



袋鼠健保计划会员手册

2019 版 V1.0

© 袋鼠健保 (Kangaroo Health Plans) 2016-2018

官方网站 : www.daishujianbao.com 全国客服热线 : 400-885-1515

尊敬的会员：
感谢您选择袋鼠健保计划。

在本手册中，我们将向您详细介绍健保计划中包含的福利内容以及使用规则。
请您仔细阅读并保存本手册以做备用。

一、服务内容

当您加入袋鼠健保计划，您就加入了全天津最优质的健康服务网络。您可以花很少的费用甚至免费，即可享受到以下健康保障服务：

1. PCP 服务

每一位袋鼠健保计划的会员都会享受到专业 PCP (primary care provider , 基础健保医护) 提供的高品质服务。PCP 会随时跟踪您的健康状况，从生活习惯、运动、饮食等多方面给出科学建议。

2. 医疗服务

包括门急诊、一般住院医疗、大病住院医疗及因意外产生的医疗费用，报销比例最高达 100%。

3. 预防护理

年度成人健康体检、二类自费疫苗接种等多项预防服务。

4. 牙科与眼科福利

涵盖口腔预防检查、牙齿洁治、补牙拔牙、以及儿童的窝沟封闭、涂氟、眼科预防检查等。

5. 零售药房服务

在袋鼠健保甲级或乙级药品供应商线下网点购买《药品福利目录》内的药品，享受报销。

6. 孕产与新生儿护理

覆盖产前护理咨询、孕期检查、产后新生儿护理、催乳师服务等，满足孕产期全部健康需求。

7. 附加服务

涉及医疗按摩护理、医疗针灸、门急诊交通费报销等。

8. 住院及术后服务

包括住院喘息服务、术后居家服务、24 小时连续住院护理等多个方面。

二、不歧视声明

袋鼠健保将遵循中国民法法律，不因种族、肤色、国籍、年龄、残疾、文化程度、宗教信仰、性别或地域进行歧视。我们不歧视、不排斥、不对任何人抱有偏见。

1. 为残疾人免费提供帮助和服务，使之与我们有效沟通，如：

- 1.1 合格的手语翻译；
- 1.2 其他格式的书面信息（包括打印，音频，可访问的电子形式或其他格式）。

2. 为主要语言不是汉语的人免费提供语言服务，如：

- 2.1 合格的在线翻译；
- 2.2 以容易理解的表述方式与您沟通。

3. 在办理计划时如果遇到操作互联网工具的障碍，我们将为您提供上门办理服务。

如果您需要这些服务，请联系袋鼠健保。

如果您认为我们存在种族、肤色、国籍、年龄、残疾、性别或其他方面的歧视，您拥有向袋鼠健保提出申诉的权利。如果您需要提出申诉，客服将为您提供帮助，具体申诉途径与流程详见本手册第九章内容。

三、投诉

作为我们的会员，如果您因受到歧视而产生重大损失，可向中国消费者权益保护网进行投诉。

中国消费者权益保护网网址：www.315.gov.cn/

315 投诉热线：12315

了解更多相关信息，请关注我们的官方微信公众号“袋鼠健保”，或访问我们的官方网站
www.daishujianbao.com。

袋鼠健保致力于让您获得高品质的健保服务，包括 PCP 服务、医疗服务、预防护理、孕产与新生儿护理、牙科与眼科福利、零售药房、术后居家服务、附加服务这八个类型服务。涵盖从日常健康预防、药品购买、到医疗费用报销等各个方面，几乎满足您所有的健保需求，帮助您保持健康的状态。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

目录

第一章 了解袋鼠健保	8
一、袋鼠健保介绍	8
二、我们的起源	8
三、我们的健康网络	8
四、我们的健保计划	8
五、我们的价值观	8
六、我们的使命	9
第二章 了解医保和医改	10
一、社保现状	10
二、医疗改革	10
三、会影响我吗	10
四、医保的重要补充部分	10
第三章 了解健保计划	11
一、什么是健保计划	11
二、健保计划如何运作	11
三、健保计划的优势	11
四、健保计划的未来	11
五、健保计划选择	12
六、如何充分利用您的健保计划	12

七、健保计划如何收取费用.....	13
八、会员优惠政策.....	14
九、会员信用体系.....	16
第四章 会员权利与责任.....	17
一、会员权利.....	17
二、会员责任.....	18
第五章 选择正确的健保计划.....	19
一、您能从计划中得到什么.....	19
二、您可以去哪里享受健保服务.....	21
三、PCP 授权机制.....	23
第六章 如何使用健保计划.....	26
一、预约制度.....	26
二、紧急情况.....	26
三、如何取消预约.....	26
四、报销理赔制度.....	27
五、报销金打到哪里.....	27
六、报销理赔流程.....	27
七、评价反馈.....	28
八、出行期间护理服务.....	28
第七章 申请指南.....	29

一、申请条件.....	29
二、健保会员卡信息.....	30
二、会员资格冻结.....	30
四、终止会员资格.....	31
第八章 会员隐私政策.....	32
一、PHI 有什么用.....	32
二、我们可能会收集的信息.....	32
三、您提供的信息.....	32
四、我们获取的信息.....	32
五、关键信息的保护.....	32
六、哪些情况下，您的信息可能会被分享.....	33
七、您的权利.....	33
八、您如何查看自己的 PHI.....	33
九、合约机构认证.....	33
十、PHI 隐私申诉.....	34
第九章 申诉与建议.....	35
一、申诉时效.....	35
二、申诉情况.....	35
三、申诉材料.....	35
四、申诉人.....	35

五、申诉途径.....	36
六、建议.....	37
第十章 期间除外.....	38
第十一章 优质服务.....	39
一、我们的线上平台.....	39
二、我们的合作伙伴.....	39
三、联系我们.....	39
第十二章 词汇定义.....	41
第十三章 健保计划服务详情.....	43

第一章 了解袋鼠健保

袋鼠健保——中国优质健保计划服务商。我们整合天津优质的健康服务机构并形成独有的健康网络，打造普惠优质的健保计划，让家庭和企业获得可触及的健康保障服务。

一、袋鼠健保介绍

袋鼠健保系中源协和（股票代码 600645）旗下品牌，中源协和深耕生命科学领域 17 年，是国内沪深两市中唯一以细胞工程和基因工程为主营业务的上市公司。

作为中国优质健保计划服务商，自建立之初一直专注于为每个家庭提供可触及的健康保障服务。同时，袋鼠健保深度整合“健康”和“保障”两大核心，构建普惠优质的健保网络，打造闭环式健康管理服务，让健康在每个人的生活中绽放精彩。

二、我们的起源

袋鼠健保证生于天津，扎根于天津。在我们运营的这些年里，有超过 20 万天津市民和数十家健康机构加入了我们最为优质的医疗健保服务计划。袋鼠健保是天津第一个通过网络提供福利和健康信息的健保计划，我们实现了健康诊疗信息的联网和移动化，致力于让更多大众家庭享受优质惠普的健保服务。

三、我们的健康网络

在天津，我们合作医疗机构共计 225 家，达到全市 875 家医疗机构的 25.7%；其中，涵盖二级、三级医院 127 家，一级社区服务中心 98 家。

我们对合作伙伴进行严格筛选，并进行 PHI 认证和定期审查，以打造天津最为优质的健康网络。

四、我们的健保计划

我们提供广泛的健保计划，以覆盖各类人群并满足他们不同的健康需求。

- 青铜 60 计划
- 白银 70 计划
- 黄金 80 计划
- 铂金 90 计划
- 儿童覆盖计划
- 学生覆盖计划
- 低收入覆盖计划
- 无社保覆盖计划

五、我们的价值观

我们专注于健康预防，把“值得信赖”、“重视人才”、“结果导向”、“内外互联”、“迅速调整”、“敢于冒险”、“以人为本”作为核心价值观，努力保护会员的健康权益并有效控制医疗费用，维持会员与医护工作者之间相互尊重的关系，竭尽所能为会员提供最好的健保计划。

六、我们的使命

1. 推行普惠医疗

袋鼠健保始终把“普惠医疗”作为一切工作的核心。在普惠医疗的模式之下，医疗机构可以通过减少中间供应环节而降低医疗成本，大众则能享受到更为平价优质的健康保障服务。

2. 重建医患关系

袋鼠健保帮助建立和谐的医患关系。在探讨治疗方案的过程中，患者有权利和医生共同讨论治疗方式，并共同决策出双方都能接受的、更具有针对性的治疗方案。在这个过程中，患者需要对医生的专业性保持理解与尊重，并对共同决策的方案和结果与医生共同承担责任。

3. 防止医疗欺诈

为了规范医疗环境、保护会员利益，袋鼠健保严格防范医疗欺诈。不论是医疗服务的提供者或接受者，一旦涉及医疗欺诈行为都会受到严格惩罚，以保障更多人的医疗权益不受侵害。

4. 保护会员隐私

袋鼠健保为每一位会员建立专属的 PHI (受保护的健康信息)。这些 PHI 将受到严格的保护，并在会员享受健康服务时发挥作用。袋鼠健保将严格审查合约健康机构的 PHI 资质，并对合格的机构颁发 PHI 认证，以保护会员 PHI 安全。

在未来，袋鼠健保将继续致力于建设普惠优质的健康保障服务体系，为居民提供普惠优质的健保服务，为大众家庭的健康保驾护航。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

第二章 了解医保和医改

在这一章中，我们将向您介绍国家基本医疗保险的现状，帮助您更好的了解医疗改革将给您带来的影响，以便您更清晰地了解健保计划对医保的补充意义。

一、社保现状

在我国，大多数公民都拥有自己的社会保险，而其中与人们最为息息相关的是基本医疗保险。在使用基本医疗保险进行结算费用时，分为医保统筹支付和个人账户支付两部分，医保最高支付比例为 85%（起付线以上），其余为个人承担。基本医疗保险的核心目的是保障每一位参保人员能够得到最基本的疾病治疗，因此对保障额度和报销比例存在一定限制。

鉴于中国不断加剧的老龄化状况，基本医疗保险资金压力不断加大，将影响您的医保报销比例，让您的医疗报销费用不断减少。

当我们在治疗疾病时希望使用更高级的自费药、进口药等，而这些药品都属于医保报销范围外，需要个人承担费用。在这种情况下，想要降低高昂的医疗费用，拥有一份补充医保的健保计划尤为重要。

二、医疗改革

医疗改革的目的是为有效减轻居民医疗费用负担所做出的重大变革，短期是为了切实缓解“看病难、看病贵”的问题，长远目标志在“建立覆盖城乡居民的基本医疗卫生制度，为群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务”。但是目前，对于普通人来说就医仍旧存在不小的压力，许多人“不敢生病”。

三、会影响我吗

基本医疗保险和医保改革几乎会影响到每一个人。即使您是基本医疗保险的参保人员，在生病时也需要考虑医保范围外的费用如何支付。如果您没有参加基本医疗保险，更要考虑未来有可能面临的高额医疗费用支出的风险。尤其遇到重大疾病时，基本医疗保险报销相较于治疗疾病的费用很可能是杯水车薪。

当您拥有一份健保计划，您的医疗费用个人承担部分能得到再次报销，而这一报销比例最高可达到 100%。在经过健保计划的二次报销后，您需要花费的医疗费将明显减少，从而避免医疗费用的增加而影响到您和家人的生活质量。

健保计划的出现解决了个人支付医疗费过多的问题，同时将优质医疗资源带给更多大众家庭。

四、医保的重要补充部分

基本医疗保险是国家基础社会保障制度的重要组成部分，一定程度上帮助居民分担看病费用。然而，环境污染、空气质量及食品安全等问题频发，但居民的健康预防意识薄弱，生活节奏加快、工作压力大，这些都在导致重大疾病发病率居高不下并向低龄化发展，致使政府医疗压力仍然严峻。

袋鼠健保计划以“做好健康预防保障、降低医疗费用支出”为己任，在医保基础上，通过体检、筛查、预防及健康管理等多种措施，帮助居民提早预防疾病的发生，减少疾病发生的频率。

加入健保计划的会员，在医保报销后，个人承担的医疗费用袋鼠健保提供较高比例的二次报销，切实有效的帮助会员降低医疗消费支出，缓解“看病贵”问题。所以说，袋鼠健保计划是医保的重要补充。

