

健康是更长情的陪伴！

太保团体综合 医疗保险(2023)

健康管理服务手册

太平洋健康保险股份有限公司 上海市黄浦区中山南路1号7-9F 电话:021-33966100 邮编:200010 审批编号:202501140264



扫码进入在线客服

贵宾专线
4008695500

CATALOG

目录

尊敬的客户:

非常感谢您选择太平洋健康保险股份有限公司, 很荣幸为您提供服务!

除了本服务手册之外, 您也可以登录我们的官网 (<http://www.cpic.com.cn/jkx>) 获取您可能需要使用的相关信息 (详见本手册相关章节内容)。如您在使用过程中发现本服务手册内容与您的保险合同内容存在出入, 请以您的保险合同内容为准。如您有任何疑问或建议, 您可以拨打服务专线来获得专业人员的帮助。

再次感谢您选择我们, 我们将竭诚为您提供专业、可靠、温暖的服务保障!

太平洋健康保险股份有限公司

>> 第一章: 服务概要 04

• 直付医疗服务	05
• 全球紧急救援服务	06
• 慢病送药直付服务	14
• 电话咨询	15
• 心理咨询	16
• 体检报告解读	17
• 重疾专家门诊预约	18
• 重疾专家病房预约	20
• 重疾专家手术预约	22
• 重疾二次诊疗	24
• 重疾海外二次诊疗	26
• 住院垫付	27
• 院后照护	30
• 院内护工	32

>> 第二章: 注意事项 34

>> 第三章: 关于我们 37

01

服务概要

• 敬请注意：

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

保险合同的保险期间为1年。

本服务手册所涉及的服务权益人为您本人（即《太保团体综合医疗保险（2023）》保险合同的被保险人）。

• 服务期限：

在《太保团体综合医疗保险（2023）》保险合同的保险期间内，您始终拥有本合同的服务权益，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

您可以通过我们官网（公开信息披露→专项信息→健康管理→合作机构）查询我们委托的第三方服务商名单。

• 联系我们：

7×24小时贵宾专线 4008695500

直付医疗服务

服务内容

当您需要在提供直付医疗服务的医疗机构就诊时，如果医疗费用在您的保障范围内，则由我们按照保险合同约定与上述医疗机构直接结算相关医疗费用，为您省去事后向我们提交理赔的相关申请手续。

服务流程

① 就诊预约

就诊前2个工作日拨打贵宾专线4008695500进行预约。



② 现场就诊

在指定时间至预约的直付网络医疗机构就诊：诊疗前，出示直付卡及有效的身份证件，填写理赔申请书的个人信息部分；诊疗时，请医师协助填写医疗信息部分并签字确认；诊疗后，核实医疗项目与费用并在账单和理赔申请书上签字确认，如有部分医疗费用需现场自付，需您配合支付并配合医院留存理赔所需材料。

③ 理赔结算

我们与直付医院进行直接结算，并对您的相关医疗费用进行审核：如完全属于保险责任，无须再支付任何款项；如存在部分或全额医疗费用不属于保险责任，将通知您向我们退还相关款项。

服务说明

您可通过扫描文末二维码、或登陆我们的官方网站 (<http://www.cpic.com.cn/jkx>) 查询可以提供直付服务的医疗机构名录。

注：为了给您提供更为优质、便捷的服务，合理使用医疗资源，我们保留调整直付医疗机构的权利，直付医疗机构以您就诊当时我们公布的为准。

全球紧急救援服务

服务内容

① 国际旅行救援服务



当您在中国境外（含港澳台地区）旅行或出差，且每次行程连续不超过90天的情形下，我们通过救援机构提供以下国际旅行救援服务。

• 信息咨询服务

您可联络救援机构获得如下信息：

护照和
签证要求

当地疫苗接种
的要求和需要

天气

当地语言

汇率

• 大使馆、领事馆信息咨询服务

救援机构可提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

• 行李延误、遗失援助

当您搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，救援机构介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助您找回行李。

• 重要证件遗失援助

如您旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，救援机构可向您提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，帮助补发相关文件。

● 重新安排旅行计划

如您因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，救援机构可协助您重新安排航班、酒店及旅行计划。第三方服务费用由您自行承担。

● 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务

如您遇紧急情况，可致电救援机构电话，得到免费的短时、紧急的电话翻译服务，包括中文、英语、日语。救援机构也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息，救援机构仅负责协调，不承担任何第三方费用。

● 紧急法律援助

在您的要求下，救援机构可协助介绍当地的律师或律师事务所。为免疑义，律师费、咨询费等第三方费用由您自行承担。

● 紧急口讯传递和文件递送

如您发生紧急伤病事故，可要求救援机构将情况尽快通知您的亲友或同事。在您提出要求后，救援机构协助安排将紧急文件递送给您的亲友或同事，救援机构仅负责协调，不承担任何第三方费用。

● 未成年人陪护安排

若您因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未成年子女（限十八周岁及以下，未婚）无人照料，救援机构将安排并支付您的未成年子女在适当时间经最近途径的一张单程经济舱机票返回居住地/国籍国（或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用），但其原有之机票应交由救援机构处理。必要时，救援机构将安排护送人员随行返国并支付费用。

