



卓越留学安心保

医疗保障计划
使用手册



安盛保險



作为全球最大的保险集团之一，
我们的使命是
为人们更美好的
生活赋能。

前言

感谢您选用“卓越”留学安心保医疗保障计划！

本服务手册将引导您：

- 联系我们
- 了解事先授权
- 了解直接付费服务的注意事项和使用
- 如何进行事后理赔
- 寻求获得全球紧急医疗救援服务
- 了解如何使用会员网站

我们已和安盛援助签署了服务协议。他们将帮助我们和全美各大直付网络内的医疗服务机构为您提供直接付费服务。安盛援助将帮助您了解就近的医院和诊所，确认您的具体保障，并安排相应的直接付费服务。

请仔细阅读本使用手册，确保您已经清楚了解我们提供的服务范围和您所需要的保障内容。

本公司保留对于本手册和医疗卡，以及其所提供服务内容的最终解释、修改及其取消权。

24小时紧急热线

如您阅读本手册后对本计划的条款有任何疑问，请咨询您的保险顾问或致电安盛保险留学安心保，联系电话：

美国境内请拨打：1833 7617 063

中国境内请拨打：400 9280 656

其他地区请拨打：+86 5126 7413 005



官方微信



目录

01	服务热线及医疗卡	
1.1	服务热线	7
1.2	电子医疗卡	8
02	事先授权	
	重要提示	11
2.1	医疗服务事先授权	12
2.2	如何进行事先授权	13
03	直接付费服务	
3.1	网络内医院 / 诊所出示医疗卡进行就诊	15
3.2	重要提示及使用条件	15
04	事后理赔	17
05	全球紧急医疗救援	19
06	会员网站使用	
6.1	登录页面	21
6.2	系统的使用	21
6.3	提交事后理赔申请	22
6.4	查询理赔状态	23
6.5	查询保障计划	23
6.6	查询最近的医疗机构	24
6.7	联系我们	24
07	附录 - 查询UNITEDHEALTHCARE网络医疗机构	27

01

服务热线 及医疗卡



1.1 服务热线

我们为您配备了专属的中英双语服务热线，无论您身处何处，您都可以随时随地享受到我们7天24小时一年365天不间断的贴心服务。

美国境内请拨打：1833 7617 063

中国境内请拨打：400 9280 656

其他地区请拨打：+86 5126 7413 005

电子邮件地址：studentcare@axatp.com.

传真：+86 512 8090 3700

关于豁免的重要提示

所有持美国F1和J1签证的全日制国际留学生均需拥有健康保险保障。

已拥有同类健康保险保障的留学生可向学校申请豁免学校的健康保险。

然而每所大学的豁免政策和豁免申请不尽相同，有的甚至可能非常复杂。

我们的豁免部门同样将为您提供7天24小时的服务。

如需保险豁免相关的帮助

请致电：+86 10 6474 2491

电子邮件地址：waiver@axatp.com

我们的客服人员将提供您以下帮助：

- 根据您的保障计划确认您的保障
- 初步判断您所寻求的医疗服务是否属于计划保障范围
- 帮助您了解就近或适合您的能提供直接付费服务的医疗机构
- 协助您进行事先授权申请
- 评估诊疗计划的医疗必要性和费用合理性，以减少您本人需承担的费用
- 协助您申请事后理赔报销
- 协助您紧急救援的需求

1.2 电子医疗卡



您选择购买“卓越”留学安心保医疗保障计划后，我们将立即向您奉上AXA留学安心保医疗卡，您于UnitedHealthcare直付医疗机构就诊时，**只需出示此卡连同您的带照片的有效证件**，除需您自行承担的金额外，保障内的诊疗费用将通过安盛援助与医疗机构直接结算。

请您务必在每次于UnitedHealthcare直付医疗机构就诊时出示此卡。如您未能出示，您将承担比在非直付网络医疗机构就诊更高的免赔比例。

您可以参照附录查询全美UnitedHealthcare网络医疗机构。您也可以根据您的具体病情选择大学学生中心或学生健康中心。

当诊疗发生在大学学生中心或学生健康中心，您当次自付额将被免除。

该电子医疗卡仅限于您本人使用，不得转借、出让、抵押等供非本人使用；如果违反的，本公司有权拒绝支付相应的理赔款或者向您追偿已经被冒名使用产生的理赔款，构成保险合同解除或者无效的情形的，您的被保险人资格将被取消。

