

## 一、重疾绿通：

### 重大疾病绿色通道服务

近年来,重大疾病的发病率越来越高,而且发病年龄出现越来越年轻化的趋势,给人们的健康、生活及家庭带来了严重的影响。一旦发生重大疾病,它不仅折磨着患者的精神和肉体,高昂的治疗费用和求医难的问题往往成为阻隔在患者及其家庭面前的一堵高墙,无法逾越。针对“看病难”这一社会现实,百年人寿从2014年起推出了“重大疾病绿色通道”服务。百年人寿整合掌握的丰富医疗资源,与国内一流医院开展合作,为罹患条款约定的恶性肿瘤、心脑血管等重大疾病的客户提供免费的、超值的诊疗支援服务。帮助客户安排优质医疗资源,让客户得到国内权威医院、一流医疗技术水平专家的诊疗,获得准确的诊断结果及令客户满意的治疗方案。

### 服务对象：

投保百年人寿重大疾病保险的被保险人,依其所投保归属于重疾绿通范畴的保险产品持续有效保单累计的重疾保险保额,将享有对应的重疾绿通健康服务项目。被保险人具体享有的服务,以通过“[服务资格查询](#)”链接查询的结果为准。

### 服务范畴：

重疾绿通服务的医院,请通过“[就医服务合作医院清单](#)”链接查询。

重大疾病与投保归属于重疾绿通范畴的保险产品条款约定保持一致。

### 服务内容：

#### 1、日常医疗咨询：

通过电话坐席在线为客户提供个性化健康咨询和常见疾病咨询。

由主治医师及以上职称的医学专业人士组成

7x24 小时受理服务,5x8 小时医生在线服务

一人咨询,全家受益

全年不限次数,通话不限时长

医疗机构推荐,后续就医不再劳神

注:

① 专家健康咨询仅作为健康指导意见和提示,不作为疾病诊断和治疗依据。

② 非医生工作时间申请,将在下一个工作日为客户进行电话回拨实施服务。

## 2、 专家二次诊断:

(1) 专家二次诊断—异地代诊:当客户罹患重大疾病时,详细询问客户病史、病征,指导其收集各种必须的病情资料,并将资料转交至国内相关医学专业的顶级专家,由专家出具书面意见,供客户及其家属参考。

(2) 专家二次诊断—专家门诊:当客户罹患重大疾病时,指导客户完成相关检查,根据客户的自身临床病征,综合客户关于就诊时间、地点,及医院、专家等方面偏好,选择和预约医学专家为其提供门诊医疗服务(主要安排北京、上海、广州医院的专家为客户提供门诊服务);客户门诊就医时,由具有医护经验的人员陪同,并视客户需要协助办理挂号、化验、划价、交费、取药等相关事宜。

7x 24 小时受理服务

根据客户患病情况匹配最合适专家

专业医生协助患者收集材料

由三甲医院专家进行会诊

可根据客户的需求提供异地代诊及全程陪医导诊服务。

注：

- ① 在服务过程中发生的挂号、检查、治疗和药品等医疗费用,不包含在本服务的范围之内,须由客户自行承担。
- ② 服务限享有绿通服务资格、且罹患重大疾病的客户享受,每人每年限享受的服务次数,根据申请当时的重疾保额匹配当年度的服务方案来确定,具体以通过“[服务资格查询](#)”链接查询的结果为准。
- ③ 客户需提交二级以上公立医院的诊疗资料。
- ④ 服务预约、取消和变更须提前申请。
- ⑤ 医院为百年人寿指定医院([详见合作医院清单](#))。
- ⑥ 非工作时间申请的,将在下一个工作日为客户进行电话回拨实施服务。

3、入住专家病房/手术安排：

当客户罹患重大疾病时,根据客户的疾病以及关于就诊时间、地点、医院等具体需求,综合医院资源情况,协助预约医院安排客户住院治疗或手术治疗。

7x24 小时受理服务

个性化指导,结合病情推荐医院

协调床位安排,加快就诊进程

全程专人陪同协助办理手续。

注:

- ① 在服务过程中发生的挂号、检查、治疗和药品等医疗费用,不包含在本服务的范围之内,须由客户自行承担。
- ② 服务限享有绿通服务资格、且罹患重大疾病的客户享受,每人每年限享受 1 次服务,具体可以通过“[服务资格查询](#)”链接查询。
- ③ 客户需提交二级以上公立医院的诊疗资料。
- ④ 服务预约、取消和变更须提前申请。
- ⑤ 医院为百年人寿指定医院([详见合作医院清单](#))。
- ⑥ 非工作时间申请的,将在下一个工作日为客户进行电话回拨实施服务。

#### 4、上海质子重离子医院治疗预约安排:

当客户罹患恶性肿瘤时,先由医学专家回访客户了解病情,初步分析判断是否符合治疗的要求。对于符合并适合上海质子重离子医院治疗的,负责安排完成上海质子重离子医院治疗预约。

#### 7x24 小时受理服务

专业医生回访并根据病情初步判断

专业医生协助患者收集材料和指导患者就医

注:

- ① 在服务过程中发生的挂号、检查、治疗和药品等医疗费用,不包含在本服务的范围之内,须由客户自行承担。

- ② 服务限享有绿通服务资格、且罹患重大疾病的客户享受,每人每年限享受1次服务,具体可以通过“[服务资格查询](#)”链接查询。
- ③ 客户需提交二级以上公立医院的诊疗资料。
- ④ 服务预约、取消和变更须提前申请。
- ⑤ 医院为百年人寿指定上海质子重离子医院。
- ⑥ 非工作时间申请的,将在下一个工作日为客户进行电话回拨实施服务。

