

# 平安健康 i康保·老年医疗保险 服务手册

( 版本号 : PAHHS201910P1601209 )

**本服务手册旨在指导您更好地使用服务，如与保险合同有差异，请以保险合同为准。**

**尊敬的先生/女士：**

感谢您选择平安健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《平安 i 康保-老年医疗保险》（以下简称“本合同”）由平安健康保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保。

同时，为履行相关保险责任，由本公司委托第三方服务商为您提供在保险合同中约定的以下服务：

● **就医服务**

- （1） 恶性肿瘤第三方诊疗（适用恶性肿瘤第三方诊疗费用保险金责任）
- （2） 住院就医安排（适用住院就医安排费用保险金责任）
- （3） 家庭医生（适用视频诊疗费用保险金责任）
- （4） 家庭护理（适用家庭护理费用保险金责任）
- （5） 门诊陪诊（适用门诊陪护费用保险金责任）

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

平安健康保险股份有限公司

# 敬请注意

- 本服务手册旨在指导您更好地使用保险合同相关的各项服务，如发现相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。
- 本服务手册中介绍的保险合同相关的各项服务有效期与保险合同有效期一致。
- 等待期：服务等待期与保险责任等待期一致。等待期内无法申请使用保险合同中的住院就医安排和恶性肿瘤第三方诊疗服务。
- 犹豫期：服务犹豫期与保险责任有犹豫期一致。犹豫期内无法申请使用家庭医生、家庭护理、门诊陪诊三项服务。
- 本公司将结合医疗服务环境等情况动态优化或调整保险合同相关的各项服务的有关款项，本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。您可下载平安健康 APP 查询本服务手册的最新版本。



- **请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗字体部分内容。**

## 目录

一、就医服务

二、服务流程说明

三、其他注意事项

四、常见问题解答

## 一、 就医服务

本公司委托第三方服务供应商为被保险人提供“恶性肿瘤第三方诊疗、住院就医安排、家庭医生、家庭护理、门诊陪诊”五项就医服务。

具体服务内容如下：

### 1.1 恶性肿瘤第三方诊疗服务说明

服务内容：根据被保险人的疾病情况和就医需求，由专业的分诊医生协助被保险人根据需求预约全国肿瘤专家团队的专家提供专业书面的诊疗建议和治疗方案建议。

适用人群	在本合同有效期内，被保险人在等待期后经医院专科医生确诊罹患恶性肿瘤（癌症）或疑似恶性肿瘤（癌症）。
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>●等待期后方可使用；</li> <li>●提供医院出具的门诊病历；</li> <li>●如客户申请现场面诊的，医院就诊时相关门诊费用自理；</li> </ul>
服务标准	自确认需求及材料收集完成后5个工作日内反馈专家（副主任以上职称）书面回复的第二诊疗意见报告。
专家范围	北京、上海、广州等46个城市，157家专科或综合医院的1200名肿瘤专家团队
使用次数	每个保险期间1次且不可跨保单累计

### 1.2 住院就医安排服务说明

服务内容：客户因患病需医院住院治疗时，为客户协调安排进行住院治疗。在客户获得并提供住院单后，为其安排主诊医生或优选推荐医生的住院床位，并在就诊过程中，由陪诊专员全程陪同，予以协助。

适用人群	在本合同有效期内，被保险人在等待期后经二级及以上公立医院专科医生确诊需住院治疗并开具住院单。
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>●等待期后方可使用；</li> <li>●已获取服务范围内医院开具的住院单；</li> <li>●服务安排并不代表保单理赔结果，最终理赔结论仍需理赔提交后以我司最终理赔结论为准。</li> </ul>
服务标准	自确认需求并确定就诊方案后10个工作日内推荐并安排住院床位。
服务范围	北京、上海、广州及深圳等140个城市，1002家专科或综合医院（详见附件一）
使用次数	每个保险期间1次且不可跨保单年度累计

**请注意：**如开具的是**特需部**住院单，不在本主险合同理赔范围内，请关注您的保险责任的理赔范围并慎重选择开具住院单的类型。

**前款所述定义释义：**

**医院：**本合同所指医院为本公司指定或认可的医疗机构。指中华人民共和国境内（港、澳、台地区除外）合法经营的二级以上（含二级）公立医院的普通部，不包括疗养院、护理院、康复中心、戒酒或戒毒中心、精神心理治疗中心以及无相应医护人员或设备的二级或三级医院的联合医院或联合病房。