第三章 了解健保计划

通过本章内容，我们将详细为您介绍健保计划，帮助您更好的了解健保计划各个方面的详细内容与会员权益，从而充分享受健保计划提供的服务。

一、什么是健保计划

袋鼠健保认为，所有的居民都应当能够以惠普的价格获得高品质的健康保障。因此，我们突破性的打造一款普惠优质的健保计划，致力于构建优质的健康医疗网络。作为天津城市的一分子，我们很荣幸能够回馈我们所服务的城市。

健保计划，旨在切实保障天津市居民的健康权益，通过 PCP 服务、预防护理、医疗服务、孕产与新生儿护理、牙科与眼科福利、住院及术后服务、附加服务、零售药房服务等，全方位满足居民的健康需求。

健保计划中的医疗服务，囊括门急诊、一般住院医疗、大病住院医疗及因意外产生的医疗费用报销，覆盖天津 225 家医疗合作机构，提供全面的医疗报销，有效降低居民医疗费用支出，减轻治疗疾病的经济压力。

二、健保计划如何运作

要保持健康，预防要远远优于治疗。健保计划所扮演的，正是“协助健康预防，控制医疗费用”的“健康守门员”角色。

您只需缴纳会员费，即可成为袋鼠健保计划会员，享受健保计划服务。您缴纳的会员费将进入资金池，用以支持您在内的会员的健康护理费用。

三、健保计划的优势

- 1) 随时使用：无论什么时候，您通过移动设备和电脑都可以随时享受您的健康计划。
- 2) 随地使用：关注“袋鼠健保”微信公众号，您可以在任何地方安全地访问您的信息。
- 3) 优质健保：我们拥有稳定、广泛的健康机构网络，提供优质的健保服务。
- 4) 回馈社区：我们是社区一分子，以回馈社区为荣，我们为社区居民提供完善的健康保障资源。
- 5) 经济援助：我们会帮您了解到自己是否能够享受经济援助，如果符合标准，您将获得加入低收入覆盖计划的资格。

四、健保计划的未来

在未来，基本医疗保险依旧着眼于“保障每一位参保人都能够得到最基本的医疗服务”，而健保计划则面对大众家庭，为居民提供持续性、优质的健康保障服务。作为会员，您将从健保计划中得到：

1. 长期的健康护理：

健保计划将为每个会员提供一个 PCP (基础健保医护)，PCP 关注你每一阶段的健康情况，为你提供更多有效的健康建议，使您的健康信息来源更透明、更便捷。

2. 更合理的支付：

一方面，健保计划将治疗方和付费方联结成一个整体，有效避免过度医疗带来的医疗费用增加；另一方面，它将为会员提供更多健康预防知识，帮助人们保持健康尽可能的减少医疗费用支出。

3. 更良好的医患关系：

我们与健保会员和合约机构签署《医患共同决策声明》，帮助医患之间互相尊重、理解，共同为诊疗决定和结果负责，创造更和谐的医患关系。

4. 提升医疗效率：

合约机构医生在就诊前得到患者的 PHI (受保护的健康信息)，医生在接触患者之前了解患者的健康情况和病史，使治疗时的沟通更有效、质量更高。

五、健保计划选择

每个人的需求有所相同，我们希望尽力满足每一个人、每一个家庭的健康需求，让大众家庭能够在袋鼠健保享受到普惠优质的健康保障服务。因此，我们定制了通用型计划与政策型计划，以便您可以根据自己的需求和情况更有针对性的选择。

对于绝大多数人来说，通用型计划的保障内容丰富而全面，是保持健康的最佳选择。但对于学生、儿童、低收入以及无社保人群来说，政策型计划则能以更为优惠的价格为其提供合理且必需的健康保障。

1. 通用型计划：

您可以根据自己的经济情况和实际健康需求选择不同等级的健保计划，您需要支付的会员费和所能享受到的服务项目、报销比例，都和您所选择的等级有关。通用型计划包括：

- ①青铜 60 计划——我很少使用我的健保计划，宁愿在使用服务时多付一些费用。
- ②白银 70 计划——我使用健保计划进行日常护理，并喜欢适度的自付费用项目。
- ③黄金 70 计划——我经常使用健保计划，并希望每月支付更多的会费，以降低医疗费用。
- ④铂金 90 计划——我经常使用健保计划，且愿意以较高会员费，实现最低的医疗费用。

对于大众家庭来说，通用型计划是普遍适用的，它包含丰富的健康服务项目，让您和家人一整年享受最全面的健康服务，是您健康保障的不二之选。

2. 政策型计划：

我们认为，儿童、学生、低收入和无社保这四类人群是需要特别关注的。因此，袋鼠健保响应国家政策，定制了四款政策型计划，希望通过这些计划，帮助特殊人群以更为优惠的价格，获得更有针对性的健康保障服务。政策型计划包括：

- ①儿童覆盖计划——为儿童定制的政策型健保计划，帮助儿童预防疾病、保持健康，为家庭减轻经济负担。
- ②学生覆盖计划——为学生打造专属的政策型健保计划，帮助学生保持身体与心理健康，减少医疗开支。
- ③低收入覆盖计划——为经济基础较弱人群打造专属的政策型健保计划，有效帮助抵御医疗经济压力。
- ④无社保覆盖计划——为无社保人群打造专属的政策型健保计划，无社保也可享受医疗费用报销。

六、如何充分利用您的健保计划

您可能觉得，相比于使用频率来说健保计划费用略显昂贵，这是由于很多人没有充分利用他们的健保计划。实际上，健保计划可以帮助您的生活既保持健康又省下更多的费用。

您可以登陆“袋鼠健保官网”，查阅您的计划福利摘要，充分享受优惠。

- 1) 健康体检：我们将根据您的健康状况，每年度为您定制一次免费的成人健康体检。

- 2) 疫苗接种：您的健保计划生效后，即可享受部分二类疫苗费用 100% 报销。
- 3) 健康管理：PCP 随时跟进您的健康状况，为您提供科学的健康建议。
- 4) 折扣优惠：我们将为会员提供健康 365 福利，如健身、瑜伽等折扣优惠。
- 5) 药品福利：您在袋鼠健保药品供应商线下门店购买药品，享受费用报销。
- 6) 温馨提示：
 - ①抓住更换计划的时机，利用每年一次的更换计划机会，更换成更适合自己的计划。
 - ②随时关注袋鼠健保发布的最新信息，避免错过优惠活动。
 - ③保持健康的生活方式，可以有效预防慢性疾病，降低您的医疗费用。

七、健保计划如何收取费用

您可选择按照月度或者年度进行付费。需要注意的是，若您为月缴费会员，首次需缴纳两个月的会员费。

1. 会员生效时间

4 月 1 日，是健保计划生效日。

您在 1 月 1 日-3 月 18 日加入健保计划，并成功通过审核后，您的健保计划将于 4 月 1 日生效。

健保计划的会员费用与年龄有关，年龄以周岁为单位，您的年龄以购买健保计划生效时的年龄为标准。

例如，在健保计划生效时，您已年满 30 周岁，则需要按照 30 周岁来支付健保计划会员费。

2. 会员缴费方式

加入健保计划可选择月缴费或年缴费：

- 月缴费首次缴纳 2 个月的会员费，之后每月 21 日生成并推送下月费用账单，您需在当月 28 日之前完成付款。一旦您选择按月缴费，之后不可再选择一次性缴清，但您可以将需缴纳的金额提前存入您的扣款账户中，我们会在每月扣款日进行扣除，避免您遗忘。
- 年缴费在加入时一次性缴纳全年会员费。

您所看到的会员费价格为适用于本年度，下一年度的会员费受医疗资源、国家政策等客观因素影响，可能会有所调整。同时，您在本年度的信用值也将直接影响您在下一年的会员续期资格。

3. 更换计划

作为健保会员，您拥有更换计划的权利，您可在次年健保计划的续费期间（1 月 1 日-3 月 18 日）更换成其他计划。请您在仔细思考后作出决定。一旦您做出更换计划的决定，只需在续费期间直接加入其他符合要求的健保计划即可，成功付费后，在原有健保计划失效的同时新的健保计划生效。

4. 售后退款机制

您在购买健保计划后，如因个人原因需放弃或中断健保计划的话，可以通过拨打官方客服电话 400-885-1515 转 1 提出申请。我们收到申请会根据会员的实际情况进行处理，合理返还会员费，最大范围的保障会员权益不受损失。

1) 在 4 月 1 日之前提出申请：在接收到您的申请后，我们会尽快进行审核。在通过审核之日的次日零时起，会员资格将被终止，会员资格终止后 30 日内全额退还您所支付的袋鼠健保计划会员费。

2) 在 4 月 1 日至计划生效后 7 个月内提出：在接收到您的申请后，我们会尽快进行审核。在通过审核之日

的次日零时起，会员资格将被终止。

- 年缴会员：我们收到证明文件和资料之日起三十日内退还未满期净会员费。未满期净会员费=年会员费×[1-(生效日后已经过天数/服务合同天数)] × (1-55%)，经过天数不足一天的按一天计算。
- 月缴会员：自计划生效日当月起至合同效力终止当月为为之费用不予退还，且2年内不得再次加入任何健保计划。

4) 在4月1日计划生效后7个月之后提出申请：在接收到您的申请后，我们会尽快进行审核。在通过审核之日的次日零时起，会员资格将被终止。

- 年缴会员：我们收到证明文件和资料之日起三十日内退还未满期净会员费。未满期净会员费=年会员费×[1-(生效日后已经过天数/服务合同天数)] × (1-35%)，经过天数不足一天的按一天计算。
- 月缴会员：自计划生效日当月起至合同效力终止当月为为之费用不予退还。

5. 您的会员费用花到哪里去了

您可能感觉不到缴纳的会员费用在了哪里。实际上，袋鼠健保收取的会员费最终会用于和您相关的健康项目支付上。它们会用来支付您的健康服务项目费用和医疗费用，对包括您在内的健保会员提供健康护理。我们会努力为您降低医疗成本，当年没有用完的资金会成为“储备金”，作为健保体系运转的保障。

6. 起付线

起付线是一个固定的金额，是在每一个计划生效的年度内，您必须为计划覆盖服务所支付的金额底线。当您的个人支付部分高于起付线时，额外的部分才能够按照比例享受报销。

7. 订单审核

当您成功支付健保计划后，3月19日-3月31日为订单审核时间。我们会对多个方面情况进一步核实，包括加入资格、资料的完整性与准确性等各方面，避免因信息失误产生任何损失。

- 1、若审核通过，您的订单将于4月1日生效。
 - 2、若审核失败，客服会告知您审核失败的原因，您需等待次年健保计划开放加入期才能申请。
- 在审核中发现您的资料缺失，您无需重新购买，我们会在审核后驳回，您在收到驳回提醒后48小时内上传。3月30日24点之后，您将无法重新上传资料。

八、会员优惠政策

1. 家庭优惠政策

我们希望把更多优惠回馈给大众家庭，让每个家庭都能享受到普惠优质的健保服务。因此，当以家庭为单位购买健保计划时，您和家人在选择符合家庭优惠政策的健保计划时，都可以享受会员费优惠。我们希望通过这样的政策来帮助您的家庭提升健康预防意识、控制医疗费用支出，拥有更健康的生活。

1) 什么情况下可以定义为家人？

- ①直系血亲；
- ②两代以内的旁系血亲；
- ③夫妻关系。

2) 家庭优惠政策有什么好处？

- ①相较于个人购买来说，以家庭为单位加入健保计划，选择符合家庭优惠政策的计划可获得价格优惠。
- ②以家庭为单位能够更有效地普及预防知识、防控疾病，更好地传播健康知识，强大的互助性让家庭中的每一位成员都能拥有更为健康的生活。
- ③家庭中的每个人都可以根据自身情况选择不同的计划，让健康服务更具有针对性。

3) 哪些计划可以享受家庭优惠政策？

- ①青铜 60 计划，②白银 70 计划，③黄金 80 计划，④铂金 90 计划。

每个人的健康状况和需求不尽相同，在以家庭为单位购买时，您和家人也可以根据自身情况选择适合自己的计划。当您选择家庭优惠范围外的计划时，虽然您无法享受计划费用优惠，但您同样可以作为家庭中的成员，帮您的家人获得家庭优惠政策的资格。

4) 邀请家人流程：

选择需要您需要加入的计划，完成付款后根据页面提示，输入您要邀请的家人的手机号，并将页面分享给家人。您的家人通过分享页面进入袋鼠健保，在 48 小时内选择自己需要的计划完成付款即可。若您的家人未在 48 小时内加入计划，则：

