



# 醫療保障計劃 使用手冊

保障有我

卓越環球

redefining / healthcare





全球第一  
保险品牌  
连续七年

# 前言

欢迎您选用“卓越”环球医疗保障计划！

这本服务手册将引导您：

- 联系我们
- 了解事先授权
- 了解直接付费服务的注意事项
- 如何使用直接付费服务
- 如何进行事后理赔
- 寻求获得全球紧急援救服务
- 寻求第二医疗意见服务

我们已和第三方服务供应商-中间带（北京）技术服务有限公司（以下简称“中间带”）签署了服务协议。他们将帮助我们和全球特定区域的各大医疗服务机构签署直接付费协议，以便您能享受该项尊贵服务。就诊前，您需要确认您购买的保险计划涵盖的医疗保障区域。也就是说，只有当您在您的保险计划涵盖的医疗保障区域时，您才可以有权在该区域的直付医疗机构享受直接付费服务。

本公司保留医疗卡及其所提供服务内容的最最终解释、修改及其取消权。



微信公众号

## 24小时紧急热线

如您阅读本手册后对本计划的条款有任何疑问，请咨询您的保险顾问或致电安盛天平健康险热线，联系电话：

境内：400-920 3123

境外：+86 400-920 3123

A black and white photograph of a woman with glasses sitting in a large, round, rattan chair. She is wearing a light-colored sweater and pants, and is holding an open book. She is sitting on a light-colored rug in front of a window with sheer curtains. A red diagonal line is visible in the top left corner of the image.

# 目录

|       |                 |    |
|-------|-----------------|----|
| 01    | 服务热线及电子医疗卡简介    |    |
| 1.1   | 服务热线            | 7  |
| 1.2   | 电子医疗卡的内容简介及使用要求 | 7  |
| 02    | 事先授权            |    |
| 2.1   | 住院事先授权          | 9  |
| 2.2   | 如何进行事先授权        | 9  |
| 03    | 直接付费服务特别提示      |    |
| 3.1   | 直接付费服务简介        | 11 |
| 3.2   | 中国大陆境内          |    |
| 3.2.1 | 门诊直接付费服务流程      | 12 |
| 3.2.2 | 住院直接付费服务流程      | 13 |
| 3.3   | 中国大陆境外          |    |
| 3.3.1 | 门诊直接付费服务流程      | 14 |
| 3.3.2 | 住院直接付费服务流程      | 15 |
| 04    | 非直接付费网络医院理赔流程   | 17 |
| 05    | 全球紧急医疗救援        | 19 |
| 06    | 第二医疗意见服务        |    |
| 6.1   | 为什么第二医疗意见重要?    | 21 |
| 6.2   | 获取第二医疗意见的流程     | 21 |
| 07    | 会员网站使用指南        | 23 |
| 08    | 昂贵医疗机构列表        | 29 |

01

服务热线及  
电子医疗卡  
简介



## 1.1 服务热线

我们为您配备了专属的中英双语服务热线，无论您身处何处，您都可以随时随地享受到我们7天24小时一年365天不间断的贴心服务。

境内：400-920 3123

境外：+86 400-920 3123

电子邮件地址：healthcare@axatp.com

传真：+86 10 8453 9719

我们的客服人员将帮助您：

- 确认您是否在保险有效期内；
- 初步判断您所寻求的治疗是否属于保单保障范围；
- 帮您在保险计划范围内选择适合您的直接付费医院；
- 协助您事先授权的申请及批复；
- 评估您医生推荐的治疗方案是否必要及有效，减少您在免赔额和自付部分上的支付；
- 协助您申请事后理赔的报销；
- 协助您紧急援助的服务需求；
- 协助您第二医疗意见的服务需求。

