



招商信诺

E诺百万住院医疗保险健康服务手册 (A版)

医疗咨询热线

一、操作指引：

客户致电医疗咨询热线400-820-2287

*服务时间：8:00-20:00，法定春节假期除外



招商信诺自建护士团队专业解答



如需转接医生解答，将在1个工作日内安排
三甲医院背景医生为您答疑解惑

二、医护咨询热线服务内容：



分诊

病情预判，
就医医院 / 科室推荐



日常咨询

饮食养生、运动、日常疾病
防治等日常健康咨询



紧急指导

当客户遭遇紧急情况
(如外伤、高热、被犬咬伤等)，
第一时间给予专业建议
与处理指导

* 注意事项：

- 医疗咨询热线目前只提供中文服务，且不包含诊疗服务，仅根据客户的描述而提供建议及意见，不能作为个别诊断、用药使用的根据或医嘱；
- 涉及医生咨询，在获得客户授权后，我们将以三方通话形式进行，并对通话内容进行保密。

全球紧急救援服务

一、操作指引：

拨打全球紧急救援服务热线 +86 10 5129 9778

*服务时间：24小时，全年无休



客户提供个人信息：保单号 / 身份证号、姓名



热线客服核实属于有效客户后提供服务

二、全球救援服务内容：

针对离开常住地 150 公里或以上，且旅行天数少于 90 天的客户提供如下服务：

医疗援助	旅行援助
医疗咨询，评估和推荐服务	紧急信息传输
安排紧急医疗转运	口译员和法律推荐
安排医疗送返回国	遗失行李或文件援助
住院期间发生的医疗费用的担保	旅行前信息咨询
安排亲友探望	• 免疫接种建议及目的地签证要求等相关信息
安排遗体送返	• 使领馆信息
医疗监护	• 我国政府发布的与旅行目的地相关的安全公告
照顾未成年子女	• 旅行目的地情况介绍、天气信息、汇率信息
处方药援助	

* 注意事项：

1. 全球紧急救援服务由招商信诺委托华助（assist america® 救援集团）提供。

2. 以下情形不适用本服务

- 以治疗为特定目的而进行的旅行
- 自杀未遂
- 因参与战争或叛乱行为而遭受的伤害
- 使用毒品（但医生开具的处方除外）
- 从事违法行为
- 被转移或需被转移至另一个具有相似医疗水平的医疗场所

3. 以下情形将不提供紧急医疗转运或安排医疗送返服务

- 未获得医疗授权
- 当地医生可以治疗且不妨碍继续旅行的一般性受伤，如扭伤、轻微骨折或不妨碍旅行的其他情况
- 28周（含）以上的怀孕后期
- 精神或神经性不适（已入院后发生的除外）

