

信美相互医家医医疗保障计划健康管理服务手册

尊敬的客户：

您好！感谢您选择投保信美相互医家医医疗保障计划，您在获得该保险产品提供保障的同时，还将享有健康关爱服务。为了让您更好地使用健康管理服务，信美人寿相互保险社（以下简称“信美相互”或“我们”）特别为您提供专属健康管理服务手册，详见以下内容。本服务手册内容如有变动将在信美相互人寿官方网站（www.trustlife.com）公布，请以此平台发布的信息为准。

信美相互医家医医疗保障计划的健康管理服务由我们的服务商上海杏涛网络科技有限公司（以下简称“英仕健康”）提供，为向您提供健康管理服务，我们可能会向英仕健康提供信美相互医家医医疗保障计划项下的保单号码、状态、起期、止期、被保险人姓名、证件类型、证件号码、出生年月、退保时间等服务所需的信息；您同意并授权，我们可以从英仕健康获取您在使用健康管理服务中提交的就诊材料、理赔材料、形成的服务记录等资料和信息，用于我们对服务质量的管理及后续服务的优化。我们将严格遵守现行个人信息、数据及隐私保护的法律法规，采取充分的技术手段和管理制度，保护您提供给我们的个人信息、交易信息和隐私不受非法泄露或披露给未授权的第三方。

一、服务概览

序号	服务项目	服务对象	适用险种名称
1	门诊就医绿通（1次）	被保险人	《信美相互互联网医家医医疗保险》
2	住院就医绿通（1次）		
3	MDT多学科会诊（1次）		
4	全程陪同免现金住院服务（无限次）		
5	恶性肿瘤基因检测（1次）		
6	术后上门护理服务（10次）		
7	临床前沿治疗直通车服务（1次）		
8	住院专属护工（累计不超过5天）		
9	肿瘤患者家族早癌筛查（2次）	被保险人直系亲属	
10	门诊陪同服务（1次）	被保险人	《信美相互互联网医家医门急诊医疗保险》
11	特定药品院外药房直付服务（无限次）		《信美相互互联网医家医特定疾病药械医疗保险》
12	临床急需进口特定药品服务（无限次）		
13	院外特定医疗器械直付服务（每种器械最多不超过一次）		

14	专属病案管家（无限次）	《信美相互互联网医家医医疗保险》/《信美相互互联网医家医门急诊医疗保险》/《信美相互互联网医家医特定疾病药械医疗保险》
----	-------------	---

*以上为每个保单年度内您可以享受的服务项目。

二、服务内容及流程

（一）门诊就医绿通

1、服务介绍

根据被保险人既往检查和病史，为其精准匹配适合的三甲医院和医生，5个工作日内安排三甲医院的门诊服务，为被保险人解决挂号难、排队长等就医难题，争取宝贵的治疗时间。

2、服务标准

- 服务时间：8:00-20:00
- 服务次数：每个保单年度内 1 次
- 服务时效：服务申请审核通过后，将在 5 个工作日内安排
- 服务医院：覆盖 31 个省/直辖市 1000 多家三甲医院

3、服务条件

保单有效期内且等待期后，被保险人初次确诊《信美相互互联网医家医医疗保险》合同所定义的特定疾病时，可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“门诊就医绿通”服务
4	在线提交相关疾病资料与就诊需求
5	确认被保险人的服务权益
6	审核通过，服务商根据被保险人需求预约门诊就医时间
7	被保险人在预约时间就医，服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。

- (2) 本项服务申请成功后不接受改期或取消预约，若服务商已为被保险人完成门诊预约，但被保险人未在预定时间就医，亦视为本次服务已完成，计入服务次数。
- (3) 申请服务时，被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- (4) 在城市覆盖范围内，被保险人可指定医院、科室，但不承诺指定具体医生。
- (5) 如遇重大会议、流行性疾病、自然灾害等不可控因素导致医疗资源紧缺加剧，服务时效可能会适当延长。
- (6) 上述服务不包含就医过程中产生的任何费用，如挂号费、诊疗费、床位费、手术费、会诊费、护理费、药费、检测费等相关费用。
- (7) 本服务仅限被保险人本人使用，保单有效期内若被保险人未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (8) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时，我们不能为您提供本服务。

6、服务网络

省/直辖市名称	城市	省/直辖市名称	城市
北京	北京	贵州	贵阳
上海	上海	广东	广州
天津	天津		深圳
重庆	重庆	湖北	武汉
河北	石家庄	陕西	西安
福建	福州	湖南	长沙
	厦门	河南	郑州
山东	济南	四川	成都
	青岛	辽宁	沈阳
江苏	南京		大连
	苏州	浙江	杭州
	南通		温州
安徽	合肥		宁波
广西	南宁	江西	南昌
	桂林	云南	昆明
黑龙江	哈尔滨	吉林	长春
新疆	乌鲁木齐	宁夏	银川
西藏	拉萨	内蒙古	呼和浩特

青海	西宁	海南	海口
甘肃	兰州	山西	太原

(二) 住院就医绿通

1、服务介绍

根据被保险人的病情和需求，10个工作日内安排三甲医院的住院服务，可指定医院及科室，解决患者看病难、住院难的问题，争取宝贵的治疗时间。

2、服务标准

- 服务时间：8:00-20:00
- 服务次数：每个保单年度内 1 次
- 服务时效：服务申请审核通过后，将在 10 个工作日内安排
- 服务医院：覆盖 31 个省/直辖市 1000 多家三甲医院

3、服务条件

保单有效期内且等待期后，被保险人初次确诊《信美相互互联网医家医医疗保险》合同所定义的特定疾病时，可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“住院就医绿通”服务
4	在线提交相关疾病资料与就诊需求
5	确认被保险人的服务权益
6	审核通过，服务商根据被保险人需求安排住院时间
7	被保险人在预定时间办理住院手续，服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。
- (2) 本项服务申请成功后不接受改期或取消预约，若服务商已为被保险人完成住院安排，但被保险人未在预定时间就医，亦视为本次服务已完成，计入服务次数。
- (3) 申请服务时，被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料，包括但不限于门诊病历、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- (4) 在城市覆盖范围内为被保险人安排入住已开具住院通知单的医院。
- (5) 如遇重大会议、流行性疾病、自然灾害等不可控因素导致医疗资源紧缺加剧，服务时效可能会适当延长。

- (6) 上述服务不包含就医过程中产生的任何费用，如挂号费、诊疗费、床位费、手术费、会诊费、护理费、药费、检测费等相关费用。
- (7) 本服务仅限被保险人本人使用，保单有效期内若被保险人未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (8) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时，我们不能为您提供本服务。

6、服务网络

省/直辖市名称	城市	省/直辖市名称	城市
北京	北京	贵州	贵阳
上海	上海	广东	广州
天津	天津		深圳
重庆	重庆	湖北	武汉
河北	石家庄	陕西	西安
福建	福州	湖南	长沙
	厦门	河南	郑州
山东	济南	四川	成都
	青岛	辽宁	沈阳
江苏	南京		大连
	苏州	杭州	
	南通	浙江	温州
安徽	合肥		宁波
广西	南宁	江西	南昌
	桂林	云南	昆明
黑龙江	哈尔滨	吉林	长春
新疆	乌鲁木齐	宁夏	银川
西藏	拉萨	内蒙古	呼和浩特
青海	西宁	海南	海口
甘肃	兰州	山西	太原

(三) MDT 多学科会诊

1、服务介绍

为被保险人安排医学专家团队，根据其既往检查和病史，精准匹配合适的医院，并匹配相关疾病科室/专业的医学专家，为其提供面对面的多学科会诊意见或书面的二诊意见，协助被保险人规划下一步的诊疗方案。

2、服务标准

- 服务时间：8:00-20:00
- 服务次数：每个保单年度内 1 次
- 服务时效：服务申请审核通过后，10 个工作日内安排

3、服务条件

保单有效期内且等待期后，被保险人初次确诊《信美相互互联网医家医医疗保险》合同所定义的特定疾病时，可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“MDT 多学科会诊”服务
4	在线提交相关疾病资料与会诊需求
5	确认被保险人的服务权益
6	审核通过，服务商协调相关科室/专业医学专家，安排多学科会诊服务
7	专家出具多学科会诊诊疗意见报告给被保险人，服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。
- (2) 申请服务时，被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- (3) 根据被保险人的既往检查和病史，如被保险人病情复杂涉及多学科、多系统、多器官，并符合会诊的医学条件，服务商可为被保险人安排医学专家团队（北京、上海或广州，视患者具体病情进行匹配），为其提供多学科会诊服务；如被保险人病情不符合多学科会诊的医学条件，则为被保险人提供书面的第二诊疗意见。

- (4) 被保险人或被保险人家属无法亲自前往 MDT 多学科会诊现场, 需要服务人员代为前往会诊现场或选择视频多学科会诊获取诊疗意见的, 服务人员代为前往的需被保险人或被保险人家属签署多学科会诊委托书。
- (5) 本项服务申请成功后不接受改期或取消预约, 若服务商已为被保险人完成会诊安排, 但被保险人未在预定时间就医, 亦视为本次服务已完成, 计入服务次数。
- (6) 本服务仅限被保险人本人使用, 保单有效期内若被保险人未申请本项服务, 则服务到期终止, 被保险人不再享受该项服务。
- (7) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时, 我们不能为您提供本服务。

(四) 全程陪同免现金住院服务

1、服务介绍

由具有医学背景、经验丰富的陪诊人员为被保险人提供专业、专人、全程的就医协助服务，帮助被保险人解决就医过程中遇到的各种问题。同时还为被保险人提供指定服务范围内二级及以上公立医院或保险产品中指定的医疗机构的住院费用垫付服务，减轻被保险人因生病住院而带来的经济压力，专注康复和治疗。

2、服务标准

- 服务时间：8:00-20:00
- 服务次数：每个保单年度内不限次
- 服务时效：提前 5 个工作日申请，服务申请审核通过后执行
- 服务范围：覆盖 31 个省/直辖市 212 个城市
- 服务时长：单次服务时长不超过 4 小时

