



招商信诺

E诺百万住院医疗保险健康服务手册 (B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。

国内二次诊疗意见

一、操作指引：

提交申请

客户初步诊断或疑似患有重大疾病后，致电医疗咨询热线400-820-2287申请服务
* 服务时间：8:00-20:00，法定春节假期除外



准备病史资料

招商信诺病案管理师帮助客户进行病史资料收集等工作



安排专家

医疗专家委员会推荐二诊专家，病案管理师与客户确认二诊专家



出具报告

客户提交完整病史资料的7个工作日内，可获得二诊建议书

二、服务内容：



医疗专家委员会
二诊机构 / 医生推荐



病案管理师 1 对 1 给予
患者全程化、管家式的服务，
跟踪患者病情，响应客户
疑问，给予客户坚实依靠



病案管理医生帮助患者
理解、明确医嘱信息，
顺畅医患沟通



集结来自公立三甲医院
34 个科室的副主任级
及以上医生，为客户提供
高水准的二诊意见书

* 注意事项：

- 经过二甲及以上医院初步诊断患有或疑似重大疾病（不包括急症及危重症患者），将根据客户需求安排国内第二诊疗意见；
- 客户需提供真实有效的病史资料；
- 第二诊疗意见仅根据客户的病史资料而提供建议及意见，不能作为个别诊断、用药使用的依据或医嘱；
- 国内第二诊疗意见服务不可指定医院及医生；
- 本服务仅限被保险人本人使用，各保险年度内限使用 1 次，国内二次诊疗服务等待期间保险等待期。

VIP 门诊预约

一、操作指引：

当客户身体不适需就医时，招商信诺根据客户选择，协调安排合作医院内国际部、特需部的门诊预约服务。

提交申请

客户致电医疗咨询热线400-820-2287申请服务(就诊前5个工作日)

* 服务时间：8:00-20:00，法定节假日除外



明确客户需求

招商信诺自建护士团队核对客户基本信息，明确客户需求



安排预约

招商信诺自建护士团队电话/邮件联系客户，确认预约结果
(接受客户申请后2个工作日内)



医院就诊

就诊当日，客户需携带身份证等有效证件，前往医院指定地点挂号就诊

* 注意事项：

- 本服务不可指定专家，部分医院热门科室因资源紧张的情况下，招商信诺将推荐同等级其它医院的专家；
- 本服务不适用于产科、急诊科、心理科、体检及医技科室，如超声科、影像科等，同时本服务不适用于急重症、新生儿（一个月以内）、精神类疾病患者；
- 客户在医院内因挂号治疗、化验、检查、住院、取药等产生的所有费用均由客户自行承担；
- 预约成功后如需取消或者改期，请至少在就诊日提前2个工作日（当天 18:00 前）提出；服务期内，取消或者改期累积不得超过2次；
- 本服务仅限被保险人本人使用，保险期间内不限使用次数，VIP 门诊预约服务等待期同保险等待期。

二、VIP门诊预约合作医疗机构列表

城市	医疗机构
北京	北京中日友好医院国际医疗部
	北京协和医院国际医疗部
	北京中医药大学东直门医院国际医疗部
	首都医科大学附属北京友谊医院国际医疗中心
	首都医科大学附属北京安贞医院特需部
	首都医科大学附属北京朝阳医院特需门诊
上海	上海交通大学附属瑞金医院特需部
	复旦大学附属华东医院特需部
	上海中医药大学附属曙光医院浦西名医馆
	上海交通大学附属第一人民医院国际医疗保健中心
	同济大学附属东方医院特诊部
广州	上海中医药大学附属曙光医院浦东特需门诊
	广东省人民医院协和特需病区
深圳	中山大学附属第六医院雅和病区
	北京大学深圳医院特诊部
杭州	香港大学深圳医院国际医疗中心
	浙江大学医学院邵逸夫医院国际医疗中心
	浙江大学医学院附属第二医院国际医学部
	浙江大学国际医院
沈阳	浙江省人民医院 VIP 医疗中心
天津	辽宁省人民医院特需门诊
苏州	天津中医药大学第一附属医院南院区国医堂
	苏州大学附属第一医院国际门诊
武汉	苏州大学附属第二医院高级门诊中心
长沙	华中科技大学同济医学院附属协和医院国际门诊
重庆	中南大学湘雅医院国际医疗部
宁波	重庆医科大学附属第一医院金山国际医院
	宁波市第二医院病员服务中心

VIP 住院及手术协调

一、操作指引：

当客户因病需至医院住院或手术时，招商信诺根据客户选择，协调安排合作医院内医疗机构进行住院或手术治疗。

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核对客户基本信息，明确客户需求

客户无指定医院入院通知单

招商信诺提供合作医院内 2-3 家医院
特需部或国际部专家供客户选择

3 个工作日内，招商信诺为客户协调
选定医院专家进行就诊

如选定的主诊专家开具入院通知单，
8-10 个工作日内招商信诺为客户
协调安排住院

入院或手术日当日，客户须携带身份证等有效证件按时前往医院指定地点

客户有指定医院入院通知单

8-10 个工作日内，
招商信诺为客户协调安排住院

* 注意事项:

- 招商信诺对医疗机构治疗效果不作保证, 对医院治疗所产生的任何结果不承担责任。客户入院或手术后如与医院产生任何医疗纠纷, 由客户与医疗机构自行处理;
- 如客户因患有传染性疾病或其他客户自身原因导致无法入院或接受手术的, 招商信诺不承担任何责任
- 本服务不适用于产科、急诊科、心理科、体检以及出生 1 个月以下的新生儿;
- 本服务不可指定专家;
- 如客户要求医院床位紧张, 招商信诺可为客户协调至同级别的合作医院提供服务;
- 客户在医院内因挂号治疗、化验、检查、住院、取药等产生的所有费用均由客户自行承担;
- 客户须使用真实姓名和身份证号码进行预约;
- 预约成功后如需取消或者改期, 请至少在入院或手术日提前 2 个工作日 (当天 18:00 前) 提出。保险期间内, 取消或者改期累计不得超过 2 次;
- 如主诊医生判断客户无入院或手术指征, 则招商信诺不再安排本项目服务;
- 本服务仅限被保险人本人使用, 保险期间内不限使用次数, VIP 住院及手术协调服务等期待同保险产品等待期。

二、VIP住院手术协调合作医院列表

城市	医疗机构
北京	北京中日友好医院国际医疗部
	北京协和医院国际医疗部
	首都医科大学附属北京友谊医院国际医疗中心
	首都医科大学附属北京安贞医院特需部 (仅适用心内科)
上海	上海交通大学附属瑞金医院特需部
	复旦大学附属华东医院特需部
	上海交通大学附属第一人民医院国际医疗保健中心
	上海同济大学附属东方医院特需部
广州	广东省人民医院协和特需病区
	中山大学附属第六医院雅和病区
深圳	香港大学深圳医院国际医疗中心
杭州	浙江大学医学院邵逸夫医院国际医疗中心
	浙江大学医学院附属第二医院国际医学部
	浙江大学国际医院
	浙江省人民医院 VIP 医疗中心
苏州	苏州大学附属第二医院高级门诊中心
长沙	中南大学湘雅医院国际医疗部

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	• 疫苗接种建议及目的地国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
- 因参与战争或叛乱行为而遭受的伤害
- 从事违法行为
- 自杀未遂
- 使用毒品（但医生开具的处方除外）
- 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）

公司网址：www.cignacmb.com

总公司地址：深圳市深南大道7088号招商银行大厦31楼

邮编：518040

*本宣传资料由总公司统一印刷 V1.0



集全球医疗资源，用心承诺！