## 1.2 电子医疗卡的内容简介及使用要求



24小时热线电话号码

一旦您选择购买“卓越”环球医疗保障计划，我们将立即向您奉上AXA卓越环球医疗卡，您于“直付医疗机构”就诊时，只需出示此卡连同您的带照片的有效证件，除需您自行承担的金额外，保障内的诊疗费用将由中间带与医疗机构直接结算。

该医疗卡仅限于您本人使用，您不得转借、出让、抵押等供非本人使用的行为；如果违反的，本公司有权拒绝支付相应的理赔款或者向您追偿已经被冒名使用的理赔款，构成保险合同解除或者无效的情形的，您的被保险人资格将被取消。

该卡片初次制作时由我们向您提供，授发给您的卡片您应当妥善保管，丢失、损坏的应当及时向中间带24小时服务热线报备，并要求更换、补办新卡。

02

# 事先授权



## 温馨提示

在寻求诊疗前获得事先授权，无论是在直付医疗机构网络内或网络外，这样可以尽可能避免非保障范围内的费用。

建议您对以下诊疗申请事先授权：

- 所有的住院治疗；
- 任何需要全身麻醉的手术（包括门诊和住院）；
- 开具超过30天治疗的处方；
- 牙科治疗；
- 肾衰透析治疗和癌症治疗
- 家庭护理；
- 同一病症两次以上寻求诊断意见的诊疗
- 精神疾病治疗
- 中国大陆境外门诊直接付费服务（香港、台湾和澳门）
- 全球紧急医疗救援

如未申请事先授权，则可能导致理赔金额扣减或拒赔

## 2.1 住院事先授权

事先授权是在诊疗发生前，由保险人签发给被保险人的针对相关诊疗的书面批准函。

特别注意事项：

- 事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。
- 同时此项治疗必须属于保单保险责任范围。
- 如果随后有新的信息证明该治疗或费用不属于承保范围，授予的事先授权可被撤回。已经预付给您或者代您直接预付给第三方的费用，您应当返还给本公司。

## 2.2 如何进行事先授权

您应在接受上述治疗前5天向中间带客服中心提交事先授权申请表，以便中间带在您预定开始治疗日期前收到该申请表并进行审核。对该申请，中心将自收到完整齐备的申请材料后的48小时内予以书面回复，若您申请的预估医疗费用过高（超5万元人民币）或预计治疗天数过长，授权审核的时间将会有所延长，但通常不超过5个工作日。您应在收到书面授权许可回复后再开始接受治疗。

考虑到急症情况下的事先授权难以实行，您或您的家人可以先垫付入院押金办理入院手续，并在该急症情况发生后48小时内联系中间带客户服务中心补做预授权申请。

事先授权申请表下载网络链接：[www.medilink-global.com.cn](http://www.medilink-global.com.cn)

或您可以通过以下方式联系我们：

境内：400-920 3123

电子邮件地址：[healthcare@axatp.com](mailto:healthcare@axatp.com)

境外：+86 400-920 3123

传真：+86 10 8453 9719

03

# 直接付费 服务



## 3.1 特别提示



付费凭条上显示的理赔结果仅为依据您的保单做出的初步判断，如理赔资料经审核确定已经支付给医疗机构的费用不在您的保险责任范围内，您有义务接受理赔费用的最终调整。



如您单次门诊费用超过人民币8,000元或等值外币，以及诊疗项目为产前检查，则您无法使用直接付费服务，但可申请事先授权或可申请事后理赔。



如果直付医疗机构无法当场收取自付部分的费用，中间带会自直付医疗机构收到原始理赔材料并理赔结案后的30个工作日内通知您以银行转账的方式进行支付。



若您的治疗不在理赔范围之内或暂时无法确定您此次就诊是否在保险理赔范围内，中间带会拒绝本次直接付费的安排。即便如此，您仍可以在该医疗机构就诊，但由此产生的医疗费用需由您自行支付。后一种情况发生时，您有权在就诊结束后将本次就诊资。



