越大, 风险越大, 保费就越高。
投承保	33	保费	月交保费怎么计算?	您好, 投保的年龄段不同, 保费也是不同的, 如果您选择月交方式缴纳保费, 您可以在产品页面点击查看保费, 页面详情会显示您每月所缴纳的费用。
投承保	34	医保/有必要买	有了医保, 还有必要购买这款产品吗?	有必要, 医疗保险属于社会保险, 有起付线且有赔付比例, 泰爱保百万医疗险的保额高, 报销额度最高达600万, 责任范围内的大病、小病、意外均可申请报销, 是对医保更好的商业保险补充。
投承保	35	购买	现在比较年轻有必要买这款产品吗?	青壮年时期生理机能处于最佳状态, 得病的可能性相对较低, 但也会面临意外风险; 当步入中老年后, 身体机能会急剧下降, 患病几率增大, 但那时的健康状况将不再符合投保条件。因此健康险还是要趁早买。
投承保	36	续保	如何续保?	您好, 根据监管规定, 一年期健康险不含保证续保条款。在保单到期前, 您可申请重新投保, 保险公司审核通过后被保险人可获得新的保单。

	37	一般医疗保险金	一般医疗保险金的保障范围?	在保险期间内,被保险人因意外伤害或在等待期后非因意外伤害导致罹患本合同所定义的癌症及特定疾病以外的疾病,在医院经具有相应资质的医生诊断必须接受相关治疗的,我们对被保险人支付的以下医疗费用,在扣除保险单载明的免赔额后,依照本合同的约定赔偿一般医疗保险金:(包含住院医疗费用,特殊门诊医疗费用,门诊手术医疗费用,住院前后门诊急诊医疗费用)
保障责任	38	特定疾病医疗保险金	特定疾病医疗保险金的保障范围?	在保险期间内,被保险人因遭受意外伤害事故或在等待期后初次确诊罹患本合同所定义的特定疾病(无论一种或多种),并导致其在医院经医生诊断必须接受治疗的,保险公司按照合同约定赔偿特定疾病住院医疗费用。(包含特定疾病住院医疗费用,特定疾病特殊门诊医疗费用,特定疾病门诊手术医疗费用,特定疾病住院前后门急诊医疗费用)
保障责任	39	特定疾病医疗保险金	哪些疾病属于特定疾病?	您好,本保险责任中的特定疾病共有130种,具体疾病种类您可以查看产品页面保险条款。
保障责任	40	癌症医疗保险金	什么是癌症医疗保险金?	在保险期间内,被保险人在医院经具有相应资质的医生初次确诊罹患本合同约定的癌症,且因该癌症在医院接受治疗的,对被保险人因此发生的以下合理且必须的医疗费用,在扣除约定的免赔额后,依照本合同的约定赔偿癌症医疗费用保险金。包括:癌症住院医疗费用,癌症特殊门诊医疗费用,癌症确诊医疗费用,癌症住院前后门急诊医疗费用。
保障责任	41	癌症医疗保险金	癌症包含哪些?	本合同所定义的癌症指恶性肿瘤及原位癌。
保障责任	42	质子重离子	质子重离子医疗保险金如何赔付?	在保险期间内,被保险人在等待期后经医院初次确诊罹患主险合同所定义的恶性肿瘤,在上海质子重离子医院接受质子、重离子放射治疗的,则对被保险人在该机构支付的合理的质子重离子医疗费,按照约定的赔偿比例100%向被保险人赔偿质子重离子医疗保险金。
保障责任	43	质子重离子	哪些费用属于质子重离子医疗费?	被保险人因接受质子、重离子放射治疗而发生的相关费用,包括床位费、膳食费、护理费、诊疗费、检查检验费、治疗费、药品费等,但不包括化学疗法、肿瘤免疫疗法、肿瘤内分泌疗法和肿瘤靶向疗法所产生的药品费。
保障责任	44	质子重离子	质子重离子治疗有医院限制吗?	您好,本产品仅对在上海市质子重离子医院接受质子重离子治疗所支付的医疗费,按照100%的赔付比例赔偿质子重离子医疗保险金。