当您选购“卓越”留学安心保医疗保障计划，您将收到电子版AXA留学安心保医疗卡。如您未收到此电子卡，请立即联系我们，我们将再次发送至您登记注册的电子邮箱。



02

事先授权

重要提示

对以下保障内容，投保人或被保险人应在保障内容中的事项发生前事先通知本公司并取得本公司的书面同意。如未申请事先授权且取得本公司的书面同意，则会导致应给付保险金被扣减50%。

- (一) 所有住院和日间治疗
- (二) 部分门诊治疗：
因精神疾病、酒精滥用、成瘾品滥用、艾滋病、人类免疫缺陷病毒感染或性传播疾病而产生的门诊挂号费、咨询费和检查、检验费；作为门诊患者接受的电脑断层扫描、磁共振成像、正电子发射断层扫描和步态扫描和其他常用、非实验性的医学影像技术的检查费；门诊接受的放疗和（或）化疗的费用；门诊接受的肾透析的费用；门诊外科手术的费用
- (三) 用量超过三十（30）天的药物处方
- (四) 职业治疗、物理治疗和语言治疗
- (五) 产科治疗
- (六) 离院后康复治疗
- (七) 临终关怀和姑息治疗
- (八) 家庭护理
- (九) 院际、校际、校内、体育俱乐部运动导致的治疗
- (十) 耐用医疗设备
- (十一) 全球紧急医疗救援

请注意，我们将要求您事先联系我们，以取得对于以下诊疗服务医疗必要性的确认：

- 家庭护理
- 离院后康复治疗

事先授权对于全球紧急医疗救援是必须的，而且相关服务必须由保险人方进行安排（具体请见以下第5部分）。

备注：自付额不适用于在大学学生中心以及学生健康中心的门诊就诊。
未遵守此事先授权要求，将导致理赔金额的大幅减少或是理赔申请拒赔。

2.1 医疗服务事先授权

事先授权是一项特别程序，您对于所申请的医疗检查或治疗，在实际诊疗开始前，获得我们的书面批准。

特别注意事项：

- 事先授权并不能保证全额赔付，您还需支付您保障计划中可能涉及的自付部分。
- 同时此项治疗必须属于保单保险责任范围。
- 如果随后有新的信息证明该治疗或费用不属于承保范围，授予的事先授权可被撤销。已经预付给您或者代您直接预付给第三方的费用，您应当返还给本公司。

2.2 如何进行事先授权

完整填写事先授权申请表 / 健康保险索赔申请表

- 表格可通过以下网络链接进行下载：
[http\(s\)://portal.axa-assistance.com.cn/emembercn/](http(s)://portal.axa-assistance.com.cn/emembercn/)
- 或您可以拨打以下电话索取：
美国境内请拨打: 1833 7617 063
中国境内请拨打: 400 9280 656
其他地区请拨打: +86 5126 7413 005