我们为您配备了专属的中英双语服务热线，无论您身处何处，您都可以随时随地享受到我们7天24小时一年365天不间断的贴心服务。

境内: 400-920 3123

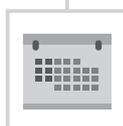
境外: +86 400-920 3123

电子邮件地址: [healthcare@axatp.com](mailto:healthcare@axatp.com)

传真: +86 10 8453 9719

# 中国大陆境内

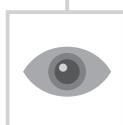
## 3.2.1 门诊直接付费服务流程



### 步骤一

#### 选择医疗机构

您可以登陆[www.medilink-global.com.cn](http://www.medilink-global.com.cn)查询直接付费医疗机构名录，选择医疗机构前去就诊。为确保就医顺利，建议您就诊前提前预约或拨打热线电话400-920-3123帮助预约。



### 步骤二

#### 身份确认

当您去门诊就医时，请向前台人员出示就诊者本人的医疗卡及带照片的有效身份证件（如身份证/护照）。前台人员会在确认您是本人就诊后，在POS机上进行身份确认操作，并打印身份确认凭条。



### 步骤三

#### 填写理赔单

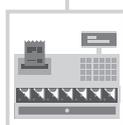
直接付费医疗机构处备有印刷好的理赔单，请您在等待就诊的时候，填写理赔单的正面，并签字。如果需要，也可向中间带客服中心索要或直接登陆[www.medilink-global.com.cn](http://www.medilink-global.com.cn)下载。



### 步骤四

#### 就诊

在就诊过程中请医生填写理赔单背面的治疗信息，并签字。



### 步骤五

#### 实时理赔确认

就诊完毕，医务人员将您的治疗项目输入POS机进行实时的理赔数据确认，并打印理赔凭条。请您仔细阅读理赔确认单上的全部内容，并在确认后签字。如有自付的金额，请配合向医疗机构支付。



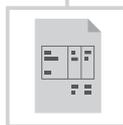
### 步骤六

#### 就诊结束

当POS机或者电子医疗卡出现问题，而无法进行POS机实时理赔操作时，则由医院前台人员与中间带联系，按照上述步骤进行脱线理赔操作。

**请注意，同一病症每天的就诊次数限于一次。**

## 3.2.2 住院直接付费服务流程



### 步骤一

#### 住院事先授权申请

当医生建议您住院后，您和主治医生需配合填写“事先授权申请表”，本表连同您的门急诊病历、检查化验报告、病史说明等医学材料需传真或邮件提交至中间带。您应在接受上述治疗前5天向中间带客服中心提交事先授权申请表，以便中间带在您预定开始治疗日期前收到该申请表并进行审核。

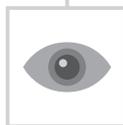


### 步骤二

#### 事先授权批准表的签发

当确认您的就诊项目和预估费用在保险理赔范围内时，中间带将在48小时之内向医院发回事先授权申请批准表，并注明授权批准金额。

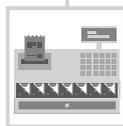
如果您的治疗不在理赔范围之内时，中间带将向医院出具直接付费拒绝函。发生这种情况后，您还可以选择继续住院治疗，但需要自行支付此次住院期间的医疗费用。



### 步骤三

#### 入院当天的身份确认

当您进行住院登记当天，请出示您的医疗卡和有效证件（如身份证/护照）。医院会确认您的有效身份。您将得到一张身份确认单，其中包括了您的有效身份信息及简明的保障范围。



### 步骤四

#### 住院费用的预审

中间带将在您出院前对您的住院账单进行预审核，如有自付的金额，请配合向医疗机构支付。



### 步骤五

#### 出院

付费凭条上显示的理赔结果仅为依据您的保单做出的初步判断，如理赔资料经审核确定已经支付给医疗机构的费用不在您的保险责任范围内，您有义务接受理赔费用的最终调整。

一些直付医疗机构受内部财务系统的限制，他们无法收取您自付部分的费用。因此，在此类医院就医后，如有自付金额的发生，您无需当场支付自付的费用。中间带将在收到医疗机构的完整理赔资料并经理赔审核结案后30日内向您收取自付部分的金额。