保障责任	45	健康管理费用	健康管理费用的保额是多少？	本产品年度累计健康管理服务金额为60元，月度健康管理服务限额为5元，当月未使用完的额度均可累计至剩余月份使用。
保障责任	46	附加互联网购药	药品费用直赔什么意思？	您好，药品费用直付是指被保险人提交药品订单时，保险公司会根据被保险人的保险权益，实时进行药品费用理算，并将相关药品理赔结果向被保险人展示，被保险人只需支付理赔后自付药品费用即可。
保障责任	47	门诊费用医疗保险金	如何共享门诊费用医疗保险金及健康管理服务费用？	本产品同一投保人为不同被保险人投保时，门诊费用医疗保险金、健康管理服务可家庭共享，家庭成员包括投保人本人、父母、配偶、子女。 家庭共享门诊费用医疗保险金额为1200元，家庭共享月度限额为100元； 家庭共享健康管理服务金额为60元，家庭共享月度限额为5元。（当月未使用完的额度均可累计至剩余月份使用。）
保障责任	48	门诊费用医疗保险金	门诊费用医疗保险金包含哪些责任？	本产品门诊费用医疗保险金包含4个责任，家庭共享总保额：1200元，家庭月度赔偿限额为：100元，当月未使用完的额度均可累计至剩余月份使用。 ①医学检验检查保险金：报销比例65%， ②齿科医疗费用保险金：报销比例50%， ③互联网药店药品费用保险金：报销比例60%， ④互联网医院中草药药品费用保险金：报销比例60%，
保障责任	49	门诊费用医疗保险金	门诊费用医疗保险金的保额是多少？	您好，附加门诊费用医疗保险金责任下所有被保险人的共享保额为1200元，月度限额为100元。（当月未使用完的额度可累计至剩余月份使用。）
保障责任	50	门诊费用医疗保险金	什么是门诊费用医疗保险金？	门诊费用医疗保险金是全家可用的一笔报销金，每月一笔，按月累计，全年最高1260元/人，每月限额100元/人，可全家共享额度，单月额度随家庭单人数自动膨胀，最高可翻8倍。
保障责任	51	门诊费用医疗保险金	共享保额是怎么算的？	如您投保成功后，后续又添加家庭成员投保，加入的被保险人：门诊费用医疗保险金1200元+健康管理服务金60元可以累计叠加共享的。（如加价一人：门诊费用医疗保险金1200元+1200元、月度限额200元。健康管理服务金60元+60元、月度限额10元。这部分2人可共享。如在免费加入一位家人，则这部分保额3人共享。） 注：当月未使用完的额度均可累计至剩余月份使用。
保障责任	52	门诊费用医疗保险金	跨保单年度如未使用完的门诊费用医疗保险金是否继续有效？	如跨保单年度未使用完的门诊费用医疗保险金额度将清零，新一年重新

保障责任	53	医学检验检查 保险金	医学检验检查费用保险金包括哪些？	医学检验检查费用保险金包括：基因检测和健康检查两项服务。
保障责任	54	医学检验检查 保险金（基因 检测）	什么是医学检验检查费用保险金？	在保险期间内，被保险人经具有相应资质的医生评估须进行医学检查检验的，我们对被保险人在指定的医疗机构实际产生的符合本合同约定的检查检验费用，按照约定的赔偿比例65%进行赔偿，所有被保险人的共享家庭门诊费用医疗保险金额为1200元，月度限额为100元，未使用月度限额可累计至剩余月使用。
保障责任	55		医学检验检查费用保险金报销比例是多少？	在保险期间内，客户登录“泰康健康公社”小程序购买基因检测商品，保险报销比例高达65%，报销的总额以健康服务金有效总额为准。
保障责任	56		基因检测商品有哪几种可以选择？	目前可选择的是噗噗管和常卫清。
保障责任	57		基因检测商品只能从小程序购买吗？	是的，目前基因检测商品只能从“泰康·健康公社”小程序进入购买。
保障责任	58		常卫清和噗噗管是什么？	常卫清是一种无创无痛、非侵入、可居家操作的肠癌早期筛查技术，可以发现肠癌病灶和进展期腺瘤。及时发现早期肠癌基因突变，为肠癌早发现、早诊断、早治疗提供一个简便可行的解决方案。噗噗管是检测便隐血的，可以预警看不见的肠道出血。
保障责任	59		哪些人需要做肠癌早期检测？	①超过40岁的人群；②不愿意接受肠镜检查或无法做肠镜检查的高风险人群；③结直肠癌家族史和家族性腺瘤性息肉病，大于20岁人群；④炎症性肠病多年不愈、病变范围较广的溃疡性结肠炎；⑤久坐，不爱运动人群；⑥经常吃高脂高热食物，生活不规律，抽烟嗜酒，有熬夜习惯的人群。
保障责任	60		结果是阳性的就会得癌症吗？	检测结果一共两种，阴性就是安全，阳性就是检测出可能存在问题，但是检测阳性不一定是癌症哦，需要做肠镜诊断。
保障责任	61		常卫清商品检测后如何寄回？	检测后可扫描产品二维码，会有快递上门取件，无需您付邮费。
保障责任	62		医学检验检查费用保险金申请服务流程？	①客户登录“泰康健康公社”小程序 ②优选健康服务-基因检测 ③选择基因检测商品，填写地址下单购买 ④健康服务金自动扣减，客户自付需要自费部分 ⑤客户收到试剂盒，取样； ⑥噗噗管商品自动出结果，常卫清商品需要把采样盒寄回 ⑦常卫清5个工作日内出检测报告，阳性结果客户会主动电话联系，阴性客户可自行查询报告。