### 1.3 家庭医生服务说明

**服务内容：**客户根据自身医疗需求，在平安健康APP上家庭医生板块使用全科视频医生服务，实时向医生咨询关于常见疾病的预防或就医方面问题，如需开药，医生可为客户开具常用OTC药品电子处方，在客户付费后，将药品邮寄给客户。

适用人群	含有家庭医生权益的被保险人
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 犹豫期后方可使用</li> <li>● 如需开药，需自付药品费用</li> </ul>
服务标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服务时间：7*24H</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服务次数：不限次数</li> <li>● 服务接通时效：1分钟以内</li> <li>● 送药覆盖区域：全国31个省份</li> <li>● 送药时效：一二线城市最快1天内送达，三四线城市及以下级别地区3天左右送达</li> </ul> <p>（连线占线或高峰时，系统会对等待进行提示，客户可自主选择继续等待或稍后重拨）</p>
使用次数	每个保险期间不限次

**请注意：**本服务仅提供常见病的咨询及部分常见非处方药品的开具，免去您跑药房的时间，不可代替医疗行为，如有就医需求，请及时到相应的医院就诊。

#### 1.4 家庭护理服务说明

服务内容：客户因外伤或因病手术后在家休养，可为客户提供如下4项家庭护理服务（每项限1次/年）：

- 普通换药：专业护理人员为您提供服务，包括伤口的观察、创口分泌物的清理、伤口的包扎及健康宣教。
- 外科拆线（7针以内）：为外科手术后病情稳定、伤口愈合良好的客户拆除缝线；保持伤口的清洁、保护伤口、查看伤口的生长情况。
- 拔管（尿管）：根据医生的建议及患者的情况上门更换尿管、清洁尿道口、膀胱冲洗，严格无菌操作，并针对尿管相关注意事项给予专业指导。
- 灌肠护理：根据医生的建议及患者的情况，上门提供如下服务：应用导管自肛门插入结肠灌注液体，以达到通便排气的治疗目的，刺激肠蠕动，软化、清除粪便。

适用人群	含有家庭护理权益的被保险人
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 犹豫期后方可使用</li> <li>● 请遵医嘱申请使用该服务</li> </ul>
服务标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服务时间：7*24H</li> <li>● 服务次数：每项各1次</li> <li>● 服务覆盖区域：全国31个省、350个城市、2300多个县</li> <li>● 服务平均时长：因服务项目不同，每项服务的服务时间也不同，一般在30-60分钟之间</li> </ul>
使用次数	每个保险期间4项服务各1次且不可跨保单年度累计

请注意：护理所需要的耗材，如一次性灌肠袋、纱布等请自备，或在APP申请服务时自行选购，医护人员上门时将携带上门。

## 1.5 门诊陪诊

服务内容：在客户就诊当天由医助理陪同全程就医，协助处理客户现场问题，包括就诊当日代取号、排队缴费、取药等服务。

适用人群	含有门诊陪诊权益的被保险人
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 犹豫期后方可使用</li> <li>● 客户需自行预约医院号源</li> </ul>
服务标准	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 服务时间：7*24H</li> <li>● 服务覆盖区域：全国31个省、350个城市、2300多个县</li> <li>● 服务时长：4小时以内</li> </ul>
使用次数	每个保险期间1次且不可跨保单年度累计

## 二、 服务流程说明

用户可通过下载平安健康 APP，访问就医页面或我的保单，在保单服务中根据页面提示输入信息提交服务申请。

### 2.1 恶性肿瘤第三方诊疗服务



流程说明：

- 1) 登录平安健康 APP，进入首页【保单查询】页面；
- 2) 点击对应保单下方【专家二诊】按钮，按照页面提示提供相关信息，进行服务申请（必须提供已初步确诊的相关病历资料）；
- 3) 健康专员与客户联系，协助进一步完善收集资料，并确定二诊专家；
- 4) 5个工作日内将相关书面诊疗意见反馈客户；

### 2.2 住院就医安排服务



流程说明：

- 1) 登录平安健康 APP，进入首页【保单查询】页面；
- 2) 点击对应保单下方【住院预约】按钮，按照页面提示提供相关信息，进行服务申请（必须提供所需住院医院开具的住院单）；
- 3) 健康专员与客户沟通确定治疗安排及方案；
- 4) 确定就医方案后，10个工作日内协助客户完成入院；
- 5) 入院当天，全程陪同客户完成入院流程

### 2.3 家庭医生服务



流程说明：

- 1) 登录平安健康 APP，进入首页【保单查询】页面；
- 2) 点击对应保单下方【家庭医生】按钮，按照页面提示提供相关信息，连线医生
- 3) 与医生进行视频沟通
- 4) 如需开具常用 OTC 药品，医生可开具电子处方
- 5) 付费，药品将邮寄给您

