



袋鼠健保

低收入覆盖计划福利摘要

2019 版

计划编码 IQTTJ15052019

© 袋鼠健保 (Kangaroo Health Plans) 2016-2019

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

在本福利总结中，您可以查看到您所加入计划的全部福利介绍，其中涵盖了使用范围和限制的详细说明，以帮助您更好地了解和利用您的计划福利。

一、起付线与会员最大权益

项目		起付线 (计划生效期内)	会员最大权益 (计划生效期内)
预防护理		无起付线	实报实销
孕产与新生儿护理		无起付线	实报实销
牙科与眼科福利		无起付线	实报实销
住院及术后服务		每人每年 200 元	每人每年 2000 元
零售药房服务		每人每年 50 元	每人每年 500 元
附加服务	健康 365	无起付线	实报实销
	门急诊交通费	无起付线	每人每次 100 元
	意外紧急救护车	无起付线	每人每年 2000 元
	听力辅助设备	无起付线	每人每副 1000 元
医疗服务	门急诊医疗 (含意外)	每人每年 200 元	每人每年 2000 元
	一般住院医疗 (含意外)	每人每年 200 元	每人每年 1 万元
	大病住院医疗 (含意外)	每人每年 1 万元 (未达起付线部分先按一般住院医疗 报销)	每人每年 100 万元

二、服务内容

(一) PCP 服务

服务项目	涵盖内容	覆盖人群	机构	服务限制	袋鼠健保 负担比例
访问 PCP 服务	通过与 PCP 电话沟通，PCP 将为您协调您所需要的服务：健康咨询、健康机构咨询、医生约诊、健康筛查、服务授权等。	本计划全部会员	袋鼠健保	无	100%
医护随诊服务	专业医护团队在您就诊后跟进治疗恢复情况，关注您的恢复进度，提醒您定期复查。	本计划全部会员	袋鼠健保	无	100%

(二) 预防护理

服务项目	涵盖内容	覆盖人群	机构	服务限制	袋鼠健保 负担比例
成人年度健康体检	<p>【基础项目】一般检查、采血、血常规、尿常规、内科检查、外科检查、口腔检查、耳鼻咽喉检查、肝功两项、胆红素三项、肾功能三项、血脂四项、空腹血糖 (GLU)、十二导联心电图、腹部彩超、甲状腺彩超、胸部正位 (DR)、颈椎侧位 (DR)。</p> <p>【女性基础项目】乳腺彩色超声、妇科检查、宫颈癌筛查、女性彩色盆腔超声。</p> <p>【授权项目】糖化血红蛋白、男性彩色盆腔超声、血流变、心肌酶四项、眼科检查、颈动脉 b 超、超声心动图、胃功能、肿瘤标志物 12 项、骨密度检测、经颅多普勒、胰岛素定量检测、微量白蛋白尿、眼底检查、螺旋 CT。</p>	18 周岁及以上会员	袋鼠健保指定机构	1 年 1 次 部分项目 需授权	100%
流感疫苗·成人	<p>接种流感疫苗可以显著降低受种者罹患流感及流感相关并发症的风险，同时还可以减少患流感后传染给他人的风险。65 岁以下成人接种流感疫苗可减少 87% 流感相关的住院；60 岁以上老人接种流感疫苗后，保护流感相关呼吸道疾病的效力为 58%。流感疫苗接种后，保护性抗体能在人体内持续 1 年，但由于抗体水平随时间下降，每年疫苗所含毒株因流行株不同而不同，因此建议每年接种当年的流感疫苗。</p>	18 周岁及以上会员	袋鼠健保指定机构	仅含疫苗费用，不包含挂号费、注射费、接种服务费。	100%
百白破疫苗·成人	<p>对破伤风的预防效果最好。使用百白破疫苗基础免疫或用破伤风疫苗 2 针免疫后，抗体可维持 10-15 年，保护率可达 95% 以上，对白喉的预防效果也较为理想。幼年时接种过百白破疫苗的人群，经 15-20 年疫苗保护作用有所下降，建议 10 到 64 周岁未接受百白破疫苗的成人注射一组疫苗。</p>	10 周岁之后未接种过该疫苗的 18 周岁及以上会员	袋鼠健保指定机构		100%
乙肝疫苗·成人	<p>接种乙肝疫苗是预防乙肝病毒感染的最有效方法。接种乙肝疫苗后人体乙肝表面抗体转阳率在 95% 以上，有效保护期在 5 年以上，抗体滴度越高，免疫力越强，免疫保护持续时间也越长。成人全程需接种 3 针，免疫程序为 0-1-6 个月，即接种第 1 针疫苗后，间隔 1 个月及 6 个月注射第 2 及第 3 针疫苗。</p>	未完成全程接种的 18 周岁及以上会员	袋鼠健保指定机构		100%