保障责任	63	医学检验检查 保险金（健康 检查）	健康检查可以使用哪些服务？ 包含哪些责任？哪些项目可以报 销？	您在预约体检页面看到的全部套餐，都是可以报销的。
保障责任	64		体检服务报销比例/折扣比例是多 少？	按照条款约定，保额内报销比例为65%。
保障责任	65		选哪个套餐都可以报销吗？	是的，这些项目都是可以报销的。
保障责任	66		我在体检机构的加项可以报销吗？	您好，不可以的。目前我们的报销范围要求必须指定套餐内容。
保障责任	67		一定要预约才能用吗？	是的，因为目前体检机构都是预约制的，如果未预约直接到诊的话，机构无法识别您的身份，导致无法提供服务。因此必须预约之后才能使用。
保障责任	68		服务网络有哪些？ 在任何一家体检机构都可以报销 吗？	目前我们的产品支持的机构网络覆盖全国100多个城市，具体的机构列表可以在预约时进行查看，系统会自动推荐距离您最近的体检机构。
保障责任	69		怎么预约使用呢？	您通过健康公社小程序进入，查看体检责任，按照流程操作即可。
保障责任	70		我所在地没有体检机构怎么办？	目前我们的产品责任是仅支持在特定的体检机构网络内使用的，当然我们也在不断扩展合作的服务网络。您可以告诉我您所在地，我们来尽快安排当地合作机构的拓展。
保障责任	71		预约之后临时去不了怎么办？	您可以通过预约入口进入订单详情，操作取消预约。或直接拨打页面上的诊所电话，取消预约即可。
保障责任	72		预约体检的时候就需要我付费吗？	体检责任是直赔，您在预约时会自动扣减保险支付的部分，您只需要支付自付费用即可。
保障责任	73		体检服务申请服务流程？	①客户登录“泰康健康公社”小程序 ②优选健康服务-体检服务 ③选择预约机构和时间，提交订单 ④保司对诊疗费用进行直赔，客户支付自付费用，完成预约 ⑤客户按照约定时间到门店进行体检 ⑥体检后10个工作日，客户通过小程序查看体检报告
保障责任	74		预约之后临时去不了怎么办？	如您当天无法准时就诊，您需要提前24小时拨打4000795522联系我们取消，取消后您可以重新预约。

保障责任	75	互联网药店药品费用保险金	什么是互联网药店药品费用保险金?	<p>在本合同保险期间内, 被保险人因罹患疾病或身体受到意外伤害, 对于被保险人因治疗该疾病或伤病在我们指定的互联网药店购买互联网医院药品范围内的药品所发生的药品费用, 我们按照保险单载明的赔偿比例进行赔偿。</p> <p>可进行互联网药店药品购药费用赔偿的药品须同时满足以下条件:</p> <p>(1) 药品须通过我们认可的互联网药店购买;</p> <p>(2) 药品须为互联网医院药品范围中的药品;</p> <p>(3) 对于处方药, 每次的药品处方剂量不超过一个月。</p> <p>对于不满足任一上述条件的药品费用, 我们不承担互联网药店药品购药费用的赔偿。</p>
保障责任	76		互联网药店药品费用保险金药品报销比例是多少?	客户登录“泰康健康公社”小程序, 优选健康服务-西药, 进入商城选购药品及保健品, 保险报销比例高达60%, 报销的总额以健康服务金有效总额为准。
保障责任	77		互联网药店药品是指哪些?	互联网药店药品是指经国家药监局及市场管理局审批通过的, 获得国家准字及国食健字批号的商品。
保障责任	78		只能从小程序购买吗?	是的, 目前只能从“泰康·健康公社”小程序进入购买。
保障责任	79		互联网药店药品邮寄到家运费谁来承担?	商城内商家不同, 是否需付邮费以购药结算时页面展示为准, 如有运费需要客户承担。
保障责任	80		购买药品后如何配送?	商家会根据您的收货地址和药品存储要求为您进行配送, 主要有同城配送和快递, 您也可以选择到店自提。
保障责任	81		如果选择的是处方药需要提供什么资料吗?	如您选择的时处方药, 需要提供既往开具的处方签或检查单或之前购药的订单, 否则无法开具处方药品, 请您见谅。
保障责任	82		我在外面药店买的药品可以报销吗?	其他地方购买的药品是无法报销的, 您需要在我们的指定的“泰康·健康公社”小程序进入购买。
保障责任	83		互联网药店药品费用保险金申请服务流程?	<p>①客户登录“泰康健康公社”小程序</p> <p>②优选健康服务-西药</p> <p>③选择意向药品, 填写地址下单购买</p> <p>④健康服务金自动扣减, 客户自付需要自费部分</p> <p>⑤商家进行药品调剂及配送;</p> <p>⑥客户确认收货;</p>