# 中国大陆境外

## 3.3.1 门诊直接付费服务流程 (仅限香港、澳门、台湾)



### 步骤一

#### 就诊预约

我们鼓励您在预定开始治疗前向中间带联络中心提出海外直付就诊需求，对于您的需求联络中心将自收到明确就诊需求后的1个工作日内给予您回复。

境内: 400-920 3123

境外: +86 400-920 3123

电子邮件地址: healthcare@axatp.com

就诊预约需要您配合提供以下信息:

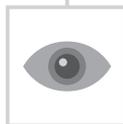
- 医疗卡卡号
- 姓名和出生日期
- 联系电话或电子邮件地址
- 就诊日期
- 就诊具体诊所名称
- 症状或诊断名称



### 步骤二

#### 确认就诊预约

中间带将在1个工作日内回复您预约确认信息，并向医疗机构发送事先授权函。请注意，事先授权函并不是对于诊疗保障有效的担保。根据诊疗的结果，您或许需自己与医疗机构进行付费结清。



### 步骤三

#### 身份确认

当您去门诊就医时，请携带本人的医疗卡及有效证件（如身份证/护照）。接待人员会在确认后，协助您的就诊。



### 步骤四

#### 填写理赔申请表

请您在等待就诊的时候，协助医院完成理赔申请/事先授权申请的填写。



### 步骤五

#### 就诊治疗

过程中，需请您的经治医生在理赔申请表上填写就诊信息，并签字确认。



### 步骤六

#### 就诊完毕

中间带将与诊所一起对于您本次就诊的费用做出直接付费安排。如发生自付额，请配合与医疗机构结清，如医疗结构无法收取自付额，则中间带将在结束理赔审核后及时通知到您并向您收取。请注意，对于没有进行事先授权的就诊，我们无法提供直接付费服务。如遇急诊或紧急情况，被保险人就诊需与医疗机构进行付费结清。

**请注意，同一病症每天的就诊次数限于一次。**

## 3.3.2 住院直接付费服务流程



### 步骤一

#### 住院事先授权申请

当医生建议您住院后，请您配合在您预定开始治疗日期前3-5天联系中间带客服中心，提出申请。中间带将指导您填写预授权申请表，您填写完毕后请发送回中间带。

境内：400-920 3123

境外：+86 400-920 3123

电子邮件地址：healthcare@axatp.com

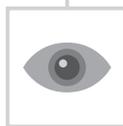


### 步骤二

#### 担保函的签发

当确认您的就诊项目和预估费用在保险理赔范围内时，中间带将联系并向医院发送事先授权申请批准函，并注明授权批准金额。

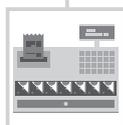
如果您的治疗不在理赔范围之内时，中间带将向医院出具直接付费拒绝函。发生这种情况后，您还可以选择继续住院治疗，但需要自行支付此次住院期间的医疗费用。



### 步骤三

#### 入院当天的身份确认

当您进行住院登记当天，请出示您的医疗卡和有效证件（如身份证/护照）医院会确认您的有效身份。



### 步骤四

#### 住院费用的预审

中间带将在您出院前对您的住院账单进行预审核，如有自付的金额，请配合医疗机构进行支付。



### 步骤五

#### 出院

付费凭条上显示的理赔结果仅为依据您的保单做出的初步判断，如理赔资料经审核确定已经支付给医疗机构的费用不在您的保险责任范围内，您有义务接受理赔费用的最终调整。

一些直付医疗机构受内部财务系统的限制，他们无法收取您自付部分的费用。因此，在此类医院就医后，如有自付金额的发生，您无需当场支付自付的费用。中间带将在收到医疗机构的完整理赔资料并经理赔审核结案后30日内向您收取自付部分的金额。