- ① 若您选择的是符合家庭优惠政策的计划，则您的订单失效，您支付的费用全额原路退回您的支付账户。在计划开放加入期内，您可以再次加入计划并邀请家人。
- ② 若您选择的是非家庭优惠政策计划，则您的计划订单不受影响，且您可以再次对家人发起邀请，邀请流程如下：
 - i. 登录“袋鼠健保”微信公众号，点击“我的” — “个人信息” — “邀请好友”，发送邀请链接给家人。
 - ii. 家人点击您的邀请链接后，进入公众号首页，选择需要的计划购买。
 - iii. 家人购买时注意选择“家庭优惠政策”，填写资料时，填写联系方式时的手机号，需与您上次邀请家人时填写的家人手机号码一致。
 - iv. 家人完成购买，等待订单审核即可。

注意：健保计划的开放加入时间为每年 1 月 1 日-3 月 18 日，若您的家人在 3 月 19 日零点前未加入计划，则即使未到 48 小时也无法再加入。

2. 充值优惠政策

当会员在选购健保计划时，选择充值优惠政策购买且合并支付会员年费及预存金额，便可以享受更优惠的价格。您可以通过“袋鼠健保”微信公众号中的会员账户查看您的预存金额，这笔金额将由银行监管，专款专用。计划有效期内，预存金额不可使用、不可提现。待计划有效期结束，由银行在 4 月 1 日后的 15 个工作日内退回至您的银行卡，安全可靠。

1) 充值优惠政策有什么好处？

- ①享受年度会员费优惠：会员在加入符合充值优惠政策的计划时，合并支付会员年费与预存金额，即可享受会员年费价格优惠。
- ②培养储蓄习惯：优惠的会员费金额，是给予会员的储蓄鼓励金。我们希望通过充值优惠政策，帮助会员逐渐养成良好的储蓄习惯，同时，会员还可以获得一年的健康保障。
- ③更加省心便捷：在加入计划时，就已合并支付会员年费与预存金额，线上就可完成所有操作，非常便捷。

2) 充值优惠政策 2018 版需合并支付金额：

- ①青铜 60 计划需合并支付会员年费及预算金额 2500 元。
- ②白银 70 计划需合并支付会员年费及预算金额 2800 元。
- ③黄金 80 计划需合并支付会员年费及预算金额 3000 元。
- ④铂金 90 计划需合并支付会员年费及预算金额 3500 元。

3. 会员建议

如果您加入计划时享受了优惠政策，相信优惠政策一定为您节省了部分会员费的支出。如果您购买计划时未享受优惠政策，我们建议您可以通过“袋鼠健保”官方网站(www.daishujianbao.com)或官方微信(微信号：dsyfkf) 查看优惠政策的具体覆盖范围，了解优惠政策，充分享受会员费优惠。

九、会员信用体系

当您成为健保会员之后，您将会被纳入会员信用体系之中。信用体系主要是为了更多会员的利益，健保计划的每一个会员都拥有自己的信用体系。

在您加入袋鼠健保之后，您可以授权蚂蚁金服旗下的芝麻信用积分。授权积分会增加您的会员信用分值。当您授权后，芝麻信用积分在 650 分以上，可获得更多会员权益，有利于您享受更多服务。

若出现以下情况，您的信用值将会降低，这将直接降低您能享受会员权益。其中包括：

- 1) 欠缴会费：如果是按月缴费，是否及时，是否有拖延、中断、停止缴费现象。
- 2) 就诊失约：如果您与 PCP 约定就诊（如体检）时间后，需要准时赴诊，如果需要改期，在预约时间的前 2 个小时联系 PCP 即可，若未提前告知 PCP，您的会员信用会受到影响，下次预约需在 1 个月以后。
- 3) 医疗欺诈：如果发生会员医疗欺诈行为，将计入会员信用体系。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

第四章 会员权利与责任

通过本章内容，我们将充分讲解您所拥有的权利与您需要履行的义务，包括得到的尊重、受到的隐私保护、享有的医患共同决策权利等方面。

一、会员权利

您依据本计划享有各种权利，您有权向我们提出建议，如果您有任何满意可向我们提出申诉。

您的权利不受任何个人因素影响，比如种族、血统、性别、身体障碍、宗教信仰、年龄、国籍、文化或教育背景、经济或健康状况等。

1. 会员尊重

您有权享有尊重，包括：

- 公平、没有偏见、没有国籍、种族、文化歧视。
- 给会员提供服务过程中，禁止存在报复、惩罚等行为。
- 会员有权对他们的健康计划提出申诉与建议。

2. 您的隐私

- 您有权确定您的隐私得到保护。包括：您的个人基本信息、支付信息、健康信息。
- 当您加入袋鼠健保计划后，我们将完全遵照《PHI 隐私政策》内容保障您的 PHI 安全。

3. 健保计划

- 您有权了解有关计划、福利、服务内容和提供者的信息。
- 您有权参与到健康服务方案的讨论，可表达意见，无论是同意或拒绝。
- 您有权选择并获得专业的、高质量的保健服务，并享受护理人员提供的高品质服务。

4. 医患共同决策

您有权参与健康医疗方案的讨论，并自由表达自己的意见或建议。通过医患双方的详细沟通，医生充分告知您各种治疗方案的优势与劣势，您在权衡利弊后，与医生共同决策出适合自身个体化的健康医疗方案。

在医患共同决策过程中，您享有以下权利：

- 有权就其健康医疗服务内容提出建议、参与讨论、表达意见。
- 有权全面了解健康医疗机构所建议的健康治疗方案的益处与风险。
- 有权在综合权衡各个治疗方案利弊后，与健康机构主治医生共同决策。
- 有权对其健康治疗结果进行质疑，将由袋鼠健保进行介入调解。

医患共同决策是由袋鼠健保发起并倡导的医疗决策模式，所有袋鼠健保会员有权利参与健康医疗方案的讨论。所有加入袋鼠健保计划的合作机构都将遵守《医患共同决策声明》，机构与您之间是一种合作伙伴式的平等关系。

二、会员责任

- 1) 您有责任仔细阅读会员手册，并遵守与服务提供者达成的条款。
- 2) 您在不了解自己的权益时，有责任提出问题。
- 3) 您有责任尽可能提供您的健康信息，帮助计划服务提供者了解到更多有利的护理信息。
- 4) 您有责任了解自身健康问题，并尽可能共同参与制定健康目标。
- 5) 您有责任遵守与服务提供者约定的就诊（如体检）时间，准时就诊。
- 6) 尊重服务提供者及从业人员，举报任何不当或欺诈行为。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

第五章 选择正确的健保计划

通过本章内容，帮助您了解健保计划具体包含的服务项目与具体的内容，从而帮助您更好的享受健保计划所提供的服务。

一、您能从计划中得到什么

1. 医疗服务

当您因门急诊、住院产生医疗费用时，我们会为您承担一定比例的费用支出，具体报销比例请参考您加入的健保计划。报销范围包括：医保报销范围内的个人支付部分，医保范围外的自费部分，报销比例的高低由您加入的计划决定。

2. PCP 服务

• 什么是 PCP ?

PCP 是指(primary care provider, 简称 PCP)您的基础健保医护。健保计划会为每个会员提供一个 PCP , 与 PCP 建立良好关系，是您享受优质健康服务的重要组成部分。

• 与 PCP 保持良好沟通有什么好处？

健保服务有时可能很复杂，但我们的 PCP 可以帮您简化流程。在您接受健康服务之前，我们的 PCP 会首先与合约内的健康机构共享您的部分 PHI (受保护的健康信息)，通过与 PCP 的有效沟通，让您在接受健康服务时获得医生更好的关注与重视。

通过与 PCP 沟通，PCP 将为您协调您所需要的服务。当您需要健康咨询、健康筛查、服务授权，甚至家庭随访，都可得到 PCP 的帮助。通过与 PCP 保持良好的沟通，使您享受健保服务的过程更加便捷、省心。

• 关于 PCP 服务

- ①健康咨询：PCP 为您提供健康服务，跟踪您每一阶段的健康状况，为您提供更多保持健康方面的建议。
- ②约诊服务：当您身体尚未出现疾病征兆时，您可电话联系 PCP 进行预约体检服务，您的 PCP 会建议您选择适当的健康体检项目，并为您提供约诊服务。
- ③健康随访：PCP 将在您就诊后跟进您的恢复情况，提醒您按时服用药物、定期复查。
- ④保障福利：您的 PCP 将协助您充分享受健保计划的福利。
- ⑤减少费用：PCP 针对您的实际健康状况建议适合的健康检查项目，让您获得有效健康筛查的同时，避免过度检查带来的费用增加，这也是遏制医疗费用上涨的一个好办法。

3. 预防护理

我们为您提供健康预防护理服务，包括年度健康体检与部分二类疫苗接种报销。

1) 年度健康体检

健保计划包含一份免费的成人健康体检，健康体检的检查项目会根据您的健康状况进行匹配，您无需花费额外的费用。但如果您已明显存在某种疾病风险，您需要联系 PCP 授权其他体检项目。

享受体检的流程：

①预约体检

您需要提前 3 天在袋鼠健保的微信公众号申请预约体检，PCP 将根据您填写的时间为您预约体检服务。当您的时间与体检中心的时间发生冲突时，PCP 将致电您进行协调。

②填写健康问卷

在体检前需要填写一份健康自测问卷，您需要如实、准确、完整的回答所有问题。

③ 制定方案

根据您的健康信息，您的 PCP 将会为您量身定制一份免费的成人体检计划。在此基础上，如果您坚持增加其他体检项目，费用由会员自己承担。但体检结果能够证实该项检查确实合理且必需，您可进行申诉。

④前往体检

预约成功后，请您准时到达体检中心。如果不能准时，需要提前 2 小时联系 PCP 即可。如果未及时通知 PCP，将被计入您的个人信用体系，且在 1 个月内我们将不再接受您的重复体检预约申请。

⑤报告解读

体检报告出来后，PCP 将会为您进行权威、专业的解读，分析体检的各项指标，让您更具体的了解自身健康问题，避免主观猜测导致的错误理解。

⑥健康随访

PCP 将随时跟踪您的健康状况，如果体检报告显示您的健康存在隐患，PCP 将从生活习惯、运动、饮食等多方面给您科学的建议；如有需要专科治疗的疾病，PCP 将持续跟进您的治疗恢复情况，比如监督您按时服药、提醒您定期复查等。

2) 二类疫苗接种

疫苗，可以帮助防止传染性大范围的在我们的家庭和社区扩散。这里说的不是普通腹泻或耳朵感染，而是诸如流感、肺炎、乙肝、狂犬病等严重的传染性疾病。您的健保计划生效后，您在袋鼠健保指定机构接种计划范围内的二类疫苗时，可享受 100% 的费用报销，但挂号费、注射费、服务费除外。

①疫苗接种范围

成人二类疫苗：流感疫苗、百白破疫苗、乙肝疫苗、23 价肺炎球菌多糖疫苗、人用狂犬病疫苗。

儿童二类疫苗：流感疫苗、23 价肺炎球菌多糖疫苗、b 型流感嗜血杆菌结合疫苗、口服轮状病毒活疫苗、人用狂犬病疫苗。

②如何报销费用？

当您在报销范围内的医疗机构接种二类疫苗后，在“袋鼠健保”微信公众号申请报销页面，根据报销规则上传相关凭证。审核通过后，费用将会直接打入您在“袋鼠健保”微信公众号的健保会员账户内。

4. 零售药房服务

在零售药房服务中，我们面向药品供应商通过公开招标议价的形式，来降低药品采购成本。您可以直接去我们甲级或乙级药品供应商天津市的线下门店购买药品，享受福利报销。

秉承给会员推荐最安全、最高性价比、最常用的药品的准则，我们综合考虑药品的疗效（与其他同类药物相比）、药品的安全性（药物副作用）、药代动力学特征（药物剂量和耐受性）、疗效的唯一性（其他药物的替代性）、药品价格（购买费用支出）、总体评估结果（生产厂家可靠性、市场覆盖率）六个方面的因素，将药品进行了分层。