保障责任	84	互联网医院中 药药品费用保 险金	什么是互联网医院中药药品费用保险金？	<p>在本附加险合同保险期间内，被保险人因意外伤害或经医院确诊疾病并因该疾病在指定互联网医院进行后续诊疗的，我们对于被保险人在指定互联网医院开具的处方所列明的，应当由被保险人支付的必需且合理的、同时满足如下条件的互联网医院中药药品费用，我们按照约定的赔偿比例进行赔偿，并在保险单上载明。</p> <p>可进行互联网医院中药药品费用赔偿的药品须同时满足以下条件：</p> <p>(1) 每次的药品处方剂量不超过一个月；</p> <p>(2) 药品须在指定互联网医院购买。</p> <p>(3) 购买药品不属于中成药、不属于饮片药态。</p> <p>对于不满足任一上述条件的中药药品费用，我们不承担互联网医院中药药品费用的赔偿。</p>
保障责任	85		互联网医院中药药品费用保险金报销比例是多少？	客户登录“泰康健康公社”小程序，优选健康服务-中医药，选择问诊类型进行问诊开药，保险报销比例高达60%，报销的总额以健康服务金有效总额为准。
保障责任	86		中成药在报销范围内吗？	中医药责任支持中药饮片、代煎、加工成颗粒剂，不包括中成药。
保障责任	87		只能从小程序购买吗？	是的，目前只能从“泰康·健康公社”小程序进入购买。
保障责任	88		从药店或者医院买的中药是否可以在泰康报销？	该产品不支持其他机构药品报销，仅支持从“泰康·健康公社”小程序进入购买的方式。
保障责任	89		中医可以在线上问诊买药吗？	可以，医生主要会通过问诊和看诊来判断病情，诊脉只是配合诊断的一个方式，并不是必须的。
保障责任	90		中药邮寄到家包邮吗？	中药自费部分满80元可享受包邮到家。
保障责任	91		哪些地区可以邮寄？	可全国邮寄，代煎汤药全程低温配送。
保障责任	92		互联网医院中药药品费用保险金申请服务流程？	<p>①客户登录“泰康健康公社”小程序</p> <p>②优选健康服务-中医药</p> <p>③选择问诊类型：</p> <p>1. 快速问诊：选择问诊人→智能到诊→医生咨询→开处方→去配药→确定订单→支付个人部分（保险理赔直接扣减）</p> <p>2. 找专家：选择问诊人→选择医生→等待医生接诊→医生咨询→开处方→去配药→确定订单→支付个人部分（保险理赔直接扣减）</p> <p>④健康服务金自动扣减，客户自付需要自费部分</p> <p>⑤商家进行药品调剂及配送；</p> <p>⑥客户确认收货</p>

保障责任	93		医生能否按照我提供的处方开药?	如您有此需求, 您可以提供给医生您的处方, 医生会按照各地泡制规范调整药品用量, 以保证客户用药效果及安全。
保障责任	94		问诊时选择快速问诊医生多久可以响应接单?	当您选择快速问诊医生将在您发起后的3分钟内响应接单。
保障责任	95		问诊时选择找专家医生多久可以相应接单?	当您在问诊时选择找专家, 专家将在您发起后的24小时内下你供应, 如您选择的医生未响应, 系统将在时效内为您匹配其他医生为您看诊。
保障责任	96	牙科医疗费用 保险金	什么是牙科医疗费用保险金?	在本合同保险期间内, 被保险人在我们指定医疗机构经具有相应资质的医生诊断均必须接受相关治疗的, 对被保险人在指定医疗机构产生的牙科医疗费用按照50%赔偿比例进行赔偿。
保障责任	97		哪些项目可以报销?	目前我们的产品责任中包含所有的牙科类项目, 也就是您在约定的诊所网络中预约就诊, 期间发生的所有诊疗项目都可以报销。无论是常见的洗牙、补牙、拔牙, 或者是根管、美白、矫正、修复、种植, 都是可以报销的。
保障责任	98		牙科医疗费用保险金报销比例/折扣比例是多少?	按照条款约定, 保额内报销比例为50%。
保障责任	99		洗牙/补牙/拔牙...可以报销吗?	是的, 这些项目都是可以报销的。保额内报销比例为50%。
保障责任	100		一定要预约才能用吗?	是的, 因为目前口腔诊所都是预约制的, 如果未预约直接到诊的话, 医生可能由于接待其他预约患者, 导致无法提供服务。因此必须预约之后才能使用。
保障责任	101		服务网络有哪些? 在任何一家诊所就诊都可以报销吗?	目前我们的产品支持的诊所网络为泰康拜博口腔, 覆盖全国50多个城市, 具体的诊所列表可以在预约时进行查看, 系统会自动推荐距离您最近的诊所。
保障责任	102		怎么预约使用呢?	您通过健康金公社小程序进入, 查看牙科责任, 按照流程操作即可。
保障责任	103		我所在地没有诊所怎么办?	目前我们的产品责任是仅支持在拜博口腔内使用的, 当然我们也在不断扩展合作的服务网络。您可以告诉我您所在地, 我们来尽快安排当地合作诊所的拓展。
保障责任	104		预约之后临时去不了怎么办?	您可以通过预约入口进入订单详情, 操作取消预约。或直接拨打页面上的诊所电话, 取消预约即可。
保障责任	105		就诊的时候需要我先垫付费用吗?	牙科责任是直赔, 诊所会对您需要治疗的项目按照责任理算, 您只需要支付自付费用即可, 无需垫付费用。