② 国际医疗救援服务



当您在中国境外（含港澳台地区）旅行或出差，且每次行程连续不超过90天的情形下，若您遭受意外事故或突发疾病，我们通过救援机构提供以下国际医疗救援服务。

● 电话医疗咨询

当您身体不适或遇到紧急医疗状况，可致电救援机构电话得到救援机构医生的医疗咨询服务。电话医疗咨询服务不能替代电话诊疗、120、911或当地紧急医疗救护热线服务。

● 医疗机构介绍和建议

根据您的要求及身体状况、病情等，救援机构可介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经救援机构审查认证及/或与救援机构有合作关系的医疗机构，包括医生、医院、诊所、牙医等，

内容包括：



为免疑义，医疗机构费用由被保险人自行承担。

● 协助、安排就医住院

根据您的身体状况、病情等，救援机构可协助您在当地尽可能符合治疗要求的、经救援机构审查认证及/或与救援机构有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，救援机构将协助安排您住院治疗。为免疑义，就医、住院治疗等费用由您自行承担。

● 派遣当地医生进行治疗

若您提出要求，经救援机构医生判断认为医疗上适当且必要，并同意派遣后，救援机构将派遣当地医生至您所在地进行看诊。虽然救援机构审慎地选择医疗机构，但并无权力担保该第三方医疗机构的服务质量，而且选择医疗服务提供者的最终决定权在于您本人，因此救援机构不对其介绍和建议承担任何责任；救援机构不提供任何直接的诊断或治疗，也不承担相应的责任及第三方的诊疗费、看护费等费用。

● 紧急医疗翻译服务

救援机构可安排为您提供通过电话方式的紧急医疗翻译服务（仅限中英）。

● 安排并支付紧急医疗转送

如您处于严重病情并经救援机构的医师判断所在医院无法提供适当处理时，救援机构将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将您转移至可提供适当医疗保健服务的医院，但不一定位于您当时所在的国家或地区。救援机构支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

● 安排并支付医疗转运回居住地

当您接受了由救援机构提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，救援机构认为确有必要的，将在适当时间内安排您乘坐正常航班或其他救援机构认为适当的交通工具帮助您返回居住地/国籍国继续治疗。救援机构将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材、轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。救援机构支付必要的与医疗转送回居住地/国籍国有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

● 安排并支付遗体/骨灰运送回国

若不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，救援机构将根据您的遗愿或其直系亲属的愿望，在适当时间内安排并运送您的遗体或骨灰返回居住地/国籍国，其中救援机构将承担必要及合理的运输费、化妆费、火化费、骨灰盒或棺柩费。

• 安排并支付亲友探病及住宿

若您因连续住院七天以上而需其亲友前往探视时，当救援机构认为因医疗和情感上确有必要时，经事先批准，救援机构可代为安排并支付您的一位亲友一张往返经济舱机票从国内到您入住的医院探望或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用，并时代为安排并支付其在当地的住宿。亲友探病和住宿，每日不超过美元250元，且每次事件该项目最高上限为美元1000元。此项费用不包括食物、饮料、酒店通讯及其他服务费用。救援机构不承诺该亲友可以获得该国的签证，并且签证及除上述以外的相关费用由您自行承担。

• 安排并支付未成年子女回国

若您因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未成年子女（限十八周岁及以下，未婚）无人照料，救援机构将安排并支付您的未成年子女在适当时间经最近途径的一张单程经济舱机票返回居住地/国籍国（或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用），但其原有之机票应交由救援机构处理。必要时，救援机构将安排护送人员随行返国并支付费用。

• 安排并支付紧急返回国内居住地料理直系亲属后事

如您在获悉您的直系亲属身故，并需立即折返时，经事先批准，救援机构将安排您在适当时间返程，并承担一张单程经济舱机票费用或当飞机无法直达时的替代交通工具的交通费用。

• 休养期的酒店住宿

如经您的主治医生和救援机构的医生从医学角度来认定您出院后因医疗上的需要应在当地休养，经事先批准，救援机构将安排您在出院后立即入住当地一普通的酒店以便其休养。休养期的酒店住宿每日不超过美元250元且每次事件该项目最高上限为美元1000元。

• 紧急口讯传递

您发生紧急情况或伤病事故时，救援机构可按您的要求将情况尽快通知您的亲属和/或雇主。

③ 国内医疗救援服务



当您在中国境内（不含港澳台地区）旅行或出差时遭受意外事故或突发疾病，我们通过救援机构提供以下国内医疗救援服务。

• 电话医疗咨询

当您身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打救援机构电话得到救援机构医生的医疗咨询服务。电话医疗咨询服务不能替代电话诊疗、120服务。

• 医疗机构介绍和建议

当您身体不适或主病时，根据您的要求及身体状况、病情等，救援机构可向您提供医生、医院、诊所、牙医和牙科诊所（合称“医疗服务提供者”）的如下信息：



姓名或名称



地址



电话号码



工作时间

救援机构不负责为您提供任何医疗诊断和治疗服务。虽然救援机构负责向您介绍医疗服务提供者的情况，但是救援机构并不能保证医疗服务提供者的服务质量，而且选择医疗服务提供者的最终决定权在于您本人，因此救援机构不对其介绍和建议承担任何责任。但救援机构在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合您权益的医疗服务提供者的信息。为免疑义，医疗机构费用由您自行承担。