3、服务条件

保单有效期内，投保《信美相互互联网医家医医疗保险》0 免赔方案的被保险人因意外或等待期后罹患疾病需要接受住院治疗时，可申请本服务。投保《信美相互互联网医家医医疗保险》非 0 免赔额方案的被保险人，等待期后初次确诊保障范围内的特定疾病时，可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“全程陪同免现金住院服务”
4	在线提交相关疾病资料与需求
5	确认被保险人的服务权益
6	审核通过，服务商根据被保险人需求安排陪诊和住院垫付服务时间
7	专业医护人员陪同被保险人院内就诊，办理住院手续等
8	治疗结束，陪诊人员协助被保险人办理出院手续、收集理赔资料，服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。
- (2) 被保险人入院前需提前 5 个工作日预约本服务。本服务因涉及理赔责任认定，如被保险人首次因疾病住院申请本服务，可能需要被保险人提供既往病历材料或配合进行公估机构调

查，责任认定完成后，方可为被保险人提供本服务；同时由于责任认定时间较长，可能会影响垫付服务安排时间，被保险人需先行支付医疗费，并进行事后理赔；

- (3) 被保险人在申请服务时，需要递交医疗资料以确认的病情。具体资料会依据疾病不同有所差异，一般为门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- (4) 本服务为保险产品服务，如因未通过审核或不符合服务规则等原因不能提供本服务的，被保险人需先自行缴交住院费，待出院后再向保险公司申请理赔。具体理赔结果以理赔审核结果为准。
- (5) 服务商在提供全程陪同免现金住院服务时，被保险人需签署《索赔委托书》《垫付服务授权书》，且在服务完成时将住院发票、出院小结等服务商要求提供的理赔资料交付给服务人员。
- (6) 若服务商已为被保险人预约全程陪同免现金住院服务，但被保险人未在预定时间办理住院或拒绝签署《索赔委托书》《垫付服务授权书》，则视为被保险人放弃本次服务，计入服务次数。
- (7) 服务取消或更改时间需至少提前 1 个工作日告知。若服务申请成功，但因被保险人个人原因不能按约定时间使用的，亦视为本次服务已完成，计入服务次数。
- (8) 本服务仅限被保险人本人使用，保单有效期内若被保险人未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (9) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时，我们不能为您提供本服务。

6、服务网络

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
1	北京	北京	107	浙江	杭州
2	天津	天津	108	浙江	宁波
3	河北	石家庄	109	浙江	温州
4	河北	沧州	110	浙江	绍兴
5	河北	邯郸	111	浙江	台州
6	河北	廊坊	112	浙江	金华
7	河北	廊坊三河	113	浙江	湖州
8	河北	秦皇岛	114	浙江	丽水
9	河北	张家口	115	浙江	嘉兴
10	河北	邢台	116	浙江	衢州
11	河北	衡水	117	浙江	舟山
12	山西	太原	118	安徽	合肥
13	山西	长治	119	安徽	芜湖
14	山西	运城	120	安徽	马鞍山
15	山西	临汾	121	安徽	阜阳
16	山西	晋中	122	安徽	蚌埠
17	山西	寿阳	123	安徽	淮南

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
18	山西	晋城	124	安徽	铜陵
19	山西	大同	125	安徽	宿州
20	山西	朔州	126	安徽	六安
21	山西	忻州	127	安徽	宣城
22	山西	阳泉	128	安徽	池州
23	内蒙古	呼和浩特	129	福建	泉州
24	内蒙古	包头	130	福建	福州
25	内蒙古	鄂尔多斯	131	福建	厦门
26	内蒙古	赤峰	132	福建	南平
27	内蒙古	通辽	133	福建	三明
28	内蒙古	乌海	134	江西	南昌
29	内蒙古	巴彦淖尔	135	江西	赣州
30	内蒙古	阿拉善	136	江西	九江
31	内蒙古	乌兰察布	137	江西	上饶
32	内蒙古	呼伦贝尔	138	江西	宜春
33	辽宁	大连	139	江西	景德镇
34	辽宁	沈阳	140	江西	吉安
35	辽宁	鞍山	141	江西	鹰潭
36	辽宁	营口	142	江西	萍乡
37	辽宁	盘锦	143	山东	青岛
38	辽宁	抚顺	144	山东	济南
39	辽宁	锦州	145	山东	烟台
40	辽宁	朝阳	146	山东	潍坊
41	辽宁	葫芦岛	147	山东	淄博
42	辽宁	阜新	148	山东	滨州
43	吉林	长春	149	山东	德州
44	吉林	吉林	150	山东	济宁
45	吉林	四平	151	山东	聊城
46	吉林	延吉	152	山东	威海
47	黑龙江	哈尔滨	153	山东	东营
48	黑龙江	牡丹江	154	山东	日照
49	黑龙江	齐齐哈尔	155	山东	枣庄
50	黑龙江	绥化	156	山东	泰安
51	黑龙江	鸡西	157	山东	临沂
52	黑龙江	七台河	158	山东	菏泽
53	黑龙江	鹤岗	159	河南	郑州
54	上海	上海	160	河南	洛阳
55	江苏	苏州	161	河南	南阳
56	江苏	常熟	162	河南	周口
57	江苏	昆山	163	河南	安阳
58	江苏	太仓	164	河南	信阳
59	江苏	张家港	165	河南	开封

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
60	江苏	南京	166	河南	商丘
61	江苏	无锡	167	河南	三门峡
62	江苏	南通	168	河南	新乡
63	江苏	常州	169	河南	鹤壁
64	江苏	徐州	170	河南	漯河
65	江苏	淮安	171	湖北	武汉
66	江苏	盐城	172	湖北	宜昌
67	江苏	连云港	173	湖北	襄阳
68	江苏	宿迁	174	湖北	孝感
69	江苏	扬州	175	湖北	荆州
70	江苏	泰州	176	湖北	十堰
71	江苏	镇江	177	湖北	鄂州
72	湖南	长沙	178	四川	乐山
73	湖南	常德	179	四川	广元
74	湖南	衡阳	180	四川	遂宁
75	湖南	郴州	181	四川	泸州
76	湖南	怀化	182	四川	内江
77	广东	深圳	183	贵州	贵阳
78	广东	广州	184	贵州	遵义
79	广东	惠州	185	贵州	毕节
80	广东	中山	186	贵州	六盘水
81	广东	珠海	187	贵州	黔南州
82	广东	汕尾	188	贵州	黔西南
83	广东	韶关	189	贵州	铜仁
84	广东	汕头	190	贵州	黔东南
85	广东	云浮	191	贵州	安顺
86	广东	德庆	192	云南	昆明
87	广东	肇庆	193	云南	玉溪
88	广东	东莞	194	西藏	拉萨
89	广东	江门	195	陕西	西安
90	广西	南宁	196	陕西	榆林
91	广西	柳州	197	陕西	咸阳
92	广西	玉林	198	陕西	延安
93	广西	北海	199	陕西	铜川
94	广西	百色	200	甘肃	兰州
95	广西	防城港	201	甘肃	白银
96	广西	贺州	202	甘肃	甘南州
97	重庆	重庆	203	青海	西宁
98	四川	成都	204	宁夏	银川
99	四川	绵阳	205	新疆	乌鲁木齐
100	四川	德阳	206	湖北	咸宁
101	四川	南充	207	湖北	恩施

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
102	四川	眉山	208	湖北	潜江
103	四川	眉山仁寿	209	湖北	随州
104	四川	凉山	210	湖北	荆门
105	四川	雅安	211	海南	海口
106	四川	资阳	212	海南	三亚

(五) 恶性肿瘤基因检测

1、服务介绍

通过对被保险人癌细胞进行基因检测，精准了解基因情况，匹配合适药物，并评估特定药物对患者的疗效或耐药情况，有效减少盲目试药次数，实现科学治疗并控制诊疗费用。

2、服务标准

- 服务时间：8:00-20:00
- 服务次数：每个保单年度内 1 次
- 服务时效：实验室收到样本后 15 个工作日内出具电子版、纸质版报告

3、服务条件

保单有效期内且等待期后，被保险人初次确诊《信美相互互联网医家医医疗保险》合同所定义的恶性肿瘤-重度时，可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“基因检测”服务
4	在线提交相关疾病资料与检测需求
5	确认被保险人的服务权益，确认检测项目
6	审核通过，服务商指导被保险人提供基因检测样本
7	被保险人寄送样本至指定实验室
8	服务商出具基因检测报告，服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。
- (2) 本服务仅提供涉及恶性肿瘤靶向药物治疗和免疫治疗的精准医学基因检测项目。
- (3) 申请服务时，被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- (4) 根据所检测的恶性肿瘤类型，被保险人需配合检测服务方提供符合基因检测要求的样本。样本一般为病理切片、外周血、活检组织或唾液。
- (5) 本服务自启动样本采集开始，不可取消。

- (6) 对于被保险人自行购买的基因检测产品等，不在本项服务范围，亦不予报销。
- (7) 自首次使用基因检测服务始，再次申请该服务，如距最近一次完成基因检测不满 3 个月，需通过审核后方能使用。审核所需材料包括但不限于与表明基因检测必要性相关的评估报告、出院小结等。
- (8) 本服务仅限被保险人本人使用，保单有效期内若被保险人未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (9) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时，我们不能为您提供本服务。

(六) 术后上门护理服务

1、服务介绍

为被保险人提供专业的术后居家护理服务，减少患者出院后往返医院次数，预防伤口或病灶感染，提高患者出院后的康复情况和生活质量。

2、服务标准

- 服务时间：8:00-20:00
- 服务次数：每个保单年度内 10 次
- 服务时效：服务申请审核通过后，3 个工作日内安排预约服务
- 服务范围：覆盖 30 个省/直辖市 430 个城市

3、服务条件

保单有效期内且等待期后，被保险人因初次确诊《信美相互互联网医家医医疗保险》保障范围内的疾病住院或接受手术治疗，且被保险人位于本服务手册所列服务城市市区范围内时，可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“术后护理”服务
4	在线提交相关疾病资料与护理需求
5	确认被保险人的服务权益
6	审核通过，服务商根据被保险人需求安排护理项目与时间
7	服务商在预定时间上门为被保险人提供术后护理项目
8	服务商电话回访被保险人服务情况，本次服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。
- (2) 被保险人需提前 3 个工作日申请且仅可预约 7 天内的服务时间。
- (3) 申请服务时，被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- (4) 提供服务前，专业的护士团对患者的病情进行评估，以便为其匹配相应的上门护理服务。
如在经过专业护士评估后，确定某些疾病状况不适合进行居家护理的，将会建议被保险人