保障责任	106		牙科医疗费用保险金申请服务流程?	<p>①客户登录“泰康健康公社”小程序</p> <p>②优选健康服务-齿科服务</p> <p>③选择预约机构和时间,提交订单</p> <p>④齿科机构确认用户订单</p> <p>⑤客户按照约定时间到门店进行就诊</p> <p>⑥保司对诊疗费用进行直赔,客户支付自付费用后离店</p>
服务	107	健康管理服务	什么是健康管理服务?	<p>在本合同有效期内,为降低被保险人疾病发生率、提升被保险人健康水平,我们为被保险人提供健康管理服务。</p> <p>健康管理服务包括:健康和疾病筛查、健康和疾病风险评估、健康教育、重病早查方案、营养饮食管理、运动管理、医嘱管理、健康方式养成、健康教练、专家咨询服务、就医支持、康复护理、健康指标和监测。</p>
服务	108	健康管理服务	健康管理项目的保额是多少?	<p>您好,健康管理项目责任下所有被保险人的共享保额为60元,家庭月度健康管理服务限额为5元。(当月未使用完的额度可累计至剩余月份使用。)</p>
服务	109	健康管理服务	哪些项目可以申请健康管理服务金?	<p>为降低被保险人疾病发生率、提升被保险人健康水平,我们为被保险人提供健康管理服务。包括:健康和疾病筛查、健康和疾病风险评估、健康教育、重病早查方案、营养饮食管理、运动管理、医嘱管理、健康方式养成、健康教练、专家咨询服务、就医支持、康复护理、健康指标和监测。比如您平时去看病买药、买运动器材、办理健身卡、进行中医推拿保健、洗牙等都是属于这个范围内。</p>
服务	110	健康管理服务	健康管理服务怎么申请理赔?	<p>您可以登陆“泰康健康公社”小程序,登陆的客户都可以为投保人、被保人或家庭成员申请理赔。</p>
服务	111	健康管理服务	谁可以申请健康管理服务金?	<p>可以登录“泰康健康公社”小程序的客户都可以申请,主被保险人以及从被保险人。</p>
服务	112	健康管理服务	每次可以申请多少钱?	<p>每次申领的金额是固定的,每次申请5元,可以申请多次,总额不超过健康服务金总有效金额即可。</p>
服务	113	健康管理服务	申请健康管理服务需要什么资料?	<p>进行健康管理服务金申请时,需提供消费记录凭证,如消费明细、消费记录截屏、支付记录截屏、发票等。</p>
服务	114	健康管理服务	健康管理服务的理赔审核时效是多久?	<p>您申请理赔且资料齐全后,3个工作日内出结果。</p>

服务	115	健康管理服务	健康管理服务的申请服务流程?	<p>①客户登录“泰康健康公社”小程序</p> <p>②查询健康服务金可用余额</p> <p>③添加客服企业微信</p> <p>④上传申请材料,提交审核</p> <p>每次可申请金额固定为5元,可申请次数不限。申请金额之和不超过有效健康管理服务有效金额。</p> <p>材料审核通过后本公司会将健康服务金直接打到预留账户。</p>
服务	116	健康管理服务	客服企业微信的工作时间?	我们企业客服微信的工作时间为:上午9:00--12:00,下午1:00--5:30。
保障责任	117	癌症医疗保险金	什么是原位癌?	原位癌:指恶性细胞局限于上皮内但尚未突破基底膜浸润周围正常组织的癌细胞新生物。原位癌必须经对固定活组织的组织病理学检查明确诊断。
保障责任	118	特殊门诊	特殊门诊是什么?	特殊门诊是社保规定的某些门诊治疗按照住院方式报销的门诊。本产品可以报销的特殊门诊是门诊肾透析费,器官移植后的门诊抗排异治疗费,门诊恶性肿瘤治疗费,包括化学医疗法,放射疗法,肿瘤免疫疗法,肿瘤内分泌疗法,肿瘤靶向疗法治疗费用。
保障责任	119	医疗费用	什么叫必需且合理的医疗费用?	必需且合理的医疗费用是指与接受医疗服务所在地通行的治疗规范、通行治疗方法、平均医疗价格水平一致的费用,而且是医学必须的,也就是治疗意外伤害或者疾病所必须的、不超过安全、足量治疗原则、非试验性、非研究性的项目,并且是由医生开具处方药。所以像特需门诊、国际医疗部的住院费用等是不能报销的。
保障责任	120	免赔额	免赔额什么意思?	免赔额是指属于保障责任范围的,需要被保险人自己承担、保险公司不予报销的金额。
保障责任	121	免赔额	计入免赔的金额可以在下一年度累计计算吗?	不可以累计。本合同中所指免赔额均指年免赔额,指一个保单年度内被保险人自行承担,我们依据本合同不予赔偿的部分,因此年免赔额是不可以在下年度累计计算的。
保障责任	122	免赔额	什么费用可以计入年免赔额?	除社会基本医疗保险和公费医疗保险以外从其他途径获得的医疗费用补偿都可以计入年免赔额,如从商业保险获得的医疗费用补偿、从企事业单位或个人获得的医疗费用补偿、社保卡个人账户部分支出部分可以计入年免赔。
保障责任	123	免赔额	单位或者其他保险公司已经报销的费用可以计入年免赔额吗?	除社会医疗保险和公费医疗保险以外从其他途径获得的医疗费用补偿都可以计入年免赔,因此从商业保险获得的医疗费用补偿以及从企事业单位获得的医疗费用补偿也都可以计入年免赔。