• 协助、安排就医住院

根据您的身体状况、病情等，救援机构可协助您在当地尽可能符合治疗要求的、经救援机构审查认证及/或与救援机构有合作关系的医疗服务提供者就医。如病情严重，救援机构将协助安排您住院治疗。为免疑义，就医、住院治疗费用等费用由您自行承担。

• 安排并支付紧急医疗转运

当您在中国境内处于严重病情并经救援机构的医师判断所在医院无法提供适当处理时，救援机构将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将您转移至可提供适当医疗保健服务的位于中国境内的最近医院。救援机构应当支付必要的与紧急医疗转运有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

• 安排并支付医疗转运回居住地

当您在中国境内接受了由救援机构提供的紧急医疗转运并住院和初步治疗后，经救援机构的医师从医疗角度判断需转运回居住地的，救援机构将在适当时间内安排您乘坐正常航班或其它救援机构认为适当的交通工具帮助您返回中国境内居住地内继续治疗。救援机构将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材、轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。救援机构应当支付必要的与医疗转运回居住地有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

• 安排并支付遗体/骨灰运送回居住地

若您在中国境内因意外事故或突发疾病不幸身故，救援机构将根据您的意愿或其直系亲属的愿望，在适当时间内安排运送其遗体或骨灰返回中国境内居住地并承担必要及合理的运输费用，或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰罐规格必须符合航空运输标准者为限。此项费用不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式或任何其他非必需的费用。

• 安排并支付亲友探病及住宿

若您在中国境内因连续住院七天以上而需其亲友前往探视时，救援机构可代为安排并支付您的一位亲友一张往返经济舱机票从居住地到您入住的医院探望并时代为安排并支付其在当地的住宿。

● 安排并支付未成年子女回居住地

若您因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未成年子女（限十八周岁及以下，未婚）无人照料，救援机构将安排并支付您的未成年子女在适当时间经最近途径的一张单程经济舱机票返回居住地。必要时，救援机构将安排并支付护送人员随行返回。

● 安排并支付亲属处理后事

若您在中国境内因意外伤害或突发疾病而不幸身故，救援机构将代为安排您的一位亲属一张往返经济舱机票在适当时间从其居住地前往您身故地处理后事。其中“安排并支付亲友探病及住宿”、“安排并支付未成年子女回居住地”、“安排并支付亲属处理后事”三项救援服务合计的最高上限为人民币10000元。

● 紧急口讯传递

当您发生紧急情况或伤病事故时，救援机构可按要求将情况尽快通知您的亲属和/或雇主。

服务流程

您可致电全球紧急救援服务专线：**86-10-85355294**进行服务申请。



服务说明

① 服务提供区域



我们无法为正在遭受联合国、欧盟、美国经济或贸易制裁的国家或地区提供服务，除外国家和地区如下：

- 救援机构在履行、提供相关服务和利益时，涉及某一国家或地区，可能使其遭受联合国相关决议下的任何制裁、禁令或限制令（或在适用的法律或法规中、救援机构提供相关服务和利益时应当遵守的其他贸易或经济制裁措施。以上统称为“适用的经济制裁”）。此类除外国家或地区可能包括以下名单中的国家或地区，具体将以最新有效的适用的经济制裁为准：阿富汗、亚美尼亚、阿塞拜疆、白俄罗斯、缅甸、布隆迪、中非共和国、古巴、刚果共和国、埃及、厄立特里亚、几内亚、几内亚比绍共和国、海地、伊朗、伊拉克、黎巴嫩、利比亚、马里、尼加拉瓜、朝鲜、俄罗斯、索马里、南苏丹、苏丹、叙利亚、突尼斯、乌克兰、委内瑞拉、波黑、黑山、塞尔维亚、也门、津巴布韦。
- 救援机构无法提供服务的国家或地区。

② 责任免除



对于下列费用、下列情形或因下列情形之一导致的事件，我们不提供救援服务，不承担救援费用。如确有需要并在情况允许的情况下，我们可为您协调安排救援服务，但您应自行承担各项救援费用：

- 在保险期间内，对于您单一病情发生一次以上紧急医疗转送和/或医疗转运回居住地。
- 根据我们核定，您可以作为一个不需要医疗护送的正常旅行者而您坚持要求救援所产生的费用。
- 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱。
- 核爆炸、核辐射或核污染。
- 您的既往病症直接或间接引发的救援需求。
- 您的先天性畸形、先天性疾病、遗传性疾病或染色体异常（依照世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》ICD-10确定）直接或间接引发的救援需求。
- 您因情绪的、智力的或精神疾病而由此发生的任何救援费用。
- 您因性传播疾病而由此发生的任何救援需求。
- 您因法定传染病而由此发生的任何救援需求。
- 您不顾医生劝告离开常住国境外旅行或离开居住地旅行并由此发生的救援费用；以获得医学治疗或疗养为目的的旅行并由此发生的救援费用。
- 如果您并未出现严重医疗状况，或者根据救援机构医生的意见，您没有必要使用医疗救援服务，或者完全可以在本地获得充分的治疗，或者该治疗可以被合理地延期至您返回居住地之后进行，由于此等情况而发生的救援需求。
- 您未经我们事先书面认可的，或未经我们安排的医疗救援服务而产生的费用。
- 因为您接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。

