

# 孝欣保中老年防癌险 2022 服务手册

尊敬的客户：

感谢您选择众安在线财产保险股份有限公司的孝欣保中老年防癌险 2022（以下简称“本产品”），很荣幸为您提供服务！

您投保的保单所包含的健康管理增值服务将由众安在线财产保险股份有限公司委托第三方服务公司提供服务。

本服务手册旨在帮助您了解本产品包含的增值服务内容和使用方式，以便您更好使用您的权益。如发现相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准，但保险合同明确以服务手册为准的除外。本公司保留对本服务手册所有细则、服务内容、服务启动条件、服务流程等的解释和变更权利。

## 服务项目一：尊享视频问诊服务

### (1) 服务使用期限

本权益在主险合同保单年度起保日生效，并在起保日后的第 60 天失效；期间如保单失效，则服务同步失效。

### (2) 服务涵盖内容

本服务涵盖的健康评估服务具体内容如下：

以视频连线的方式，结合用户之前主动提供的健康信息、服务项目中测出的健康参考意见、及专业医生在问诊时所得出的诊断结果，对用户的健康状况给出健康建议及做出健康评估的过程。

服务项目	服务次数	服务启动条件	服务有效期	服务使用对象
AI 舌诊	1 次/ 年	保单承保日起	保单生效 60 天内	被保险人
医生视频问诊	1 次/ 年			
评估审核	1 次/ 年			

### (3) 服务使用方式

通过短信中服务预约链接，直接进入服务页面进行预约，通过投保人手机号+验证码登录第三方增值服务平台。流程中任何问题可联系 400-668-7598 进行服务咨询，服务时间:8:00-20:30，法定节假日除外。

### (4) 服务流程

1. 投保人登陆第三方健康增值服务平台，根据系统提示提交服务预约申请。
2. 投保人如实根据被保险人身体状况填写《健康状况自我申报表》。
3. 第三方服务机构提供可预约时间，以供客户实时预约并发送短信提醒客户预约成功。
4. 预约时间前 1 小时，服务商发送短信提醒客户就诊并在平台页面展示开始问诊入口。
5. 被保险人按预约时间进行 AI 舌诊及视频看诊。
6. 服务完成后对服务进行客观评价并可查看舌苔问诊报告。
7. 一个工作日后客户可登录查看视频问诊报告。
8. 保障升级评估结果将会由保险公司于问诊后 7 个工作日内以短信形式告知投保人，对于升级结果需要投保人在保单生效后 90 天内于通知页面中进行确认，否则升级责任无法

生效。

#### **(5) 服务注意事项**

1. 为保证服务的完整性，被保险人须预留 30 分钟左右服务时间。
2. 在使用本服务内 AI 舌诊服务时，需拍摄被保险人本人正面照 1 张及舌苔上、舌苔下共 2 张照片。
3. 本服务内视频问诊服务时长约 15-30 分钟，期间需要被保险人手持身份证核实身份准确性，请提前进行准备。
4. 如遇特殊情况，客户须至少提前 24 小时进行改约操作。
5. 本服务在预约后，若被保险人未能按时进行则视为自动放弃该服务，评估结果将自动按标准体进行。
6. 如遇客户不提供服务内所需影像件、《健康状况自我申报表》填写内容、及问诊结果与实际不符，导致的健康评估结果差异及服务效果不佳，保险公司及第三方服务机构不承担相应责任。

### **服务项目二：医疗费用垫付服务**

- 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，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（城市下属的县、村、镇等暂不支持）。
- 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 10109955 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。

## 服务项目三：肿瘤特药服务

- 1、肿瘤特药服务，包括专家门诊、用药前检测及用药服务三项内容。
- 2、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。我们提供专家门诊协调和用药前检测服务。若医生开具的处方药品（靶向药及免疫治疗药物）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。
- 3、客户可通过众安互联网医院微信小程序、众安保险 APP 内在线咨询【众安医管家】申请服务或拨打客服电话 10109955 申请。