前往医院就诊护理。

- (5) 被保险人每次申请术后护理服务可从本服务手册中的《术后上门护理服务项目》中任选一项，且被保险人申请服务时，可同时申请多次术后护理服务。
- (6) 服务人员仅对被保险人提供护理服务，因提供服务产生的辅料费用等需被保险人自行承担。
- (7) 本项服务申请成功后，如需改期或取消，被保险人需至少提前 2 个工作日告知。若服务商已为被保险人完成服务安排，但被保险人未在预定时间使用，亦视为本次服务已完成，计入服务次数。
- (8) 本服务仅限被保险人本人使用，保单有效期内被保险人若未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (9) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时，我们不能为您提供本服务。

6、术后上门护理服务项目

序号	服务类型	服务名称	适用人群	服务内容	参考时长
1	基础护理	普通换药	1.术后伤口需要换药的患者 2.伤口有出血、渗血、分泌物或污染伤口需清洁消毒的患者	根据医嘱，包括伤口检查、包扎、更换敷料及健康指导。	不超过30min
2	基础护理	雾化治疗	正规医疗机构医生开具处方，带药回家，不方便去医院做雾化治疗的患者	根据医嘱配置药物，患者通过雾化器吸入药液，达到治疗的目的。	不超过30min
3	基础护理	会阴护理	1.长期卧床、生活不能自理的患者 2.大小便失禁患者 3.会阴部有伤口，需保持会阴部清洁的患者	根据医嘱及患者情况，选择合适擦洗液擦洗会阴部，以保持会阴清洁和舒适，促进伤口愈合，防止感染。	不超过30min
4	基础护理	灌肠护理	各种原因引起的便秘及肠积气的患者	将导管自肛门插入，灌注液体，以达到通便排气、刺激肠蠕动等目的。	不超过60min
5	基础护理	普通留置针输液	1.须多次静脉注射的患者。 2.输液疗程在 1 个月内且无刺激性药物的患者。 3.血管较差的患者。	根据医嘱，选择合适的静脉进行留置针穿刺，将药物输入体内。	不超过60min
6	基础护理	口腔护理	不能经口进食，长期鼻饲的患者	根据医嘱及患者情况，选择合适护理液擦拭口腔，以保持口腔清洁、预防感染，促进食欲。	不超过30min
7	基础护理	造口护理	1.需要定期更换造口袋的患者 2.造口及周围皮肤出现并发症的患者	检查造口、皮肤情况及排泄物性状，造口袋更换，并给予健康指导。	不超过60min

序号	服务类型	服务名称	适用人群	服务内容	参考时长
8	高级护理	高级留置针输液	1.须多次静脉注射的患者。 2.输液疗程在 1 个月内且无刺激性药物的患者。 3.血管较差的患者。 4.单次输液时间较长, 无人陪护的患者	根据医嘱, 选择合适的静脉进行留置针穿刺, 将药物输入体内。	不超过 120min
9	高级护理	吸痰护理	1.有痰鸣音或排痰不畅者 2.自身无力咳痰或痰液粘稠者	应用吸痰器, 经口鼻将口腔及呼吸道的分泌物吸出, 保持呼吸道通畅。	不超过 30min
10	高级护理	压疮护理	由于长期卧床造成单发或多发Ⅱ、Ⅲ期压疮的患者	根据医嘱及患者情况, 对压疮部位给予清洁、消毒、换药及健康指导, 促进压疮恢复。	不超过 50min
11	高级护理	更换尿管及管路维护	1.长期留置尿管, 需要居家维护并更换尿管的患者 2.膀胱冲洗或需膀胱药物冲洗的患者	根据医嘱及用户情况, 重新留置尿管, 给予皮肤清洁、管路维护、健康指导等。	不超过 60min
12	高级护理	更换胃管及鼻饲	1.留置胃管, 需要定期更换的患者 2.留置胃管, 意外拔除管路的患者	根据医嘱及患者情况, 重新留置胃管, 并给予鼻饲一次。	不超过 60min
13	高级护理	PICC 管路维护及换药	适用于留置 PICC (经皮深静脉置管) 后回家, 需定期维护的患者	包括测量臂围、局部观察、PICC 换药、更换接头、冲洗管路等, 并给予健康指导。	不超过 60min
14	专病护理	心血管疾病护理	1.三高及心血管检查指标异常 2.已确诊的心血管慢性病患者 (需要长期观察、护理以及生活照护的患者) 3.介入治疗, 手术治疗等特殊治疗的心血管病	1.上门护士按照收集健康信息, 进行护理评估, 护理诊断及护理方案的制定及实施; 2.服务限定为慢性病情的健康管理, 如遇急症病情须到医疗机构就诊;	不超过 60min
15	专病护理	慢性肾功能衰竭护理	慢性肾功能不全, 肾功能衰竭的各种肾脏疾病	1.上门护士按照收集健康信息, 进行护理评估, 护理诊断及护理方案的制定及实施; 2.服务限定为慢性病情的健康管理, 如遇急症病情须到医疗机构就诊;	不超过 60min

序号	服务类型	服务名称	适用人群	服务内容	参考时长
16	专病护理	慢性呼吸系统疾病护理	1.慢性呼吸系统疾病 2.呼吸功能障碍 3.呼吸系统肿瘤及其术后	1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施; 2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊;	不超过60min
17	专病护理	中风康复护理	脑血管意外及其恢复期患者	1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施; 2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊;	不超过90min
18	专病护理	肿瘤护理	1.肿瘤术后患者 2.放化疗治疗患者 3.终末期临终关怀患者	1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施; 2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊;	不超过120min
19	专病护理	骨折术后护理	骨折术后的患者	1.上门护士按照收集健康信息,进行护理评估,护理诊断以及护理方案的制定及实施; 2.服务限定为慢性病情的健康管理,如遇急症病情须到医疗机构就诊;	不超过120min

7、服务网络

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
1	北京	北京	216	贵州	遵义
2	安徽	合肥	217	湖北	武汉
3	安徽	巢湖	218	湖北	鄂州
4	安徽	滁州	219	湖北	黄冈
5	安徽	蚌埠	220	湖北	黄石
6	安徽	马鞍山	221	湖北	荆门
7	安徽	芜湖	222	湖北	荆州
8	安徽	阜阳	223	湖北	随州
9	安徽	宿州	224	湖北	襄阳

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
10	安徽	安庆	225	湖北	宜昌
11	安徽	六安	226	湖北	咸宁
12	安徽	亳州	227	湖北	十堰
13	安徽	池州	228	湖北	仙桃
14	安徽	宣城	229	湖北	天门
15	安徽	淮南	230	湖北	孝感
16	安徽	黄山	231	湖北	大冶
17	安徽	铜陵	232	湖北	丹江口
18	安徽	淮北	233	湖北	宜都
19	福建	福州	234	湖北	当阳
20	福建	三明	235	湖北	枝江
21	福建	龙岩	236	湖北	老河口
22	福建	南平	237	湖北	枣阳
23	福建	莆田	238	湖北	宣城
24	福建	泉州	239	湖北	钟祥
25	福建	厦门	240	湖北	京山
26	福建	漳州	241	湖北	应城
27	甘肃	兰州	242	湖北	安陆
28	甘肃	定西	243	湖北	汉川
29	甘肃	庆阳	244	湖北	洪湖
30	甘肃	天水	245	湖北	石首
31	广西	南宁	246	湖北	松滋
32	广西	桂林	247	湖北	麻城
33	广西	河池	248	湖北	武穴
34	广西	钦州	249	湖北	赤壁
35	广西	玉林	250	湖北	广水
36	广西	贺州	251	湖北	恩施土家族苗族自治州
37	广西	柳州	252	湖北	利川
38	广西	百色	253	湖北	潜江
39	广西	防城港	254	重庆	重庆
40	广西	梧州	255	山东	济南
41	广西	崇左	256	山东	淄博
42	广西	贵港	257	山东	枣庄
43	广西	北海	258	山东	滨州
44	广西	来宾	259	山东	德州
45	山西	太原	260	山东	东营
46	山西	大同	261	山东	菏泽
47	山西	临汾	262	山东	济宁
48	山西	朔州	263	山东	聊城
49	山西	阳泉	264	山东	临沂
50	山西	长治	265	山东	青岛

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
51	山西	运城	266	山东	泰安
52	山西	晋城	267	山东	威海
53	江苏	南京	268	山东	潍坊
54	江苏	淮安	269	山东	烟台
55	江苏	镇江	270	山东	日照
56	江苏	常州	271	山东	莱芜
57	江苏	连云港	272	山东	胶州
58	江苏	南通	273	山东	平度
59	江苏	苏州	274	山东	莱西
60	江苏	泰州	275	山东	滕州
61	江苏	无锡	276	山东	龙口
62	江苏	江阴	277	山东	莱阳
63	江苏	宜兴	278	山东	莱州
64	江苏	邳州	279	山东	招远
65	江苏	新沂	280	山东	蓬莱
66	江苏	溧阳	281	山东	栖霞
67	江苏	常熟	282	山东	海阳
68	江苏	太仓	283	山东	青州
69	江苏	昆山	284	山东	诸城
70	江苏	张家港	285	山东	寿光
71	江苏	海安	286	山东	安丘
72	江苏	启东	287	山东	高密
73	江苏	海门	288	山东	昌邑
74	江苏	如皋	289	山东	曲阜
75	江苏	东台	290	山东	邹城
76	江苏	高邮	291	山东	新泰
77	江苏	仪征	292	山东	肥城
78	江苏	丹阳	293	山东	乳山
79	江苏	扬中	294	山东	荣成
80	江苏	句容	295	山东	乐陵
81	江苏	靖江	296	山东	禹城
82	江苏	兴化	297	山东	临清
83	江苏	泰兴	298	山东	邹平
84	江西	南昌	299	浙江	杭州
85	江西	上饶	300	浙江	丽水
86	江西	赣州	301	浙江	湖州
87	江西	吉安	302	浙江	嘉兴
88	江西	景德镇	303	浙江	金华
89	江西	九江	304	浙江	宁波
90	江西	萍乡	305	浙江	衢州
91	江西	宜春	306	浙江	绍兴
92	江西	抚州	307	浙江	台州