目录中，所有药品划分了三层：

A 第一层：基础药品；

B 第二层：首选品牌药/第一层的替代药品；

C 第三层：普通品牌药/第一、二层的替代药。

建议您尽可能选择合约药店中的甲级供应商线下门店。因为相比较乙级供应商，甲级的报销比例更高。具体报销比例，可查看您所加入计划的福利摘要。

您可进入袋鼠健保官方网站“www.daishujianbao.com”药品目录页面下载《袋鼠健保药品福利目录》。该目录可能在一年当中发生变更，在变更前，我们会在官方媒体平台发送通知。建议您关注官方微信公众号“袋鼠健保（微信号：dsyfkf）”及官方网站“www.daishujianbao.com”，或致电袋鼠健保客户服务电话400-885-1515咨询。

5. 牙科和眼科福利

当您加入健保计划之后，您可享受丰富的牙科和眼科内容，比如牙齿洁治、补牙拔牙、儿童窝沟封闭、儿童涂氟、眼科预防检查、眼科配镜等。当您在合约范围内的机构享受以上服务，可享受报销福利。

6. 孕产与新生儿护理

覆盖孕前、产前、产后，从孕产护理咨询、不孕不育检查，到产前孕妇营养素检查、孕妇口腔计划、四维彩色超声诊断、孕早期 NT 测量、无创筛查，到产后的新生儿护理咨询、催乳师服务等多个方面，全面满足会员在孕产阶段的健康需求。

7. 附加服务

健保计划还包括丰富的附加服务，涉及门急诊交通费、意外紧急救护车、医疗按摩护理、医疗针灸等多个方面。需要注意的是，在享受其中的部分服务项目之前，您需要向 PCP 申请授权。

8. 住院及术后服务

提供切实有效的住院及术后服务，包括住院喘息服务、24 小时连续住院护理、术后居家服务、术后家用耐用医疗设备租赁及住宅修改各个方面，为您解决住院及术后之忧。

二、您可以去哪里享受健保服务

1. 需要健保服务前，您应该怎么做

PCP (Primary Care Provider , 简称 PCP) 基础健保医护。健保计划会为每个会员提供一个 PCP , 与 PCP 建立良好关系，是您享受优质健康服务的重要组成部分。

通过与 PCP 沟通，PCP 将为您协调您想要得到的服务。无论是您需要健康咨询、预约体检、服务授权，甚至想要健康随访，您都会得到 PCP 的帮助。

2. 需要健保服务时，您应该怎么做

• 预防体检

您的 PCP 对您的健康会保持紧密关注，您可以在“袋鼠健保”官方微信公众号上提出申请，PCP 会协助您完成整个体检流程，包括制定体检方案、预约体检时间、解读体检报告、健康随访等服务。您的 PCP 会为您量身定制合理且必要的体检项目，以进一步筛查健康隐患。

• 普通护理

一旦有生病或受伤迹象立即电话联系您的 PCP，您的 PCP 会根据您表达的需求，通过电话告诉您如何照顾自己，或建议您前往医院约诊，由医生诊断后给出医嘱。

• 健康医疗

如您需要健康医疗服务，通过电话沟通后，您的 PCP 会针对您的医疗需求为您提供就诊建议，针对您的健康需求，给出是否立即前往医院就诊，或是在家休养的建议。

如果需要前往医院就诊，PCP 将给您就诊建议与注意事项。您在医院就诊产生的费用，可按您所加入的健保计划详细规定进行报销，降低您的经济压力。

• 紧急护理

一旦遇到紧急情况需进行医疗护理，您可自行前往医院就诊，您在医院就诊产生的费用，可按您所购买的健保计划详细规定内容进行报销。

当遇到一些事故和其他意想不到的情况下，需要立即引起重视。在这种情况下，可拨打 120 急救或去医院急诊科紧急就诊。

• 紧急情况的举例：

- ①胸痛或其他心脏病的迹象
- ②中毒/服药过量
- ③失去意识
- ④抽搐或癫痫发作
- ⑤骨折，包括背部或颈部损伤
- ⑥严重的过敏反应/严重烧伤
- ⑦大量出血
- ⑧突然一侧的无力
- ⑨严重疼痛
- ⑩呼吸问题

如果，您不需要紧急的医疗救护，建议您不要拨打 120 或去急诊。当您因为非紧急的情况去急诊，将会造成那些真正需要急诊的人诊疗延误。

如果，您不需要紧急治疗，请跟您的 PCP 联系，您的 PCP 会给您健康护理建议。

• 非急诊情况举例：

- ①感冒
- ②流感
- ③耳鸣
- ④喉咙痛

如果有需要申请授权的服务，建议您在 PCP 工作时间提出，以便于您及时的享受健保服务。

• 离家状态下的服务

如果您长期搬离天津，建议您终止健保计划（关于终止健保计划详见本手册第九章第四点内容）。

3. 您需要支付的费用

健保计划的费用取决于您所选择的计划会员费和个人支付费用。

1) 会员费

会员费是您为您的健保计划支付的款项，支付会员费后，您将享受袋鼠健保计划提供的服务。您可以按年度一次性支付会员费，也可以按月支付。您可以通过微信来支付会员费。

您所看到的会员费价格为适用于本年度，下一年度的会员费受医疗资源、政府政策等客观因素影响，可能会有所调整。

2) 个人支付

您的健保计划福利报销范围以外的费用，需要您个人支付。

4. 如何选择适合我的健保计划

选择一个适合自己的健保计划，能更好为您提供健康服务。

1) 健康状况

需根据目前身体的健康状况，考虑所需要的医疗服务内容，选择适合的健保计划。

2) 经济状况

不同计划需支付的会员费金额不同，确保您需要缴纳的会员费在您收入可承受范围之内。

3) 健康需求

计划级别越高费用越高，但所提供的服务也越丰富，满足您更多的健康需求。

4) 存在疾病

如果您因曾被确诊过疾病，未通过健康告知，那么您暂时不能加入健保计划。

5. 健保计划指定机构

您所享受的健保计划服务由袋鼠健保指定机构提供，您可登录“袋鼠健保”微信公众号的服务项目中查看对应的指定机构，具体《袋鼠健保指定机构列表》您可进入袋鼠健保官方网站“www.daishujianbao.com”的“媒体中心-资源中心” 查阅并下载备份保存，当您有任何健康需求时，能够快速简便找到对应的服务提供机构。

三、PCP 授权机制

健保计划中的基础服务无需授权，您可直接享受。但在基础服务之外，当您希望享受更多额外的治疗服务时，需要您向 PCP 提前申请授权。PCP 授权成功后，此项目便可获得健保计划提供的费用报销。

1. 为什么需要授权

授权，是让您享受更适合自己的服务内容，避免过度消费导致您的健康费用支出上涨。如果您申请授权的

内容为合理且必需的项目，您的授权将会被通过。如果申请不通过，我们会告知您具体的失败原因。

2. 哪些情况需要授权？

在计划所包含的基础性服务之外，若您希望享受更丰富的健康服务时，您可能需要我们的授权。当您在享受某项健康服务时，希望能够获得一些更高价值的服务项目，您可能需要我们的授权，授权项目每年更新一次。

3. 紧急情况下的授权

在一些紧急情况下您可能需要先接受服务，这时您需要在服务完成后，向我们提交紧急情况的合理证明来进行申诉。申诉通过，则您可以享受报销福利；申诉未通过，则您需要全额支付您的服务费用。

我们建议您谨慎使用紧急情况下的授权，因为您的申诉有可能会被拒绝。如果您的申诉被拒绝，产生的服务费用将需要全部由您自己承担。

4. 授权流程

【联系】提前 3 个工作日致电 400-885-1515 转 0 联络您的 PCP 提出授权申请，或登录“袋鼠健保”微信公众号在服务项目中申请。

【审核】收到申请后 1-2 个工作日内进行审核。审核结果会通过“袋鼠健保”微信公众号推送消息给您。您也可登录袋鼠健保官方微信公众号，在服务项目中查看授权状态。如果您对审核结果有疑义，您可联系 PCP。

【使用】授权有效期为 30 天。授权成功后，您需在授权有效期内享受该服务，过期则视为授权无效，

5. 需申请授权项目

序号	计划覆盖项目	简介	是否需要授权
1	年度健康体检	在身体健康的情况下，通过医学手段发现可能的疾病及评估健康状况。	部分需授权
2	住院喘息服务	会员直系亲属住院，会员本人可享受喘息服务；或因会员本人住院其直系亲属需要享受喘息服务。单次不超过 24 小时。	是
3	24 小时连续住院护理	为会员住院后提供的 24 小时连续陪护服务。	是
4	术后家用耐用医疗设备租赁	医疗设备租赁。	是
5	术后居家服务	为有需求的术后会员提供按时计费的居家生活支援服务。	是
6	住宅修改	失能会员的居家养老设施改造。	是
7	医疗按摩护理	医疗按摩及推拿服务。	是

8	医疗针灸	定点医院的针灸治疗服务。	是
9	听力辅助设备	助听器，帮助听力残弱者改善听力，提高言语交往能力的扩音装置。	是

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

第六章 如何使用健保计划

我们将通过本章内容，帮助您了解如何使用健保计划，包括如何预约服务、费用如何报销、会员评价及出行期间的护理等方面。

一、预约制度

为了节省您的等待时间，一些检查/治疗项目（例如体检、口腔检查或治疗等）需要您提前 3 个工作日预约。

1. 预约流程

1) 选择项目

登录“袋鼠健保”官方微信公众号（微信号：dsyfkf），点击微信底部菜单“服务”，进入后选择您的“健保会员卡-服务”，选择需预约的项目。

2) 提交申请

进入服务页面点击“申请预约”，选择您需要预约的时间和机构。

3) PCP 沟通

在您提交预约信息之后，我们的 PCP 会主动致电您。通过与 PCP 的沟通，您可以更准确地评估自己的医疗需求，为您匹配到更优质的医疗资源。同时，我们的 PCP 会根据您的状况为您预约的健康机构提供一些建议，以帮助机构更好地了解您的健康状况、为您做出更适合的医疗决策。

4) 完成预约

当 PCP 与您完成沟通之后，我们会代表您和健康机构进行预约。若遇预约时间满额等情况，健康机构工作人员会再次致电您，与您确认更合适的时间；若您的预约时间可享受服务，则享受到微信消息推送，告知您预约成功。

预约制度仅适合袋鼠健保指定机构列表中的成人健康体检服务，建议您提前规划好时间。

二、紧急情况

虽然预约程序可以有效帮您提高治疗效率、降低时间成本，但是在一些事故和其他紧急情况下，您可以在没有进行预约的情况下紧急进行相关治疗。

紧急情况说明：

治疗结束后，您需要在 3 个工作日内提交本次紧急情况的说明，供我们进行情况评判。若评判为紧急情况，您可以获得相应的报销福利。若您最终被判定为非紧急情况，您可能需要自己支付本次治疗的全部费用。如果您不需要立即护理治疗，请您尽量不要越过预约环节。

因为您的突然到访，可能会让那些真正需要紧急治疗的人的治疗被延误，同样也会耽误您宝贵的时间，并增加您的个人自付费用。如果您事先联系 PCP 并预约，您可以得到更加完善的治疗建议。同时，健保计划合约内的健康机构可根据您之前的健康资料做出相应准备，帮您获得更好的治疗效果。

三、如何取消预约

当您成功预约了健康检查或治疗之后，请尽量于预约时间到机构享受相关服务。我们了解您有可能碰到一些突发事件致使您无法准时到达。若出现以上情况，您可以最晚在预约时间前 2 小时致电我们的 PCP 取消

您的预约。

每一年，您都可以获得 3 次取消预约的机会，以帮助您避免因突发事件而导致的信用降低。若您在未取消预约的情况下无故失约，则有可能影响您的信用体系，下次预约需在 1 个月以后。

您的准时就诊将为自己的检查/治疗节省更多时间，也为其他人提供更多就诊机会。我们建议您，在非紧急情况下尽量不要失约。您的失约可能会使其他有需要的人错过最佳检查/治疗时机。

四、报销理赔制度

当您需要享受健康服务时，您可以通过 3 种方式享受我们提供的报销理赔服务：

1) 先付费，后报销

您需要在接受服务之后，先行支付账单上的费用，之后通过拍照、扫描等方式上传您的服务凭证，获得一定比例的报销。

2) 先付费，后理赔

健保计划中的“医疗服务”是理赔型服务。会员在接受门急诊、住院治疗之后，登录“袋鼠健保”微信公众号即可在线提交理赔申请。

3) 立享优惠

在健康 365 的优惠项目中，您无需进行报销步骤。只需向商家出示您的健保会员卡，即可享受健保会员的独家折扣。

五、报销金打到哪里

理赔的费用将直接打入您在“袋鼠健保”官方微信公众号绑定的个人银行卡；服务费用报销及个人所得税抵扣政策所获得的抵扣额，也将返款至您在“袋鼠健保”官方微信公众号内的健保会员卡账户。