保障责任	124	医保	医保范围是什么？	<p>医保报销有三个关键数据，一个是起付标准，另一个是报销比例，最后是报销限额，每个地区的标准不一样。在起付标准以上，医保报销比例之内，医保报销范围限额以内，是医保的报销范围。</p> <p>另外，关于医保报销的药品范围、诊疗项目和医疗服务设施范围、支付标准可以查询国家及各省的相关规定。</p> <p>由于报销的药品、诊疗项目和医疗服务设施范围在不断更新，并且各省的范围、标准也有区别，建议您到当地的社保网站查询，或者向就诊的医院咨询。</p>
保障责任	125	社保	社会基本医疗保险包括哪些？	<p>社会保险（也就是社保）是一种为丧失劳动能力、暂时失去工作岗位或因健康原因造成损失的人口提供收入或补偿的一种社会和经济制度。社保主要分为职工社保和居民社保，职工社保主要分为医疗保险、养老保险、工伤保险、失业保险和生育保险。</p>
保障责任	126	社保	有社保和无社保有什么区别？	<p>本产品癌症医疗保险金、一般医疗保险金、特定疾病医疗保险金被保险人以有社会医疗保险身份投保，且以社会医疗保险身份就诊并结算的，保险人按100%的比例进行赔付。若被保险人以有社会医疗保险身份投保，但未以社会医疗保险身份就诊并结算的，保险人按照60%的比例进行赔付。</p>
保障责任	127	社保	为什么有无社保的费率差别这么大？	<p>有社保身份的客户，保险公司在产品设计时按照客户先行使用社保报销进行定价，因此费率和无社保的客户相比差别较大。</p>
理赔	128	社保	有社保但未以社保身份就诊并结算的，为什么理赔时按60%比例赔付？	<p>有社保身份的客户，保险公司在产品设计时按照客户先行使用社保报销进行定价，再使用百万医疗进行报销，在定价处理上已经做了最大的费率优惠。如有社保身份的客户未以社保身份就诊并结算的，为了维持费率的公平性，理赔时保险公司将按应赔付金额的60%给付保险金。</p>
理赔	129	投保前	投保前已经生病可以报销吗？	<p>您在投保前需仔细阅读健康告知，如不涉及健康告知提及的疾病，则可正常投保，出险后提交理赔资料，已审核结论为准。</p>
理赔	130	门诊/报销	门诊费用可以报销吗？	<p>您好，本产品可以报销扣除免赔额后的特殊门诊、住院前7天后30天的门急诊费用(与住院原因相同)、以及门诊手术费用。其他普通门急诊治疗的费用需要被保险人自己支付。</p>
理赔	131	门诊手术/报销	门诊手术费用的报销是否指定病种、医院？	<p>您好，门诊手术费用报销不指定病种，但是需要是在国家卫生部医院等级分类中的二级或二级以上公立医院发生的（不含特需及国际医疗部）合理治疗费用。</p>

理赔	132	报销	为什么以社保身份投保在报销时候有无社保的报销比例不一样呢？	您好，以社保身份投保是默认理赔时已经享受了社保报销的优惠，即有社保用户在理赔时先行通过社保就诊结算，再申请保险公司的理赔报销，相当于社保和保险公司共同承担报销责任；而以社保身份投保但未以社保身份就诊结算的，在就医过程中并没有享受到社保报销的优惠，所以报销比例为应赔付比例的60%。
理赔	133	报销	住院费用中哪些项目可以报销？	住院医疗费用包括：（1）床位费（2）加床费（3）重症监护室床位费（4）药品费（5）膳食费（6）治疗费（7）护理费（8）检查检验费（9）手术费（10）医生费（11）救护车使用费。
理赔	134	报销	在哪些医院治疗的费用可以报销？	本产品约定的医院指国家卫生部医院等级分类中的二级以上（含二级）公立医院普通部（不含国际医疗及特需部），以及保险人扩展承保医院：泰康同济（武汉）医院、泰康仙林鼓楼医院、北京泰康燕园康复医院、上海泰康申园康复医院、广州泰康粤园医院、成都泰康蜀园医院、武汉泰康楚园康复医院、苏州泰康吴园康复医院、首都医科大学三博脑科医院、上海冬雷脑科医院（不含国际医疗及特需部）。
理赔	135	报销	若以一般疾病进行住院，在住院期间确诊罹患特定疾病，这种情况怎么报销？	我们将以出院诊断为准，如果是罹患特定疾病的，则整个住院期间的医疗费用按特定疾病责任赔付，无免赔100%赔付，最高限额600万。
理赔	136	报销	住院有没有天数限制？	没有限制。在每一保险单年度内，我们针对被保险人保单有效期内内发生的住院医疗费用都承担保险责任。
理赔	137	报销	在社康就诊可以报销吗？	社康全称为社区健康服务中心，属基层卫生服务机构，但不属于国家卫生部医院等级分类中的二级或二级以上公立医院，因此不能报销。
理赔	138	报销	这款产品可以报销医保范围以外的费用吗？	您好，可以申请报销。对于被保险人在中国境内二级或二级以上公立医院治疗期间所发生的保险责任范围内的应当由被保险人支付的必需且合理的医疗费用，无论是否属于医保报销范围，均可申请赔付。申请赔付时需注意产品责任相对应的免赔额需要扣除。
理赔	139	报销	恶性肿瘤申请特定疾病理赔，是否需要做病理检查报告？	您好，做病理检查是确诊恶性肿瘤的必要医学检验手段之一，所以恶性肿瘤申请特定疾病理赔，是需要提供病理检查报告的。
理赔	140	报销	为什么要做病理报告？	您好，病理结果是疾病诊断的标准，只有做了病理报告，才能更好地判断是否属于特定疾病，从而判定保险责任，也避免因缺少资料影响到理赔时效。