## 服务项目四：尊享中老年护理服务

### (1) 服务获得条件：

本服务仅限被保险人经尊享视频问诊服务后被评估为优选体，并经升级责任确认后自动获得，本责任与一般医疗保险金责任具有相同的等待期。

### (2) 什么是尊享中老年护理服务？

为满足住院患者的护理需求，我司提供尊享中老年护理服务，为客户安排院内护工或院后上门康护服务、出院交通安排以及院后康复指导，促进患者康复及缓解家属照护压力。

### (3) 在什么情况下可以申请尊享中老年护理服务？

客户需符合以下条件方可申请院内外护理：

- 1、保单等待期满后，尊享中老年护理服务的等待期与保单一致，且在保单有效期内可使用；
- 2、本服务仅限约定城市范围内的二级及以上公立医院范围内；
- 3、被保险人因意外或者疾病住院接受相关治疗；

4、仅限客户（被保险人）本人使用。

**(4) 尊享中老年护理服务可以覆盖的城市范围？**

尊享中老年护理服务可以覆盖的城市范围见附件一《覆盖城市清单》。

**(5) 尊享中老年护理服务内容详细介绍**

编号	服务项目	服务说明	服务次数（年）
1	住院 24 小时一对一护工服务	服务人员：专业护理员 服务形式：现场服务 服务内容： 1.48 小时内安排院内一对一护工，留观室不在服务范围 2.执业护士担任服务经理，监管护工工作 3.院内情况家属通报 4.服务时长：连续 24 小时	合计 10 次/年； 院内护工每次 24 小时，或者院
2	院后执业护士上门康护服务	服务人员：执业护士 服务形式：现场服务 服务内容：48 小时内安排上门，伤口照护、疼痛应对指导、身体功能康复训练、家属科学照护培训、并发症及复发风险预防 服务时长：每次约 1 小时	后护士上门每次 1 小时
3	出院交通安排及陪护	服务人员：专人陪同、专业车辆 服务形式：现场服务 服务内容：	1 次/年

		48 小时内安排专业人员专业车辆现场服务,200 公里以内免费专人、专车陪护到家, 针对出院时行动不便客户, 可提供专业救护车护送客户平躺回家。	
4	院后/术后居家康护指导书	<p>服务人员: 专科医生、护理专家、营养师、康复师、心理咨询师</p> <p>服务形式: 评估后出具书面文件</p> <p>服务内容:</p> <p>专业团队在综合评估完成后, 根据综合评估报告, 在 48 小时内, 针对被保险人日常生活照料、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、个性化风险预防等制定详细的院后居家康护指导书</p>	1 次/年

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: 10109955

特别说明: 尊享中老年护理服务审核结论不代表理赔审核结论。

#### (6) 如何申请尊享中老年护理服务?

##### 1、服务申请

客户客户拨打众安服务热线 (1010-9955) 进行服务申请; 坐席核实服务对象身份, 了解服务对象基本要求;

##### 2、服务申请审核

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、服务启动

资料齐全后一个工作日内完成审核，服务审核通过后，专人联系客户提供所需服务；

服务结束。

#### 附件一：《服务覆盖范围》

仅覆盖市区范围，城市下属县、镇、村暂不覆盖。

序号	省份	城市	序号	省份	城市
1	北京	北京	111	河北	唐山
2	安徽	合肥	112	河北	张家口
3	安徽	滁州	113	河北	衡水
4	安徽	蚌埠	114	黑龙江	哈尔滨
5	安徽	马鞍山	115	黑龙江	大庆
6	安徽	芜湖	116	黑龙江	黑河
7	安徽	阜阳	117	黑龙江	佳木斯
8	安徽	宿州	118	黑龙江	牡丹江
9	安徽	安庆	119	黑龙江	七台河
10	安徽	六安	120	黑龙江	齐齐哈尔
11	安徽	亳州	121	黑龙江	双鸭山
12	安徽	池州	122	吉林	长春
13	安徽	宣城	123	吉林	吉林
14	安徽	淮南	124	吉林	辽源
15	安徽	黄山	125	吉林	四平
16	安徽	铜陵	126	贵州	贵阳
17	安徽	淮北	127	贵州	安顺
18	福建	福州	128	贵州	遵义
19	福建	三明	129	湖北	武汉
20	福建	龙岩	130	湖北	鄂州
21	福建	南平	131	湖北	黄冈
22	福建	莆田	132	湖北	黄石
23	福建	泉州	133	湖北	荆门
24	福建	厦门	134	湖北	荆州
25	福建	漳州	135	湖北	随州
26	甘肃	兰州	136	湖北	襄阳
27	甘肃	天水	137	湖北	宜昌
28	广西	南宁	138	湖北	咸宁
29	广西	桂林	139	湖北	十堰
30	广西	玉林	140	湖北	孝感
31	广西	柳州	141	重庆	重庆