- 与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。
- 您接受包括美容、整容在内的任何医疗行为而造成的意外。
- 您未遵医嘱使用药物或酗酒，或受管制药物、酒精的影响期间。
- 您酒后驾车、无有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车辆期间。
- 您的故意行为以及因您的挑衅或故意行为而导致的意外伤害，包括但不限于自伤、自杀、打斗、被袭击、被谋杀、殴斗。
- 您从事或试图从事非法活动期间，以及被依法采取刑事强制措施或服刑期间。
- 您被绑架、勒索和非法拘禁期间。
- 您主动吸食、注射毒品。
- 您从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发起人组织的各种竞技运动的，由于此等情况造成意外伤害而进一步发生的救援费用。
- 您作为职业运动员或专业运动员参加训练或比赛期间。
- 您不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。
- 您在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援需求，如：您受雇于商业船舶并执行职务；加入任何国家的现役军队或警察部队以及雇佣兵团体；职业性操作或测试任何种类交通工具；从事石油或化工业、森林砍伐业、建筑工程业、运输业、采掘业、采矿业、空中摄影、处理爆炸物、水上作业、高空作业等职业活动（任何体力劳动或与操作机器有关的工作）期间。
- 政府行为。
- 直接或间接由突发公共卫生事件引起（包括但不限于流行疫病或大规模流行疫病）。
- 因不可抗力事由，或因您的家属或代理人疏于通知我们等不可归于我们的事由，致我们的援助行动延迟或无法进行者，我们不承担任何救援责任也不承担相应的救援费用。

慢病送药直付服务

服务内容

如您患有慢性疾病，病情稳定且服用现有药物3个月以上，不需要调整该药物用法及用量，我们为您提供送药上门直付服务。

服务流程

您需提前5个工作日拨打24小时贵宾专线4008695500或通过邮件health-cs@cpic.com.cn提出药品配送申请。

经我们审核、药房核实库存情况，确认可配送后，实施配送服务。

服务说明

● 适用对象

保险合同中享受门急诊直付服务且门急诊责任承担相关既往症的客户。

● 配送地区及药品范围

服务仅限中国境内，不包括香港、澳门、台湾等。

提供药房药品清单库中的慢性病药品配送服务，如高血压、糖尿病、高血脂、支气管哮喘、风湿性关节炎和其他慢性病用药。液体类、注射类、冷藏类、抗生素、激素类、麻黄碱类、精神类、兴奋剂、麻醉类、中草药等药品及保健品不在配送药品范围内。

● 使用要求

门急诊药费和辅料费剩余保障额度需超过1000元人民币且无自付额；病历和处方单开具日期不超过1年；单次配送药量最多为90天。

● 服务申请材料



有效保险直付卡
(复印件或扫描件)



有效身份证件
(正反面复印件或扫描件)



填写完整的
直付医疗理赔申请单
(复印件或扫描件)



1年内线下就诊病历及处方
(复印件或扫描件)