理赔	141	报销	如果怀孕生产医保以外的费用可以报销吗？	根据本产品关于免责条款的约定，被保险人因分娩（含剖腹产）、流产、宫外孕、不孕不育治疗、人工受精、怀孕、堕胎、节育（含绝育）、产前产后检查以及由以上原因引起的并发症均不在承保范围内。但被保险人怀孕期间患病的医疗费用可以申请报销，比如妊娠糖尿病等。
理赔	142	报销	精神病、艾滋病治疗在报销范围内吗？	根据本产品除外责任约定，精神病、艾滋病治疗不在报销范围内。
理赔	143	报销	这款产品可以重复报销么？	您好，不可以重复报销。本产品为费用补偿型医疗保险，该类保险赔付的金额不得超过被保险人实际发生的医疗费用金额。
理赔	144	门诊/报销	保险到期时治疗还未结束，可以继续报销吗？	您好，保险到期住院治疗还未结束，若没有按期续保，对于被保险人因本次住院治疗，自保险期间届满日起30日内（含第30日）支出的必需且合理的住院医疗费用，继续按照本保险合同的约定在保险金额内承担向被保险人给付保险金的责任。 如果被保险人及时重新投保的，则后续的医疗费用可以在下一保单年度内进行理赔。
理赔	145	理赔	健康告知选错了，会影响理赔吗？	在健康告知中，如有隐瞒或不实告知，保险公司有权根据《中华人民共和国保险法》第十六条的规定解除保险合同，对于合同解除前发生的任何事故，保险公司可不承担任何责任。
理赔	146	医疗费用	免责条款中不赔的医疗费用有哪些？	保险产品保的都是未来不可知的风险，所以对于已经发生的、确定会发生的、违法的风险是不保的，在这个原则上，像是被保险人自杀、自伤、酗酒、主动吸毒等原因导致伤害的医疗，还有被保险人在投保前已经有的尚未治愈的疾病、遗传性疾病等情况都是不保的。具体可以参见首页投保提示的相关内容。
理赔	147	理赔/申请	如何申请理赔？	您可以关注泰康在线保险服务--保单服务--我的理赔--理赔申请--勾选需理赔保单--点击“去理赔”--完善出险信息--上传理赔资料--提交理赔申请即可完成报案或拨打泰康在线专属电话4000795522人工申请。
理赔	148	进度查询	理赔进度如何查询？	您可以关注“泰康在线保险服务”微信公众号，选择“保单服务”----“我的理赔”栏目查询理赔进度或拨打泰康在线专属电话4000795522进行查询。

理赔	149	理赔申请书	理赔申请书如何下载?	您好, 您可以登录泰康在线的官方网站(WWW.TK.CN), 在首页选择 “客服中心” -----点击 “意外险、健康险服务” 下面的“理赔服务” ---- --在点击 “理赔申请” -----下滑页面点击 “理赔单证下载 “选择” 人身保险索赔申请书 ”, 即可下载完成。
理赔	150	理赔/材料/资料	理赔需要什么资料?	1.理赔申请书; 2.申请人有效身份证件; 3.申请人银行储蓄卡账户; 4.发票、费用清单、处方; 5.病历、诊断证明、出院小结; 6.病理报告或其他检验报告; (如因一般疾病出险, 不需要提供病理报告) 注: 因意外导致的保险事故, 并经由公安机关等有权机构处理的需要提供意外事故证明; 若保险金申请人委托他人申请的, 还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。受益人为无民事行为能力人或者限制民事行为能力人的, 由其监护人代为申领保险金, 并需要提供监护人的身份证明等资料。
理赔	151	原件/退还	索赔后医疗费收据原件可以退还吗?	您好, 索赔后的医疗费用发票原件是不退还的, 但是当您的赔付金额未达到您实际支出的医疗费用全额时, 如果有其他途径报销, 您可以向我们申请医疗费用分割单。
理赔	152	理赔/邮寄/地址	泰康在线的理赔资料邮寄地址在哪里?	您可以通过 “泰康在线保险服务” 微信公众号申请理赔, 通过公众号进入 “我的理赔”, 选择您的案件, 发起 “预约取件”, 我们会安排专人上门取件, 无需您亲自邮寄资料。(注: 如审核通过需要客户邮寄发票, 医疗费用理算金额在5000元以下的案件免收原件, 仅5000元及以上的案件需要邮寄原件资料)
理赔	153	理赔材料	理赔材料寄送快递费给报销吗?	您可以通过 “泰康在线保险服务” 微信公众号申请理赔, 通过公众号进入 “我的理赔”, 选择您的案件, 发起 “预约取件”, 我们会安排专人上门取件, 无需您垫付快递费。
理赔	154	健康告知/理赔	如果健康告知我选错了, 理赔时怎么办? 会不会被拒赔?	在健康告知中, 如有隐瞒或不实告知, 保险公司有权根据《中华人民共和国保险法》第十六条的规定解除保险合同, 对于合同解除前发生的任何事故, 保险公司可不承担任何责任。