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
93	江西	鹰潭	308	浙江	温州
94	江西	新余	309	浙江	舟山
95	江西	乐平	310	浙江	建德
96	江西	瑞昌	311	浙江	余姚
97	江西	庐山	312	浙江	慈溪
98	江西	贵溪	313	浙江	瑞安
99	江西	瑞金	314	浙江	乐清
100	江西	井冈山	315	浙江	龙港
101	江西	丰城	316	浙江	桐乡
102	江西	樟树	317	浙江	海宁
103	江西	德兴	318	浙江	平湖
104	江西	高安	319	浙江	诸暨
105	江西	共青城	320	浙江	嵊州
106	内蒙古	呼和浩特	321	浙江	兰溪
107	内蒙古	包头	322	浙江	义乌
108	内蒙古	呼伦贝尔	323	浙江	东阳
109	内蒙古	乌海	324	浙江	永康
110	内蒙古	鄂尔多斯	325	浙江	江山
111	内蒙古	锡林郭勒盟	326	浙江	临海
112	内蒙古	赤峰	327	浙江	温岭
113	内蒙古	通辽	328	浙江	玉环
114	内蒙古	乌兰察布	329	浙江	龙泉
115	内蒙古	兴安盟	330	陕西	西安
116	内蒙古	巴彦淖尔	331	陕西	安康
117	内蒙古	阿拉善	332	陕西	宝鸡
118	宁夏	银川	333	陕西	铜川
119	云南	昆明	334	陕西	渭南
120	云南	迪庆藏族自治州	335	陕西	咸阳
121	辽宁	沈阳	336	陕西	汉中
122	辽宁	大连	337	陕西	兴平
123	辽宁	丹东	338	陕西	彬州
124	辽宁	抚顺	339	陕西	韩城
125	辽宁	阜新	340	陕西	华阴
126	辽宁	锦州	341	广东	广州
127	辽宁	辽阳	342	广东	潮州
128	辽宁	盘锦	343	广东	东莞
129	辽宁	铁岭	344	广东	佛山
130	辽宁	鞍山	345	广东	惠州
131	辽宁	本溪	346	广东	江门
132	辽宁	营口	347	广东	揭阳
133	辽宁	朝阳	348	广东	茂名
134	辽宁	葫芦岛	349	广东	梅州

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
135	河南	郑州	350	广东	汕头
136	河南	洛阳	351	广东	韶关
137	河南	安阳	352	广东	深圳
138	河南	鹤壁	353	广东	阳江
139	河南	焦作	354	广东	湛江
140	河南	开封	355	广东	肇庆
141	河南	漯河	356	广东	中山
142	河南	南阳	357	广东	珠海
143	河南	濮阳	358	广东	清远
144	河南	三门峡	359	广东	河源
145	河南	信阳	360	广东	云浮
146	河南	驻马店	361	广东	汕尾
147	河南	平顶山	362	广东	乐昌
148	河南	新乡	363	广东	南雄
149	河南	许昌	364	广东	恩平
150	河南	商丘	365	广东	台山
151	河南	周口	366	广东	开平
152	河南	济源	367	广东	鹤山
153	河南	登封	368	广东	吴川
154	河南	巩义	369	广东	廉江
155	河南	新郑	370	广东	雷州
156	河南	荥阳	371	广东	化州
157	河南	新密	372	广东	信宜
158	河南	汝州	373	广东	高州
159	河南	林州	374	广东	四会
160	河南	长垣	375	广东	兴宁
161	河南	禹州	376	广东	陆丰
162	河南	义马	377	广东	阳春
163	河南	项城	378	广东	英德
164	海南	海口	379	广东	连州
165	海南	三亚	380	广东	普宁
166	青海	西宁	381	广东	罗定
167	河北	石家庄	382	上海	上海
168	河北	邢台	383	天津	天津
169	河北	保定	384	新疆	乌鲁木齐
170	河北	沧州	385	新疆	阿克苏
171	河北	承德	386	湖南	长沙
172	河北	邯郸	387	湖南	衡阳
173	河北	廊坊	388	湖南	湘潭
174	河北	秦皇岛	389	湖南	株洲
175	河北	唐山	390	湖南	邵阳
176	河北	张家口	391	湖南	岳阳

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
177	河北	晋州	392	湖南	常德
178	河北	新乐	393	湖南	益阳
179	河北	辛集	394	湖南	永州
180	河北	遵化	395	湖南	醴陵
181	河北	迁安	396	湖南	湘乡
182	河北	滦州	397	湖南	韶山
183	河北	南宫	398	湖南	耒阳
184	河北	沙河	399	湖南	常宁
185	河北	安国	400	湖南	武冈
186	河北	涿州	401	湖南	邵东
187	河北	定州	402	湖南	临湘
188	河北	平泉	403	湖南	津市
189	河北	泊头	404	湖南	张家界
190	河北	黄骅	405	湖南	沅江
191	河北	河间	406	湖南	冷水江
192	河北	任丘	407	湖南	娄底
193	河北	霸州	408	湖南	资兴
194	河北	三河	409	湖南	怀化
195	河北	深州	410	湖南	洪江
196	河北	高碑店	411	四川	成都
197	河北	衡水	412	四川	达州
198	黑龙江	哈尔滨	413	四川	德阳
199	黑龙江	大庆	414	四川	广安
200	黑龙江	大兴安岭地区	415	四川	广元
201	黑龙江	鹤岗	416	四川	乐山
202	黑龙江	黑河	417	四川	泸州
203	黑龙江	佳木斯	418	四川	眉山
204	黑龙江	牡丹江	419	四川	绵阳
205	黑龙江	七台河	420	四川	南充
206	黑龙江	齐齐哈尔	421	四川	资阳
207	黑龙江	双鸭山	422	四川	自贡
208	吉林	长春	423	四川	攀枝花
209	吉林	吉林	424	四川	遂宁
210	吉林	辽源	425	四川	内江
211	吉林	四平	426	四川	宜宾
212	吉林	松原	427	四川	雅安
213	吉林	通化	428	四川	巴中
214	贵州	贵阳	429	四川	简阳
215	贵州	安顺	430	四川	什邡

(七) 临床前沿治疗直通车服务

1、服务介绍

向被保险人提供最新的治疗方案和药物试验信息,帮助被保险人更好地了解和参与到恶性肿瘤新药临床试验中,为现有治疗无效的被保险人提供更多的治疗方案选择。

2、服务标准

- 服务时间: 8:00-20:00
- 服务次数: 每个保单年度内 1 次
- 服务时效: 以临床试验项目审核时效为准

3、服务条件

保单有效期内且等待期后,被保险人初次确诊《信美相互互联网医家医医疗保险》合同所定义的恶性肿瘤-重度时,可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“临床前沿治疗直通车”服务
4	在线提交相关疾病资料
5	确认被保险人的服务权益,匹配新药试验项目组
6	匹配成功,服务商安排被保险人入组新药试验项目,接受新药治疗
7	服务商回访客户,服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。
- (2) 申请服务时,被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料,包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- (3) 卧床或日常生活需要他人辅助者不能参与任何试验项目。
- (4) 新药临床试验项目有明确的入组或排除标准,无法保证被保险人申请服务后便可入组相应的临床研究。若被保险人成功入组新药临床试验项目,后续治疗需按照临床医生的要求,按时回诊、用药以及随访治疗,配合医生进行临床研究。
- (5) 被保险人入组前,需签署《新药临床试验协助服务知情同意书》。
- (6) 多数新药临床试验项目为受试者提供免费的试验药品或治疗,不需要被保险人支付试验药

品费用。但可能存在挂号、检查、往返交通、住宿等自费项目，在被保险人入组前服务人员会与被保险人做好入组前的提前说明和沟通预计需要的费用情况，被保险人可自行考量决定是否入组临床试验。

- (7) 由于人类疾病的复杂性、医学上仍存在的不可知性和目前医疗水平的限制，某些疾病虽然经过多位专家会诊，但不一定能够到达预期效果，或者可能发生无法预料的并发症。服务商只提供协助，无法保障临床试验的治疗效果。
- (8) 若被保险人同意入组，表示被保险人愿意承担整个试验过程中可能产生的风险，被保险人有权在试验的任何阶段退出，中途退出不会影响被保险人的常规治疗。
- (9) 因临床试验产生的费用，由被保险人自行承担。
- (10) 本服务仅限被保险人本人使用，保单有效期内若被保险人未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (11) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时，我们不能为您提供本服务。

(八) 住院专属护工

1、服务介绍

由专业护理人员为被保险人提供 24 小时“一对一”专属护工服务，包括基本生活照护、卫生清洁、情况观察、情感支持与陪同等，以缓解家庭照护压力、协助患者康复。

2、服务标准

- ◆ 服务天数：累计不超过 5 天
- ◆ 服务时效：服务申请审核通过后，2 个工作日内安排服务
- ◆ 服务范围：覆盖 31 个省/直辖市 420 个城市

3、服务条件

保单有效期内且等待期后，被保险人因初次确诊《信美相互互联网医家医医疗保险》保障范围内的疾病住院或接受手术治疗，且被保险人位于本服务手册所列服务城市市区范围内时，可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	待服务商电话通知及协助安排
3	选择“住院专属护工”服务
4	在线提交相关疾病资料与护理需求
5	确认被保险人的服务权益
6	审核通过，服务商根据被保险人需求安排护理时间
7	服务商在预定时间为被保险人提供住院陪护服务
8	服务商电话回访被保险人服务情况，本次服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。
- (2) 被保险人需提前 2 个工作日申请服务。
- (3) 申请本服务前，被保险人需要与医疗机构确认是否允许院外护理人员在院内为住院患者提供服务。
- (4) 申请服务时，被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- (5) 本服务仅限被保险人在疾病住院期间使用。且服务人员于陪护期间所产生的一切因照护患