电话咨询

服务内容

通过电话的方式提供1对1健康咨询，为您解答内科，外科，妇产科，儿科，眼耳鼻喉科等常见病、慢性病的健康知识问题。

服务流程

拨打贵宾专线4008695500进行服务申请，
我们的客服人员审核权益后，由全职私人健康顾问为您提供健康咨询服务。



服务说明

• 适用人群

您的本保险合同在有效期内。

• 使用次数

不限次。

• 服务深度

疾病科普，初步考虑意见，诊疗和用药建议（不包括处方），就诊过程注意事项，医患沟通技巧，生活健康宣教，随访建议。

- 精神类疾病、心理咨询等不在服务范围内。
- 对疾病的咨询仅属建议性质，并不构成诊断。

服务标准

- 服务时段：7×12小时服务（8:00-20:00）。
- 服务时长：单次咨询15分钟以内。

心理咨询

服务内容

由经过资格认证的心理学专业人员负责接听热线，为您提供咨询预约服务。您通过与心理咨询师进行交流，表达内心的困惑和情感，获得情绪支持、心理教育和应对策略。

服务流程

1

拨打贵宾专线4008695500进行服务申请，
我们的客服人员审核权益后，由就医协助经理协助落实服务。



2

心理服务专员于1个工作日内电话通知被保险人服务审核结果，并与您确认回电时间。

3

专业心理咨询师按约定时间向您回电提供咨询解答。

服务说明

• 适用人群

您的本保险合同在有效期内。

• 使用次数

保险期间内限1次，且不可累计。

- 本服务提供的心理咨询仅属建议性质，并不构成诊断，无法替代诊疗，如有任何特殊情况，请立即至医院看诊。

服务标准

- 心理咨询师工作时间为工作日9:00-17:00。
- 单次心理咨询的时长一般为50分钟左右。

体检报告解读

服务内容

由健康顾问提供一对一咨询服务，为您提供体检报告电话解答。

服务流程

1 拨打贵宾专线4008695500进行服务申请，
我们的客服人员审核权益后，由就医协助经理协助落实服务。



2 健康顾问按约定时间向您回电，提供体检报告电话解答。

服务说明

• 适用人群

您的本保险合同在有效期内。

• 使用次数

保险期间内限1次，且不可累计。

- 对体检报告的解读仅属建议性质，并不构成诊断。

服务标准

- 服务时段：工作日09:00至17:00。
- 体检报告解读每次服务时长为30分钟以内。

重疾专家门诊预约

服务内容

我们根据您的病情及以往病史，协助对症预约北京、上海等300多个重点城市3000多家公立医院副主任医师及以上专家（不指定医院及专家）。

服务流程

1 拨打贵宾专线4008695500进行服务申请，
我们的客服人员审核权益后，由就医协助经理协助落实服务。



2 就医协助经理于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果。

3 权益审核通过后，就医协助经理进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项。

4 就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

服务说明

• 适用人群

在本保险合同有效期内，您首次诊断疑似或确诊罹患与我们约定的重疾。

• 使用次数

保险期间内限1次，且不可累计。

- 我们根据您的病情需要，推荐并预约公立三甲医院副主任及以上级别专家（院士、学科带头人等较高级别专家不在专家门诊预约服务范围内），不承诺可以指定医院及专家。如您仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。
- 服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。因您自身原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用1次，若已产生专家挂号费用，则由您本人承担。
- 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于专家门诊预约服务承担范围。
- 请不要多渠道重复预约同一时间、同一医生，避免导致预约无效。

- 如预约的医院要求提供您本人就诊卡等信息，请主动提供，如无就诊卡无法提供预约服务。
- 不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的预约。
- 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我们理赔审核结果为准。

服务标准

- 收到您的需求后，就医协助经理于1个工作日内主动致电了解需求。
- 就医协助经理与您确认就医需求后的7个工作日内安排就诊（北上广蓉热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排）。

重疾专家病房预约

服务内容

我们根据您的病情及诉求，提供北京、上海等300多个全国重点城市3000多家医院住院协调服务。

服务流程

1

拨打贵宾专线4008695500进行服务申请，
我们的客服人员审核权益后，由就医协助经理协助落实服务。



2

就医协助经理于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果。

3

权益审核通过后，就医协助经理进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项。

4

就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

服务说明

• 适用人群

在本保险合同有效期内，您首次诊断疑似或确诊罹患与我们约定的重疾。

• 使用次数

保险期间内限1次，且不可累计。

• 使用前提

- 提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历。
- 已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。

- 住院加床、转院不在该服务范围内。
- 预约申请时请准确提供就诊人及就医相关信息，若信息（如身份证、就诊科室等）有误将影响到您的住院安排。
- 住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用自理。
- 该服务不包含紧急就诊的安排，如您病情紧急请拨打120或立即前往医院急诊就诊。
- 该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的住院协助。

- 该服务启动后不可取消，如您主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由您负责承担。
- 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我们理赔审核结果为准。

服务标准

- 受理您需求后10-15个工作日内提供相关就医服务（如遇难协调安排的医院或科室住院协助时间会延长）。

重疾专家手术预约

服务内容

我们根据您的病情及诉求，提供北京、上海等300多个全国重点城市3000多家医院手术协调服务。

服务流程

1

拨打贵宾专线4008695500进行服务申请，
我们的客服人员审核权益后，由就医协助经理协助落实服务。



2

就医协助经理于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果。

3

权益审核通过后，就医协助经理进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项。

4

就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

服务说明

● 适用人群

在本保险合同有效期内，您首次诊断疑似或确诊罹患与我们约定范围内的重疾。

● 使用次数

保险期间内限1次，且不可累计。

● 使用前提

- 提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历。
- 已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。

- 需在您提供住院单后方可进行手术安排。
- 因住院、手术产生的诊疗费、药费、检查费、护理费等费用自理。
- 该服务不包含紧急就诊的安排，如您病情紧急请拨打120或立即前往医院急诊就诊。
- 该服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的手术协助。
- 该服务启动后不可取消，如您主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由您负责承担。

- 该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我们理赔审核结果为准。
- 就医服务覆盖医院的数量及分布情况根据业务发展情况适时更新，具体医院清单请在申请服务时咨询就医协助经理。

服务标准

- 受理您需求后10-15个工作日内提供相关就医服务（如遇难协调安排的医院或科室协助时间会延长）。

重疾二次诊疗

服务内容

在您罹患疾病并已经获得诊断（即第一医疗意见）的基础上，由国内医院副主任医师及以上专家为您提供第二诊疗意见。

服务流程

1

拨打贵宾专线4008695500进行服务申请，
我们的客服人员审核权益后，由就医协助经理协助落实服务。



2

就医协助经理于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果。

3

权益审核通过后，我们向您进一步了解基本病情和二次诊疗需求，并介绍基本服务流程，并根据您的二次诊疗意向及要求，推荐适合的医疗资源提供二次诊疗服务。

4

就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知服务进度。

服务说明

● 适用人群

在本保险合同有效期内，您首次诊断疑似或确诊罹患与我们约定的重疾。

● 使用次数

保险期间内限1次，且不可累计。

- 根据您所提供病历诊断资料及意向，为您甄选北京、上海、广州、成都等城市国内三级甲等医院及专家进行二次诊疗。
- 二次诊疗意见书是根据您给出的有限病史资料，由我们代为至专家处咨询，整理专家意见给出。由于您并未到场，给出的意见可能有不全面之处，仅能用作参考，并不能决定诊疗方案。如您需进一步确诊，需亲自前去就诊。
- 您本人或家属自行携带疾病相关资料面见专家，或要求病理切片二次会诊意见，不属于本服务范围，请通过专家门诊预约途径预约看诊。