完整填写的申请表以及相关支持性的材料（如检查报告）应至少于预定诊疗日期提前5个工作日发送给安盛援助。

请将完整填写的事先授权申请表和相关材料通过电子邮件寄送至：studentcare@axatp.com。我们将在收到完整医疗信息后2个工作日内审核并回复予您。



03

直接付费 服务

3.1 网络内医院 / 诊所出示医疗卡进行就诊

当您需要进行就诊时，如您未能预先申请事先授权

- 请出示AXA留学安心保医疗卡并确认医疗机构方面将安排直接付费操作；
或
- 您可以拨打全美24小时服务热线：1833 7617 063。

3.2 重要提示及使用条件

- 如果您身体不适需要就诊，您可以选择以下方式：
 - a. 大学学生中心或学生健康中心（免自付额）；
 - b. 急诊中心（Urgent care）或Walk-in诊所（您就近的诊疗机构可以根据以下第7部分的指导搜索获得）。请注意：
 - a. 请避免因非紧急病症在医院意外和急诊部门（Accident and Emergency--A&E）进行就诊。相应的等候时间会较长，费用较高。
 - b. 请避免直接去往专科诊所，因多数专科诊所需进行预约且不接受直接前往的病人。
- 根据行业监管的规定，单次诊疗费用超过10,000人民币或1,000美元（或其他等值的外币），您须配合提供您的证件复印件。
- 如您就诊时未出示AXA留学安心保医疗卡，则您将先期支付的较多金额。因此次就诊将被视作非网络内就诊，自付比例将更高。
- 付费单据上显示的理赔结果仅为依据您的保单做出的初步判断，如理赔资料经审核确定已经支付给医疗机构的费用不在您的保险责任范围内，您有义务接受理赔费用的最终调整。
- 若您的治疗不在理赔范围之内或暂时无法确定您此次就诊是否在保险理赔范围内，我们会拒绝本次直接付费的安排。即便如此，您仍可以在该医疗机构就诊，但由此产生的医疗费用需要由您自行支付。后一种情况发生时，您有权在就诊结束后将本次就诊资料收集齐备，向保险公司申请事后理赔。

04

事后理赔

如果您在美国非直付网络医疗机构或在美国以外就诊，您应当在和医疗机构结清费用，并于您接收治疗后30天内申请事后理赔。

为防止您未能在30天内寄送理赔资料，您可以先通过会员网站[http\(s\)://portal.axa-assistance.com.cn/emembercn/](http(s)://portal.axa-assistance.com.cn/emembercn/)进行线上提交和立案，但此仍需在您诊疗后的30天之内。

申请事后理赔需提供以下材料：

- 理赔费用的账单、收据原件。请确保原始账单和收据包含治疗日期、病人姓名、诊断，以及经治医生签名盖章；
- 完整的病历记录，住院理赔需提供出院小结；
- 检查报告，如X光和实验室检查报告；
- 费用明细；
- 完整填写的健康保险索赔申请表；
- 身份证件复印件；
- 其他必要的材料。

美国当地发生诊疗费用的理赔寄送至：

AXA Assistance USA
Miami Mailing address: PO Box 261477
Miami, FL 33126

中国或其他美国以外地区发生诊疗费用的理赔寄送至：

安盛旅行援助服务（北京）有限公司苏州分公司
地址：中国江苏省苏州市工业园区东长路88号2.5产业园G1栋12楼
邮编：215000

收到上述完整理赔申请资料后，我们将：

- 在确认资料和理赔信息完整后10个工作日内结案并发送结案通知；
- 若资料或信息不完整，我们将通知您进行补充。

05

全球紧急 医疗救援



如您遇到符合保险合同中全球紧急医疗救援约定的情形，需要使用全球紧急医疗救援服务时，请您或您身边的人第一时间拨打以下热线电话：

美国境内请拨打：1833 7617 063

中国境内请拨打：400 9280 656

其他地区请拨打：+86 5126 7413 005

我们将详细询问并记录以下救援所必须的信息：

- 被保险人信息：全名、证件号码等；
- 外伤、急症或紧急状况的性质；
- 事故发生地、被保险人的所在地信息；
- 被保险人当时所在医疗机构的全称和完整地址；
- 经治医生的全名；
- 医院、病房、经治医生的联系方式；
- 报案人以及被保险人家人的详细联系方式。

请注意：

有关保险福利和保障范围的详细信息，请参阅保险条款

- 此项服务由我们委托国际救援公司提供；
- 紧急运送仅在被保险人离开国籍所在国之外旅行的情况下提供保障。在医疗必要的情况下，紧急运送是指将被保险人转运到最近的符合要求的另外一家具备必要医疗设施的医院。仅在我们提供了紧急运送后，被保险人才有被运送至惯常居住国或国籍所在国的实际保障；
- 所有情况须经我们评估后认为有必要进行紧急运送或送返，且所有安排须由我们指定的全球救援公司进行，以确保相关费用在承保范围内；
- 如果被保险人、或您、或您的家人等做出救援安排，所产生的任何费用均不在保障范围内。全球紧急救援的可保障性并不表示运送或运返后的医疗费用属于保障范围。任何相关的医疗费用均需根据被保险人保单合同的约定判断是否属于保障范围；
- 美国以外的诊疗费用保障上限仅为500美元，因此离院前您或您的家人将负责结清住院或相关诊疗费用。