者所产生的必要费用，如：尿垫、护具、纸巾等，均需被保险人自行承担。

- (6) 本服务仅覆盖服务范围内的市区范围，城市下属县、镇、村暂不覆盖。
- (7) 服务天数按自然日计算。保单年度内被保险人一次或多次住院的，累计住院护工服务天数以5日为限。
- (8) 服务人员仅提供服务项目内的相关服务内容，不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务需遵守医院规定。
- (9) 若被保险人患有传染性疾病、精神疾病，则无法提供服务。
- (10) 本项服务申请成功后，如需改期或取消，被保险人需至少提前1个工作日告知。若服务商已为被保险人完成服务安排，但被保险人未在预定时间使用，亦视为本次服务已完成，计入服务天数1天。
- (11) 本服务仅限被保险人本人使用，保单有效期内被保险人若未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (12) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时，我们不能为您提供本服务。

6、服务项目

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施：
		1.1 协助进食
		1.2 喂食（根据服务对象客观需要）
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施：
		2.1 如厕照护
		2.2 床上排尿、排便
		2.3 纸尿裤、尿垫使用
	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施：
		3.1 穿、脱衣服
		3.2 上、下床
		3.3 床椅移动
		3.4 室内走动
	3.5 床上更换体位	
	4.休憩照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施：
4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位		
4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈医务人员及家属		
二、清洁与卫生	5.个人卫生	根据服务对象实际情况，协助并完成实施：
		5.1 面部清洁
		5.2 口腔清洁
		5.3 洗发沐浴
		5.4 手、足清洁
		5.5 修剪指/趾甲
5.6 会阴部清洗		

类别	服务项目	具体内容
	6.环境卫生	根据服务对象康复环境，协助并完成实施：
		6.1 服务对象本人康复必要的床单位整理与清洗
		6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理
	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施：
		7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁
		7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁
	8.用具清洁	7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁
		根据服务对象实际情况，协助实施：
		8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳
三、专项照护	9.用药照护	8.2 肢体支具的清洁及收纳
		8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳
	10.舒适照护	根据医嘱及服务对象实际情况，协助实施：
		9.1 遵医嘱帮助服务对象按时服药
	11.安全照护	9.2 喂药（根据服务对象客观需要及医嘱）
		根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施：
四、情况观察	12.生命体征观察	10.1 翻身/拍背，协助排痰
		10.2 物理降温
		根据服务对象实际情况，必要时协助实施：
	13.一般情况观察	11.1 保护具的使用
		11.2 护送与搬运
	12.生命体征观察	根据服务对象实际情况，观察生命体征：
		12.1 测量体温并记录
		12.2 测量呼吸并记录
	13.一般情况观察	12.3 测量脉搏并记录
若发现异常及时告知医务人员及家属。		
根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知医务人员及家属，如：		
•伤口敷料渗血，渗液明显增多		
五、关怀与陪同	14.心理关怀	•疼痛突然加剧
		•突发不明原因恶心、呕吐等
	15.协助就医	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达
14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度		
		15.1 陪同患者进行医疗检查、检验等就医流程

7、服务网络

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
1	北京	北京	211	湖北	武汉
2	安徽	合肥	212	湖北	鄂州
3	安徽	巢湖	213	湖北	黄冈
4	安徽	滁州	214	湖北	黄石
5	安徽	蚌埠	215	湖北	荆门

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
6	安徽	马鞍山	216	湖北	荆州
7	安徽	芜湖	217	湖北	随州
8	安徽	阜阳	218	湖北	襄阳
9	安徽	宿州	219	湖北	宜昌
10	安徽	安庆	220	湖北	咸宁
11	安徽	六安	221	湖北	十堰
12	安徽	亳州	222	湖北	仙桃
13	安徽	池州	223	湖北	天门
14	安徽	宣城	224	湖北	孝感
15	安徽	淮南	225	湖北	大冶
16	安徽	黄山	226	湖北	丹江口
17	安徽	淮北	227	湖北	宜都
18	福建	福州	228	湖北	当阳
19	福建	三明	229	湖北	枝江
20	福建	龙岩	230	湖北	枣阳
21	福建	南平	231	湖北	宜城
22	福建	莆田	232	湖北	钟祥
23	福建	泉州	233	湖北	京山
24	福建	厦门	234	湖北	应城
25	福建	漳州	235	湖北	安陆
26	甘肃	兰州	236	湖北	汉川
27	甘肃	定西	237	湖北	洪湖
28	甘肃	嘉峪关	238	湖北	石首
29	甘肃	庆阳	239	湖北	松滋
30	甘肃	天水	240	湖北	麻城
31	广西	南宁	241	湖北	武穴
32	广西	桂林	242	湖北	赤壁
33	广西	河池	243	湖北	广水
34	广西	钦州	244	湖北	恩施
35	广西	玉林	245	湖北	利川
36	广西	贺州	246	湖北	潜江
37	广西	柳州	247	重庆	重庆
38	广西	百色	248	山东	济南
39	广西	防城港	249	山东	淄博
40	广西	梧州	250	山东	枣庄
41	广西	崇左	251	山东	滨州
42	广西	贵港	252	山东	德州
43	广西	北海	253	山东	东营
44	广西	来宾	254	山东	菏泽
45	山西	太原	255	山东	济宁
46	山西	临汾	256	山东	聊城
47	山西	朔州	257	山东	临沂

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
48	山西	阳泉	258	山东	青岛
49	山西	长治	259	山东	泰安
50	山西	运城	260	山东	威海
51	山西	晋城	261	山东	潍坊
52	江苏	南京	262	山东	烟台
53	江苏	淮安	263	山东	日照
54	江苏	镇江	264	山东	莱芜
55	江苏	常州	265	山东	胶州
56	江苏	连云港	266	山东	平度
57	江苏	南通	267	山东	莱西
58	江苏	苏州	268	山东	滕州
59	江苏	泰州	269	山东	龙口
60	江苏	无锡	270	山东	莱阳
61	江苏	江阴	271	山东	莱州
62	江苏	宜兴	272	山东	招远
63	江苏	邳州	273	山东	蓬莱
64	江苏	新沂	274	山东	栖霞
65	江苏	溧阳	275	山东	海阳
66	江苏	常熟	276	山东	青州
67	江苏	太仓	277	山东	诸城
68	江苏	昆山	278	山东	寿光
69	江苏	张家港	279	山东	安丘
70	江苏	海安	280	山东	高密
71	江苏	启东	281	山东	昌邑
72	江苏	海门	282	山东	曲阜
73	江苏	如皋	283	山东	邹城
74	江苏	东台	284	山东	新泰
75	江苏	高邮	285	山东	肥城
76	江苏	仪征	286	山东	乳山
77	江苏	丹阳	287	山东	荣成
78	江苏	扬州	288	山东	乐陵
79	江苏	扬中	289	山东	禹城
80	江苏	句容	290	山东	临清
81	江苏	靖江	291	山东	邹平
82	江苏	兴化	292	浙江	杭州
83	江苏	泰兴	293	浙江	丽水
84	江苏	徐州	294	浙江	湖州
85	江西	南昌	295	浙江	嘉兴
86	江西	上饶	296	浙江	金华
87	江西	赣州	297	浙江	宁波
88	江西	吉安	298	浙江	衢州
89	江西	景德镇	299	浙江	绍兴

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
90	江西	九江	300	浙江	台州
91	江西	萍乡	301	浙江	温州
92	江西	宜春	302	浙江	舟山
93	江西	抚州	303	浙江	建德
94	江西	鹰潭	304	浙江	余姚
95	江西	新余	305	浙江	慈溪
96	江西	乐平	306	浙江	瑞安
97	江西	瑞昌	307	浙江	乐清
98	江西	庐山	308	浙江	龙港
99	江西	贵溪	309	浙江	桐乡
100	江西	瑞金	310	浙江	海宁
101	江西	丰城	311	浙江	平湖
102	江西	德兴	312	浙江	诸暨
103	江西	高安	313	浙江	嵊州
104	内蒙古	呼和浩特	314	浙江	兰溪
105	内蒙古	包头	315	浙江	义乌
106	内蒙古	呼伦贝尔	316	浙江	东阳
107	内蒙古	乌海	317	浙江	永康
108	内蒙古	鄂尔多斯	318	浙江	江山
109	内蒙古	锡林郭勒盟	319	浙江	临海
110	内蒙古	赤峰	320	浙江	温岭
111	内蒙古	通辽	321	浙江	玉环
112	内蒙古	乌兰察布	322	浙江	龙泉
113	内蒙古	兴安盟	323	陕西	西安
114	宁夏	银川	324	陕西	安康
115	辽宁	沈阳	325	陕西	宝鸡
116	辽宁	大连	326	陕西	铜川
117	辽宁	丹东	327	陕西	渭南
118	辽宁	抚顺	328	陕西	咸阳
119	辽宁	阜新	329	陕西	汉中
120	辽宁	锦州	330	陕西	兴平
121	辽宁	辽阳	331	陕西	彬州
122	辽宁	盘锦	332	陕西	榆林
123	辽宁	铁岭	333	陕西	韩城
124	辽宁	鞍山	334	陕西	华阴
125	辽宁	本溪	335	广东	广州
126	辽宁	营口	336	广东	潮州
127	辽宁	朝阳	337	广东	东莞
128	辽宁	葫芦岛	338	广东	佛山
129	河南	郑州	339	广东	惠州
130	河南	洛阳	340	广东	江门
131	河南	安阳	341	广东	揭阳

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
132	河南	鹤壁	342	广东	茂名
133	河南	焦作	343	广东	梅州
134	河南	开封	344	广东	汕头
135	河南	漯河	345	广东	韶关
136	河南	南阳	346	广东	深圳
137	河南	濮阳	347	广东	阳江
138	河南	三门峡	348	广东	湛江
139	河南	信阳	349	广东	肇庆
140	河南	驻马店	350	广东	中山
141	河南	平顶山	351	广东	珠海
142	河南	新乡	352	广东	清远
143	河南	许昌	353	广东	河源
144	河南	商丘	354	广东	云浮
145	河南	周口	355	广东	汕尾
146	河南	济源	356	广东	乐昌
147	河南	登封	357	广东	恩平
148	河南	巩义	358	广东	台山
149	河南	新郑	359	广东	开平
150	河南	荥阳	360	广东	鹤山
151	河南	新密	361	广东	吴川
152	河南	汝州	362	广东	廉江
153	河南	长垣	363	广东	雷州
154	河南	禹州	364	广东	化州
155	河南	项城	365	广东	信宜
156	海南	海口	366	广东	高州
157	海南	三亚	367	广东	兴宁
158	青海	西宁	368	广东	陆丰
159	河北	石家庄	369	广东	阳春
160	河北	邢台	370	广东	英德
161	河北	保定	371	广东	连州
162	河北	沧州	372	广东	普宁
163	河北	承德	373	广东	罗定
164	河北	邯郸	374	上海	上海
165	河北	廊坊	375	天津	天津
166	河北	秦皇岛	376	新疆	乌鲁木齐
167	河北	唐山	377	湖南	长沙
168	河北	张家口	378	湖南	衡阳
169	河北	晋州	379	湖南	湘潭
170	河北	新乐	380	湖南	株洲
171	河北	遵化	381	湖南	邵阳
172	河北	迁安	382	湖南	岳阳
173	河北	滦州	383	湖南	常德