- 服务预约成功后无法取消，记权益使用1次。
- 本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我们理赔审核结果为准。

服务标准

- 受理您需求后就医协助经理于1个工作日内主动向您致电了解基本病情和二次诊疗需求，并介绍基本服务流程。
- 就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知服务进度。
- 通常在接收到完整资料后的7个工作日内回复第二诊疗意见。

重疾海外二次诊疗

服务内容

我们根据您的需求配备专案医生，收集病症书面资料、检测报告、影像资料等材料并进行翻译和总结，同时建议该领域中一流的专家。在海外专家出具诊断、治疗及用药等第二次诊疗的书面建议后，由专案医生翻译和总结，并反馈私人健康顾问，为后续的治疗提供落地方案。

服务流程

拨打贵宾专线4008695500进行服务申请，
客服人员审核权益后，由就医协助经理协助落实服务。



服务说明

- 根据您所提供病历诊断资料及意向，为您甄选海外权威专家进行二次诊疗。
- 海外二次诊疗意见书是根据您出具的病史资料，由我们代为至专家处咨询，整理专家意见给出。海外二次诊疗意见书可能有不全面之处，仅能用作参考，并不能决定诊疗方案。
- 您本人或家属自行携带疾病相关资料面见专家，或要求病理切片二次会诊意见，不属于本服务范畴，请通过专家预约途径预约看诊。
- 服务预约成功后无法取消，记权益使用1次。
- 本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我们理赔审核结果为准。

服务标准

- 服务时段：工作日09:00至17:00
- 就医协助经理将您所有疾病相关资料整理好交至医院专家进行诊疗，在您材料完整提供后的7个工作日内，向您提供第二诊疗意见书。

住院垫付

服务内容

当您出险并选择入住网络医院时报案，由健康服务专员上门收集相关资料，并向您传递慰问关怀，协助您与医生沟通，帮助您了解病情；若您符合服务资质且入住住院垫付网络医院，经我们判断符合保险责任的，由我们向您所在医院垫付不高于保险责任中约定的住院医疗费用金额。

服务流程

1

拨打贵宾专线4008695500进行服务申请，客服人员审核权益后，由就医协助经理协助落实服务。



2

在工作时间收到您的需求后，我们将于4小时内通过回拨方式与您联系确认垫付需求城市及医院，并告知垫付流程和相关需要提供的材料。

3

健康服务专员于一个工作日内联系您并协助收集判责材料，包括与主治医生沟通，帮助您了解病情，并向您传递慰问关怀，收集上述资料影像件，并向您告知保障范围中所约定的限额、赔付比例等，为您垫付保险责任范围内的住院医疗费用，并告知您须缴纳的自费金额；部分特殊案例须请您提供事故证明、警方证明等，我们在收到以上资料后，方能提供垫付服务。

4

健康服务专员完成影像资料收集后，会将资料提交至我们审核组进行审核，审核组预计会在一个工作日内出具垫付审核结果（如果需要深入调查，时效会有所延长，也请知晓），并告知您具体审核结果。

5

如您提交的资料齐全，且垫付服务审核已通过，我们会在垫付审核完成后的一个工作日内安排健康服务专员至医院与您签署《理赔申请书》与《授权委托书》，并向医院落实保险责任范围内的医疗费用垫付，缴费完成后健康服务专员需保存相关押金单凭证。

6

在您出院之前，健康服务专员会持续跟踪您的病情与费用情况，逐次追加垫付金额。如需追加垫付金额，需请您向健康服务专员提供最新的费用凭证，健康服务专员将协助您提交追加垫付申请至审核组审核，审核组预计在一个工作日内出具垫付审核结果，并按比例追加垫付款。

7

如您接到医院通知，需要办理转院或转科室等出院手续，需请您提前通知健康服务专员协助办理出院结算。健康服务专员会在约定的时间和地点协助您办理出院结算手续并收走您的部分住院材料，所需要的材料包括但不限于医疗发票原件、出院小结、诊断证明、住院医疗费用总清单等。

8

健康服务专员会整理收到的住院材料并代您申请理赔，我们会根据最终理赔审核结果与前期垫付金额与您进行多退少补。您本次理赔金额高于前期住院垫付金额的，我们会将高出部分补汇给您。您本次理赔金额低于前期住院垫付金额的，您需向我们退还前期多垫付部分。