06

会员网站 使用



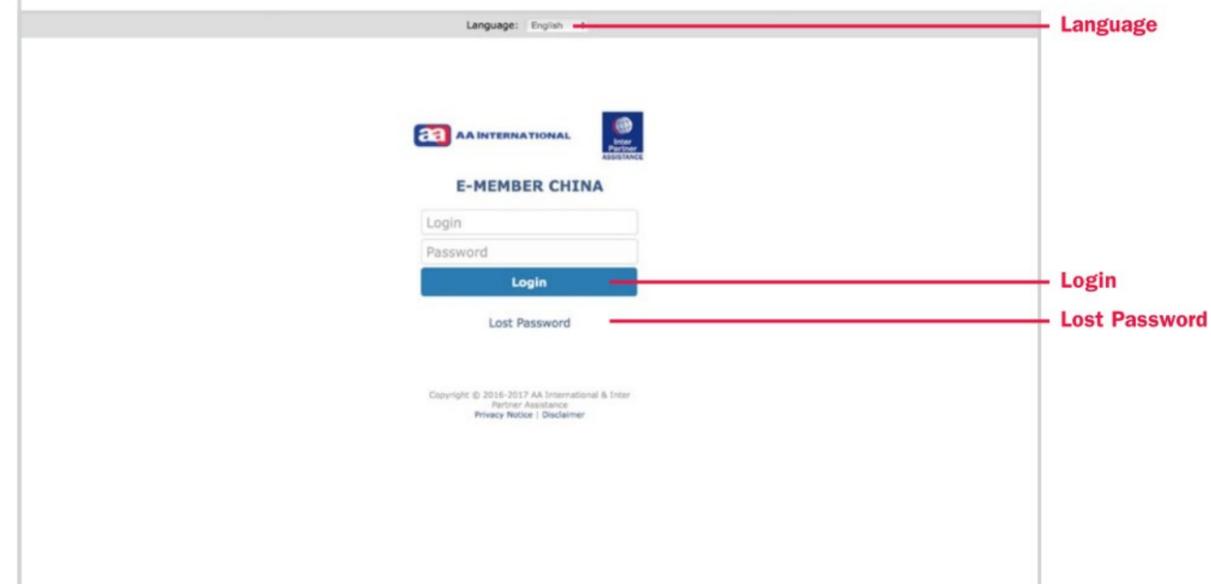
6.1 登录页面

第一步

点击链接：[http\(s\)://portal.axa-assistance.com.cn/emembercn/](http(s)://portal.axa-assistance.com.cn/emembercn/)

第二步

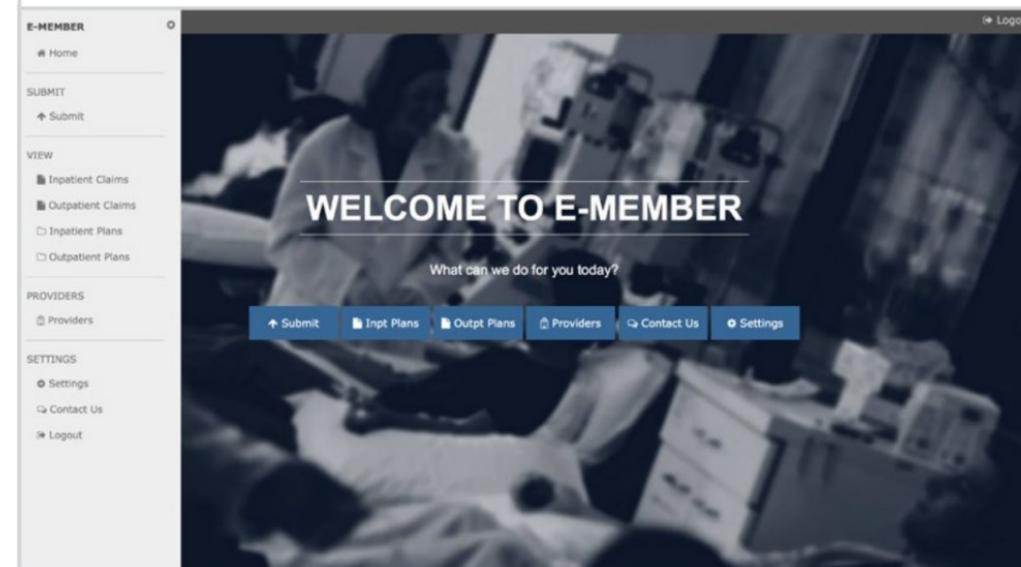
如您已注册，请点击登录；如未注册，请根据您投保后收到的邮件中的链接进行注册后登录。