04

非直接付费  
网络医院  
理赔流程



若您需要前往非直付医疗机构就诊，请先行承担医疗费用，就诊结束后向保险公司申请事后理赔。

**申请事后理赔时，您需要在治疗后30天之内递交以下材料：**

1. 所有相关医疗费用的原始发票或正式收据
2. 完整的病历记录，如果是住院还需提供出院小结
3. 相关的检查或检验报告
4. 所有相关医疗费用清单
5. 填写完整的理赔申请表（可登录 [WWW.MEDILINK-GLOBAL.COM.CN](http://WWW.MEDILINK-GLOBAL.COM.CN) 下载）
6. 其它必要材料

**寄件地址：**

中间带（北京）技术服务有限公司健康险理赔部  
中国北京市朝阳区朝阳门北大街乙12号天辰大厦1405室 邮编：100020

**如资料齐全：**

1. 我们将在10个工作日内跟您确认我们的理算结果。
2. 否则，我们将会书面通知您进一步补充理赔资料。

05

全球紧急  
医疗救援



如您遇到符合保险合同中全球紧急医疗救援约定的情形，需要使用全球紧急医疗救援时，请第一时间拨打以下热线电话提出申请：

境内：400-920 3123

境外：+86 400-920 3123

**中间带将详细询问并记录以下救援所必须的信息：**

- 被保险人信息：全名、证件号码等；
- 外伤、急症或紧急状况的性质；
- 事故发生地、被保险人的所在地信息；
- 被保险人当时所在医疗机构的全称和完整地址；
- 经治医生的全名；
- 医院、病房、经治医生的联系方式；
- 报案人以及被保险人家人的详细联系方式。

**请注意：**

- 此项服务由我们委托国际救援公司提供；
- 只有当被保险人在其居住国以外时，紧急运送才可保。紧急运送通常是将被保险人运送至离其最近的可提供适当医疗救治的医疗机构所在地。
- 任何全球紧急救援均需经我们审核评估其运送和/或运返的医疗必要性。任何安排均需由我们做出，以保证全球紧急救援服务的费用是在保障范围内。
- 如果被保险人、或您、或您的家人等做出救援安排，所产生的任何费用均不在保障范围内。全球紧急救援的可保障性并不表示运送或运返后的医疗费用属于保障范围。任何相关的医疗费用均需根据被保险人保单合同的约定判断是否属于保障范围。

06

# 第二医疗 意见服务



## 注意

第二医疗意见服务是在您罹患疾病或遭受意外伤害并已经获得诊断（也就是第一医疗意见）的基础上，为您咨询遍布世界各地的四十多家顶尖级医疗机构所组成的咨询网络，向您提供专业书面医疗建议。主要针对危及生命或改变生命状态的疾病，如癌症、良性肿瘤、先天性心脏疾病等指定诊断。