六、报销理赔流程

1) 选择服务项目

登录“袋鼠健保”微信公众号，点击健保会员卡，选择对应服务项目。

2) 提交申请

根据报销规则，点击“申请报销/理赔”，在线提交单据图片。

如需审核纸质材料，审核人员会电话与您联系寄送事宜。

3) 领取报销金

服务报销审核通过后，1 个工作日内到账；门急诊理赔审核通过后，3 个工作日内到账；住院理赔审核通过后，30 个工作日内到账。

如需要协助可拨打客服电话 400-885-1515，您也可以随时点击健保会员卡，在“健保”模块查看您的报销/理赔进度。

- **3000 元以下极速理赔**：理赔金额在 3000 元及以下的申请，3 个工作日内完成审核，审核通过后 3 个工作日内理赔金到账。
- **上门协助理赔服务**：住院理赔金额在 1 万元以上，袋鼠健保将派理赔员上门协助会员进行理赔申请。

若您对报销理赔金额存在疑问，您可以直接联系我们的在线客服，或直接拨打我们的官方客服电话，我们将重新为您核对报销信息。申诉电话：400-885-1515 转 9。

七、评价反馈

作为我们的会员，您可以享受更为优质的健康服务。但不可避免，您在享受服务的过程中可能会遇到一些不愉快的插曲。如您在袋鼠健保合约机构受到了不合理对待，您可向我们提出申诉。我们将查证事实，一经查实，对确实存在违规行为的指定机构予以严肃处理，具体申诉途径及申诉流程详见本手册第九章内容。

您也可以“袋鼠健保”官方微信公众号内对享受过服务的健康机构进行评价。您的真实经历和感受将对其他会员有着巨大的帮助，也将督促这些健康机构提供更优质的服务。

我们的 PCP 人员也会在您的健康服务结束之后向您致电，您可以向 PCP 反映在接受服务过程中遇到的不愉快，若您对于某个机构或工作人员感到满意，也希望您能让我们知晓。

八、出行期间护理服务

当您离开家出差或旅行时，健康问题可能是您最后需要担心的事情。作为袋鼠健保会员，我们同样关心您出行期间的健康护理。

- 1) 若您出行目的地为中国大陆地区，您依旧可以享受所持有计划内的基础医疗服务（门急诊、住院等）。但为了更好地健康预防，建议您额外购买一份出行意外保险。
- 2) 若您出行目的地为港澳台地区/境外，您计划内所涵盖的基础医疗服务无法在以上地区使用。建议您购买相应的意外保险，以为您在出行期间的健康情况进行保障。
- 3) 若您的常住地进行变更，建议您终止您的健保计划，详见第七章第四点内容。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

第七章 申请指南

本章我们将向您解释有关计划加入的资格与会员健保卡的相关注意事项，以及会员资格冻结与终止事宜。

一、申请条件

成为健保计划会员必须符合以下几个条件：

1) 计划开放时间 2019年 1 月 1 日-3 月 18 日。

每年的 1 月 1 日-3 月 18 日为袋鼠健保计划开放加入期，逾期将不再开放，一旦错过只能推至下一年度参加。作为医保的重要补充，健保与医保参保缴费时间（每年为 9 月 1 日-12 月 31 日）紧密衔接。集中处理降低行政成本，更好的为普通民众提供优质普惠的健保服务。请您安排好时间，提早准备。

2) 要求您的年龄在 0-60 周岁范围内，0 岁指出生满 30 天（且健康出院）至 1 周岁以内的婴儿。不同的健保计划具体的年龄限制有所不同：

政策型计划				通用型计划			
无社保覆盖计划	学生覆盖计划	儿童覆盖计划	低收入覆盖计划	青铜 60 计划	白银 70 计划	黄金 80 计划	白金 90 计划
18-60 周岁	18-26 周岁	0-17 周岁	22-60 周岁	0-60 周岁	0-60 周岁	0-60 周岁	0-60 周岁

3) 目前健保计划暂只面向天津 15 个区开放，包括：

和平区、河西区、河东区、河北区、南开区、红桥区、西青区、东丽区、北辰区、津南区（咸水沽镇）、滨海新区（塘沽街道、天津经济技术开发区、天津港保税区、滨海高新区、东疆保税港区、中新天津生态城、中心商务区、临港经济区）、武清区（杨村街道）、静海区（静海镇）、宝坻区（宝平街道）、蓟州区（文昌街道）。

政策型计划				通用型计划			
无社保覆盖计划	学生覆盖计划	儿童覆盖计划	低收入覆盖计划	青铜 60 计划	白银 70 计划	黄金 80 计划	白金 90 计划
覆盖天津 15 区	覆盖天津 15 区	覆盖天津 15 区	覆盖天津 15 区	覆盖天津 15 区	覆盖天津 15 区	覆盖天津 15 区	覆盖天津 15 区

4) 除无社保覆盖计划外，其他健保计划均要求拥有基本医疗保险，包括新型农村合作医疗、城镇职工基本医疗保险、城镇居民基本医疗保险。

5) 在加入健保计划前，您须成功通过健康告知；若不符合健康告知，则暂时无法加入健保计划。申请人必须遵守统一的程序，如实填写健康告知，如因信息造假/有误产生的医疗赔付纠纷，责任由申请人承担。

6) 目前暂对 1-4 类职业人群开放，若您属于第 5-7 类特殊职业人群，比如高空作业、操作机械或容易发生意外事故的的职业，暂时未在购买人群范围。

7) 申请人支付会员费后，将在 3 月 19 日-3 月 31 日进行订单审核。审核通过后，无需等待期的服务项目将与 4 月 1 日生效后即可享受。个别存在等待期的服务项目将在等待期过后享受。

8) 申请通过后，您将获得一张健保会员卡，该卡是您身为计划会员的唯一标识。

二、健保会员卡信息

袋鼠健保会员卡是您身为健保会员的唯一标识，它能帮助您更好得获得健保服务。用户加入计划成功后（支付成功并通过审核），如之前无健保卡，则会在“袋鼠健保”公众号内自动生成一张专属袋鼠健保会员卡。我们的健保会员卡为电子卡形式，可在袋鼠健保微信公众号内查看。当您在接受服务之前，可向工作人员出示您的会员卡，健保会员卡只适用于袋鼠健保供应商网络内相关健康消费。

1. 卡片功能

袋鼠健保会员卡为您身份的唯一凭证；会员的医疗报销款，将返款至您在袋鼠健保微信公众号内的健保卡账户；根据个人所得税抵扣政策所获得的抵扣额，将返款至您在袋鼠健保微信公众号内的会员卡账户。享有充值优惠政策的会员，可在加入计划时合并支付会员年费与预存金额，在计划有效期内，预存金额由银行监管，不可提现、不可使用，计划有效期结束后由银行退回至您的银行卡。

2. 用卡安全

- 1) 健保卡限持卡人本人使用，切勿将卡片用于他人服务消费。
- 2) 请妥善保管个人信息，勿将卡号、有效期等信息告诉他人。
- 3) 健保会员卡支付密码设置不要过于简单。
- 4) 签购单上有部分健保卡信息，不要随意丢弃。
- 5) 请及时更新您的联系信息。

3. 信用与违约

我们认为我们的会员都是诚信的，所以请在袋鼠健保认可的消费范围内使用此卡。

我们将根据您所参加的健保计划类型，对您的健保会员卡进行按月扣费，未按时扣费成功的会员则自次月 1 日零时起冻结会员资格，冻结期间会员将不具备享受健保计划服务的资格。

4. 卡片到期

- 1) 如您在加入的袋鼠健保计划有效期结束前完成续约，健保卡将继续可以使用；
- 2) 如您在计划中断后再次加入，您之前的会员健保卡在计划购买成功后仍能继续使用；
- 3) 如您未及时完成续约，卡片功能将在计划到期 10 天后失效，无法用于计划任何服务。

5. 注意事项

会员健保卡仅供会员本人使用，如外借电子会员卡，会造成您个人健康信息档案混乱，一旦后续产生医疗保险赔付纠纷，由会员本人承担。

二、会员资格冻结

选择月缴费的会员，首次缴纳 2 个月的费用后，之后每月 21 日生成并推送下月费用账单，您需在当月 28 日之前完成付款。若您在当月 28 日 24 点之前未成功完成付款，则自未缴纳次月 1 日零时起冻结会员资格，冻结期间会员将不具备享受健保计划服务的资格，冻结期间产生的各项消费无法进行报销及理赔。

若希望解冻会员资格，则需一次性缴纳自断缴月份起至合约结束的所有费用。

若会员在冻结期间仍产生了与健保计划服务项目相关的费用，即便在解冻后，这些费用也无法获得相应的会员福利。

四、终止会员资格

只要您在上一计划结束之前缴纳下一年度计划费用，即可继续享受会员福利。但若发生以下情况，您的会员资格将会被终止：

- 1) 不再符合健保计划会员资格。
- 2) 存在欺诈、故意歪曲事实。
- 3) 常住地的更换，移居到天津以外的地区。
- 4) 产生刑事责任，被拘留或入狱。
- 5) 未能按时支付会员费。
- 6) 会员主动申请终止服务，尊重会员意愿，7个工作日内为会员办理服务终止。

如果您发生了以上事件中的任何一种，在被审核后的次日凌晨计划将被正式终止，会员资格终止后，便不再享受计划服务，您的电子健保卡将被封存。

一旦会员资格被终止，您可参考第三章售后退款机制享受会员费退款服务。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

第八章 会员隐私政策

PHI (受保护的健康信息) 是由提供健保计划的实体组织及其业务伙伴机构, 创建或收集的关于个人的医疗记录及相关支付信息。

在加入袋鼠健保计划之前, 您需要查看完整的《袋鼠健保会员 PHI 隐私协议》, 并在会员手册中了解您关于个人 PHI 的权利与我们的保护义务。当您确定加入袋鼠健保计划后, 我们将完全遵照《袋鼠健保会员 PHI 隐私协议》内容保障您的 PHI 安全。

一、PHI 有什么用

- 1) 通过大数据分析, 帮助您更好地进行疾病预防, 保持健康状态。
- 2) 帮助您的医生更了解您的健康状况, 制定更个性化且持续的治疗方案。

二、我们可能会收集的信息

我们提供服务时, 可能会收集、储存和使用下列与您有关的信息, 涉及到:

- 1) 您过去、现在或未来的身体或精神健康或状况;
- 2) 为您提供的健保服务;
- 3) 您通过健保服务进行的支付信息。

三、您提供的信息

- 1) 在加入健保计划之前, 您需要向我们授权查看您的芝麻信用等级;
- 2) 成为健保会员时, 向我们提供的相关个人信息, 例如电话号码、电子邮件或银行卡号等;
- 3) 初次预约健康检查/治疗时, 您需要向我们的 PCP (基础健保医护) 提供您的既往病史、家族病史、过敏史信息等。

四、我们获取的信息

您在使用健康服务时我们可能收集如下信息:

- 1) 健康信息: 接受健康服务后, 您的检查/治疗信息将会被收集。
- 2) 支付信息: 您的健康支出和账单信息将会被收集。
- 3) 信用信息: 若出现治疗账单、会费欠缴等情况, 您的信用降低信息将会被收集。

五、关键信息的保护

当大学、政府机构、研究机构需要使用您 PHI 中的医疗数据来进行相关研究时, 您 PHI 中的以下信息将被隐匿以保护您的个人隐私:

- 1) 个人信息: 包括姓名、身份证号码、社会保障号码、个人银行账户号、支付记录、信用信息、个人证书号、驾照、车辆识别代码、车牌号等;
- 2) 与个人直接相关的日期 (除年份外): 包括出生日期、入学日期、入/出院日期等;
- 3) 与个人直接相关的通讯信息: 包括电子邮件、手机号码、个人住址、IP 地址、网络地址 (URLs) 等;

- 4) 与个人直接相关的医疗信息：包括医疗记录、纸质/电子病历、医疗交费记录等；
- 5) 与个人直接相关的生物身份识别信息：包括指纹、全脸照片和可比较的图像等；
- 6) 任何唯一的识别号码，特征或代码。