23 价肺炎球菌多糖疫苗·成人	由 23 种普遍流行或侵袭力强的肺炎链球菌荚膜多糖混合物组成并经高度纯化。其中包括 6 种最常见的导致儿童和成人肺炎球菌侵袭性感染耐药的血清型。通常，不推荐已接种 23 价肺炎球菌多糖疫苗的免疫功能正常者再次接种。	未接种过该疫苗的 18 周岁及以上会员	袋鼠健保指定机构	仅含疫苗费用，不包含挂号费、注射费、接种服务费。	100%
人用狂犬病疫苗·成人	用于预防人被动物咬伤后的狂犬病感染。	疑似接触狂犬病毒高危 18 周岁及以上会员	袋鼠健保指定机构		100%

(三) 孕产与新生儿护理

服务项目	涵盖内容	覆盖人群	机构	服务限制	袋鼠健保负担比例
避孕咨询	提供以下咨询服务：如何领取国家免费提供的避孕药具；避孕相关的健康知识；避孕药具的使用方法和注意事项等。	有避孕需求的 18 周岁及以上会员	袋鼠健保	无	100%
孕产护理咨询	提供以下内容相关咨询服务与指导：孕期营养、孕妇生产时的状况及应对方法、缓解生产疼痛的方法、适合孕期的运动形式、科学坐月子方法、产后护理注意事项等。	孕期女性会员	袋鼠健保	无	100%
新生儿护理咨询	提供以下内容相关咨询服务与指导：新生儿喂养与护理、生长发育指标、常见新生儿疾病家庭处理、家庭常备新生儿用药使用指导。	家中有 0 岁新生儿的会员	袋鼠健保	无	100%
不孕不育检查	【男性】 精液常规、精液分析（含图像分析）、精子受精能力、精液涂片染色、精子畸形率测定（染色法）、精液常规检查 - 加荧光染色。 【女性】 不孕抗体七项、性激素六项、输卵管造影。	18 周岁及以上会员	袋鼠健保指定机构	无	40%
孕妇营养素检查	由于胎儿血液循环、器官发育、骨骼生长、胎盘生长的要求，孕期母体对营养素的需求急剧增加，孕妇的营养问题更加需要引起重视。胎儿时期母体子宫里的营养状况会影响人在成年后患慢性病的概率；母体在孕期营养不均衡，妊娠期并发症增加，同时会引起胎儿生长发育失调，导致低出生体重或巨大儿发生，故孕期妇女检测微量元素情况是有必要的，检测项目包含：钙、镁、铜、铁、锌 5 项微量元素含量检测。	孕期女性会员	袋鼠健保指定机构	无	40%
孕妇口腔计划	含一般口腔内检查、超声波龈上洁治及全口牙齿抛光，必要的洁治后龈周上药服务。	孕期女性会员	袋鼠健保指定机构	1 年 3 次	100%