32	广西	百色	142	山东	济南
33	广西	来宾	143	山东	淄博
34	山西	太原	144	山东	枣庄
35	山西	临汾	145	山东	滨州
36	山西	朔州	146	山东	德州
37	山西	阳泉	147	山东	东营
38	山西	长治	148	山东	菏泽
39	山西	运城	149	山东	济宁
40	山西	晋城	150	山东	聊城
41	江苏	南京	151	山东	临沂
42	江苏	淮安	152	山东	青岛
43	江苏	镇江	153	山东	泰安
44	江苏	常州	154	山东	威海
45	江苏	扬州	155	山东	潍坊
46	江苏	连云港	156	山东	烟台
47	江苏	南通	157	山东	日照
48	江苏	苏州	158	山东	莱芜
49	江苏	泰州	159	浙江	杭州
50	江苏	无锡	160	浙江	丽水
51	江西	南昌	161	浙江	湖州
52	江西	上饶	162	浙江	嘉兴
53	江西	赣州	163	浙江	金华
54	江西	吉安	164	浙江	宁波
55	江西	景德镇	165	浙江	衢州
56	江西	九江	166	浙江	绍兴
57	江西	萍乡	167	浙江	台州
58	江西	宜春	168	浙江	温州
59	江西	抚州	169	浙江	舟山
60	江西	鹰潭	170	陕西	西安
61	内蒙古	呼和浩特	171	陕西	安康
62	内蒙古	包头	172	陕西	宝鸡
63	内蒙古	呼伦贝尔	173	陕西	铜川
64	内蒙古	鄂尔多斯	174	陕西	渭南
65	内蒙古	赤峰	175	陕西	咸阳
66	内蒙古	通辽	176	陕西	汉中
67	宁夏	银川	177	广东	广州
68	云南	昆明	178	广东	潮州
69	辽宁	沈阳	179	广东	东莞
70	辽宁	大连	180	广东	佛山
71	辽宁	丹东	181	广东	惠州
72	辽宁	抚顺	182	广东	江门
73	辽宁	阜新	183	广东	揭阳
74	辽宁	锦州	184	广东	茂名



75	辽宁	辽阳	185	广东	梅州
76	辽宁	盘锦	186	广东	汕头
77	辽宁	铁岭	187	广东	韶关
78	辽宁	鞍山	188	广东	深圳
79	辽宁	本溪	189	广东	阳江
80	辽宁	营口	190	广东	湛江
81	辽宁	朝阳	191	广东	肇庆
82	辽宁	葫芦岛	192	广东	中山
83	河南	郑州	193	广东	珠海
84	河南	洛阳	194	广东	清远
85	河南	安阳	195	广东	河源
86	河南	鹤壁	196	广东	汕尾
87	河南	焦作	197	上海	上海
88	河南	开封	198	天津	天津
89	河南	漯河	199	新疆	乌鲁木齐
90	河南	南阳	200	湖南	长沙
91	河南	濮阳	201	湖南	衡阳
92	河南	三门峡	202	湖南	湘潭
93	河南	信阳	203	湖南	株洲
94	河南	驻马店	204	湖南	邵阳
95	河南	平顶山	205	湖南	岳阳
96	河南	新乡	206	湖南	常德
97	河南	许昌	207	湖南	益阳
98	河南	商丘	208	湖南	永州
99	河南	周口	209	四川	成都
100	海南	海口	210	四川	达州
101	海南	三亚	211	四川	乐山
102	青海	西宁	212	四川	泸州
103	河北	石家庄	213	四川	眉山
104	河北	邢台	214	四川	绵阳
105	河北	保定	215	四川	南充
106	河北	沧州	216	四川	自贡
107	河北	承德	217	四川	攀枝花
108	河北	邯郸	218	四川	宜宾
109	河北	廊坊	219	四川	雅安
110	河北	秦皇岛	220	四川	巴中