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
174	河北	南宫	384	湖南	益阳
175	河北	沙河	385	湖南	永州
176	河北	安国	386	湖南	醴陵
177	河北	涿州	387	湖南	湘乡
178	河北	定州	388	湖南	韶山
179	河北	平泉	389	湖南	耒阳
180	河北	河间	390	湖南	常宁
181	河北	任丘	391	湖南	武冈
182	河北	霸州	392	湖南	邵东
183	河北	三河	393	湖南	临湘
184	河北	深州	394	湖南	津市
185	河北	高碑店	395	湖南	张家界
186	河北	衡水	396	湖南	沅江
187	黑龙江	哈尔滨	397	湖南	冷水江
188	黑龙江	大庆	398	湖南	娄底
189	黑龙江	鹤岗	399	湖南	资兴
190	黑龙江	黑河	400	湖南	郴州
191	黑龙江	佳木斯	401	湖南	怀化
192	黑龙江	牡丹江	402	四川	成都
193	黑龙江	七台河	403	四川	达州
194	黑龙江	齐齐哈尔	404	四川	德阳
195	黑龙江	双鸭山	405	四川	广安
196	吉林	长春	406	四川	广元
197	吉林	通化	407	四川	乐山
198	吉林	延吉	408	四川	泸州
199	吉林	敦化	409	四川	眉山
200	吉林	吉林	410	四川	绵阳
201	吉林	辽源	411	四川	南充
202	吉林	四平	412	四川	资阳
203	贵州	贵阳	413	四川	自贡
204	贵州	毕节	414	四川	攀枝花
205	贵州	安顺	415	四川	遂宁
206	贵州	遵义	416	四川	内江
207	西藏	拉萨	417	四川	宜宾
208	云南	昆明	418	四川	雅安
209	云南	迪庆藏族自治州	419	四川	巴中
210	云南	曲靖	420	四川	简阳

(九) 肿瘤患者家族早癌筛查

1、服务介绍

早期恶性肿瘤筛查服务，检测盒操作简单、方便，5-10 分钟快速出结果，实现恶性肿瘤早发现、早治疗。

2、服务标准

- 服务时间：8:00-20:00
- 服务次数：保单年度内 2 人次/年
- 服务时效：服务申请审核通过后，5 个工作日内安排

3、服务条件

保单有效期内且等待期后，被保险人初次确诊《信美相互互联网医家医医疗保险》条款约定范围内符合恶性肿瘤-重度定义的肠癌、肝癌、肺癌时，患者直系亲属可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“肿瘤患者家族早癌筛查”服务
4	在线提交相关疾病资料，及筛查需求
5	确认被保险人的服务权益，匹配筛查项目
6	匹配成功，服务商安排服务，安排权益人筛查，服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容，并告知权益人与被保险人的关系。
- (2) 申请服务时，被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- (3) 本服务仅限被保险人本人直系亲属使用，保单有效期内若被保险人未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (4) 本服务的早筛仅作为相关肿瘤的提示，不作为诊断标准。
- (5) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时，我们不能为您提供本服务。

(十) 门诊陪同服务

1、服务介绍

由具有医学背景或经验丰富的专业陪诊人员陪同被保险人院内就诊,根据被保险人就诊时的需求,协助其在医院内排队取号、取送化验结果、缴费取药等。

2、服务标准

- 服务时间: 8:00-20:00
- 服务次数: 保单年度内 1 次, 单次陪诊时间不超过 4 小时
- 服务时效: 服务申请审核通过后, 3 个工作日内安排预约服务
- 服务范围: 覆盖 30 个省/直辖市 430 个城市

3、服务条件

保单有效期内且等待期后, 选购《信美相互互联网医家医门急诊医疗保险》的被保险人, 可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“门诊陪同”服务
4	在线提交相关疾病资料与陪同需求
5	确认被保险人的服务权益
6	审核通过, 服务商根据被保险人需求安排门诊陪同时间
7	服务人员陪同被保险人院内就诊
8	服务商电话回访被保险人服务情况, 服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。
- (2) 被保险人需提前 3 工作日申请且仅可预约 7 天内的服务时间。
- (3) 申请服务时, 被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料, 包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- (4) 传染病患者不适用此服务, 行动不便、神志不清的患者需有家属陪同前往。

- (5) 本服务仅覆盖服务范围内的市区范围，城市下属县、镇、村暂不覆盖。
- (6) 服务取消或更改时间需至少提前 1 个工作日告知。若服务申请成功，但被保险人未在预约时间使用，亦视为本次服务已完成，计入服务次数。
- (7) 本服务仅限被保险人本人使用，保单有效期内被保险人若未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (8) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时，我们不能为您提供本服务。

6、服务网络

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
1	北京	北京	216	贵州	遵义
2	安徽	合肥	217	湖北	武汉
3	安徽	巢湖	218	湖北	鄂州
4	安徽	滁州	219	湖北	黄冈
5	安徽	蚌埠	220	湖北	黄石
6	安徽	马鞍山	221	湖北	荆门
7	安徽	芜湖	222	湖北	荆州
8	安徽	阜阳	223	湖北	随州
9	安徽	宿州	224	湖北	襄阳
10	安徽	安庆	225	湖北	宜昌
11	安徽	六安	226	湖北	咸宁
12	安徽	亳州	227	湖北	十堰
13	安徽	池州	228	湖北	仙桃
14	安徽	宣城	229	湖北	天门
15	安徽	淮南	230	湖北	孝感
16	安徽	黄山	231	湖北	大冶
17	安徽	铜陵	232	湖北	丹江口
18	安徽	淮北	233	湖北	宜都
19	福建	福州	234	湖北	当阳
20	福建	三明	235	湖北	枝江
21	福建	龙岩	236	湖北	老河口
22	福建	南平	237	湖北	枣阳
23	福建	莆田	238	湖北	宜城
24	福建	泉州	239	湖北	钟祥
25	福建	厦门	240	湖北	京山

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
26	福建	漳州	241	湖北	应城
27	甘肃	兰州	242	湖北	安陆
28	甘肃	定西	243	湖北	汉川
29	甘肃	庆阳	244	湖北	洪湖
30	甘肃	天水	245	湖北	石首
31	广西	南宁	246	湖北	松滋
32	广西	桂林	247	湖北	麻城
33	广西	河池	248	湖北	武穴
34	广西	钦州	249	湖北	赤壁
35	广西	玉林	250	湖北	广水
36	广西	贺州	251	湖北	恩施土家族苗族自治州
37	广西	柳州	252	湖北	利川
38	广西	百色	253	湖北	潜江
39	广西	防城港	254	重庆	重庆
40	广西	梧州	255	山东	济南
41	广西	崇左	256	山东	淄博
42	广西	贵港	257	山东	枣庄
43	广西	北海	258	山东	滨州
44	广西	来宾	259	山东	德州
45	山西	太原	260	山东	东营
46	山西	大同	261	山东	菏泽
47	山西	临汾	262	山东	济宁
48	山西	朔州	263	山东	聊城
49	山西	阳泉	264	山东	临沂
50	山西	长治	265	山东	青岛
51	山西	运城	266	山东	泰安
52	山西	晋城	267	山东	威海
53	江苏	南京	268	山东	潍坊
54	江苏	淮安	269	山东	烟台
55	江苏	镇江	270	山东	日照
56	江苏	常州	271	山东	莱芜
57	江苏	连云港	272	山东	胶州
58	江苏	南通	273	山东	平度

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
59	江苏	苏州	274	山东	莱西
60	江苏	泰州	275	山东	滕州
61	江苏	无锡	276	山东	龙口
62	江苏	江阴	277	山东	莱阳
63	江苏	宜兴	278	山东	莱州
64	江苏	邳州	279	山东	招远
65	江苏	新沂	280	山东	蓬莱
66	江苏	溧阳	281	山东	栖霞
67	江苏	常熟	282	山东	海阳
68	江苏	太仓	283	山东	青州
69	江苏	昆山	284	山东	诸城
70	江苏	张家港	285	山东	寿光
71	江苏	海安	286	山东	安丘
72	江苏	启东	287	山东	高密
73	江苏	海门	288	山东	昌邑
74	江苏	如皋	289	山东	曲阜
75	江苏	东台	290	山东	邹城
76	江苏	高邮	291	山东	新泰
77	江苏	仪征	292	山东	肥城
78	江苏	丹阳	293	山东	乳山
79	江苏	扬中	294	山东	荣成
80	江苏	句容	295	山东	乐陵
81	江苏	靖江	296	山东	禹城
82	江苏	兴化	297	山东	临清
83	江苏	泰兴	298	山东	邹平
84	江西	南昌	299	浙江	杭州
85	江西	上饶	300	浙江	丽水
86	江西	赣州	301	浙江	湖州
87	江西	吉安	302	浙江	嘉兴
88	江西	景德镇	303	浙江	金华
89	江西	九江	304	浙江	宁波
90	江西	萍乡	305	浙江	衢州
91	江西	宜春	306	浙江	绍兴