6.2 系统的使用

第一步

选择您需要使用的功能选项



6.3 提交事后理赔申请

第一步

选择理赔案件类型：

- a. 门诊
- b. 住院
- c. 日间治疗

Select the right case type

服务热线

Logout

REIMBURSEMENT CLAIMS SUBMISSION

CASE INFO

*Case Type: Inpatient

*Inpatient Plan: Select One

*Visit/Admission Date: 17/03/2017

*Discharge Date:

Treating Doctor:

Initial Diagnosis:

Example: Fever

第二步

上传理赔申请表、诊疗报告、账单及收据影像件。如果您使用手机，您可以进行拍照上传。

第三步

将原始理赔申请表、诊疗报告、账单和收据寄送到指定地址完成申请。

Upload documents

UPLOAD FILE

Only png, tif, jpg, pdf, xls(x), doc(x), txt file types are allowed.

Choose File no file selected

Upload File

Uploaded File(s)

No records found.

Important! Original Documents Required

To complete the submission, please mail to us the original documents to:

USA submission:
PO Box 261477
Miami, FL 33126.

China submission:
AXA Assistance (Beijing) Co. Ltd Suzhou Branch
Address - Floor12 Tower G1, Genway I-Park, No. 88
Dongchang Road, Suzhou 215000 P. R. China

安盛旅行援助服务(北京)有限公司苏州分公司
地址: 中国, 江苏省, 苏州市, 工业园区, 东长路88号, 2.5产业园, G1栋, 12楼

I have read and agree to the Terms and Condition

Submit

Mailing Address

Submit

6.4 查询理赔状态

第一步

您可以找到处理中以及已结案状态的理赔案件记录。

E-MEMBER Logout

INPATIENT CLAIMS

NO.	ADMISSION DATE	PATIENT NAME	RECEIVED DATE	CLAIM ID	STATUS	FACILITY	CLAIM AMOUNT	PAID AMOUNT
No records found.								

第二步

第二步：赔案状态有新建/处理中/已赔付/非保障。您可以直接致电热线进行详细询问。

6.5 查询保障计划

第一步

点击下载您的保单详情。

E-MEMBER Logout

INPATIENT PLANS

PRINCIPAL

NO.	DOWNLOAD	ACTIVE	FULL NAME	DATE OF BIRTH	POLICY NUMBER	PLAN NAME	EFFECTIVE DATE	EXPIRY DATE
1		✓	STUDENTCARE DEMO		Demo1234	Demo Plan	01/01/2017	31/12/2017

DEPENDENT

NO.	DOWNLOAD	ACTIVE	FULL NAME	DATE OF BIRTH	POLICY NUMBER	PLAN NAME	EFFECTIVE DATE	EXPIRY DATE
No records found.								

Expiry Date

6.6 查询最近的医疗机构

第一步

选择您的保单计划、诊疗机构所在国家、诊疗机构类型，以及目前/要求就诊位置，点击“SEARCH”。

E-MEMBER Logout

PROVIDERS

Search for providers near you
For United States providers, kindly click this link
<http://us1.welcometouhc.com/>

*Plan Type:
(Search for providers for a specific plan)
Inpatient

*Inpatient Plan:
STUDENTCARE DEMO (Demo1234)

*Provider Country:
CHINA

*Provider Type:
Hospital

*Location (i.e. road name, postcode, city):
Beijing

*Range (in KM):
5

Search

NO RESULT FOUND

© 2017 Baidu - GS(2015)2650号 - Data © 长地万方

6.7 联系我们

第一步

选择您反馈的类型，键入您的留言，点击“SEND”。

E-MEMBER Logout

CONTACT US

Have an enquiry? Use this page to reach us.

