

## 常见问题

### 一：产品相关

**Q：尊享e生2020版相较尊享e生2019版有何优势？**

A：（1）责任更丰富：重疾医疗拓展保障121种罕见病，并新增恶性肿瘤质子重离子医疗责任和恶性肿瘤院外特定药品费用医疗责任，等待期后初次确诊，免赔额为0元；

（2）保费优质客户更实惠：新保优选体&续保无理赔用户可享受优选体费率；

（3）智能核保更优化：丰富可核保疾病，疾病种类从207种增加至279种；去除过渡页，优化用户体验；

（4）加油包（可选责任）更贴心：新增重疾住院津贴、重疾保险金可选责任，并会不断丰富加油包，为尊享客户提供更个性化、多样化的责任保障。

### 二：保险责任相关

**Q：可以赔付哪些医疗费用？**

A：被保险人因遭受意外伤害事故或在等待期后因患疾病在二级及以上的公立医院普通部接受住院、住院前7天（含住院当日）和出院后30天（含出院当日）门急诊（与该次住院相同原因）、特殊门诊和门诊手术治疗的，对于责任内个人支付超过免赔额的部分，100%赔付，不限医保目录范围，合理且必需的进口药自费药均可赔付。在此之上，若被保险人在等待期后初次确诊罹患恶性肿瘤，承担责任内的恶性肿瘤相关的院外特定药品费用以及在上海市质子重离子医院接受质子重离子治疗的费用。

**Q：年免赔额1万元，怎么理解？一家人同时购买，能共享免赔额吗？**

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1万元部分由众安赔付。在其他商业保险或其他第三方已赔付部分可用于抵扣免赔额，但社保或公费医疗赔付部分不能用于抵扣免赔额。

如果投保人在同一订单内为家人同时购买本产品，可选择全家人共享1万免赔额，但该保障需要额外支付一定的保费。等待期后初次确诊罹患本合同约定的100种重疾或拓展的121种罕见病且在医院接受治疗的被保险人，自确诊之日起，本人保单下所有责任内的医疗费用均不再扣除免赔额。同一订单下的剩余被保险人共享1万免赔额。

**Q：哪些情况可以没有免赔额？**

A：如被保险人因遭受意外伤害事故或在等待期后初次确诊罹患本合同约定的100种重大疾病或121种罕见病且在医院接受治疗的，则被保险人自该重大疾病或罕见病确诊并接受住院治疗之日起发生的保险责任内的医疗费用不再扣除免赔额，若续保本产品，续保保单年度发生的保险责任范围内的医疗费用亦不再扣除免赔额。

恶性肿瘤质子重离子医疗责任、恶性肿瘤院外特定药品费用医疗责任中的免赔额均为0元。

**Q：投保前已经生的病可以赔付么？**

A：不可以。为了让大家可以以实惠的保费获得充足的保障，在发生疾病时真正获得及时的医疗费用赔付，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：本产品的等待期有多久？**

A：本产品因疾病导致的责任内医疗/津贴，等待期为30天。续保或因遭受意外伤害导致的医疗/津贴无等待期。

**Q：在哪些医院接受治疗可以获得赔付？**

- A：1) 限中华人民共和国卫生部门审核认定的二级或以上的公立医院普通部；  
2) 恶性肿瘤质子重离子医疗责任就诊医院限上海市质子重离子医院。

**Q：恶性肿瘤质子重离子医疗，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。为给用户提供好的医疗保障，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医疗费用，按照100%比例赔付，其中床位费限1500元/天。在该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。

### 三：续保相关

**Q：保险期间是多久？理赔或停售后还可以续保吗？**

A：本产品保险期间为一年。保险期间届满，投保人需要重新向保险公司申请投保本产品，交纳保险费，并获得新的保险合同。续保不计算等待期并且无需再次进行健康告知。**我们不会因为被保险人的健康状况变化或历史理赔情况而拒绝续保或者单独调整续保的标准费率，如被保人无历史理赔记录，还可享受优选体费率。续保时我们有权根据被保险人的年龄、医疗费用水平变化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，但届时可以选择投保到我司的其他尊享系列医疗产品。恶性肿瘤质子重离子医疗保险金、重大疾病住院津贴保险金（可选责任）需经保险人审核同意后方可续保，重大疾病保险金（可选责任）理赔后不得续保。

**Q：期满了应该如何续保？**

A：保险合同期满或期满前，我司会通过短信发送续保通知至投保人手机号上（请提供正确的手机号，以免错过续保期），提示客户进行续保操作，客户只需点击投保链接，完成付款即可完成续保。

**Q :条款中删除“费率调整适用于本合同的所有被保险人或同一投保年龄段的所有被保险人，  
保险人不会因为某一被保险人的健康状况变化或历史理赔情况而单独调整该被保险人的续  
保费率。”是否意味着如果客户出险，会审核不同意续保或者单独调整该客户的续保费率？**

A：（1）根据新版《健康险管理办法》等相关文件的要求，我们对尊享e生2020主险条款  
的续保描述进行了相应调整；

（2）尊享e生2020版秉持尊享系列一贯的续保政策，我们不会因为被保险人的健康状况变  
化或历史理赔情况而拒绝续保或者单独调整续保的标准费率，如被保险人在我司无历史理赔  
记录，还可享受优选体费率。续保时的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，不会单独调整某一被保险人的续保费率。