若您想了解“部分可使用第二医疗意见服务的疾病列表”和“第二医疗意见服务常用医疗机构列表”请通过以下方式联系我们：

境内：400-920 3123

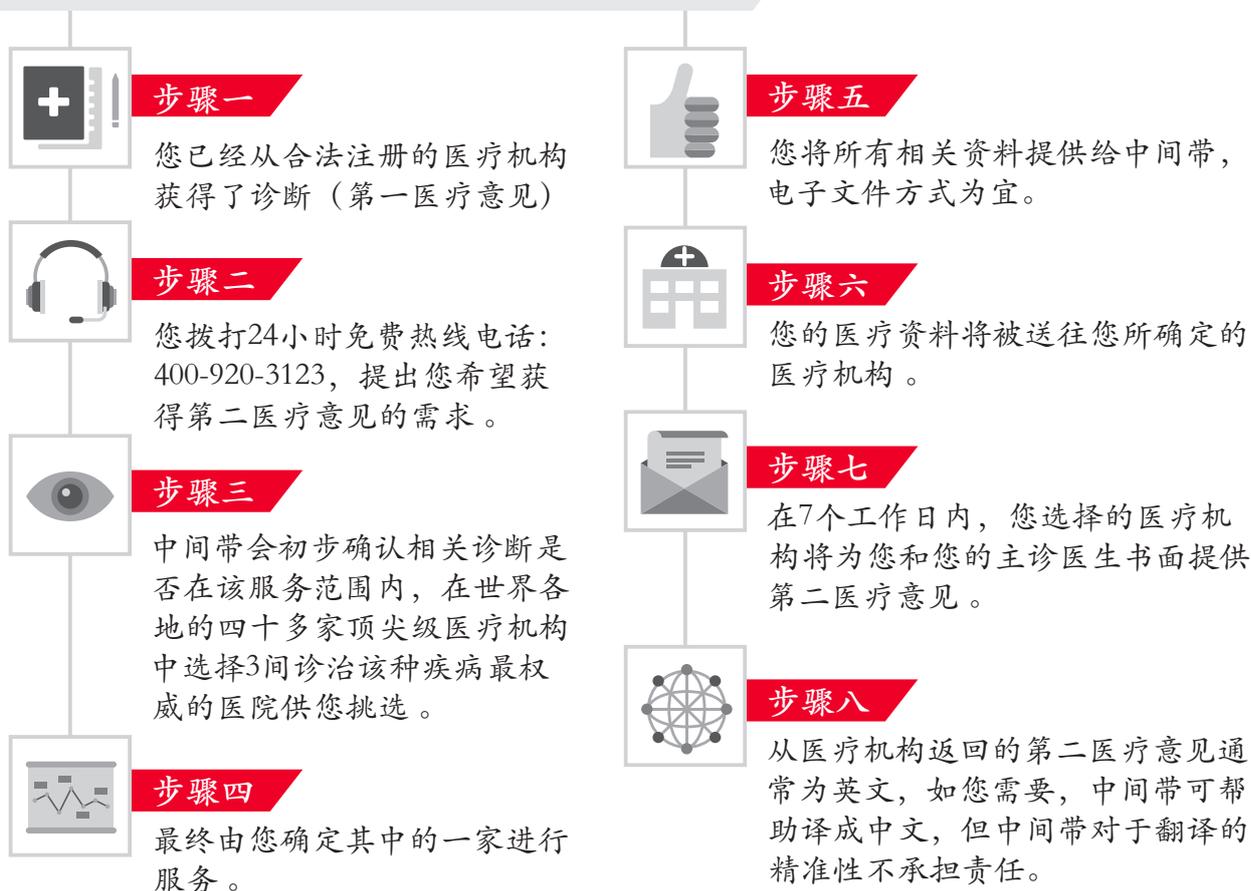
境外：+86 400-920 3123

电子邮件地址：healthcare@axatp.com

## 6.1 为什么第二医疗意见重要？

- 虽然大部分『第二医疗意见』可能不会改变之前的诊断结果，但它却是提早发现误诊的唯一方法；还能透过专家独立客观的建议采用不同的治疗方法，增加生存机会。
- 越来越多的诊治方法都源于新科技的迅速发展和医学知识的不断推陈出新，单独个别医生要想全面了解最新的医疗资讯后而做出最正确的诊断和最先进的治疗是很难的。多一个意见，就多一个机会，结合快速的医疗技术发展，第二医疗意见可以为您提供更多的选择。
- 平和稳定的心境是治病的良方。当『第二医疗意见』肯定了初次的诊断结果，您便可以更安心地接受现行的治疗以达到最佳的治疗效果。