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
92	江西	抚州	307	浙江	台州
93	江西	鹰潭	308	浙江	温州
94	江西	新余	309	浙江	舟山
95	江西	乐平	310	浙江	建德
96	江西	瑞昌	311	浙江	余姚
97	江西	庐山	312	浙江	慈溪
98	江西	贵溪	313	浙江	瑞安
99	江西	瑞金	314	浙江	乐清
100	江西	井冈山	315	浙江	龙港
101	江西	丰城	316	浙江	桐乡
102	江西	樟树	317	浙江	海宁
103	江西	德兴	318	浙江	平湖
104	江西	高安	319	浙江	诸暨
105	江西	共青城	320	浙江	嵊州
106	内蒙古	呼和浩特	321	浙江	兰溪
107	内蒙古	包头	322	浙江	义乌
108	内蒙古	呼伦贝尔	323	浙江	东阳
109	内蒙古	乌海	324	浙江	永康
110	内蒙古	鄂尔多斯	325	浙江	江山
111	内蒙古	锡林郭勒盟	326	浙江	临海
112	内蒙古	赤峰	327	浙江	温岭
113	内蒙古	通辽	328	浙江	玉环
114	内蒙古	乌兰察布	329	浙江	龙泉
115	内蒙古	兴安盟	330	陕西	西安
116	内蒙古	巴彦淖尔	331	陕西	安康
117	内蒙古	阿拉善	332	陕西	宝鸡
118	宁夏	银川	333	陕西	铜川
119	云南	昆明	334	陕西	渭南
120	云南	迪庆藏族自治州	335	陕西	咸阳
121	辽宁	沈阳	336	陕西	汉中
122	辽宁	大连	337	陕西	兴平
123	辽宁	丹东	338	陕西	彬州
124	辽宁	抚顺	339	陕西	韩城

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
125	辽宁	阜新	340	陕西	华阴
126	辽宁	锦州	341	广东	广州
127	辽宁	辽阳	342	广东	潮州
128	辽宁	盘锦	343	广东	东莞
129	辽宁	铁岭	344	广东	佛山
130	辽宁	鞍山	345	广东	惠州
131	辽宁	本溪	346	广东	江门
132	辽宁	营口	347	广东	揭阳
133	辽宁	朝阳	348	广东	茂名
134	辽宁	葫芦岛	349	广东	梅州
135	河南	郑州	350	广东	汕头
136	河南	洛阳	351	广东	韶关
137	河南	安阳	352	广东	深圳
138	河南	鹤壁	353	广东	阳江
139	河南	焦作	354	广东	湛江
140	河南	开封	355	广东	肇庆
141	河南	漯河	356	广东	中山
142	河南	南阳	357	广东	珠海
143	河南	濮阳	358	广东	清远
144	河南	三门峡	359	广东	河源
145	河南	信阳	360	广东	云浮
146	河南	驻马店	361	广东	汕尾
147	河南	平顶山	362	广东	乐昌
148	河南	新乡	363	广东	南雄
149	河南	许昌	364	广东	恩平
150	河南	商丘	365	广东	台山
151	河南	周口	366	广东	开平
152	河南	济源	367	广东	鹤山
153	河南	登封	368	广东	吴川
154	河南	巩义	369	广东	廉江
155	河南	新郑	370	广东	雷州
156	河南	荥阳	371	广东	化州
157	河南	新密	372	广东	信宜

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
158	河南	汝州	373	广东	高州
159	河南	林州	374	广东	四会
160	河南	长垣	375	广东	兴宁
161	河南	禹州	376	广东	陆丰
162	河南	义马	377	广东	阳春
163	河南	项城	378	广东	英德
164	海南	海口	379	广东	连州
165	海南	三亚	380	广东	普宁
166	青海	西宁	381	广东	罗定
167	河北	石家庄	382	上海	上海
168	河北	邢台	383	天津	天津
169	河北	保定	384	新疆	乌鲁木齐
170	河北	沧州	385	新疆	阿克苏
171	河北	承德	386	湖南	长沙
172	河北	邯郸	387	湖南	衡阳
173	河北	廊坊	388	湖南	湘潭
174	河北	秦皇岛	389	湖南	株洲
175	河北	唐山	390	湖南	邵阳
176	河北	张家口	391	湖南	岳阳
177	河北	晋州	392	湖南	常德
178	河北	新乐	393	湖南	益阳
179	河北	辛集	394	湖南	永州
180	河北	遵化	395	湖南	醴陵
181	河北	迁安	396	湖南	湘乡
182	河北	滦州	397	湖南	韶山
183	河北	南宫	398	湖南	耒阳
184	河北	沙河	399	湖南	常宁
185	河北	安国	400	湖南	武冈
186	河北	涿州	401	湖南	邵东
187	河北	定州	402	湖南	临湘
188	河北	平泉	403	湖南	津市
189	河北	泊头	404	湖南	张家界
190	河北	黄骅	405	湖南	沅江

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
191	河北	河间	406	湖南	冷水江
192	河北	任丘	407	湖南	娄底
193	河北	霸州	408	湖南	资兴
194	河北	三河	409	湖南	怀化
195	河北	深州	410	湖南	洪江
196	河北	高碑店	411	四川	成都
197	河北	衡水	412	四川	达州
198	黑龙江	哈尔滨	413	四川	德阳
199	黑龙江	大庆	414	四川	广安
200	黑龙江	大兴安岭地区	415	四川	广元
201	黑龙江	鹤岗	416	四川	乐山
202	黑龙江	黑河	417	四川	泸州
203	黑龙江	佳木斯	418	四川	眉山
204	黑龙江	牡丹江	419	四川	绵阳
205	黑龙江	七台河	420	四川	南充
206	黑龙江	齐齐哈尔	421	四川	资阳
207	黑龙江	双鸭山	422	四川	自贡
208	吉林	长春	423	四川	攀枝花
209	吉林	吉林	424	四川	遂宁
210	吉林	辽源	425	四川	内江
211	吉林	四平	426	四川	宜宾
212	吉林	松原	427	四川	雅安
213	吉林	通化	428	四川	巴中
214	贵州	贵阳	429	四川	简阳
215	贵州	安顺	430	四川	什邡

(十一) 特定药品院外药房直付服务

1、服务介绍

初次确诊恶性肿瘤-重度的被保险人在治疗期间,因医生开具的恶性肿瘤-重度特定药品治疗处方院内无相应药品时,服务商为被保险人提供特定药品院外药房直付服务,解决其买药贵、用药难的问题。

2、服务标准

- 服务时间: 8:00-20:00
- 服务次数: 保单年度内不限次
- 服务时效: 服务申请审核通过后, 2个工作日内安排
- 服务范围: 覆盖 30 个省/直辖市 208 个城市

3、服务条件

保单有效期内且等待期后,被保险人初次确诊《信美相互互联网医家医特定疾病药械医疗保险》保障范围内的恶性肿瘤-重度时,可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“特定药品院外药房直付”服务
4	在线提交相关疾病资料与直付需求
5	确认被保险人的服务权益
6	审核通过,服务商通知被保险人前往我们认可的药店取药/药房配送药品
7	被保险人领取到指定药品,服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。
- (2) 申请服务时,被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料,包括但不限于门诊病历、处方单、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等,如已进行基因检测,同时提交基因检测报告。
- (3) 一般处方仅有 3 天有效期,请务必注意时间。
- (4) 服务商提供服务时,被保险人需签署《索赔委托书》《垫付服务授权书》,并将药品处方原件、发票原件等理赔相关资料交付给服务人员。

- (5) 若被保险人申请的院外特定药品为社保药品，但所在区域药店无法直接进行社保结算，则按照保险约定的赔付标准进行垫付，若被保险人不接受该理赔赔付标准（部分垫付）时，服务商将不予提供院外特定药品药房直付服务。
- (6) 因物流产生的冷链运输和保价等费用需被保险人自费。
- (7) 因提供本服务时涉及理赔责任认定，针对首次申请本服务的被保险人，可能需被保险人提供既往由境内医院出具的医疗资料来配合进行公估机构调查，责任认定完成后，方可为被保险人提供本服务。同时由于责任认定时间较长，可能会影响提供本服务的时效，被保险人需先行支付药品费用，后续再向保险公司申请理赔。具体理赔结果以理赔审核结果为准。
- (8) 保单有效期内若被保险人未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (9) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时，我们不能为您提供本服务。

6、服务网络

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
1	辽宁	沈阳	105	宁夏	银川
2	辽宁	大连	106	宁夏	吴忠
3	辽宁	鞍山	107	宁夏	石嘴山
4	辽宁	抚顺	108	宁夏	中卫
5	辽宁	锦州	109	湖北	荆州
6	辽宁	丹东	110	湖北	十堰
7	辽宁	营口	111	湖北	黄冈
8	辽宁	朝阳	112	湖北	黄石
9	辽宁	葫芦岛	113	湖北	荆门
10	天津	天津	114	湖北	随州
11	河北	唐山	115	湖北	武汉
12	河北	石家庄	116	湖北	孝感
13	河北	秦皇岛	117	湖北	利川
14	河北	沧州	118	湖北	宣城
15	河北	邢台	119	河南	郑州
16	河北	衡水	120	河南	驻马店
17	河北	承德	121	河南	南阳
18	河北	廊坊	122	河南	周口
19	北京	北京	123	河南	新乡
20	上海	上海	124	河南	平顶山
21	重庆	重庆	125	河南	商丘
22	福建	福州	126	河南	漯河
23	福建	厦门	127	河南	安阳
24	福建	龙岩	128	河南	洛阳
25	福建	宁德	129	河南	巩义
26	福建	三明	130	山东	济南
27	福建	泉州	131	山东	聊城

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
28	福建	南平	132	山东	枣庄
29	福建	漳州	133	山东	东营
30	福建	莆田	134	山东	潍坊
31	福建	漳平	135	山东	青岛
32	陕西	西安	136	山东	济宁
33	陕西	咸阳	137	山东	菏泽
34	陕西	宝鸡	138	山东	莱芜
35	陕西	渭南	139	山东	泰安
36	陕西	安康	140	山东	烟台
37	陕西	商洛	141	山东	滨州
38	陕西	延安	142	山东	临沂
39	陕西	榆林	143	山东	日照
40	陕西	汉中	144	山东	淄博
41	新疆	克拉玛依	145	山东	威海
42	新疆	乌鲁木齐	146	江苏	扬州
43	新疆	塔城地区	147	江苏	镇江
44	新疆	阿勒泰地区	148	江苏	泰州
45	新疆	吐鲁番	149	江苏	淮安
46	新疆	喀什地区	150	江苏	南京
47	新疆	博乐	151	江苏	南通
48	新疆	奎屯	152	江苏	盐城
49	新疆	石河子	153	江苏	苏州
50	安徽	合肥	154	江苏	常州
51	安徽	安庆	155	江苏	昆山
52	安徽	巢湖	156	江苏	常熟
53	安徽	马鞍山	157	江苏	海门
54	浙江	杭州	158	广东	佛山
55	浙江	金华	159	广东	广州
56	浙江	丽水	160	广东	深圳
57	浙江	温州	161	广东	湛江
58	浙江	衢州	162	广东	梅州
59	浙江	绍兴	163	广东	中山
60	浙江	嘉兴	164	广东	汕头
61	浙江	宁波	165	广东	东莞
62	湖南	长沙	166	广东	惠州
63	湖南	岳阳	167	广东	韶关
64	湖南	株洲	168	广东	珠海
65	湖南	怀化	169	广东	江门
66	湖南	湘潭	170	广东	肇庆
67	湖南	衡阳	171	广东	清远
68	湖南	益阳	172	广东	河源
69	湖南	娄底	173	广东	陆丰