Subject:
Feedback

Message:
Message

Send



07 附录

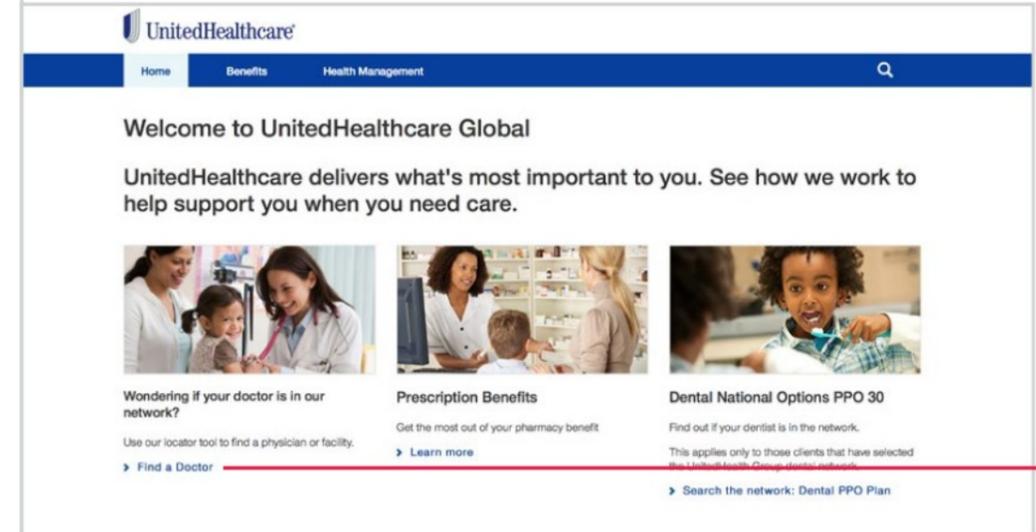
查询UnitedHealthCare网络医疗机构

第一步

点击链接<http://us1.welcometouhc.com/>

第二步

Click on 点击 “Find a Doctor” 。



UnitedHealthcare

Home Benefits Health Management

Welcome to UnitedHealthcare Global

UnitedHealthcare delivers what's most important to you. See how we work to help support you when you need care.

Wondering if your doctor is in our network?
Use our locator tool to find a physician or facility.
[Find a Doctor](#)

Prescription Benefits
Get the most out of your pharmacy benefit.
[Learn more](#)

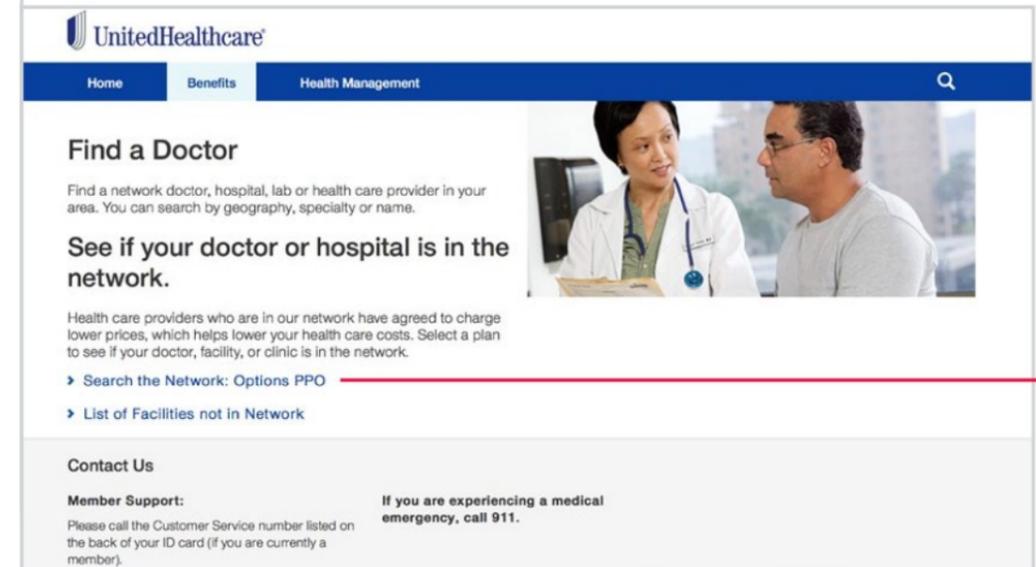
Dental National Options PPO 30
Find out if your dentist is in the network.
This applies only to those clients that have selected the UnitedHealth Group dental network.
[Search the network: Dental PPO Plan](#)

Find a Doctor

Find a Doctor

第三步

点击 “Search the Network: Options PPO” 。



UnitedHealthcare

Home Benefits Health Management

Find a Doctor

Find a network doctor, hospital, lab or health care provider in your area. You can search by geography, specialty or name.

See if your doctor or hospital is in the network.