## 6.2 获取第二医疗意见的流程



07

会员网站  
使用指南



## 7.1 会员网站使用指南

### 步骤一

登陆 <http://www.medilink-global.com.cn>

### 步骤二

选择“持有中间带医疗卡”，点“登录”。



### 步骤三

输入您的登录用户名（默认为：您16位的医疗卡卡号）

输入您的登录密码（默认为：您投保时使用的有效身份证件的后6位）



### 步骤四

修改初始密码



## 7.2 如何查询直接付费网络医疗机构 中国大陆地区

### 步骤一

登录后点击“直付定点医院”

直付定  
点医院



### 步骤二

您可以按照“区域”、“省/自治区/直辖市”、“医院类型”、“专科分类”

例：  
中国大陆  
北京综合  
医院全科  
(综合)



## 7.3 如何查询直接付费网络医疗机构 港澳台地区

### 步骤一

您会在弹出页面中看到“港澳台”地区的网络医院列表。建议您前往就诊前先拨打中间带24小时客服电话进行预约安排。

在“区域”  
中选择“港  
澳台”



然后点击  
“查找”

## 7.4 如何查询直接付费网络医疗机构 海外住院

### 步骤一

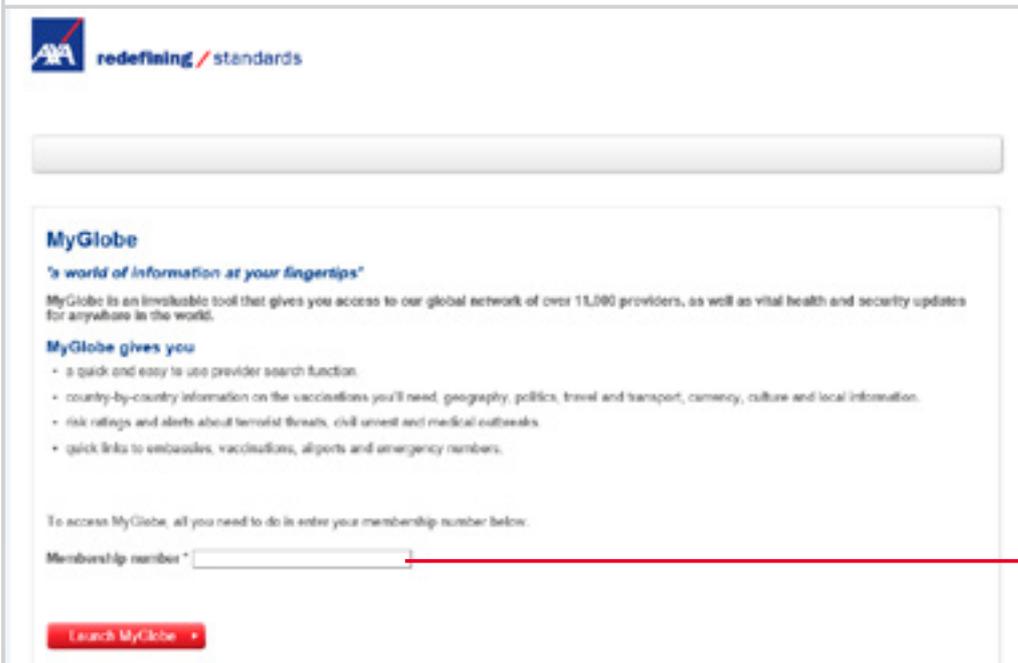
在“区域”中选择“中国大陆以外”如下图，然后点击“查找”



选择“中国大陆以外”