**Q：续保是否需要重新过健告知？**

A：续保不计算等待期并且无需再次进行健康告知。若续保时新增可选责任需通过对应可选  
责任的健康告知。

**Q：老的尊享产品客户若已发生理赔，是否还能续保至尊享e生2020版？**

A：老尊享产品（包括尊享无忧、尊享e生2016、尊享e生2017、尊享e生旗舰版、尊享e生  
2019版）均支持续保至尊享e生2020版。若既往无理赔，可续保至尊享e生2020版，且享  
受优选体费率；若既往有理赔（不含尊享无忧、尊享e生2016版有理赔客户）可续保至尊享  
e生2020版，享受标准体费率；尊享无忧、尊享e生2016版客户既往有理赔客户可续保至尊  
享2020-专享计划A（一般医疗和重疾医疗共享1万免赔）。

**Q：尊享2020版无理赔享受续保优惠中的“无理赔”如何定义？**

A：无理赔的规则如下：在众安无任何疾病或意外医疗理赔支出，适用优选体费率。意外医  
疗申请金额小于5000元或门急诊出险除外。

#### **四：院外特药费用相关**

**Q：肿瘤特药服务和恶性肿瘤院外特定药品费用医疗保险责任一样么？**

A：（1）恶性肿瘤院外特定药品费用医疗保险责任为附加的保险责任，以条款形式明确告知客户可赔付责任内的院外特药费用，最高600万保额。客户需按条款规定的“授权申请、药品处方审核及购药流程”进行操作。约定的药品清单以保险人最新公布信息为准，会根据医疗水平的发展对药品清单进行动态更新。

（2）肿瘤特药服务本质为增值服务，包含就医绿通1次、用药前免费基因检测1次（限责任内的特药药品）和用药服务（不限次）三块。肿瘤特药服务资格不代表理赔审核结论。

（3）恶性肿瘤院外特定药品费用医疗保险金责任的“授权申请、药品处方审核及购药流程”同肿瘤特药服务的用药服务流程，若客户出险，可拨打客服电话，按指引进行操作。

**Q：什么是特定药品？**

A：被保险人所购买的院外特定药品必须为合同期满日前经中国国家药品监督管理局批准且已在中国上市的保单责任范围内的特种药品。特种药品是指国家卫健委在《新型抗肿瘤药物临床应用指导原则（2019年版）》中对新型抗肿瘤药物的定义，即小分子靶向药物和大分子单克隆抗体类药物。

**Q：特定药品的赔付比例是什么？**

A：仅赔付责任内约定的药品清单中列明的药品

①社保目录内药品：对符合条款约定的药品且经社会医疗保险赔付的，对补偿后的剩余部分按100%的给付比例进行给付。未经社会医疗保险赔付的，对实际药品费用按60%的给付比例进行给付。

②社保目录外药品：对符合条款约定的实际药品费用按100%的给付比例进行给付。

约定的药品清单以保险人最新公布信息为准，保险人保留对药品清单进行变更的权利，将根据医疗水平的发展对药品清单进行更新。

**Q：我需要按照什么服务流程，才能拿到院外特定药品并完成相应特定药品费用赔付？**

A：在本合同保险期间内，当被保险人等待期后于二级及以上的公立医院初次确诊罹患恶性肿瘤，需尽快致电众安客服电话1010-9955进行报案，被保险人需根据指示提交相应资料进行恶性肿瘤院外特定药品授权申请和处方审核，经保险人审核通过后，便可按指引在保险人指定药店购买特定药品，并享受药品费用直结。

**Q：通常有哪些情况特药处方申请审核不通过？**

A：为了被保险人的健康，通常在下列情况特药处方申请审核不通过  
药品处方的开具与中国国家药品监督管理局批准的药品说明书中所列明的适应症及用法用量不一致；或者被保险人使用处方申请中的药品已有一段时间，但所提交的医学材料不能证明该药品对被保险人当前的疾病状态产生有益的治疗疗效，有益的治疗疗效指肿瘤病灶按照RECIST（实体瘤治疗疗效评价标准）评价为没有进展。

**Q：院内发生的特药费用不能直付，如何申请怎么理赔？**

A：被保险人在本公司指定或认可的医疗机构院内发生的责任内特定药品费用，凭发票及相关材料，事后按常规理赔流程进行费用赔付即可。

## **五：其他**

**Q：罕见病多为遗传性疾病，而条款免责中又提及“遗传性疾病、先天性畸形、变形或染色体异常”，是否依然会被拒赔？**

A：本次拓展保障的121种罕见病不受本合同主险条款第十条责任免除中关于“遗传性疾病、先天性畸形、变形或染色体异常”的限制。约定的121种罕见病目录以国家卫生健康委员会于2018年5月22日发布的《第一批罕见病目录》为准。

**Q：目前持有有效百万医疗保单，可以免除等待期吗？**

A:对于持有【平安e生保、京东安联京彩一生、众惠惠享e生、安联臻爱医疗险（感恩版）、复星联合乐健一生、华保健康百万医疗、大家医无忧医疗保险】保单的客户，若您的保单已生效满30天且仍处于有效状态，投保至众安尊享e生2020版，可不受等待期限制。投保需重新填写众安尊享e生2020版健康告知，并且本次保单的投保日期不得晚于上一张保单的截止日期后的15天。若您在保单生效后的30天内因疾病发生理赔，需在提交理赔申请时向我司提供上一张保单。