六、哪些情况下，您的信息可能会被分享

我们可能将在向您提供服务的过程之中所收集的 PHI 用作下列用途：

- 1) 为了您的治疗：提供您的 PHI 以便医生更好地了解您的健康状况。
- 2) 为了支付您的费用报销：我们可能会与相关机构分享您的 PHI，确定费用报销比例。
- 3) 用于讨论治疗方法和服服务。
- 4) 和您的家人分享：除非您主动授权，否则我们不会和您的家庭成员分享您的 PHI。
- 5) 除非您主动授权，否则我们不会和为您购买健保计划的企业雇主分享您的 PHI。
- 6) 您通过书面授权书形式允许他人以您的名义分享 PHI。
- 7) 用于自行转诊：您指定的医院或医生需要得到您的授权后，才能获得您的 PHI。
- 8) 用于遵守相关政府机关的要求、法院命令或其他法律程序的规定。
- 9) 用于科学调研、公共医疗卫生、健康监管、军队、国家安全需要。
- 10) 紧急情况或自然灾害。
- 11) 为遵守适用的法律法规、维护社会公共利益，或保护我们的客户、我们或我们的公司、其他用户或雇员的人身和财产安全或合法权益所合理必需的用途。

七、您的权利

您在个人的 PHI 隐私方面享有相关权利，如果您有不满，可以按照申诉部分的内容对我们提交申诉。

您享有知情权和信息隐私权

- 1) 对您的医疗记录以及与医生的谈话保密。
- 2) 未经您书面批准，只有您、您的授权代表可以获得您的医疗记录复印件。

八、您如何查看自己的 PHI

如果您需要一份电子版的个人 PHI 复印件，请您致电 400-885-1515 联络您的 PCP。您可能需要提供您的姓名、电话、身份证号等个人信息，并核对最近预约过的医疗服务，以协助我们核实您的身份。身份核实后，我们将在申请之日或下一个工作日起的 7 个工作日内，向您留下的邮箱中发送一份电子版个人 PHI 复印件。

九、合约机构认证

袋鼠健保的所有合约机构，您将看到如下标识：



这代表该机构已签订《袋鼠健保会员 PHI 隐私协议》，该协议对健康机构使用您的 PHI 进行了严格限制。除用于治疗目的的部分数据信息分享外，其他隐私信息将受到严格保护，否则这些机构将会面临法律惩罚。

十、PHI 隐私申诉

如果您对以下情况有建议或不满，您可以致电 400-885-1515 转 1 向我们进行申诉：

- 1) PHI 保密安全性。
- 2) 医生或工作人员对您 PHI 的使用方式。
- 3) 您的隐私没有受到尊重。
- 4) 因为 PHI 使用带来的其他问题。

您、您的授权代表可以向我们提出申诉。我们与您的授权代表进行沟通时，需要得到您的授权同意。我们将在收到您申诉的 3 个工作日内告知您已收到申诉，在之后的 7 个工作日内为您答复。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

第九章 申诉与建议

本章节内容将为您详细讲解会员申诉与建议途径及流程，当您有任何申诉或建议疑问，可直接查阅本章节内容。

一、申诉时效

如果您对袋鼠健保计划做出的有关健康福利覆盖、医疗赔付或者其他规定有疑议或异议，您可以在任何时候进行申诉。未明确相关需求的申请将不会被视为申诉。

二、申诉情况

当发生以下任一行行为时，您可以向我们提出申诉：

- 1) 您要求的计划范围内的服务被拒绝或限制；
- 2) 服务终止、暂停或减少；
- 3) 对您的健康服务不满意，该服务经常不及时、无故推迟，或未能及时执行申诉决定；
- 4) 您对所支付的费用存在异议或疑问。

三、申诉材料

当您进行申诉时，您的申诉材料中须包含以下内容：

- 1) 申诉日期；
- 2) 申诉人姓名、电话（以便我们与您联系）；
- 3) 您接受服务的日期以及具体过程；
- 4) 您的健保会员卡号；
- 5) 服务提供者的名称；
- 6) 据实描述您的相关请求；
- 7) 其他您需要申诉的细节；
- 8) 您的申诉被拒绝的时间以及我们的决定（若您首次申诉被拒则需此项内容）；
- 9) 若需提交相关文件原件，则原件不会退回，请您保留好这些文件的复印件。

四、申诉人

通常来说，申诉人应为健保会员本人。但在某些情况下，您可以授权其他人来代替您进行申诉。此时，被授权人应该为：

- 1) 为您提供服务的医生；
- 2) 您的律师；
- 3) 您的家庭中年满 18 周岁家庭成员。

若您希望授权其他人作为您的申诉代表，您可以致电我们，告诉我们您的代表是谁、帮助我们确认是否有人，再以书面形式授予申诉代理权即可。

五、申诉途径

您有两种申诉途径可供选择：在线申诉与紧急申诉。

1. 在线申诉

发送邮件至 complain@daishujianbao.com 提出申诉。

在线申诉流程

1) 下载表格并填写

在袋鼠健保官网-资源部分，下载《会员申诉表》，并按要求进行填写。

2) 在线上传

按照要求填写后将《会员申诉表》（需申请人手写签名）的照片或扫描件发送到申诉邮箱 complain@daishujianbao.com。

3) 消息告知

我们会在收到您的申诉之日起 3 个工作日内电话联系您，与您沟通详细情况。

4) 申诉处理

① 未涉及第三方合作机构

若您的申诉仅针对我们（比如服务内容覆盖、服务授权等），在收到申诉后，将由专业评审员进行审核，并在 7 个工作日内通知您申诉结果。

② 关于时间延期

如果我们需要更长的时间才能给出答复，我们将提前告知您原因，并说明延期为您带来的最佳利益。我们的答复时间将延长 14 个工作日。

③ 涉及第三方合作机构

我们将由专业的评审员进行介入调解，以保障您的正当合法利益。

5) 处理通知

申诉处理结果我们将通过邮件信息告知的方式发送给您，并对该决定给出合理解释。

若涉及合作机构的介入，在处理期间，我们会告知您调解进展情况，以确保您的利益不受损害。

6) 如需复申

您有且只有一次申诉复审的权力，如未选择复审，我们的决定即为最终决定。

如需申诉复申，需在您收到申诉处理决定之日起 30 天内再次将《会员申诉表》发送至申诉邮箱 complain@daishujianbao.com。

2. 紧急申诉

如果您遇到以下特殊情况，您可能需要紧急申诉：

1) 严重危及您的生命或者健康；

2) 严重危害您的经济利益。

紧急申诉流程：

如果您需要紧急申诉，请拨打电话 400-885-1515 转 9。

如果您紧急申诉，在我们接到您的紧急申诉时，会经过详细沟通与专业判断，确认为紧急情况您的申诉将被受理。若我们评定您的申诉非紧急事件，我们将把您的申诉转为在线申诉并以电话告知，您则需要按照在

线申诉流程进行线上提交。

紧急申诉会在受理后 1 个工作日内回复，告知您我们的处理进度。如涉及第三方合作机构纠纷，我们的专业评审员将介入协调您的理赔情况，保障您的正当合法利益。

六、建议

袋鼠健保希望您对我们的健保计划感到满意，如果您对以下不满意的情况，包括但不限于：

- 1) 提供的服务或护理的质量；
- 2) 工作人员对待您的方式；
- 3) 您的 PCP、医生或其他工作人员对您的方式；
- 4) 您的权利未得到应有的重视；
- 5) 服务提供者及服务管理的改善。

您可以发送邮件至 complain@daishujianbao.com，也可拨打电话 400-885-1515 转 9 联系我们进行反馈，我们将非常感谢您的支持。

如果您的母语非汉语，我们会通过笔译或在线翻译的方式用您的母语答复您的问题。

如果您有电脑工具操作、书写等障碍的话，您可以拨打电话 400-885-1515 转 1 联系我们，将有专门的工作人员为您提供帮助，我们非常乐意为您服务。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

第十章 期间除外

您所享受的服务，在以下不可抗力发生时除外：

- 1) 战争、军事行动、暴乱或者武装叛乱或暴乱期间。
- 2) 会员从事违法、犯罪活动期间或被依法拘禁、入狱及在逃期间。
- 3) 核爆炸、核辐射或者核污染。
- 4) 发生带来危害或损害人类生活环境的自然灾害，如地震、火山爆发。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

第十一章 优质服务

一、我们的线上平台

“袋鼠健保”微信公众号（微信 ID:dsyf kf）

您可以在这里进行服务预约、费用报销，查看更多合作健康机构，了解更多健康信息。

袋鼠健保官网（www.daishujianbao.com）

您可以通过访问我们的官方网站，阅读我们的最新资讯，了解更多会员权益以及查看健康文章和建议。

二、我们的合作伙伴

为了您获得更优质的健康体验，我们严格筛选合约机构，在治疗技术、服务态度、机构设备等多个方面进行逐项筛查，与天津最优质的健康机构进行合作，您可以通过我们的合作机构获得最舒适的服务体验。

三、联系我们

我们希望我们的会员可以随时随地访问袋鼠健保的服务，查看相关健康信息。我们既为您提供健保服务，同时也为您提供更多便捷与帮助。当您需要帮助时，只需拨打 400-885-1515，我们会竭诚为您服务。

1. 当您出现以下情况时，请联系我们

我们的合作健康机构需要通过您的会员信息、健康记录等信息，以更好的为您提供服务，因此，及时更新您的信息非常重要。如您出现以下信息更新，请致电 400-885-1515，告知我们：

- 1) 您的姓名、地址或电话号码有变更。
- 2) 您入住了护理机构或医院。
- 3) 您参与了某项临床研究计划。
- 4) 您离开天津，并将常住外地。
- 5) 您更换了新的工作（新的企业是否有为您缴纳社保、购买健保计划或其他商业保险）。
- 6) 您正处于待就业的状态（您的社保是否还在缴纳，您上一家公司是否为您购买了健保计划）。
- 7) 当您怀孕 12 周时。

2. 申诉与建议

如您有任何建议或希望向我们反馈您遇到的问题，请拨打客服电话或发送邮件联系我们。

- 1) 客服电话：400-885-1515 转 9（周一-周五 9:00-18:00）
- 2) 电子邮箱：complain@daishujianbao.com

3. 医疗欺诈

如您在使用健保计划期间怀疑健康机构有非法或不正当收费行为，您可以通过拨打全国客服电话或发送邮件举报。

- 1) 客服电话：400-885-1515 转 9（周一-周五 9:00-18:00）
- 2) 电子邮箱：stopfraud@daishujianbao.com

4. 廉政举报

我们欢迎来自各方的监督反馈，如您发现有疑似廉正违纪行为，请您将举报材料发送至我们的合规部廉正举报邮箱。

电子邮箱：ac@daishujianbao.com

5. 在线联系

成为健保会员后，您可通过关注“袋鼠健保微信公众号”，在公众号内联系您的 PCP 或在线客服。若您是听力障碍患者或方言使用者，您可以通过在线客服与我们联系。

6. 来访地址

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号中源协和 C 座袋鼠健保

7. 服务时间

- 1) 在线客服：周一-周五，9:00-18:00。
- 2) 电话客服：周一-周五，9:00-18:00。
- 3) 来访时间：周一-周五，9:00-18:00。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