孕早期 NT 测量	NT 检查 (超声检查) 是测量胎儿颈部透明带厚度。检查目的是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。如果检查结果超过 3mm, 常提示有不良胎儿结局, 需要重点记录, 便于在后期的唐氏筛查(16-18 周)和四维彩超排查时提示医生重点关注。	怀孕 10-14 周的女性会员	袋鼠健保指定机构	无	40%
四维彩色超声诊断	四维彩超能够多方位、多角度地观察宫内胎儿的生长发育情况, 且可以为早期诊断胎儿先天性体表畸形和先天性心脏疾病提供准确的科学依据。四维彩超还能对胎儿的体表进行检查, 如唇裂, 脊柱裂, 大脑、肾、心脏、骨骼发育不良等, 以尽早治疗。	怀孕 20-28 周的女性会员	袋鼠健保指定机构	无	40%
无创产前胎儿染色体基因筛查	该方法能准确检测唐氏综合征(T21)、爱德华综合征(T18)、帕陶氏综合征(T13)三类染色体疾病。其无创伤性可以避免因为侵入性诊断带来的流产、感染风险。而 DNA 测序技术的成熟能保证技术的准确率。	怀孕 12-24 周的女性会员	袋鼠健保指定机构	无	40%
催乳师服务	产后开奶、产后通乳、产后漏奶、回奶/排残奶、乳头扁平/凹陷、乳头皲裂、乳汁淤积症、乳房胀痛 (大涨奶)。	母乳达不到小儿需求的产后女性会员	袋鼠健保指定机构	1 年 1 次	40%

(四) 牙科与眼科福利

服务项目	涵盖内容	覆盖人群	机构	服务限制	袋鼠健保 负担比例
口腔预防检查·成人	此项检查服务包括: 牙周情况、牙结石情况、牙齿磨损度、牙齿松动情况、牙齿裂痕、咬合情况、牙齿排列情况、色素情况、智齿情况、龋病 (蛀牙) 情况	18 周岁及以上会员	袋鼠健保指定机构	1 年 1 次	100%
牙齿洁治·成人	此为成人牙齿洁治。含超声波龈上洁治和全口牙齿抛光, 及必要洁治后龈周上药。	18 周岁及以上会员	袋鼠健保指定机构	1 年 1 次	100%
电动牙刷·成人	oral-b 品牌电动牙刷 型号 Oral-B D16, 您可以通过天猫或京东旗舰店购买。	18 周岁及以上会员	袋鼠健保指定机构	2 年 1 支 (2 年为累计在网时间)	40%

(五) 住院及术后服务

服务项目	涵盖内容	覆盖人群	机构	服务限制	袋鼠健保 负担比例
住院喘息服务	<p>【晨间护理】</p> <p>1、晨起协助病人大小便、洗脸、漱口、梳头，整理病床卫生及清洗便盆。</p> <p>2、协助病人进食早餐，清洗餐柜。</p> <p>3、协助医生、护士为病人做各项治疗外出检查等。</p> <p>4、定时为长期卧床病人翻身，做预防褥疮的皮肤护理等各种生活护理（饮水、吃水果、吃药等）。</p> <p>5、给病人读报纸或与病人聊天，解除病人的思想负担和心中的压力。</p> <p>【午间护理】</p> <p>1、餐前消毒洗手、协助进食午餐。</p> <p>2、督促家属离开病房，协助病人午睡并保持病房安静。</p> <p>3、协助病人测体温，整理床单卫生。</p> <p>4、按时为长期卧床病人翻身，做预防褥疮的皮肤护理，做好各项护理。</p> <p>5、帮助病人进行功能性锻炼（例如：散步、肢体活动等）。</p> <p>6、为病人擦洗洗澡（因病人而定）。</p> <p>【晚间护理】</p> <p>1、协助病人服药（中、西药）。</p> <p>2、饭前消毒洗手、协助病人进食晚餐。</p> <p>3、督促家属离开病房，协助病人睡觉，保持病房安静。</p> <p>4、观察病人的情绪，按时给病人翻身，有异常反应及时通报值班的医护人员。必要时及时通知家属。</p> <p>5、对大小便失禁的病人要勤清理及时清洗病人的肛周、会阴等部位。</p> <p>6、夜间病人入睡后，要防止发生坠床及意外损伤。</p>	本计划全部会员	袋鼠健保指定机构	单次最长不超过24小时 1年2次需授权	40%