### 步骤二

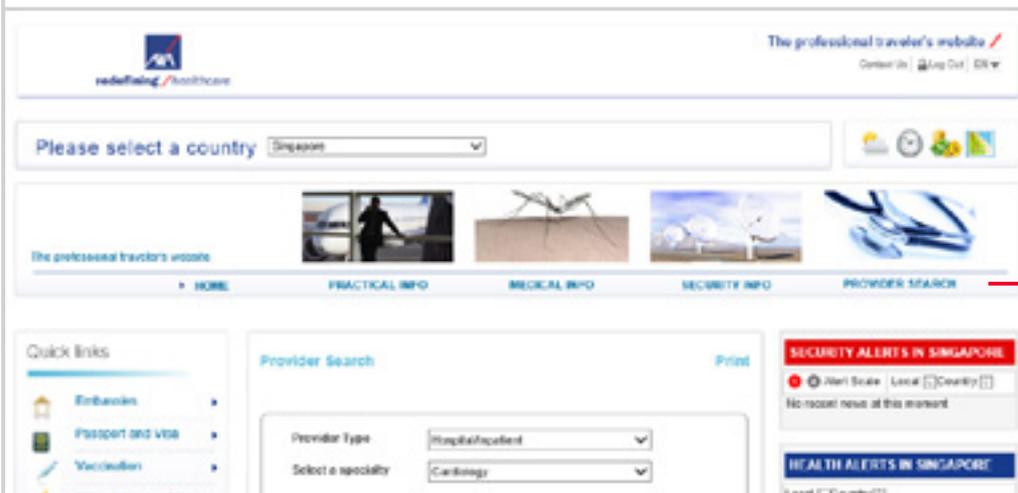
页面跳转如下显示。请输入您的“客户号”，点击“Launch MyGlobe”



您的保险卡卡面显示的“客户号”打印的前8位数字

### 步骤三

选择你所需要查找的国家和地区，点击“PROVIDER SEARCH.”



Provider Search

## 7.5 如何查询昂贵医院列表

### 步骤一

点击“查看昂贵医院列表”



## 7.6 如何查询理赔记录

### 步骤一

登录后点击“理赔记录”，可显示“审核中”与“结案”的案件记录；

理赔记录



## 7.7 如何下载理赔单证

### 步骤一

登录后点击“理赔单证下载”

理赔单证下载





08

昂贵医疗  
机构列表



- 01** All the United Family Hospitals and clinics  
和睦家所有医院或诊所
- 02** SOS International Clinics  
国际(SOS)救援中心诊所
- 03** Shanghai East International Medical Center  
上海东方国际医疗中心
- 04** St. Michael Hospital and Beijing Tiantan Puhua hospital  
上海天坛普华医院及北京天坛普华医院
- 05** All the medical centers belong to Parkway Health Medical Centers in China  
百汇医疗集团旗下中国所有的医疗机构
- 06** Adventist Hospital  
港安医院
- 07** Matilda Hospital  
香港明德医院
- 08** Sanatorium Hospital  
香港养和医院
- 09** All the SinoUnited Health Clinics  
盛和所有医院或诊所
- 10** International Medical Center (Beijing)  
北京国际医疗中心
- 11** OASIS International Hospital (Beijing)  
北京明德医院

若有变动,昂贵医疗机构名单将以如下网站公布的为准:

登陆 <http://www.medilink-global.com.cn>

**请注意:** 昂贵医疗机构是指,在保险单中注明的,其医疗费用较高的医疗机构。对被保险人在此类医疗机构就诊的费用本公司仅在保单明确规定承保的情况下负责赔偿。

# 您值得 拥有的保险

为了带给您在中国乃至世界领域最优质的医疗资源与顶尖专家，我们的员工通过不懈努力，确保您享有最贴心的医疗师资保障。

安盛持有多省执照，可以为77%的中国人口提供保障，这些地区的国内生产总值(GDP)占中国的85%。快来给您与您的家人一份最佳的专业医疗保障吧！

- 19** 个省份
- >100** 座城市
- >450** 家网络医院
- >100** 家在北京
- >100** 家在上海







## 24小时紧急热线

如您阅读本手册后对本计划的条款有任何疑问，请咨询您的保险顾问或致电安盛天平健康险热线，联系电话：

境内：400-920 3123

境外：+86 400-920 3123