### 2.4 家庭护理服务



流程说明：

- 1) 登录平安健康 APP，进入首页【保单查询】页面
- 2) 点击对应保单下方【家庭护理】按钮，按照页面提示提供相关信息，进行服务申请
- 3) 选择上门时间
- 4) 购买耗材（如需）
- 5) 护理人员将在约定时间上门提供服务

## 2.5 门诊陪诊服务



流程说明：

- 1) 登录平安健康 APP，进入首页【保单查询】页面
- 2) 点击对应保单下方【门诊陪诊】按钮，按照页面提示提供相关信息，进行服务申请
- 3) 服务人员确认陪诊需求
- 4) 陪诊人员在约定的时间按时提供服务

## 三、 其他注意事项

### 1、 服务注意事项

- 1.1 保险合同相关的各项服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人；
- 1.2 如被保险人为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请可由其法定监护人代其申请；
- 1.3 本服务手册中除“家庭医生（不限次）”外其他服务

单个保单年度内各仅限使用一次；

1.4 恶性肿瘤第三方诊疗、住院就医安排服务完成预约后，因客户原因放弃或取消服务的，视同该次服务已完成；

1.5 恶性肿瘤第三方诊疗须基于已明显诊断后使用，如已检查未经专科医生明确诊断的，建议先自行就诊待专科医生明确诊断后再行申请本服务；

1.6 在使用就医服务中所产生的“挂号费、治疗费、检查费、药费”等在院费用需被保险人自理；

1.7 若涉及带病投保、条款免责事项、在等待期内出险等情况，将不能享受本服务。

1.8 本公司仅提供住院安排服务的协调沟通，不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。

## 2、服务声明

2.1 本服务由本公司授权的第三方服务供应商为您提供，若您与供应商因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。

2.2 在提供本服务时，如本公司查明正在申请或享受本服务者并非您本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

2.3 本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及服务供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

2.4 在下述情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

(1) 当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资

料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

(2) 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

(3) 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

(4) 本公司根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。

2.5 由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的相关资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

2.6 对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

## 四、 常见问答

Q1: 哪些疾病可以申请住院就医安排服务，需要什么材料？

A: 住院就医安排服务不限制疾病，但是需要医生开具住院单，即医生认为该疾病有住院指征，需要住院治疗，我司可协调医院床位，并在住院当天安排陪诊人员全程协助您尽快入住病房，省去您长时间排队的烦恼。请在平安健康app申请服务时将医院开具的住院单拍照上传，健康专员将在1个工作日内与您取得联系，为您提供服务，请保持手机畅通。

Q2：哪些疾病可以申请恶性肿瘤第三方诊疗服务？

A：恶性肿瘤第三方诊疗服务疾病限制为罹患恶性肿瘤或疑似恶性肿瘤，由于肿瘤疾病的治疗方式方法各医院可能不一，而我们为您选择的是全国知名肿瘤医院或医生所组成的咨询网络，对您治疗方案向您提供专业书面的建议，请在平安健康app申请服务的时候将医院相关检查报告及病历资料拍照上传，健康专员将在1个工作日内与您取得联系，为您提供服务，请保持手机畅通。

Q3：服务申请后什么时候能够安排上？

A：您在平安健康app申请服务并提交相应的资料后，健康专员将在1个工作日内联系您并启动服务，在资料收集完整并与您确定就医方案后的10个工作日内（住院就医安排）协助您入住病房或5个工作日内（恶性肿瘤第三方诊疗）出具专家医生的书面第二诊疗意见报告。

Q4：申请服务需要额外付钱吗？

A：使用本合同约定的保险合同相关的各项服务时不会向您收取任何服务费用，但服务过程中产生的各类医疗费用需要您自行承担，如住院押金，药费，手术费、家庭护理耗材费等。

Q5：住院就医安排服务安排后是否就意味着一定可以理赔？

A：本合同约定的保险合同相关的各项服务是否使用与保障责任是否可赔付**无直接关联**，服务安排并不代表保单理赔结果，最终理赔结论仍需您提交理赔申请后，以我司最终理赔结论为准。

Q6：预约家庭护理后可以取消吗？

A：家庭护理（4个子服务）和门诊陪诊两项服务预约后根据具体情况可以取消或改期，请在平安健康APP上直接操作即可。如APP上服务申请页面该服务的状态为“护士出发”，则该服务不可取消，如客户一定要取消，则默认为该服务权益已使用完毕，不可再次申请。