第十二章 词汇定义

本章将对手册中出现的主要词语进行释义。

1. 授权

指当会员希望在基础服务外享受更多额外的计划服务时，向PCP申请后获得的可以享受该项服务的资格。

2. 等待期

等待期是指健保计划合同在生效的指定时期内，某些服务项目不可使用的时期。设置等待期是为了保障其他会员的权益。

3. PHI

受保护的健康信息，其中包含会员个人信息、病历、历史医疗消费和历史健康记录等。

4. PCP

PCP是指（Primary Care Provider，简称PCP）您的基础健保医护。PCP随时跟踪会员健康状况，从生活习惯、运动、饮食等多方面给出科学建议。

5. 二类疫苗

是指由公民自费并且自愿受种的疫苗，如在社区接种疫苗，一类疫苗是免费的，二类疫苗需要自费。

6. 医患共同决策

会员有权利参与健康医疗方案的讨论，并自由充分表达自己的意见或建议，通过与医疗机构双方的详细沟通，共同决策出适合会员个体化的健康服务内容。

7. 覆盖服务

列在第十三章：服务与比例中的所有健保服务和产品。

8. 起付线

起付线是一个固定的金额，是在每一个计划生效的年度内，会员必须为计划覆盖服务所支付的金额底线。当会员的个人支付部分高于起付线时，额外的部分即可按照比例享受报销。

9. 最大权益

我们根据不同计划的不同服务项目，提供不同的年度最高支付限额。

10. 常住地

连续居住一年以上的地方,为经常居住地（住院治疗除外）。

11. 会员

符合计划加入资格，已付款且计划生效的人员。

12. 我们

指的是袋鼠健保。

13. 您

指的是加入这个计划的您或者您的家人。

14. 提供者

指的是袋鼠健保健康医疗网络内拥有执业资格的机构。

15. 充值优惠政策

当您在选购符合充值优惠政策的健保计划时，选择充值优惠政策方式进行缴费，合并支付会员年费及预存金额，便可以享受更优惠的会员费价格。

16. 家庭优惠政策

以家庭为单位加入健保计划，如选择的是符合家庭优惠政策的健保计划，您和家人都可以享受费用优惠。

17. 个人所得税抵扣政策

当您加入我们的健保计划之后，可以根据自己所缴纳的会员费获得一定的个人所得税抵扣。符合条件的人，允许在当年（月）计算应纳税所得额时予以税前扣除，扣除限额为 2400 元/年（200 元/月）。

当您成功购买健保计划成为会员后，建议您尽快下载并仔细查阅《袋鼠健保会员手册》以及您所购买的计划所对应的《健保计划福利摘要》，了解袋鼠健保会员拥有的权益及可享受的具体服务内容，从而帮助自己更充分的享受健保计划。

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路 12 号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服。

第十三章 健保计划服务详情

一、PCP 服务 无等待期

计划覆盖项目	适用人群	简介	报销票据	报销规则
访问 PCP 服务	本计划全部会员	PCP 协助会员充分享受健保计划的福利。	无	无
医护随访服务	本计划全部会员	对就诊后的会员进行随访及疾病管理。	无	无

二、预防护理 无等待期

计划覆盖项目	适用人群	简介	报销票据	报销规则
成人年度健康体检	18 周岁及以上会员	在身体健康的情况下，通过医学手段发现可能的疾病及评估健康状况。	无	无
流感疫苗·儿童	6 月龄-17 周岁会员	用于预防流感病毒引起的流行性感冒。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销疫苗名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销疫苗费用，不包含挂号费、注射费、服务费。
23 价肺炎球菌多糖疫苗·儿童	2-17 周岁肺炎球菌性疾病高危会员	适用于免疫预防该疫苗所含荚膜菌型的肺炎球菌疾病。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销疫苗名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销疫苗费用，不包含挂号费、注射费、服务费。
b 型流感嗜血杆菌结合疫苗·儿童	3 月龄-5 周岁会员	用于预防 b 型流感嗜血杆菌引起的侵袭性疾病，如脑膜炎、肺炎、败血症等。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销疫苗名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销疫苗费用，不包含挂号费、注射费、服务费。
口服轮状病毒活疫苗·儿童	2 月龄-3 周岁会员	预防婴幼儿 A 群轮状病毒引起的腹泻。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销疫苗名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销疫苗费用，不包含挂号费、注射费、服务费。
肠道病毒 71 型灭活疫苗·儿童	6 月龄-5 周岁会员	用于预防儿童肠道病毒 71 型感染性疾病，尤其是重症手足口病。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销疫苗名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销疫苗费用，不包含挂号费、注射费、服务费。

人用狂犬病疫苗·儿童	0-17 周岁疑似接触狂犬病毒的高危会员	用于预防儿童被动物咬伤后的狂犬病感染	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销疫苗名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销疫苗费用，不包含挂号费、注射费、服务费。
流感疫苗·成人	18 周岁及以上会员	用于预防流感病毒引起的流行性感冒。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销疫苗名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销疫苗费用，不包含挂号费、注射费、服务费。
百白破疫苗·成人	10 周岁之后未接种过该疫苗的 18 周岁及以上会员	用于预防百日咳、白喉、破伤风三种疾病。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销疫苗名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销疫苗费用，不包含挂号费、注射费、服务费。
乙肝疫苗·成人	未完成全程接种的 18 周岁以上会员	用于预防乙肝病毒的感染。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销疫苗名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销疫苗费用，不包含挂号费、注射费、服务费。
23 价肺炎球菌多糖疫苗·成人	未接种过该疫苗的 18 周岁以上会员	用于预防该疫苗所含荚膜菌型的肺炎球菌疾病，如肺炎、脑膜炎等。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销疫苗名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销疫苗费用，不包含挂号费、注射费、服务费。
人用狂犬病疫苗·成人	18 周岁及以上疑似接触狂犬病毒的高危会员	用于预防成人被动物咬伤后的狂犬病感染	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销疫苗名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销疫苗费用，不包含挂号费、注射费、服务费。

三、预产与新生儿护理 无等待期

计划覆盖项目	适用人群	简介	报销票据	报销规则
避孕咨询	有避孕需求的 18 周岁以上会员	避孕用具及药品的使用咨询。	无	无
不孕不育检查	18 周岁及以上会员	通过相关检查对不孕不育具体原因进行排查，从而采取适当治疗措施。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销检查项目名称相符，单据中姓名需与健保计划会员姓名相符。 2、仅报销耗材费、冲洗费、造影剂与导管费、检查费、操作费、结果打印费用。
孕产护理咨询	怀孕待产女性会员	对孕产相关情况提供健康咨询及指导。	无	无

新生儿护理咨询	家中有0岁新生儿的会员	对新生儿护理内容提供健康咨询及指导。	无	无
孕妇营养素检查	孕期女性会员	检测孕期体内必需的微量元素情况。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销检查项目名称相符，单据中姓名需与健保计划会员姓名相符。 2、仅报销检测费。
孕妇口腔计划 (洁牙和检查)	孕期女性会员	孕期妇女定期进行的口腔检查，并对牙齿进行清洁维护。	无	1、消费明细空白处需有会员本人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、此项与健保计划“牙科与眼科福利”项目中的“口腔预防检查”“牙齿洁治”项目不能重复享受。 3、每年最多免费享受3次。
孕早期 NT 测量	怀孕 10-14 周的女性会员	用于在妊娠较早阶段诊断染色体疾病和发现多种原因造成的胎儿异常。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销检查项目名称相符，单据中姓名需与健保计划会员姓名相符。 2、仅报销检查费。
四维彩色超声诊断	怀孕 20-28 周的女性会员	用于显示胎儿的实时动态活动图像及早期诊断胎儿先天性体表畸形。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销检查项目名称相符，单据中姓名需与健保计划会员姓名相符。 2、仅报销检查费。
无创产前胎儿染色体基因筛查	怀孕 12-24 周的女性会员	采集孕妇静脉血检测胎儿是否患染色体疾病。	无	1、在《临床申请单》中签会员本人亲笔签名。 2、袋鼠健保根据费用明细支付应承担费用，将剩余费用以账单形式，通过“袋鼠健保”微信公众号推送给会员。会员确认账单后，付费即可。
催乳师服务	母乳达不到小儿需求的产后女性会员	通过按摩等方法，促进产后乳汁的分泌和排出。	1、交易订单截图 2、发票。	1、订单状态需为交易成功状态，服务购买人姓名需为健保计划会员本人，订单截图需包含费用明细。 2、发票抬头需为个人，且与健保计划会员姓名相符，发票需加盖发票专用章；电子发票也可报销，要求同上。 3、仅报销服务费，其他费用不予报销。 4、根据计划不同，每年最高报销 1-2 次。

四、牙科与眼科福利 无等待期

计划覆盖项目	适用人群	简介	报销票据	报销规则
口腔预防检查·成人	18 周岁及以上会员	成人定期口腔健康检查，可早期发现相关口腔疾病。	无	1、消费明细空白处需有会员本人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、此项与健保计划“孕产与新生儿护理”项目中的“孕妇口腔计划”项目不能重复享受。 3、每年免费享受 1 次。
牙齿洁治·成人	18 周岁及以上会员	使用超声波设备对牙齿进行清洁维护，以清洁牙结石及牙菌斑。	无	1、费用明细空白处需有会员本人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、此项与健保计划“孕产与新生儿护理”项目中的“孕妇口腔计划”项目不能重复享受。 3、根据计划不同，每年最高报销 1-2 次。
电动牙刷·成人	18 周岁及以上会员	一种相对于传统牙刷清洁效果更好的电子设备。	1、交易订单截图。 2、发票。	1、订单状态需为交易成功状态，收货人姓名需为健保计划会员本人；订单截图需包含费用明细。 2、发票抬头需为个人，且与健保计划会员姓名相符，发票需加盖发票专用章；电子发票也可报销，要求同上。 3、每 2 年可报销 1 支的费用。
简单补牙·成人	18 周岁及以上会员	采用人造物质修补成人牙体缺损。	无	1、消费明细空白处需有会员本人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、每颗牙每 2 年可报销 1 次费用。
简单拔牙·成人	18 周岁及以上会员	非手术的牙齿拔除。	无	1、消费明细空白处需有会员本人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、每颗牙一生可报销 1 次费用。
口腔全景片·成人	18 周岁及以上会员	上下颌的平展 X-ray 片	无	1、消费明细空白处需有会员本人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、每年最高报销 2 次。
口腔预防检查·儿童	0-17 周岁会员	儿童定期口腔健康检查，可早期发现相关口腔疾病。	无	1、消费明细空白处需有会员购买计划时所填的监护人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、每年免费享受 1 次。
牙齿洁治·儿童	3-17 周岁会员	使用超声波或其它设备对牙齿进行清洁维护，可清洁牙结石、牙菌斑、软垢、色素沉积。	无	1、消费明细空白处需有会员购买计划时所填的监护人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、根据计划不同，每年最高报销 1-2 次。
涂氟·儿童	3-17 周岁会员	对儿童全口牙齿涂布氟化物，是预防龋齿的有效方法。	无	1、消费明细空白处需有会员购买计划时所填的监护人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、每年最高报销 1 次。

窝沟封闭·儿童	3-13 周岁会员	对儿童乳磨牙、恒磨牙进行树脂封闭,是预防龋齿的有效方法。	无	1、消费明细空白处需有会员购买计划时所填的监护人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、每年最高报销 1 次,最多报销 4 颗牙。
电动牙刷·儿童	3-17 周岁会员	一种相对于传统牙刷清洁效果更好的电子设备,更适合儿童的牙齿需求。	1、交易订单截图。 2、发票。	1、订单状态需为交易成功状态,收货人姓名需为健保计划会员本人或购买计划时所填的监护人姓名;订单截图需包含费用明细。 2、发票抬头需为个人,且与健保计划会员本人或购买计划时所填监护人姓名相符,发票需加盖发票专用章;电子发票也可报销,要求同上。 3、每 2 年可报销 1 支的费用。
简单补牙·儿童	3-17 周岁会员	采用人造物质修补儿童牙体缺损。	无	1、消费明细空白处需有会员购买计划时所填的监护人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、每颗牙 17 岁内可报销 1 次费用。
简单拔牙·儿童	3-17 周岁会员	非手术的儿童牙齿拔除。	无	1、消费明细空白处需有会员购买计划时所填的监护人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、每颗牙每 2 年可报销 1 次费用。
口腔全景片·儿童	3-17 周岁会员	儿童上下颌的平展 X-ray 片。	无	1、消费明细空白处需有会员购买计划时所填的监护人签署的签名及“确认无误”字样文字。 2、每年最高报销 2 次。
眼科预防检查·儿童	0-17 周岁会员	儿童定期眼科检查,可早期发现相关眼科疾病。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销项目名称相符,单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销检查费用,不含挂号费、诊疗费、耗材费、药费。
眼科配镜(镜片)儿童	0-17 周岁会员	当儿童发生屈光不正时,可通过相关检查为患儿验配眼镜。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据或门诊费用清单中内容需与申请报销项目名称相符,单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销镜片费用,不含角膜接触镜费用。 3、根据计划不同,最高报销上限 200 元-500 元,每 2 年可报销 1 副。
眼科配镜(镜框)儿童	0-17 周岁会员	当儿童发生屈光不正时,可通过相关检查为患儿验配眼镜。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据或门诊费用清单中内容需与申请报销项目名称相符,单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销镜框费用。 3、根据计划不同,最高报销上限 100 元-400 元,每 2 年可报销 1 副。

