

## 常见问题

### Q：可以赔付哪些医疗费用？

A：被保险人因意外或等待期后因疾病在二级及以上的公立医院普通部接受住院及前 7 天和后 30 天门急诊、特殊门诊和门诊手术治疗的，对于责任内个人支付超过 2 万的部分，100%赔付，不限医保范围，进口药、自费药均可赔付。

### Q:质子重离子治疗加油包，哪些费用可以赔付？

A:质子和重离子技术是国际公认的放疗尖端技术，是目前治疗恶性肿瘤的最佳治疗手段之一。为给用户最好的医疗保障，如果您购买了质子重离子医疗加油包，我们对被保险人在上海质子重离子医院接受质子重离子医疗所发生的责任内合理医疗费用，按照 100%比例赔付，其中床位费限 1500 元/天。被保险人在上海质子重离子医院接受的化学疗法、肿瘤免疫疗法、肿瘤内分泌疗法和肿瘤靶向疗法所产生的药品费不在保障范围内。

### Q:客户外出购药是否可以申请赔付药费？

A:由医院开具处方的医疗必须的外购药，被保险人在得到该医院门诊办公室、医务科或其他相同职能部门的签章认可后，可至当地社保定点药店购买所配药物，我们予以承担相应费用。申请理赔时，被保险人需提供医院就诊病历、医院签章认可的处方、药店购药发票原件和电脑打印的药品明细清单。

### Q:投保前已经生的病可以赔付么？

A:不可以。为了使大家可以用最优的保费获得公平的保障，在发生疾病时真正获得高额医疗费用赔付，本险种不接受带病投保的行为。首次投保前已患有的疾病以及症状，均不属于保障范围。

### Q:年免赔额 2 万元，怎么理解？

A: 保单年度内, 属于保障责任范围且由您个人支付的医疗费用, 累计超过 2 万元部分由众安赔付。2 万以下的部分, 可以通过您的单位, 或者您投保的其他保险计划获得赔付。社保个人账户支付的金额和在其他商业保险已赔付部分可计入免赔额, 但社保统筹或公费医疗报销部分不能计入免赔额。

**Q: 本产品的等待期有多久?**

A: 疾病等待期为 30 天, 续保及意外医疗无等待期。

**Q: 保险期间是多久? 理赔或停售后还可以续保吗?**

A: 本产品的保险期间为 1 年。我们会根据被保险人的健康状况变化或历史理赔情况决定是否接受续保需求。我们接受续保的, 不计算等待期并且客户无需再次进行健康告知。续保时我们有权根据被保险人的年龄、医疗费用水平变化、本产品整体经营状况调整被保险人在续保时的费率。费率调整适用于所有被保险人或同一投保年龄段的所有被保险人。随着医疗技术的不断发展, 我们会持续推出保障全面丰富、高性价比的尊享系列医疗产品。如本产品停售, 客户虽然无法续保原产品, 但届时可以选择升级到我司的其他尊享系列医疗产品。

**Q: 期满了应该如何续保?**

A: 保险合同期满前 30 天, 前 15 天, 期满日当天和期满日后 10 天将通过短信发送投保链接给投保人, 只要在期满前 30 天到期满日后 15 天内, 点击投保链接, 完成付款即可完成续保。经审核符合条件的续保保单无等待期也不需要重新进行健康告知。

**Q: 在哪些医院接受治疗可以获得理赔?**

A: 被保险人因意外伤害或者疾病在中华人民共和国境内(不含港、澳、台地区)二级及以上的公立医院**普通部**接受住院、住院前 7 天后 30 天, 治疗与住院同一疾病的门急诊、特殊门诊、门诊手术治疗的, 我们赔付您需个人支付的、必需且合理的医疗费用。如额

外选择了质子重离子责任，还可在上海市质子重离子医院接受质子重离子医疗。

**Q：尊享 e 生爸妈版有哪些增值服务？**

A:我们提供重疾绿色通道服务，为您安排三甲医院副主任级别及以上的门诊、住院、手术，当您没钱治疗时，我们还协助您申请医疗垫付服务。另外，我们还提供术后家庭护理服务及肿瘤特药服务。服务电话 1010-9955。

**Q：所有被保人都可以申请医疗垫付吗？**

A：被保险人在保险责任范围内，扣除社保后自付的住院医疗费用预计超过免赔额 2 万元，即满足垫付条件。垫付金额会根据客户的病情、社保状况、医院的住院押金要求等因素综合判定。

**Q:支持医疗垫付的城市和医院？**

A:以下城市的二级以上公立医院（普通部）可申请医疗垫付（更多城市持续扩展中）。

北京、上海、广州、成都、深圳、武汉、重庆、杭州、苏州、郑州、南京、福州、长沙、济南、西安、青岛、无锡、天津、厦门、大连、合肥、太原、石家庄、沈阳、哈尔滨、亳州、蚌埠、阜阳、泉州、莆田、南平、兰州、东莞、汕头、韶关、南宁、桂林、柳州、贵阳、保定、唐山、焦作、洛阳、安阳、南阳、平顶山、驻马店、商丘、周口、新乡、齐齐哈尔、大庆、黄冈、鄂州、宜昌、咸宁、恩施、黄石、十堰、岳阳、长春、吉林、南通、常州、镇江、徐州、南昌、赣州、丹东、铁岭、抚顺、阜新、营口、包头、中卫、银川、烟台、济宁、淄博、阳城、大同、榆林、宝鸡、攀枝花、绵阳、乌鲁木齐、昆明、曲靖、宁波、嘉兴、温州。