

复星联合健康超越保医疗保险

健康增值服务

在本公司投保复星联合健康超越保医疗保险的被保险人,将有权享受“健康增值服务”。

“本公司”是指复星联合健康保险股份有限公司。上述服务由本公司联合专业的第三方服务机构提供。

您可以通过拨打本公司全国统一客服电话 4006-11-7777 了解服务内容和进行服务申请和使用。

第一条 服务概述

1.1 服务内容

健康增值服务包括精准就医咨询服务、重大疾病专家门诊绿色通道服务、重大疾病门诊陪诊服务、重大疾病住院绿色通道服务、重大疾病专家手术安排服务、重大疾病专家第二诊疗意见服务、重大疾病多学科会诊安排服务、重大疾病电话康复慰问服务、住院押金垫付服务九项服务内容（详细内容见第二条）。

健康增值服务仅为本公司为被保险人提供的就医便利服务，该服务的提供与被保险人是否符合保险合同的一般医疗保险金、重大疾病医疗保险金、重大疾病津贴保险金或其他保险金赔付责任，没有关联。

1.2 服务对象

服务申请人为投保人或被保险人，服务使用人为被保险人

1.3 服务期限

自保险合同生效之日起（等待期除外）至保险期间届满后为止，您可以提出服务使用申请。您在前述期间内申请使用服务的，需在自申请日起至保险期间届满后 30 日内的期间内使用完毕，逾期使用的，本公司将不再提供未完成服务。已经完成次年续保的被保险人使用服务不受前述期限限制。本公司在保险合同中止期间、及终止后不为被保险人提供健康增值服务。如您未在前述期间内提出服务申请，本公司将不再向被保险人提供健康增值服务。

1.4 服务的使用次数：

上述服务使用有效期内，您可根据实际需要选择申请具体服务内容，各项服务内容的使用次数请见第二条服务说明。

第二条 服务说明

2.1 服务内容

| 序号 | 服务项目 | 服务使用条件 | 使用次数 |
|----|----------|--|---------------------------------|
| 1 | 精准就医咨询服务 | 通过电话的方式与医生进行一对一交流，根据您的描述的被保险人的症状、既往检查结果及就诊经过，解决针对专科性强的医疗 | 在服务使用期限内不限一般疾病和重大疾病的咨询。 不限次数 |

| | | | | |
|---|------------------|--|--|------|
| | | 问题、疑难杂症等疾病就诊问题。通过电话提供就诊建议，达到精准就医的目的，帮助被保险人找对就诊医院、科室及专家。 | | |
| 2 | 重大疾病专家门诊绿色通道服务 | 本公司为被保险人安排副主任及以上专家提供门诊就医服务，您可以在本公司全国主要城市合作医疗网络内的医疗机构指定医院、指定科室，但不提供指定医生和专家的服务。 2个工作日内健康顾问将安排专家出诊时间，并回复您就诊预约时间，7个工作日内安排就诊。 | <p>1. 服务使用期限内，您发生保险合同列明的重大疾病，或者疑似发生保险合同列明的重大疾病时，您可以凭诊断证明或影像报告申请使用就医服务，凭住院条申请使用住院安排或手术安排服务。前述诊断证明、影像报告与住院条皆需要中国大陆二级以上医院出具方为有效申请要件，诊断证明、影像报告等资料出具日期必须在服务使用有效期内。</p> <p>2. 因遭受意外伤害事故，并以此为直接原因发生重大疾病的，可以不受等待期限制申请使用服务。</p> <p>3. 疑似重大疾病的情况若确诊后不是重大疾病，则第4-8项服务本次申请不再提供。</p> | 1次/年 |
| 3 | 重大疾病门诊陪诊服务 | 健康顾问全程陪同被保险人完成就诊过程，并提供专业指导。为被保险人提供协助预约检查，排队取药，排队付费等服务。在全程导医服务过程中，健康顾问给予必要的专业指导（包括检查项目必要性及合理性的说明等），但最终医生的意见为准。此服务需与重大疾病专家门诊绿色通道服务同时使用。 | | 1次/年 |
| 4 | 重大疾病住院绿色通道服务 | 为被保险人安排全国主要城市住院绿色通道，协助被保险人快速入住国内知名医院，享受专业、快速的治疗，尽早安心接受治疗。提供在本公司全国主要城市合作医疗网络内的医疗机构根据被保险人的住院单安排指定医院、指定科室，但不提供指定医生和专家的服务。10个工作日内帮其安排住院，并安排合适的床位，以及协助办理住院手续。 | | 1次/年 |
| 5 | 重大疾病专家手术安排服务 | 为被保险人快速接受国内优秀专家的先进手术治疗方案的服务。在本公司全国主要城市合作医疗网络内的医疗机构根据被保险人的住院单安排专家手术的服务。 | | 1次/年 |
| 6 | 重大疾病医疗专家第二诊疗意见服务 | 根据被保险人的相关诊断信息和病历资料甄选国内知名专家二次会诊，为被保险人提供适合的治疗方案。 在本公司全国主要城市合作医疗网络内的医疗机构推荐副主 | | 1次/年 |