<p>24 小时连续住院 护理</p>	<p>【晨间护理】 1、晨起协助病人大小便、洗脸、漱口、梳头，整理病床卫生及清洗便盆。 2、协助病人进食早餐，清洗餐柜。 3、协助医生、护士为病人做各项治疗外出检查等。 4、定时为长期卧床病人翻身，做预防褥疮的皮肤护理等各种生活护理（饮水、吃水果、吃药等） 5、给病人读报纸或与病人聊天，解除病人的思想负担和心中的压力。</p> <p>【午间护理】 1、餐前消毒洗手、协助进食午餐。 2、督促家属离开病房，协助病人午睡并保持病房安静。 3、协助病人测体温，整理床单卫生 5、按时为长期卧床病人翻身，做预防褥疮的皮肤护理，做好各项护理。 5、帮助病人进行功能性锻炼（例如：散步、肢体活动等） 6、为病人擦洗洗澡。（因病人而定）</p> <p>【晚间护理】 1、协助病人服药（中、西药） 2、饭前消毒洗手、协助病人进食晚餐 3、督促家属离开病房，协助病人睡觉，保持病房安静。 4、观察病人的情绪，按时给病人翻身，有异常反应及时通报值班的医护人员。必要时及时通知家属。 5、对大小便失禁的病人要勤清理及时清洗病人的肛周、会阴等部位。 6、夜间病人入睡后，要防止发生坠床及意外损伤。</p>	<p>本计划全部 会员</p>	<p>袋鼠健保 指定机构</p>	<p>单次最长 不超过 3天 1年2次 需授权</p>	<p>30%</p>
<p>术后家用耐用医疗 设备租赁</p>	<p>包括家用护理床、轮椅。</p>	<p>本计划全部 会员</p>	<p>袋鼠健保 指定机构</p>	<p>单次最长 不超过 7天 1年2次 需授权</p>	<p>40%</p>

术后居家服务	<p>【基本生活护理】 全身擦浴、口腔护理、协助饮食、协助排便、提醒用药。</p> <p>【日常照护指导】 扶帮带、翻身拍背、捶背按摩，协助运动锻炼，保证生活规律。</p> <p>【心理疏导】 陪伴老人聊天谈心，缓解精神负担。</p> <p>【其他服务】 下厨做饭、打扫卫生、清洗晾晒、整理衣服等。服务时长在 90 分钟以内视为一次服务。</p>	本计划全部会员	袋鼠健保指定机构	单次最长不超过 90 分钟 1 年 2 次 需授权	40%
---------------	---	---------	----------	---------------------------------	-----

(六) 附加服务

服务项目	涵盖内容	覆盖人群	机构	服务限制	袋鼠健保负担比例
健康 365	会员到网络内商家购物，出示健保会员卡直接享受折扣优惠。	本计划全部会员	袋鼠健保指定机构	无	根据不同商家、产品比例不同
门急诊交通费	对紧急情况下前往医院的门急诊交通费用的报销，且仅限于正规出租车相关票据的报销。	本计划全部会员	袋鼠健保指定机构	1 年 3 次	40%
意外紧急救护车	对紧急情况或发生意外时使用救护车产生的费用报销，且仅限于 120 急救中心或 999 紧急救援中心派出的急救车辆的相关票据报销。	本计划全部会员	袋鼠健保指定机构	1 年 1 次	40%
听力辅助设备	包括：深耳道式、耳道式、细声管开放式、半耳甲腔式、完全耳甲腔式、耳背式助听器。 仅限西门子、瑞声达品牌。	本计划全部会员	袋鼠健保指定机构	5 年 1 副 (5 年为累计在网时间) 需授权	50%

(七) 零售药房服务

服务项目	涵盖内容	覆盖人群	机构	服务限制	袋鼠健保负担比例
基础用药 剂型适宜、安全、有效、价廉、供应充足的药品。	甲级网络	本计划全部会员	袋鼠健保指定机构	无	40%
	乙级网络				32%
首选品牌药品 基础用药的替代药品。	甲级网络				10%
	乙级网络				8%

(八) 医疗服务

1. 门急诊医疗 (含意外)

服务项目	涵盖内容	覆盖人群	机构	服务限制	报销比例
诊疗费	对门诊/急诊 (含意外) 医疗服务产生的诊疗费、检查检验费、治疗费、药品费的报销。	本计划全部会员	经国家卫生部审核通过的二级或以上公立医院。	无	社保范围个人承担部分的 80%
检查检验费					
治疗费					
药品费					社保范围个人承担部分的 80% ; 个人自费部分的 60%

2. 一般住院医疗 (含意外)

