

Aboutus 了解我们

众安保险

众安在线财产保险股份有限公司（以下简称“众安”）是中国首家互联网保险公司，于 2013 年 11 月 6 日揭牌开业，2017 年 9 月 28 日在香港联交所主板上市，股票代码为 6060。

众安总部位于上海，不设任何分支机构，完全通过互联网展业。由“保险+科技”双引擎驱动，众安专注于应用新技术重塑保险价值链，围绕健康、数字生活、消费金融、汽车四大生态，以科技服务新生代，为其提供个性化、定制化、智能化的新保险。

网上保险买众安，5 亿用户的选择。截至 2021 年底，众安服务超过 5 亿用户，累计出具约 427 亿张保单。

在科技赋能保险的同时，众安将经过业务验证的科技对外输出。2016 年 11 月，众安成立全资子公司众安信息技术服务有限公司（以下简称“众安科技”），将技术方案产品化，向海内外市场输出科技产品和行业解决方案。截至 2021 年底，众安的科技输出累计服务企业客户数超过 600 家，海外合作伙伴包括日本财产保险公司 SOMPO、东南亚领先的 O2O 平台 Grab、新加坡综合保险机构 Income 等知名企业。

以“科技驱动金融 做有温度的保险”为使命，秉承“简单、快速、突破、共赢”的价值观，众安将继续乘风破浪，砥砺前行，开启真正的新保险时代。

携手共进

我们以客户需求为导向，以专心见证专业，结合多年深耕医疗险服务的经验，倾心为您推荐最适合的高端医疗服务和保险计划。公司携手知名健康服务商上海新玫健康科技有限公司（品牌名：“柏盛健康”），利用丰富的医疗网络，整合权威医疗资源，让高品质的医疗和健康服务融入生活，致力于给您和家人提供长久守护和陪伴。

柏盛健康

柏盛健康是新一代保险服务商，提供全面及创新的解决方案。

通过我们的高端医疗服务和保险计划，实现经济有效的费用管理，帮助个人和企业客户获得优质且可负担的健康保障。我们关心和了解每位会员的需求，改变传统服务方式，专注个性化的体验。利用丰富的医疗网络，整合全球范围内的权威医疗资源，并推荐最适合的治疗方案。我们为会员提供与众不同的数字化工具，让保险变得简单且人性化。提高会员的参与度和信赖。我们正在让高品质的医疗和健康服务融入每个人的生活，就像你身边的“家庭医生”。

Foreword

致客户函

尊敬的客户：

感谢您选择尊享 e 生·中高端医疗保险 2023 版（以下均简称“保险合同”）。在保障期间内，我们特别向保险合同的被保险人本人（以下简称“您”）提供高品质的健康保障和医疗服务（以下简称“本服务”）。本服务由我们合作的国内资深的健康服务供应商柏盛健康为您提供，限您本人尊享使用。

本服务手册旨在帮助您了解和指导您使用所获得的服务权益。除此之外，您也可登录柏盛健康官网小程序（Prosper 柏盛健康）来获取您可能需要使用的相关的文件、表格等，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保险合同内容存在出入，请以签订的保险合同为准。

再次感谢您选择我们的服务！

Contactus

联系我们

众安保险_呼叫中心:952299或1010-9955

(工作时间: 周一至周日8:00—22:00)

非工作时间如未及时答复, 敬请谅解。我们将尽快与您联系。如遇紧急情况请先拨打公共急救电话或先行就医后再联系我们, 我们会在第一时间为您提供保险服务。

全面的在线服务功能

您可以通过“众安健康微信公众号”或者“众安健康微信小程序”—“我的”—“我的保单”—“保单服务”中, 选择相应服务进行申请, 或者拨打客服电话952299或1010-9955进行服务申请。

柏盛健康_私人健康管家

(工作时间: 周一至周日8:30—20:30)

私人健康管家团队赋能健康服务, 围绕客户保单的全生命周期提供个性化诊疗服务。相比传统客服提供更专业的健康建议, 管家团队成员均有至少5年以上的医学及丰富临床工作经验, 协助解决客户健康问询和服务落地。

您可以通过“众安健康微信公众号”或者“众安健康微信小程序”—“我的”—“我的保单”—“保单服务”中, 选择“电子直付卡”查看并绑定电子直付卡; 在“保单服务”种查看和申请相应服务; 您也可以通过微信, 在线联系您的私人健康管家提出服务请求。

● 服务特色

专业：具有专业医疗背景及多年临床经验的专业人员，为您提供全程保障内服务；

专属：专属客户服务专员和私人健康管家，同时为您提供线上线下保单内相关咨询；

便捷：全国范围内公立医院覆盖广泛的医疗网络，提供费用直付服务。

● 尊享 e 生·中高端医疗保险 2023 版的直付医疗网络

尊享e生·中高端医疗保险2023版特需部版本的直付医疗网络覆盖超过50家公立医疗机构。具体网络清单及使用须知请参照医疗网络列表具体网络清单及使用须知请参照医疗网络列表（医疗网络列表可从本产品前端销售页面中了解并查询）。

（一）就医提示

前往医院就诊请至少提前一个工作日预约（因意外伤害事故就诊除外），热门专家需要至少提前一周预约。

如因客观原因不能按时就诊，请至少提前一天取消预约。若故意爽约或未提前告知医院，可能会影响您后续的保险预约和直付服务，部分医院可能会照收诊费，遇到此种情况，本次可能产生的诊费将由您自行承担）。