五、住院及术后服务 无等待期

计划覆盖项目	适用人群	简介	报销票据	报销规则
住院喘息服务	本计划全部会员	陪伴术后或住院的病人，并提供相关护理服务。单次不超过 12 小时。	1、发票。 2、服务合同照片。	1、服务合同签署人需为健保计划会员本人或其直系亲属。 2、发票抬头需为个人，且与健保计划会员姓名相符，发票需加盖发票专用章；电子发票也可报销，要求同上。 3、仅报销服务费，其他费用不予报销。 4、根据计划不同，每年最高报销 2 次，单次不超过 24 小时。
24 小时连续住院护理	本计划全部会员	为会员住院后提供的 24 小时连续陪护服务。	1、发票。 2、服务合同照片。	1、服务合同签署人需为健保计划会员本人或其直系亲属。 2、发票抬头需为个人，且与健保计划会员姓名相符，发票需加盖发票专用章；电子发票也可报销，要求同上； 3、住院证上姓名需与会员姓名一致； 4、仅报销服务费，其他费用不予报销。 5、根据计划不同，每年最高报销 2 次，单次不超过 3-7 天。
术后家用耐用医疗设备租赁	本计划全部会员	相关医疗设备租赁。	1、收费单据。 2、租赁合同照片。	1、收费单据需加盖费用收讫章。 2、租赁合同需加盖公章，合同时间需在健保计划生效后有效期内。 3、仅报销设备租赁费，其他费用不予报销。 4、根据计划不同，每年最高报销 2 次，单次不超过 7-15 天。
术后居家服务	本计划全部会员	为有需求的术后会员提供按时计费的居家生活支援服务。	1、患者情况评估单。 2、收费单据。 3、服务合同照片。	1、患者评估单上姓名需与会员姓名一致。 2、收费单据需加盖费用收讫章。 3、发票抬头需为个人，且与健保计划会员姓名相符，发票需加盖发票专用章；电子发票也可报销，要求同上。 4、服务合同需加盖公章，合同时间需在健保计划生效后有效期内。 5、仅报销服务费，其他费用不予报销。 6、根据计划不同，每年最高报销 2-3 次，单次不超过 90 分钟。

住宅修改	本计划全部会员	失能会员的居家住宅设施改造。	1、收费单据。 2、发票。 3、安装后照片。	1、收费单据需加盖费用收讫章。 2、发票抬头需为个人，且与健保计划会员姓名相符，发票需加盖发票专用章；电子发票也可报销，要求同上。 3、仅报销设备费用、设备安装调试及运输费用。不包含设备维修养护费用、规划设计费用等。 4、每年最高报销 1 次。
------	---------	----------------	------------------------------	---

六、附加服务 无等待期

计划覆盖项目	适用人群	简介	报销票据	报销规则
健康 365	本计划全部会员	享受网络内商家针对袋鼠健保会员提供的产品或服务优惠。	无	无
门急诊交通费	本计划全部会员	对紧急情况下前往医院的门急诊交通费用的报销。	1、天津市客运出租行业专用发票。 2、天津市客运出租汽车燃油附加费专用发票（非必须）。 3、医院就诊挂号单。	1、出租车发票日期及时间需与医院就诊挂号单时间相匹配。 2、该项交通费仅限出租车费用报销，不包含任何网约车公司旗下的专车、顺风车、快车服务。 3、单次最高报销 100 元，根据计划不同，每年最高报销 3-5 次。
意外紧急救护车	本计划全部会员	对紧急情况或发生意外时使用救护车产生的费用报销。	天津市医疗机构门诊专用票据	1、票据需加盖天津市急救中心现金收讫章，写明为救护车费用； 2、仅报销救护车费，不包含出诊费、检查费、监护费、等候费、抬担架费等； 3、每年最高报销 2000 元，1 年最高报销 1 次。
医疗按摩护理	本计划全部会员	医疗按摩及推拿服务。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销项目名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销服务费，其他费用不予报销； 3、根据计划不同，每年最高报销 3-4 次。

医疗针灸	本计划全部会员	定点医院的针灸治疗服务。	1、天津市医疗门诊收费票据。 2、天津市医疗机构门诊费用清单。	1、门诊收费票据及门诊费用清单中内容需与申请报销项目名称相符，单据中姓名需与健保计划会员相符。 2、仅报销针灸治疗费。不包含挂号费、消毒费用、诊疗费、检查费、艾材料等。 3、根据计划不同，每年最高报销 3-4 次。
听力辅助设备	本计划全部会员	助听器，帮助听力残弱者改善听力，从而提高言语交往能力的扩音装置。	1、发票。 2、听力评估单。	1、发票抬头需为个人，且与健保计划会员姓名相符，发票需加盖发票专用章；电子发票也可报销，要求同上。 2、仅报销助听器主体。不包含各项听力测试及诊断、调试佩戴、各种附件、电池等。 3、听力评估单上姓名需与会员姓名一致。 4、根据计划不同，报销上限为 1000-3500 元，每 5 年可报销 1 副的费用。

七、零售药房服务 无等待期

计划覆盖项目	适用人群	简介	报销票据	报销规则
基础用药	本计划全部会员	药费报销服务，降低您的用药成本。	1、购药清单 2、购药照片(照片上清晰显示药品的国药准字号)	1、购药清单需为机打小票，购药时间需在健保计划生效后的有效期范围内。 2、购药小票中需清晰体现所购各个药品名称、规格、数量、价格，并加盖清晰的药店现金收讫章。 3、需药品照片，照片中清晰显示该药的国药准字号(准字号格式为：国药准字+1位字母+8位数字)。 4、根据计划不同，起付线 50-150 元/人/年，每年最高报销 500-1500 元。
首选品牌药品				
普通品牌药品				

八、医疗服务 等待期 0-120 天

意外无等待期；

门急诊、一般住院医疗无等待期；

大病住院医疗等待期 30 天(扁桃腺、甲状腺、疝气、女性生殖系统疾病，等待期 120 天)。

计划覆盖项目	适用人群	简介	报销票据	报销规则
门诊/急诊(含意外)				
诊疗费	本计划全部会员	对门诊/急诊(含意外)医疗服务产生的相关费用报销。	1. 医疗理赔申请书(手填)； 2. 申请人的有效身份证件正反面复印件；	1、需提供与会员姓名相匹配的医院出具的病历资料、医学诊断书、处方、病理检查报告、化验检查报告、医疗费用原始单据、费

检查检验费	本计划全部会员	对门诊/急诊(含意外)医疗服务产生的相关费用报销。	3. 挂号条原件;	用明细单据等。因特殊原因不能提供上述材料的,应提供其它合法有效的材料。 ① 病历等资料上需清晰注明病情、检查、治疗、用药及剂量。 ② 病历等资料上的记录与收据上的收费项目相符。 ③ 病历等资料上的诊病日期须与收据上的日期一致(特殊原因请用文字说明)。 ④ 收据等费用资料上应有医院收费章。 2、根据计划不同,起付线为0-200/人/年。 3、根据计划不同,会员年度最高报销为2000-5000元/人。 4、若会员在接受治疗时未使用社保,则按原比例的60%进行报销。
治疗费			4. 门诊病历原件;	
药品费			5. 诊断证明原件;	
			6. 药物处方原件;	
			7. 病理检查报告、化验检查报告原件;	
			8. 医疗门诊收费单据、费用清单原件;	
			9. 若保险金申请人委托他人申请的,还应提供委托证明文件。	
			意外还需提供【意外事故证明文件】: 常见形式如:道路交通事故认定书,赔偿调解书,交通事故出险须递交驾驶证和行驶证(被保险人为驾驶员时);工伤事故调查报告,单位事故报告;公安证明,笔录,报案回执,法医检验报告;民事调解和判决书,调解和赔偿协议,鉴定报告,事故处理报告,事故照片等。	
一般住院医疗(含意外)				
诊疗费	本计划全部会员	对住院医疗(含意外)医疗服务产生的相关费用报销。	1. 医疗理赔申请书(手填);	1、需提供与会员姓名相匹配的医院出具的病历资料、医学诊断书、处方、病理检查报告、化验检查报告、医疗费用原始单据、费用明细单据等。因特殊原因不能提供上述材料的,应提供其它合法有效的材料。 ① 病历等资料上需清晰注明病情、检查、治疗、用药及剂量; ② 病历等资料上的记录与收据上的收费项目相符; ③ 病历等资料上的诊病日期须与收据上的日期一致(特殊原因请用文字说明); ④ 收据等费用资料上应有医院收费章。 2、委托证明文件包括:委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。 3、根据计划不同,起付线为0-200/人/年。 4、根据计划不同,会员年度最高报销为1万元/人。 5、若会员在接受治疗时未使用社保,则按原
检查检验费			2. 申请人的有效身份证件正反面复印件;	
治疗费			3. 住院收据原件、费用明细总清单原件;	
药品费			4. 完整的住院病历资料原件、出院小结原件,加盖医院公章;	
			5. 病理检查报告、化验检查报告原件;	
			6. 社保请出具医保结算联原件,如在其它单位已报销请出具分割单原件。	
			7. 申请人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料;	
手术费	本计划全部会员	对住院医疗(含意外)医疗服务产生的相关费用报销。	8. 若申请人委托他人申请	

床位费、膳食费、护理费			的, 还应提供委托证明文件。 意外还需提供【意外事故证明文件】: 常见形式如: 道路交通事故认定书, 赔偿调解书, 交通事故出险须递交驾驶证和行驶证(被保险人为驾驶员时); 工伤事故调查报告, 单位事故报告; 公安证明, 笔录, 报案回执, 法医检验报告; 民事调解和判决书, 调解和赔偿协议, 鉴定报告, 事故处理报告, 事故照片等。	比例的 60%进行报销。
大病住院医疗 (含意外)				
诊疗费	本计划全部会员	对相关大病医疗服务费用的报销。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 医疗理赔申请书(手填); 2. 申请人的有效身份证件正反面复印件; 3. 住院收据原件、费用明细总清单原件; 4. 完整的住院病历资料原件、出院小结原件, 加盖医院公章; 5. 病理检查报告、化验检查报告原件; 6. 社保请出具医保结算联原件, 如在其它单位已报销请出具分割单原件。 7. 申请人所能提供的其他与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料; 8. 若申请人委托他人申请的, 还应提供委托证明文件。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、支持索赔的材料包括: 账单、证明、信息和证据, 包括但不限于医院出具的病历资料、医学诊断书、处方、病理检查报告、化验检查报告、医疗费用原始单据、费用明细单据等。保险金申请人因特殊原因不能提供上述材料的, 应提供其它合法有效的材料。 ① 病历等资料上需清晰注明病情、检查、治疗、用药及剂量。 ② 病历等资料上的记录与收据上的收费项目相符。 ③ 病历等资料上的诊病日期须与收据上的日期一致(特殊原因请用文字说明)。 ④ 收据等费用资料上应有医院收费章。 <ol style="list-style-type: none"> 2、委托证明文件包括: 委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。 3、根据计划不同, 起付线为 1 万元/人/年。 4、根据计划不同, 会员年度最高报销为 100 万元/人。 5、若会员在接受治疗时未使用社保, 则按原比例的 60%进行报销。 6、等待期 30 天, 意外无等待期。扁桃腺、甲状腺、疝气、女性生殖系统疾病等待期为 120 天。
检查检验费				
治疗费				
药品费(含自费与进口)				
手术费及床位费				
膳食费、护理费、重症监护床位费和护理费				
特殊门诊费(肾透析、器官移植后的抗排异治疗、恶性肿瘤电疗/放疗)	本计划全部会员	对相关大病医疗服务费用的报销。		

版权声明

品牌名称“袋鼠健保”、“PHI认证”及品牌标识logo是袋鼠健保的专利商标和认证标识。

袋鼠健保拥有“袋鼠健保”微信公众号的全部文字、图片、音视频、图表、标识等版权所有权，受中国和国际版权法的保护，未经袋鼠健保许可，不得随意转载或使用。

我们尊重版权所有人的权利，凡是侵犯版权所有人权利的账户将被终止使用，且保留法律诉讼的权利。

袋鼠健保（Kangaroo Health Plans）最后更新日期：2018年12月20日

袋鼠健保

天津市南开区华苑产业园区梅苑路12号

官方客服电话：400-885-1515

微信在线服务：关注“袋鼠健保”微信公众号，联系在线客服