**附件一：**

绿通服务医院覆盖城市范围，最新列表信息以本公司网站最新公布为准，网址如下：

[http://resources.pingan.com/app\\_upload/file/health/20190822.pdf](http://resources.pingan.com/app_upload/file/health/20190822.pdf)

省	市	覆盖医院数量
安徽省	安庆市	2
安徽省	蚌埠市	3
安徽省	亳州市	1
安徽省	池州市	1
安徽省	滁州市	2
安徽省	阜阳市	4
安徽省	合肥市	14
安徽省	淮北市	2
安徽省	黄山市	1
安徽省	六安市	2
安徽省	马鞍山市	4
安徽省	铜陵市	4
安徽省	芜湖市	4
安徽省	宿州市	2
安徽省	宣城市	1
北京市	北京市	56
福建省	福州市	27
福建省	泉州市	9
福建省	厦门市	15
甘肃省	兰州市	11
广东省	潮州市	1
广东省	东莞市	13
广东省	佛山市	14
广东省	广州市	54
广东省	河源市	1
广东省	惠州市	5
广东省	江门市	3

省	市	覆盖医院数量
广东省	揭阳市	3
广东省	茂名市	4
广东省	梅州市	2
广东省	清远市	2
广东省	汕头市	3
广东省	汕尾市	1
广东省	韶关市	3
广东省	深圳市	20
广东省	阳江市	3
广东省	云浮市	2
广东省	湛江市	7
广东省	肇庆市	2
广东省	中山市	4
广东省	珠海市	4
广西壮族自治区	桂林市	8
广西壮族自治区	柳州市	6
广西壮族自治区	南宁市	23
贵州省	贵阳市	1
海南省	海口市	7
河北省	保定市	4
河北省	石家庄市	13
河南省	商丘市	3
河南省	郑州市	22
黑龙江省	哈尔滨市	24
湖北省	鄂州市	2
湖北省	恩施土家族苗族自治州	2
湖北省	黄冈市	2
湖北省	黄石市	2
湖北省	荆门市	3
湖北省	荆州市	4
湖北省	十堰市	6
湖北省	随州市	2
湖北省	天门市	2
湖北省	武汉市	15

省	市	覆盖医院数量
湖北省	仙桃市	1
湖北省	咸宁市	2
湖北省	襄阳市	3
湖北省	孝感市	3
湖北省	宜昌市	5
湖南省	常德市	2
湖南省	郴州市	3
湖南省	衡阳市	9
湖南省	怀化市	3
湖南省	黄石市	3
湖南省	娄底市	1
湖南省	邵阳市	4
湖南省	湘潭市	4
湖南省	湘西土家族苗族自治州	2
湖南省	益阳市	2
湖南省	永州市	2
湖南省	岳阳市	3
湖南省	张家界市	1
湖南省	长沙市	15
湖南省	株洲市	2
吉林省	吉林市	6
吉林省	长春市	17
江苏省	常州市	9
江苏省	南京市	23
江苏省	南通市	6
江苏省	苏州市	4
江苏省	无锡市	6
江苏省	镇江市	4
江西省	南昌市	18
辽宁省	鞍山市	4
辽宁省	本溪市	4
辽宁省	朝阳市	2
辽宁省	大连市	15
辽宁省	丹东市	4

省	市	覆盖医院数量
辽宁省	抚顺市	3
辽宁省	阜新市	3
辽宁省	葫芦岛市	1
辽宁省	锦州市	4
辽宁省	辽阳市	1
辽宁省	盘锦市	1
辽宁省	沈阳市	15
辽宁省	铁岭市	2
辽宁省	营口市	2
内蒙古自治区	包头市	1
内蒙古自治区	呼和浩特市	8
宁夏回族自治区	银川市	3
青海省	西宁市	6
山东省	济南市	18
山东省	济宁市	3
山东省	青岛市	13
山东省	威海市	3
山东省	烟台市	4
山西省	大同市	4
山西省	晋城市	3
山西省	晋中市	2
山西省	临汾市	2
山西省	太原市	20
山西省	阳泉市	1
山西省	运城市	1
山西省	长治市	1
陕西省	西安市	21
上海市	上海市	37
四川省	成都市	24
四川省	广元市	1
四川省	乐山市	1
四川省	绵阳市	4
四川省	南充市	2
四川省	内江市	1

省	市	覆盖医院数量
四川省	遂宁市	1
四川省	宜宾市	1
四川省	自贡市	3
天津市	天津市	40
西藏自治区	拉萨市	1
新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市	4
云南省	昆明市	17
浙江省	杭州市	23
浙江省	嘉兴市	4
浙江省	宁波市	8
浙江省	温州市	2
重庆市	重庆市	23