#### 5、海外二次诊断:

当客户罹患重大疾病时,根据客户需求,结合患者所患疾病,为客户匹配相关领域权威的国外专家进行二次诊断,并由国外专家为客户出具专业二次诊疗报告。

#### 7x24 小时受理服务

专业医生回访并根据病情初步判断

专业医生协助患者收集材料和指导患者就医

注:

- ① 在服务过程中发生的挂号、检查、治疗和药品等医疗费用,不包含在本服务的范围之内,须由客户自行承担。
- ② 享有本项服务的被保险人需达到相应的重疾保险保额条件,具体以当年度重疾绿通服务方案为准,可通过“[服务资格查询](#)”链接查询。
- ③ 客户需提交二级以上公立医院的诊疗资料。
- ④ 服务预约、取消和变更须提前申请。
- ⑤ 非工作时间申请的,将在下一个工作日为客户进行电话回拨实施

服务。

## 6、海外视频二诊：

当客户罹患重大疾病时，根据客户需求，结合患者所患疾病，综合其关于咨询时间的要求，为其预约最适合的国外权威专家进行远程专家视频咨询，为患者提供全美排名前十的顶级医院高级专家最先进的诊疗建议，并为有国外就医需求的患者提供就医便利。咨询结束后提供专业咨询报告。

### 7x24 小时受理服务

专业医生回访并根据病情初步判断

专业医生协助患者收集材料和指导患者就医

注：

- ① 在服务过程中发生的挂号、检查、治疗和药品等医疗费用，不包含在本服务的范围之内，须由客户自行承担。
- ② 享有本项服务的被保险人需达到相应的重疾保险保额条件，具体以当年度重疾绿通服务方案为准，可通过“[服务资格查询](#)”链接查询。
- ③ 客户需提交二级以上公立医院的诊疗资料。
- ④ 服务预约、取消和变更须提前申请。
- ⑤ 非工作时间申请的，将在下一个工作日为客户进行电话回拨实施服务。

## 7、异地专诊补贴：

成功申请重疾绿通服务后，被保险人根据服务安排需到异地（离开常住地的城市）就诊时产生的合理且必要的交通费和住宿费，根据实际

费用由百年人寿在限额内给予补贴。

以省(直辖市或自治区)行政区域范围为标准,分省内、省外,未出省按省内标准执行,跨省按省外标准执行。

省内补贴以 2000 元/次为限;在省外补贴以 5000 元/次为限。

补贴以人民币支付,由保单签发机构理赔人员协助办理。

注:

① 补贴仅限于在中国大陆范围内发生的合理住宿费用和出租车、火车、飞机等交通费用。以下费用不在补贴范围:

a. 自驾车发生的过路费和燃油、充电,

b. 在服务过程中发生的挂号、检查、治疗和药品等医疗费用

c. 未按照流程申请重疾绿通服务(如自行联系或预约异地就诊的情形等)

② 享有本项服务的被保险人需达到相应的重疾保险保额条件,具体以当年度重疾绿通服务方案为准,可通过“[服务资格查询](#)”链接查询。

③ 服务预约、取消和变更须提前申请。

④ 非工作时间申请的,将在下一个工作日为客户进行电话回拨实施服务。

## 8、海外就诊安排:

当客户罹患“绿通重大疾病范畴”疾病时,对于被诊断为重大疾病、出现罕见病或有特殊就医需求的客户,将根据客户症状,为其预约海外就医并制定最合适的海外就医方案,协助客户安排海外就医前、中、后等服务事宜。

注：

- ① 本服务仅承担相应安排的服务费，海外就医因出行、治疗、生活的相关其他费用由客户自行承担；
- ② 根据不同医院对医学资料翻译要求不同，医学资料翻译费用需客户另行支付。
- ③ 享有本项服务的被保险人需达到相应的重疾保险保额条件，具体以当年度重疾绿通服务方案为准，可通过“[服务资格查询](#)”链接查询。
- ④ 服务预约、取消和变更须提前申请。
- ⑤ 非工作时间申请的，将在下一个工作日为客户进行电话回拨实施服务。。

服务期限：

上述内容为百年人寿自 2018 年 7 月 1 日起为客户提供的增值服务方案，方案有效期为一年，未来每年度服务方案以当年公布为准。

服务指南：

在本增值服务项目开展期间，您可通过我公司 95542 客户服务专线、官方网站或微信进行重疾绿通服务资格查询。

被保险人所享有的重疾绿通健康服务项目，以通过“[服务资格查询](#)”链接查询的结果为准。

日常医疗咨询，请致电 95542 客户服务专线申请，由百年健康服务专员为您服务。

专家二次诊断、入住专家病房/手术安排、上海质子重离子医院治疗预约安排、海外二次诊断、海外视频二诊、异地专诊补贴和海外就诊

安排,请客户备齐前期诊断治疗资料,致电 95542 客户服务专线申请。

特别提示:

\* 95542 座席接听并记录客户的基本信息、服务需求类型,将客户需求上传至项目服务专员;

\*项目服务专员会在工作日尽快与客户取得联络,确认客户的服务需求;

\*经审核符合本服务条件的,将启动重大疾病绿色通道就医服务;

\*使用本服务时,客户指定保单须为有效状态,如已退保或失效,则此服务失效;

\*再次提醒:在服务过程中发生的挂号、检查、治疗和药品等医疗费用,不包含在本服务的范围之内,须由客户自行承担。

申请方式:

客户可致电百年人寿全国统一客服专线 95542,人工接听时间为 6:30 至 23:00;非人工接听时段,请根据语音提示进行服务申请。