注：若您申请住院垫付服务，我们将主动触发院后照护服务。

服务说明

• 适用人群

您的本保险合同在有效期内，且符合保险合同约定的理赔条件。若您罹患不属于本保险合同责任范围内的疾病，我们不提供服务，若已垫付费用的，您需向我们退还垫付款。

• 垫付医院

需在我们的服务网络内。

• 使用次数

不限次。

• 垫付所需材料包括

- 有效身份证明、医保卡原件（您本人）；
- 银行卡原件（您本人的银行卡，如您未达到办理银行卡的标准，需要提供您与监护人的关系证明、监护人的身份证明及监护人的银行卡原件）；
- 病史资料原件（本次疾病发生起的相关门诊或急诊病历及检查报告、病理报告等；1年内曾就诊的门诊或急诊病历、检查报告等（如有）；体检报告（如有）、如果既往曾经住院过，还需要配合提供既往住院的住院病历、入院记录及出院记录等）；
- 入院通知单原件或住院证；
- 事故认定书、警方证明或其他与本事故相关的证明文件等；
- 本次住院预缴押金单、每日费用清单、缴费通知书或催款单等；
- 《授权委托书》、《理赔申请书》等（会由健康服务专员提供，并指导填写）；
- 垫付成功后还需填写《垫付确认书》（会由健康服务专员提供，并指导填写）。

- 您需在我们提供垫付服务前配合提供及签署相关文件，包括：真实有效的保险理赔申请书/委托书等必要材料、有效证件复印件、必要时提供门急诊病历，事故认定书、警方证明或其他与本事故相关的证明文件等。
- 如果有涉及免赔额，本年度剩余免赔额需要在本次垫付安排时由您先行缴纳后，我们才可提供垫付服务。
- 任何门/急诊医疗费用不在垫付服务范围，需由您自行提交理赔。
- 如果因为不可抗力因素，健康服务专员无法至医院现场为您提供资料收集等服务，可以约定在其他地点或以远程形式替代，由健康服务专员指导您提供本次垫付必要的资料。
- 若您提供虚假投保及报案信息，故意或重大过失未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的，则我们有权拒绝垫付。如有第三方资金介入或诉讼发生，我们将无法提供垫付服务。
- 您须提前通知我们出院时间，并同意向我们提供完整的上述文件，如果您提供的垫付申请材料不全或本次住院不符合保险责任范围内的情况，我们将无法提供本次住院垫付服务。您不得自行与医院结算，须由健康服务专员协助办理出院结算和理赔申请。若最终垫付金额高于实际理赔核算金额，您须退还我们相应差额。
- 本服务为非零押金医疗费用垫付，您须同意先行向医院支付保障范围外的自费费用。
- 本次住院期间的垫付结果并不等同于出院最终理赔结果，最终赔付结果要以实际理赔判责结果为准。

服务标准

- 垫付审核结果时间：在收集完成影像资料后一个工作日内。（疑难案件需要进行调查的除外）
- 医疗费用垫付时间：垫付审核完成后的一个工作日内。
- 住院垫付服务网络可通过扫描文末二维码查询，服务网络动态优化，请以实际预约为准。

院后照护

服务内容

您在住院期间申请服务后，由专业服务人员前往所在医院现场采集病情及相关信息，在出院当天协助办理出院及安排车辆陪同返回家中，根据您的疾病情况出具《院后居家康护指导书》，并可提供远程康护咨询与指导。

服务流程

- 1 如您已申请住院垫付服务，并经我们判断符合垫付要求的，我们将主动安排院后照护服务，无需另行申请；您也可单独申请此项服务，**可致电贵宾专线4008695500进行申请。**
- 2 我们安排专业服务人员协助您办理出院手续，协调专车提前到达院内指定位置，将您及陪同家属安全送返。
- 3 由具有医护背景的资深团队为您定制居家康护指导书，包括居家康护评估报告、康护指导书、康护项目执行表、照护词典等内容，用通俗易懂的语言为您呈现在出院后黄金康复期所需注意的各项问题。
- 4 如您需要远程指导，**请致电贵宾专线4008695500预约服务**，服务预约成功后您按约定时间通过电话或视频的方式远程咨询专家或康护管理师。

服务说明

● 适用人群

您的本保险合同在有效期内，且符合保险合同约定的理赔条件。

● 使用次数

不限次。

- 您需提供有效身份证明，住院治疗所在的医疗机构、病区、床位号，病历、病史资料等必要服务信息。
- 由于专车及康护管理师到场均需协调时间，若需修改已经定好的出院日程，请至少提前48小时通知；48小时以内临时改变出院日程的，我们将尽力提供服务，但不保证服务成功。
- 根据您的实际病况并结合主治医师的意见，我们将选择合理的出院交通工具。

- 若您转院或由于病情危重放弃治疗，我们将无法提供院后照护服务。
- 若您病情未满足出院要求仍要求出院或不接受出院前评估，我们无法提供出院交通安排及陪护服务。
- 若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康护管理师造成人身财产损害的疾病，或处于可对他人造成人身财产损害的状态时，我们将不承担服务责任。
- 若您认为家中不便康护管理师登门，可约定在其他地点或以远程形式替代，由康护管理师引导提供必要的居家环境评估信息。
- 若有需要对病人隐瞒病情的情况，康复指导书可由病人亲属代收。
- 请您在收到照护指导书后，第一时间阅读。
- 您家庭常住地距住院医院距离在200公里以内的，我们将提供符合其身体条件的车辆，并安排送返服务，并由专人全程陪护。
- 远程指导服务需预约使用，且不支持指定时间和专家。
- 远程指导服务成功预约后，我们将发送专用链接供专家或康护管理师与您沟通，若因您自身原因未在预约时间内进入链接，将取消已预约成功的服务，同时视为该次服务已被使用。
- 远程指导服务提供的咨询仅属建议性质，并不构成诊断，无法替代诊疗。