Health care providers who are in our network have agreed to charge lower prices, which helps lower your health care costs. Select a plan to see if your doctor, facility, or clinic is in the network.

[Search the Network: Options PPO](#)

[List of Facilities not in Network](#)

Contact Us

Member Support:
Please call the Customer Service number listed on the back of your ID card (if you are currently a member).

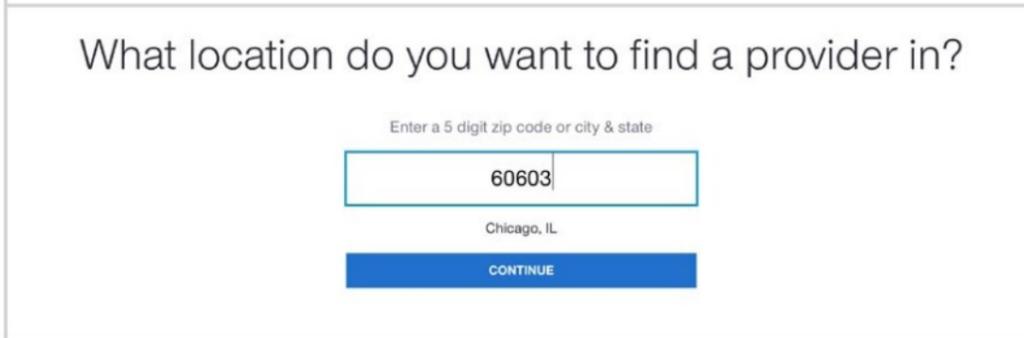
If you are experiencing a medical emergency, call 911.