## 服务项目五：海外进口特药服务（英克西兰用药服务）

### (1) 服务使用期限

本权益在主险合同保单起保日后的第 90 天后生效，并在保单年度内有效；期间如保单失效，则服务同步失效。

若被保险人在本保险合同约定的特定医疗机构确诊“药品及疾病清单”中的疾病，对于特定医疗机构专科医生在保险期间内开具用于治疗该疾病处方中包含的、属于“药品及疾病清单中”的药品，且满足如下条件的，您可以申请本公司提供的海外进口特药服务：

- 1、您需提出海外进口特药用药申请，并经特定医疗机构审核通过；
- 2、每次海外进口药品处方剂量不超过 30 日；
- 3、药品处方中所列明的药品须经相关监管部门审批通过并获得进口许可。

## (2) 服务涵盖内容

本服务涵盖的健康评估服务具体内容如下：

序号	服务名称	项目说明	服务次数（保险期间内）	备注
1	海南博鳌用药申请	当被保险人需要向本保险合同约定的特定医疗机构提交海外进口特药用药申请时，本权益向被保险人提供用药申请协助，包括流程咨询、代向医疗机构提交用药申请、跟进结果，并通知被保险人申请结果及就诊时间、注意事项等。	不限次	理赔决定由保险公司做出。
2	药品费用垫付	对被保险人因赴本保险合同约定的特定医疗机构使用本保险合同列明	不限次	被保险人因赴海南博鳌

		<p>的海外进口特药而产生的药品费用，本权益提供药品费用垫付。</p> <p>被保险人完成海外进口药品用药后，对药品费用需要向保险公司提交理赔申请时，本权益提供理赔申请协助服务，包括向被保险人收集理赔材料，代被保险人向保险公司提交理赔申请，并代被保险人领取保险金。</p>		<p>用药，所产生的交通差旅、住宿、门诊、住院费用等本保险保障范围外的费用，需由被保险人自行承担，本权益对该类费用无法提供费用垫付。</p>
3	复诊提醒	<p>被保险人完成海外进口药品用药，本权益遵医嘱及药品说明书建议，向被保险人提供复诊提醒。</p>	不限次	

### (3) 服务使用方式

客户可前往“健康暖暖”公众号，关注后在菜单栏中选择“我的保障”，子菜单栏中选择“我的服务”或拨打客服电话 400-668-4077 提出海外特药服务申请。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。

### (4) 服务注意事项

本服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。

被保险人委托他人代理申请本服务的，应当提供受托人身份证明、授权委托书。

指定的药品清单以保险合同约定为准。

本公司指定的《海外进口特药及适用疾病清单》中药品的适应症以美国食品药品监督管理局（FDA）、欧洲药品管理局（EMA）或日本厚生劳动省（MHLW）获批的适应症为准。药品使用需符合国务院、海南省政府相关药品监督管理部门的政策文件。

被保险人在海南博鳌指定医疗机构使用“药品及疾病清单”中药品所产生的药品费用之外的其他医疗费用（如挂号费、治疗费、院内用药费、检查费、床位费等）须被保险人自行承担。

被保险人因赴海南博鳌指定医疗机构使用“药品及疾病清单”中药品所产生的交通差旅、住宿、餐饮等费用须您自行承担。

#### 附件一：《海外进口特药及适用疾病清单》

序号	通用名	适应症
1	英克西兰 (Inclisiran)	适用于原发性高胆固醇血症（非家族性和杂合子型家族性）或混合性血脂异常的成年患者，作为饮食的辅助治疗： — 对于使用最大耐受剂量的他汀类药物无法达到 LDL-C 目标的患者，联用他汀类药物或联用他汀类药物与其他降脂疗法，或 — 对于不能耐受他汀类药物或禁用他汀类药物的患者，单用本品或与其他降脂疗法联用。

#### 附件二：海南博鳌乐城国际旅游先行区特定医疗机构清单

序号	特定医疗机构	地址
1	博鳌超级医院	海南省琼海市中原镇博鳌乐城国际医疗旅游先行区康祥路 6 号