序号	省/直辖市	城市	序号	省/直辖市	城市
70	湖南	常德	174	青海	西宁
71	湖南	张家界	175	黑龙江	哈尔滨
72	湖南	邵阳	176	四川	成都
73	湖南	永州	177	四川	攀枝花
74	湖南	郴州	178	四川	乐山
75	湖南	浏阳	179	四川	自贡
76	湖南	吉首	180	四川	南充
77	贵州	贵阳	181	四川	泸州
78	贵州	安顺	182	四川	绵阳
79	贵州	遵义	183	四川	宜宾
80	广西	南宁	184	四川	凉山彝族自治州
81	广西	桂林	185	四川	达州
82	广西	梧州	186	四川	德阳
83	广西	玉林	187	四川	遂宁
84	广西	柳州	188	四川	资阳
85	广西	贵港	189	四川	内江
86	广西	北海	190	江西	南昌
87	广西	百色	191		抚州
88	广西	河池	192	甘肃	兰州
89	山西	太原	193	甘肃	天水
90	山西	长治	194	甘肃	武威
91	山西	运城	195	甘肃	定西
92	山西	晋城	196	甘肃	嘉峪关
93	山西	临汾	197	甘肃	白银
94	山西	阳泉	198	甘肃	张掖
95	山西	吕梁	199	甘肃	酒泉
96	山西	晋中	200	甘肃	临夏
97	内蒙古	乌兰察布	201	甘肃	金昌
98	内蒙古	呼伦贝尔	202	吉林	长春
99	内蒙古	呼和浩特	203	吉林	吉林
100	内蒙古	通辽	204	吉林	松原
101	海南	海口	205	吉林	四平
102	海南	三亚	206	吉林	延边朝鲜族自治州
103	海南	文昌	207	吉林	通化
104	云南	昆明	208	吉林	白城

(十二) 临床急需进口特定药品服务

1、服务介绍

被保险人初次确诊保险产品保障范围内的恶性肿瘤-重度，服务商可为被保险人安排境外指定药品服务，提供海外药品，获取全球优质用药资源。

2、服务标准

- 服务时间：8:00-20:00
- 服务次数：保单年度内不限次

3、服务条件

保单有效期内且等待期后，被保险人初次确诊《信美相互互联网医家医特定疾病药械医疗保险》保障范围内的恶性肿瘤-重度时，可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“临床急需进口院外特药服务”
4	在线提交相关疾病资料与需求
5	确认被保险人是否符合海外特药用药条件及责任判定
6	审核通过，服务商引导被保险人前往指定医疗机构就医
7	指定医疗机构专科医生根据被保险人病情体征，评估被保险人是否符合使用保单内海外特定药品的医学条件
8	评估符合，指定医疗机构将根据国家规定政策向政府有关部门提交临床急需进口药品申报流程，并在获批后为被保险人进行海外特定药品的治疗方案的执行
9	服务商根据被保险人病情和用药情况，对被保险人进行用药及不良反应回访，服务完成

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。
- (2) 因本服务的提供涉及理赔责任认定，如被保险人首次申请本服务，需要被保险人提供既往由境内医院出具的医疗资料配合进行公估机构调查，责任认定完成后，方可为被保险人提

供本服务；如因责任认定时间较长影响本服务安排时效，被保险人根据自身病情情况可选择自行在保险公司认可或合作的医疗机构进行购药（需符合保险合同的约定），事后再向保险公司申请理赔；具体理赔结果以理赔审核结果为准。

- (3) 申请服务时，被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料，包括但不限于门诊病历、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。如已进行基因检测，同时提交基因检测报告。
- (4) 本服务仅对被保险人在治疗过程中使用的本产品保障范围内的海外特定药品费用进行直付理赔，不包含就医过程中产生的其它任何费用，如挂号费、诊疗费、床位费、手术费、会诊费、护理费、检测费等相关费用。
- (5) 为被保险人提供本服务时，被保险人需签署《索赔委托书》《垫付服务授权书》，并将药品处方原件、发票原件等理赔相关资料交付给服务人员。
- (6) 因物流产生的冷链运输和保价等费用需被保险人自费。
- (7) 保单有效期内被保险人若未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (8) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务时，我们不能为您提供本服务。

(十三) 特定医疗器械直付服务

1、服务介绍

被保险人初次确诊产品条款保障范围内的指定适应症,且经医生诊断需使用产品保障中进口特定医疗器械进行治疗时,对于被保险人实际发生的、同时满足条款条件的进口特定医疗器械费用提供直付服务。

2、服务标准

- 服务时间: 8:00-20:00
- 服务次数: 每种器械最多不超过一次

3、服务条件

保单有效期内且等待期后,被保险人在保单有效期内因意外伤害或等待期后非因意外伤害初次确诊《信美相互互联网医家医特定疾病药械医疗保险》所列进口特定医疗器械指定适应症时,可申请本服务。

4、服务流程

步骤	内容
1	被保险人致电我们的服务热线 400-139-9990 申请
2	符合申请条件后待服务商电话通知及协助安排
3	选择“进口特定医疗器械直付服务”
4	在线提交相关疾病资料与需求
5	确认被保险人是否符合进口特定医疗器械使用条件及责任判定
6	审核通过,服务商引导被保险人前往指定医疗机构就医
7	指定医疗机构专科医生根据被保险人病情体征,评估被保险人是否符合使用保单内进口特定医疗器械的医学条件
8	评估符合,指定医院将根据国家规定政策向政府有关部门提交临床急需进口医疗器械申报流程,并在获批后为被保险人进行治疗方案的执行
9	术后,服务商对被保险人进行回访,服务完成。

5、服务说明

- (1) 被保险人需提供姓名、保单号及身份证号以确认身份和服务内容。
- (2) 申请服务时,被保险人需要递交境内医院出具的医疗资料,包括但不限于门诊病历、处方单、出院小结、血液检测报告、CT 报告、MRI 报告或病理报告等。
- (3) 服务商提供服务时,被保险人需签署《索赔委托书》《垫付服务授权书》,并将器械处方

原件、发票原件等理赔相关资料交付给服务人员。

- (4) 因提供本服务时涉及理赔责任认定，针对首次申请本服务的被保险人，可能需被保险人提供既往由境内医院出具的医疗资料来配合进行公估机构调查，责任认定完成后，方可为被保险人提供本服务。同时由于责任认定时间较长，可能会影响提供本服务的时效，被保险人根据自身病情情况可选择自行在保险合同的指定医疗机构购买进口特定医疗器械（需符合保险合同约定的进口特定医疗器械清单及指定适应症），并先行支付费用，后续再向保险公司申请理赔。具体理赔结果以理赔审核结果为准。
- (5) 成功申请使用本服务时，服务商仅对被保险人手术过程中使用的本产品保障范围内的特定医疗器械费用进行直付服务，并不包含被保险人就医/手术过程中产生的其它任何费用，如挂号费、诊疗费、床位费、手术费（除特定医疗器械）、会诊费、护理费、药费、检测费等相关费用。
- (6) 保单有效期内若被保险人未申请本项服务，则服务到期终止，被保险人不再享受该项服务。
- (7) 因您保单特别约定里除外责任的疾病申请本项服务，我们不能为您提供本项服务。

(十四) 专属病案管家

1、服务介绍

为被保险人提供疾病管理、院后注意事项提醒、复诊提醒、医疗服务申请协助、就医指导和咨询服务等服务，为已罹患疾病的被保险人提供完整的健康管理帮助。

2、服务标准

- 服务时间：8:00-17:00
- 服务次数：不限次

3、服务条件

保单有效期内且等待期后，被保险人可享受专属病案管家服务中的医疗服务申请协助、就医指导和咨询服务等服务；

已经使用过免现金住院服务且授权确认的被保险人，可以享受专属病案管家服务中疾病管理、院后注意事项提醒、复诊提醒等服务。

4、服务说明

- (1) 已使用过免现金住院服务的被保险人，由服务商定期进行专属病案管家服务。
- (2) 服务对象仅限被保险人本人。
- (3) 本服务不包含被保险人的任何就医费用，包括但不限于：挂号费，检查费，手术费，药品费等。

服务注意事项：

1. 各项服务覆盖城市列表、术后护理服务项目等将定期或不定期进行更新，更新存在延迟的可能，请以您使用服务当时的清单列表为准。
2. 本服务手册中有关特定疾病、恶性肿瘤-重度的定义及具体疾病范围以相应保险条款为准。
3. 本服务手册内容如有变动将在信美相互官方网站（www.trustlife.com）公布，请以此平台发布的信息为准，在法律允许的范围内，信美相互可依法对活动规则等进行解释、修订。
4. 本服务手册所述内容如与保险产品条款有差异或不完整之处，以保险产品条款为准。
5. 您在使用本服务手册所有服务项目过程中，超出免费服务范围外可能产生的其它费用由您自行承担。
6. 如发生保险合同效力终止的情况，则服务权益全部终止且无法复效。

服务声明：

1. 请您务必确保使用本服务的是被保险人本人，如违反上述原则，我们有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。
2. 请您提供真实、准确、完整、及时以及能反映当前情况的资料，若因不符合上述原则，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。
3. 对于各种不可抗力原因，包括但不限于自然灾害、战争、暴乱等，导致我们延迟或不能履行本服务的，本公司不承担任何责任，敬请谅解。