服务项目	涵盖内容	覆盖人群	机构	服务限制	报销比例
诊疗费	对住院医疗 (含意外) 医疗服务产生的诊疗费、检查检验费、治疗费、药品费、手术费、床位费、膳食费、护理费报销。	本计划全部会员	经国家卫生部审核通过的二级或以上公立医院。	无	社保范围个人承担部分的 80%
检查检验费					
治疗费					
药品费					社保范围个人承担部分 80% ; 个人自费部分的 60%
手术费					
床位费、膳食费、护理费					社保范围个人承担部分的 80%

3. 大病住院医疗 (含意外)

服务项目	涵盖内容	覆盖人群	提供商	服务限制	报销比例
诊疗费	对大病医疗产生的诊疗费、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、护理费及特殊门诊费 (肾透析、器官移植后的抗排斥治疗、恶性肿瘤电疗/放化疗) 的报销。	本计划全部会员	经国家卫生部审核通过的二级或以上公立医院。	等待期 30 天 扁桃腺、甲状腺、疝气、女性生殖系统疾病, 等待期为 120 天 意外无等待期	100%
检查检验费					
治疗费					
药品费					
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					

本文件为福利摘要, 详细内容应遵循您的计划条款和会员手册。

【计划须知】

1. 计划中的部分服务可以在袋鼠健保网络外的机构进行，并获得同样比例的费用报销。
2. 需授权项目在享受服务前，需要您首先联系您的 PCP 沟通实际情况与需求，以获得我们的授权。若您未授权时享受服务，则需您全额支付服务费用。在紧急情况下，您可以先享受服务再进行事后申诉，但需要注意的是，若您在申诉时无法提交紧急情况的说明而导致申诉失败，您仍需 100% 支付服务费用，同时您的行为也将被记入征信体系中，有可能影响您下一年度的计划加入资格或造成您的会员费增加。
3. 当您在接受医疗服务时，若未使用您的社会保障卡，则您可享受的费用报销比例将降低为 60%。
4. 在您使用药房服务时，只有社保报销目录外的 OTC 药品才能申请费用报销。
5. 健保计划的最终解释权归袋鼠健保所有。

【会员续期】

（一）保证续期时限

自计划申请人首次加入健保计划的生效日起，每 5 年为一个保证续期时限。

在保证续期时限届满时，会员可向服务提供方申请续期本合同，服务提供方将重新审核计划申请人的续期资格。经服务提供方审核同意后，会员的保证续期时限可以延长 5 年。若会员的续期资格未通过服务提供方的审核，服务提供方将通过书面形式通知会员。

若会员在保证续期期限内，中断计划或终止续期后再次申请加入计划，则视为首次加入。服务提供方将依据首次加入会员的身份进行订单审核，且计划生效后需重新计算等待期。

（二）计划续期

会员续期需在 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 3 月 18 日期间购买下一年度计划。若会员仍处于保证续期时限内，则服务提供方将依据续期会员的身份进行订单审核，同时，会员在续期时需符合以下条件：