服务标准

- 出院前48小时预约院后服务。
- 您在服务有效期内收到居家康护指导书后，可享受2次免费远程咨询指导服务。
- 院后照护服务网络可通过扫描文末二维码查询，服务网络动态优化，请以实际预约为准。

院内护工

服务内容

如您因病情需要在约定的服务网络内接受住院治疗，我们为您提供住院期间的护工陪护服务。

服务流程

拨打贵宾专线4008695500进行服务申请，
客服人员审核权益后，由就医协助经理协助落实服务。



服务说明

● 适用人群

您的年龄范围为3-75周岁，且本保险合同在有效期内。

● 使用次数

保险合同有效期内限1次，单次最长8天7夜，且不可拆分或累计至下一年度。

- 如您患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，我们可不提供服务，并无须承担相关赔偿责任。
- 如服务人员按照规范操作，我们不承担因您病情变化等造成的相关或全部的法律风险。
- 您应妥善保管任何私人物品，若发生失窃饰品、手机、钱包、衣物、书籍等事件，请即刻寻求医院保卫部门帮助或向公安机关报案。
- 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致我们不能落实服务的，我们当次服务免责，并为您保留当次服务权益。
- 服务人员仅提供护工服务，服务人员不提供包括但不限于以下事项在内的需要医护人员操作的专业性医疗服务行为。
 - 注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。
 - 各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管，术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。
 - 导管吸痰术。
 - 深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。
 - 未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如：开塞露，灌肠等。

- 对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。
- 部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必需采取双人核对制度。例如：通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养；非持续性低浓度氧气吸入疗法；膀胱冲洗；留置鼻饲管鼻饲法。

服务标准

- 服务时间：受理需求时间为周一至周日9:00-21:00，请至少提前48小时预约。
- 护工服务网络可通过扫描文末二维码查询，服务网络动态优化，请以实际预约为准。

02

注意事项



注意事项

- 健康管理服务仅限您本人使用，不可转让给他人。若我们查明使用本服务的非您本人，我们有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。
- 如您为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务申请可由您的监护人代您申请。
- 保险合同的就医服务由我们委托的第三方服务商为您提供，若您与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，我们会尽力协调您与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任。
- 我们保留调整第三方服务商的权利。
- 我们尊重并保护您的隐私权，未经您许可我们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，我们及第三方服务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，但我们不承担由信息不全导致的损失。
- 在以下情况下，您任何信息的披露，我们不负任何责任：
 1. 当政府机关依照法定程序要求我们披露您个人资料时，我们将根据其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。
- 如您未及时提供相关资料，或提供不真实、不准确、不完整、以及不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误的，相应责任将由您自行承担。
- 对于我们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，致使延迟或未能履行本服务的，我们不负任何责任。

直付服务的医疗机构名录查询



微信小程序

打开“太平洋保险e企福”小程序→底部导航栏“服务”→直付医疗机构



太平洋保险APP

打开太平洋保险APP→首页下滑至“专项服务”→健康保险→底部导航栏“健康”→直付医疗机构



太平洋健康险微信公众号

打开太平洋健康险微信公众号→底部导航栏“我的服务”→个人中心→直付服务→直付医疗机构

院内护工、住院垫付、院后照护服务网络查询



微信扫码上方二维码

03

关于我们

太平洋健康保险股份有限公司（以下简称“太平洋健康险”）成立于2014年12月，是中国太平洋保险（集团）股份有限公司（以下简称“太平洋保险”）旗下专业健康险公司。太平洋保险是国内领先的综合性保险集团，并首家A+H+G（上海、香港、伦敦）三地上市的保险公司。

太平洋健康险以“建设一家科技型医疗健康保险公司”为愿景，以客户为中心，提供数字化的全方位保险支付解决方案及全周期医疗服务，让人们生活更健康。

秉持“健康是更长情的陪伴”理念，太平洋健康险聚焦客户痛点，打破保险定式，推出具有针对性的医疗保险、重疾保险、长期护理保险、高端医疗保险和带病人群特色保险产品，并通过全生命周期健康管理服务、全球70多万家直付医疗机构网络，以及业内首家由美国心脏协会（AHA）授权认证的急救培训中心，为客户健康保驾护航。公司积极拥抱数字化时代、推动科技赋能，为客户提供智能化的服务体验，并在业内率先实现区块链智能理赔服务。

太平洋健康险在上海、北京、广东和四川设有分支机构，并通过与太平洋产寿险合作将产品和服务推广至全国。公司自成立以来，业绩保持快速增长，已为超过2万个企业客户及1,200万名个人客户提供健康保险服务，健康管理服务覆盖人数超过4,000万。