温馨提示：

请您尽量准时按预约时间就诊，如需调整时间，请提前1天联系我们。因意外伤害事故就诊时，请尽快联系我们，我们将尽可能提供保单服务，可能无法提供直付服务，但可以协助事后理赔的服务。

（二）其他规则

1. 请带好就诊人的电子直付卡和含照片的有效证件（身份证/护照/港澳台居民居住证等）；
2. 请尽量提前至少 5-10 分钟到达；
3. 若您无法在预约的时间内就诊，医院会产生爽约记录，后续会影响您的直付预约使用；
4. 在紧急情况下，或者由非直付途径就医或住院，请务必保存好病历、原始发票、收费明细等供后期理赔之用。

● 我们的服务

(一) 直付医疗服务

1. 什么是直付医疗服务？

当您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。

2. 直付医疗服务流程

您可选择以下任一方式进行医疗机构就诊预约。

- (1) 在就诊前提前1个工作日通过通过“众安健康微信公众号”或者“众安健康微信小程序”—“我的”—“我的保单”—“保单服务”中选择“直付医疗服务”，进行服务申请；
- (2) 在就诊前提前1个工作日拨打客户服务电话952299或1010-9955，让我们为您安排预约事宜；
- (3) 您可通过微信联系您的私人健康管家进行服务申请。

(二) 预授权申请

1. 什么是预授权？

会员在接受以下任何一项治疗或医疗项目之前都必须获得事先授权，否则保险公司有权不承担相应的治疗费用。

需要预授权的项目：

- 1) 所有住院治疗；
- 2) 化学治疗、放射治疗、肿瘤靶向疗法、肿瘤内分泌疗法、肿瘤免疫疗法、血液或者腹膜透析、器官移植后的抗排斥治疗，以及需全身麻醉的门诊手术；
- 3) 购买或者租用耐用医疗设备；
- 4) 所有特定药品治疗；
- 5) 上述医疗项目外单价人民币 8,000 元及以上的治疗、单项检查。

2. 申请流程

如紧急情况无法获得事先授权，会员应当在开始接受治疗后 48 小时内通知柏盛健康客服团队，我们将对该次治疗是否属紧急情况予以审核，确保不必因没有获得事先授权而无法获得赔付。

(1) 所需资料

1) 证件类

- a. 被保险人身份证正、反面

(2) 医学材料

- a. 住院单（涉及住院）

- b. 检查报告
- c. 门诊病例
- d. 医生处方清单明细

(3) 申请流程

请准备预授权材料，并至少提前 2 个工作日致“众安健康微信公众号”或者“众安健康微信小程序”——“我的”——“我的保单”——“保单服务”中选择“直付医疗服务”，进行服务申请；或通过拨打客户服务电话 952299 或 1010-9955，让我们为您安排预约事宜：

审批时间：2 个工作日内。

备注：涉及疑难案件审核周期视案件情况适当延长。

(4) 备注：

- 1) 未获得事先授权的情况下，存在理赔拒赔风险。同时网络医院可能会拒绝提供直付服务。
- 2) 如有特殊需要,我们会需要您提交额外的医疗证明文件。
- 3) 索赔审核期间，如果所提供的医疗记录和发票与事先授权申请中所提供的不同，其最终获得理赔覆盖范围可能也会有所不同。预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，同时授权申请的治疗必须属于保险合同责任范围。

● 增值服务

(一) 增值服务查看和申请

如果您在保险合同保障期间需要申请或查看保单内医疗服务：

- (1) 您可通过“众安健康微信公众号”或者“众安健康微信小程序”—“我的”—“我的保单”—“保单服务”中选择对应服务，进行服务申请；
- (2) 您可拨打客户服务电话 952299 或 1010-9955，让我们为您安排预约事宜；
- (3) 您可通过微信联系您的私人健康管家进行服务申请。

(二) 增值服务项目

1. 直付医疗服务

(1) 服务内容：

当被保险人在提供直付医疗服务的医疗机构就诊时，如果医疗费用在保险合同的保障范围内，则按照保险合同约定与医疗机构直接结算相关医疗费用，省去事后向提交理赔的相关申请手续。

(2) 申请方式：

客户通过“众安健康微信公众号”或者“众安健康微信小程序”—“我的”—“我的保单”—“保单服务”中选择对应服务，进行服务申请，或者拨打客服电话 952299 或 1010-9955 进行服务申请。

(3) 服务对象：

保单有效期内的被保险人。

(4) 服务次数：

保单年度内不限次数。

(5) 响应时效：

在被保险人发起该服务申请后 1 个工作日内响应。

(6) 前提条件：

已过产品等待期，被保险人治疗项目属于保险合同的保障范围内。

(7) 服务流程

步骤	内容
1	客户通过“众安健康微信公众号”或者“众安健康微信小程序”—“我的”—“我的保单”—“保单服务”中选择对应服务，进行服务申请，或者拨打客服电话 952299 或 1010-9955 进行服务申请。
2	接受被保险人的申请后，与被保险人确认保障责任和直付项目等详细内容，根据提供的相关材料进行审核，并在 1 个工作日内反馈具体审核意见。
3	审核通过后，被保险人可直接前往预约医院进行治疗，无需进行现金支付。
4	治疗结束，属于保险合同保障范围内的医疗费用，无需被保险人支付，省去事后理赔流程。
5	服务完成。