- 1、按照计划续期时的会员费规定支付会员费用；
- 2、符合所续期计划要求的加入条件。

服务提供方签发计划合同的，视同计划续期，连续续期计划不计算等待期。如本计划统一停售，服务提供方不再接受会员计划续期。

（三）费率调整

服务提供方将根据计划申请人的年龄、医疗费用水平变化、本服务合同整体经营状况调整计划费率。

费率调整适用于本合同的所有会员或同一年龄段的所有会员，服务提供方不会因为某一会员的健康状况变化或历史理赔情况而单独调整该会员的计划续期费率。

在会员接受费率调整的前提下，服务提供方可为会员办理计划续期手续。

【词汇释义】

一、起付线

指在规定数额之内，会员自行承担服务费用，袋鼠健保不担负的部分。

二、最大权益

服务项目在计划生效期内累计可获得的费用上限。

三、PCP

指基础健保医护。

四、授权

当会员希望在基础服务之外，享受更多健康服务时，可以通过在线自助或致电 PCP 申请授权。

五、0岁

指出生满 30 天（且健康出院）至 1 周岁以内的婴儿。

六、等待期

指自本合同生效日起计算的一段时间，具体天数由袋鼠健保和会员在加入计划时约定。**在等待期内发生服务事故的,袋鼠健保不承担服务责任。**

七、周岁

以法定身份证明文件中记载的出生日期为基础计算的实际年龄。

八、医院

是指经中华人民共和国卫生部门审核认定的二级或以上的综合性或专科医院或袋鼠健保认可的医疗机构，且仅限于上述医院的普通部，不包括如下机构或医疗服务：

1. 特需医疗、外宾医疗、干部病房、联合病房、国际医疗中心、VIP 部、联合医院；
2. 诊所、康复中心、家庭病床、护理机构；
3. 休养、戒酒、戒毒中心。

该医院必须具有系统的、充分的诊断设备，全套外科手术设备及能够提供二十四小时的医疗与护理服务的能力或资质。

九、检查检验费

指实际发生的、以诊断疾病为目的，采取必要的医学手段进行检查及检验而发生的合理的医疗费用，包括诊查费、妇检费、X 光费、心电图费、B 超费、脑电图费、内窥镜费、肺功能仪费、分子生化检验费和血、尿、便常规检验费等。

十、治疗费

指以治疗疾病为目的，提供必要的医学手段而合理发生的治疗者的技术劳务费和医疗器械使用费以及消耗品的费用，包括注射费、机疗费、理疗费、输血费、输氧费、体外反搏费等。

十一、药品费

指实际发生的合理且必要的、由医生开具的、具有国家药品监督管理部门核发的药品批准文号或者进口药品注册证书、医药产品注册证书的国产或进口药品的费用。但不包括营养补充类药品，免疫功能调节类药品，美容及减肥类药品，预防类药品，以及下列中药类药品：

1. 主要起营养滋补作用的单方、复方中药或中成药，如花旗参，冬虫草，白糖参，朝鲜红参，玳瑁，蛤蚧，珊瑚，狗宝，红参，琥珀，灵芝，羚羊角尖粉，马宝，玛瑙，牛黄，麝香，西红花，血竭，燕窝，野山参，移山参，珍珠（粉），紫河车，阿胶，阿胶珠，血宝胶囊，红桃 K 口服液，十全大补丸，十全大补膏等；
2. 部分可以入药的动物及动物脏器，如鹿茸，海马，胎盘，鞭，尾，筋，骨等；
3. 用中药材和中药饮片炮制的各类酒制剂等。

十二、个人承担

指超过门诊自负段或住院起付标准以上部分由个人按比例支付的费用，及特殊病种治疗由个人按比例支付的费用，院外检查（治疗）个人按比例支付的费用。

十三、个人自费

指医疗保险基金支付范围外的药品、医疗服务项目费用及《天津市基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录》内的限定支付费用和超标准以上部分费用。

十四、住院

是指会员因意外伤害或疾病而入住医院的正式病房接受全日 24 小时监护治疗的过程，并正式办理入出院手续。但不包括下列情况：

1. 会员在医院的（门）急诊观察室、家庭病床（房）入住；
2. 会员在特需病房、外宾病房或其它不属于社会医疗服务范畴的高等级病房入住；
3. 会员入住康复科、康复病床或接受康复治疗；
4. 会员住院期间一天内未接受与入院诊断相关的检查和治疗或一天内住院不满二十四小时，但遵医嘱到外院接受临时治疗的除外；
5. 会员住院体检；
6. 挂床住院及其他不合理的住院。挂床住院指办理正式住院手续的会员，在住院期间每日非 24 小时在院。具体表现包括在住院期间连续若干日无任何治疗，只发生护理费、诊疗费、床位费等情况。

十五、床位费

指会员使用的医院床位的费用。

十六、膳食费

指实际发生的、由医院提供的合理的、符合惯常标准的膳食费用，但不包括购买的个人用品。

十七、护理费

指根据医嘱所示的护理等级确定的护理费用。

十八、手术费

指当地卫生行政部门规定的手术项目的费用。包括手术室费、麻醉费、手术监测费、手术材料费、术中用药费、手术设备费；若因器官移植而发生的手术费用，不包括器官本身的费用和获取器官过程中的费用。

【无歧视声明】

袋鼠健保将遵循中国民法法律，不会因为种族、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。

您可以亲自前往袋鼠健保申诉或通过电话提出申诉。如您需要申诉帮助，我们的客服将帮助您进行协调。

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。