理赔	155	发票/原件	理赔时一定要医疗费发票原件吗？ 医疗费发票原件丢了怎么办？	医疗费发票原件是保险公司核实您实际发生的医疗费用的主要凭证，如果发票原件丢失，原则上该笔费用不能理赔，请您妥善保管。如遇这种情况，被保险人可以申请个案处理，由专业人员根据案件实际情况进行判断。
理赔	156	身份证/过期	理赔时身份证过期了能赔吗？	您也可以持其它有效身份证件来索赔，只要身份证号与投保时所填信息相同，如港澳通行证、户口簿等。
理赔	157	理赔	中途转院了需要重新报案吗？	您好，被保险人中途转院，可选择先行报销前一次住院的费用，也可选择转院治疗结束后，一并报销。如客户选择分开报销，转院后需重新报案；如选择两次住院一并报销，可以不用重新报案。
理赔	158	理赔	在国外出意外，在国内怎么理赔？	您好。被保险人如在国外因意外出险，在国外治疗的费用不在理赔的范围内。如被保险人回到国内治疗，符合保单约定范围的治疗费用可以理赔。但被保险人需提供经大使馆确认的意外事故证明及在国外治疗的病历资料。
理赔	159	健康告知/理赔	如果投保人已经得了健康告知里的病，但是他不知道，然后投保了怎么办？可以理赔吗？	您在投保时，请与被保险人确认是否有不符合健康告知的事项、再为被保险人投保。如有未如实告知事项，将会对您的理赔产生影响。
理赔	160	理赔分割单	什么是理赔分割单？ 理赔分割单是做什么的？	理赔分割单是用来分割报销费用的，一张原始票据清单需要由两家及以上单位报销时，因首次报销的单位需保存该原始凭证，所以需由该单位开具分割单，收到分割单的单位用以作为凭证承担责任。
理赔	161	理赔款	我刚申请了理赔，什么时候能收到理赔款？	您好，自申请后资料齐全之日起，简易案件五个工作日内核定，复杂案件三十日内保险公司会作出核定，请您耐心等待；您可以通过“泰康在线保险服务”公众号查看具体理赔进度，如有其他问题您可再次咨询。
理赔	162	既往病史	为什么既往病史不能投保？	具有既往病史不能投保的设置是为了保证健康客户的投保利益，防止少数带病人群投保导致保险费率飙升。本产品是基于健康人群设计，具有既往病史的不符合健康告知的被保险人不能进行投保。
理赔	163	健康告知	不用体检，怎么证明我是符合健康告知的呢？	这款产品本身无需体检，您只需如实告知、且您的健康情况符合健康告知事项，就是可以投保的。
保全	164	续费	我已经退保了，退款到账了吗？	您好，退保申请提交成功后，一般1-3个工作日到账。您可以通过“微信支付”公众号-我的账单-退款查询-选择退款项目-账单详情-退款记录，即可查询。
保全	165	退保	如何申请退保？	您好，关注泰康在线保险服务公众号---保单服务---我的保单--找到自己需要退保的保单--点击保单详情页--退保。

保全	166	退保/保费	生效以后退保, 可以退我多少钱?	您好, 退保金是按未到期净保费退还, 具体金额以实际到账为准。
保全	167	信息变更	保单信息如何变更?	您好, 变更保单信息需由投保人本人申请, 如果您需要变更投保信息, 您可以拨打泰康在线4000795522服务电话, 您可以将正确信息和变更原因告知我们, 经核实可变更后我们会联系您提供相关资料办理。
服务	168	投诉与建议	我对产品或服务如有不满如何投诉?	您好, 如果您对于产品和服务有不满意的地方, 您可以通过在线客服或拨打泰康在线专属客户服务电话4000795522进行相应的反馈。对于您反馈的问题我们会在收到之日起24小时内响应(工作日), 并及时进行调查核实, 有最新进展都会及时通知您。