Search network

Search network

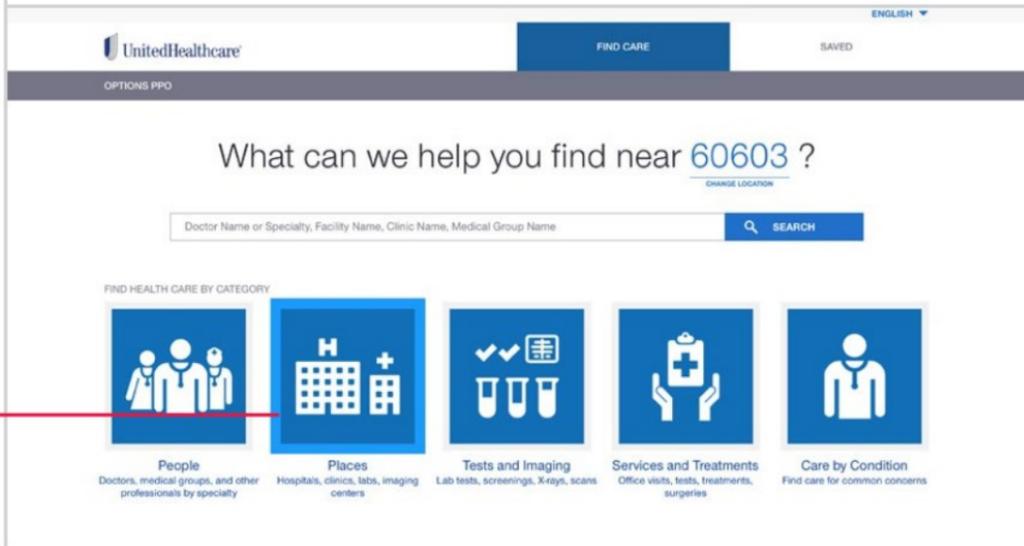
第四步

输入所在地区的邮政编码，点击“Continue”。



第五步

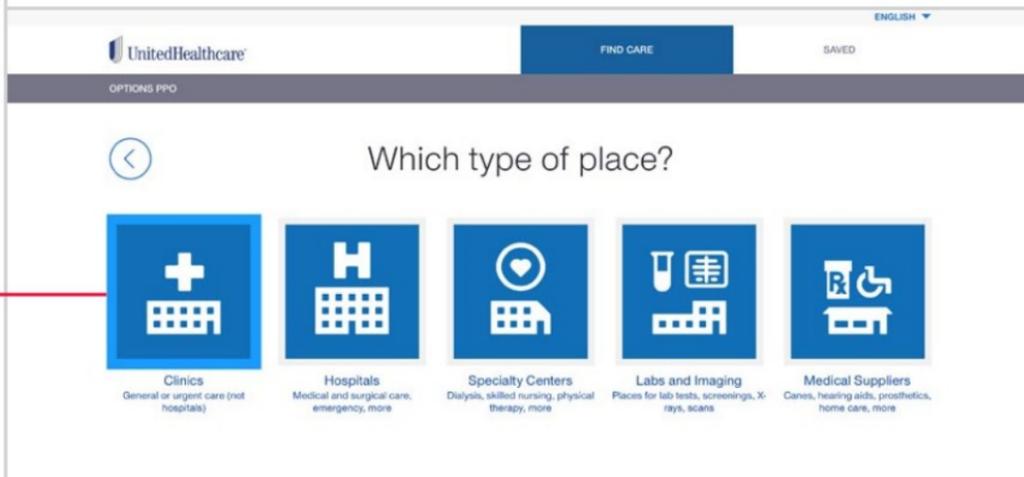
点击对应医疗机构类型，或在搜索栏中输入所查询医疗机构信息。



In this example, "Places" is selected

第六步

点击诊疗机构类型做进一步筛选。



In this example, "Clinics" is selected

第七步

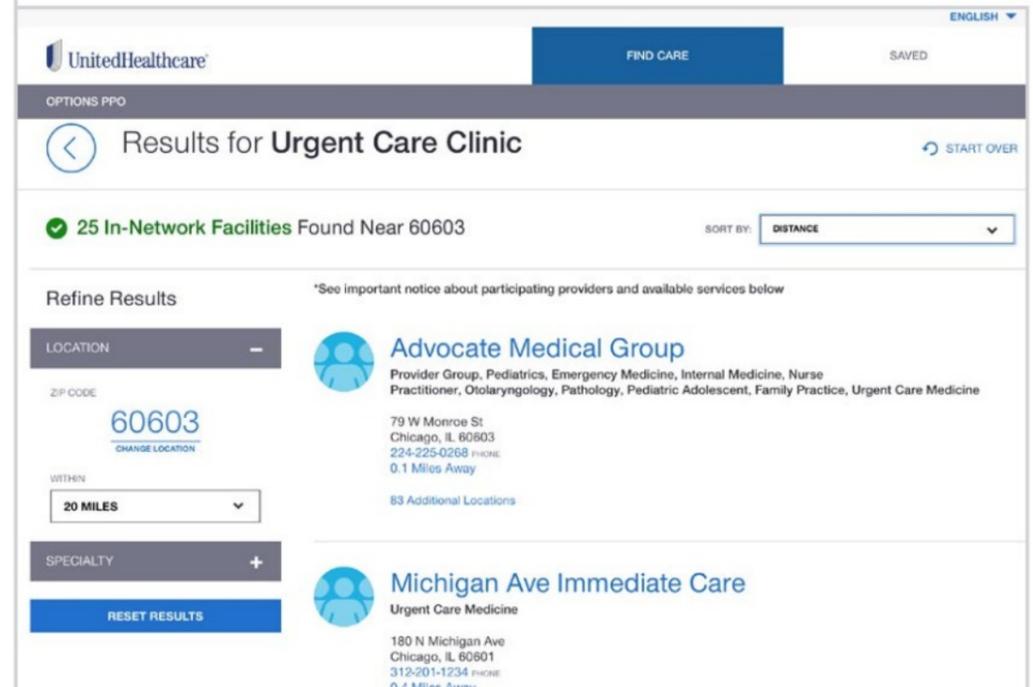
进一步选择诊疗机构类型。



In this example, "Urgent Care Clinic" is selected

第八步

对筛选出的医疗机构可做分类以及修改搜索条件。



您值得 拥有的保险

为了带给您在中国乃至世界领域最优质的医疗资源与顶尖专家，我们的员工通过不懈努力，确保您享有最贴心的医疗师资保障。

安盛持有多省执照，可以为77%的中国人口提供保障，这些地区的国内生产总值(GDP)占中国的85%。快来给您与您的家人一份最佳的专业医疗保障吧！

19 个省份
>100 座城市
>450 家网络医院
>100 家在北京
>100 家在上海





24小时客户服务

如果您对政策的条款和条件有任何疑问，
请与我们联系。

美国境内请拨打：1833 7617 063

中国境内请拨打：400 9280 656

其他地区请拨打：+86 5126 7413 005