| | | | | |
|---|---------------|--|---|------------------------|
| | | 任及以上医生和专家在 10 个工作日内提供书面二次诊疗意见报告。 | | |
| 7 | 重大疾病多学科会诊安排服务 | <p>为被保险人涉及多学科会诊的就医需求提供重大疾病多学科联合会诊服务。安排由两名或两名以上具备门诊资质的专家现场讨论病情，从而明确诊断或出具合适的治疗方案。</p> <p>在本公司全国主要城市合作医疗网络内的知名医疗机构提供 2 个学科及以上专家或专家团队，15 个工作日内安排线下会诊并给与治疗意见。</p> | | 1 次/年 |
| 8 | 重大疾病电话康复慰问服务 | 被保险人在重大疾病住院和手术后 3 个月内，健康顾问每 2 周 1 次电话随访被保险人住院或手术治疗结束后的情况，并根据被保险人的病情进行康复、复诊、复查等指导。 | | 1 次/2 周（重大疾病手术后 3 个月内） |
| 9 | 住院押金垫付服务 | <p>通过提供住院押金垫付的服务解决住院入院过程中的资金问题，使被保险人不会因为一时难以筹集医疗费用而耽误治疗的最佳时机。</p> <p>适用于一般疾病和重大疾病的住院治疗。审核通过后 1 个工作日内垫付保险责任内的合理、合规的医疗费用。</p> <p>本公司根据被保险人的病情、是否使用社保卡就诊、社会基本医疗保险政策、免赔额、医院的住院押金要求等因素及实际情况综合判定垫付金额，本公司向被保险人及其家属及时通报垫付结果。</p> | <p>1. 服务使用期限内，被保险人经中国大陆二级及以上公立医院专科医生诊断必须住院治疗，且被保险人所住医院为本公司指定或认可的医疗机构的，可向本公司申请住院押金垫付服务。</p> <p>2. 您申请住院押金垫付服务前须向本公司报案并提供相关证明（包括但不限于以往门诊及住院的就诊记录，本次住院的住院单，住院缴费通知书等）。本公司收到垫付申请材料后，对保险责任和垫付金额进行审核，如您未能提供有关证明和资料，导致本公司无法核实事故的性质、原因、损失程度的，本公司对无法核实部分不提供垫付服务。</p> <p>3. 您于垫付前须配合提供及签署相关文件，包括：真实有效完整的理赔申请书、理赔委托授权书、有效证件复印件、必要时提供门急诊病历、事故认定书、警方证明或其他与本事件相关的证明文件等。</p> <p>4. 您须先行向医院支付合同约定的免赔额、保障范围外的</p> | 不限次数 |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | 自付部分的住院押金。 5. 本公司仅在指定服务网络医院提供住院押金垫付服务。服务网络医院致电 4006-11-7777 客服热线咨询。 | |
|--|--|--|--|--|

2.2 特别提醒(强烈提醒投保人、被保险人完整阅读、理解如下涉及被保险人合法权益的规定):

- (1) 在使用第 2-第 7 项服务服务中所产生的相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药品费、检查费、床位费等）需用由您自行承担。
- (2) 若已为被保险人安排了第 2-第 7 项服务，并且取得确认后，因您的原因未能准时进行就医，则视同一次服务已完成。若因被保险人无法在就诊时提供有效证件或证件信息与预约时提供的不符，而造成就诊不成功的，也视同一次服务已完成。
- (3) 特殊情况下，部分权威专家可能会因院方安排临时停诊。会征求您的意见，协调当天同科室其他专家接诊或延期到原定专家的下一个出诊日就诊。
- (4) 在使用住院押金垫付服务时，如被保险人不配合交纳保险条款约定的免赔额，或未按照我公司要求提供相关医疗及理赔文件（包括医疗费用发票原件、事故认定书、警方证明等）的，本公司有权暂停为被保险人提供住院押金垫付服务。
- (5) 若出现垫付金额高于本公司实际应赔偿金额的情况，您和被保险人须在 1 个月内对差额部分向本公司进行偿还，如未偿还差额部分，本公司将通过法律途径向您和被保险人追讨。被保险人的下次重大疾病住院押金的垫付服务及本公司提供的其他服务的使用将会受到影响。

第三条 服务申请及使用流程

- 3.1 拨打本公司全国统一客服电话 4006-11-7777(工作时间周一至周五 8:00~20:00)申请健康增值服务。
- 3.2 提供被保险人的证件号、保单号等信息核验服务使用资格。
- 3.3 核验服务使用资格通过后 1 个工作日内，健康顾问将致电您了解被保险人疾病情况及需求，并收集相关资料，核实申请疾病是否在服务范围内。
- 3.4 健康顾问将在 3 个工作日内根据被保险人的情况与您说明就诊医院、专家、就诊时间、垫付金额等建议服务方案详情、服务使用注意事项并与您电话确认服务方案。
- 3.5 您确认服务方案后根据健康顾问的指引使用服务。
- 3.6 服务使用完成后对服务进行评价。

第四条 声明

- 4.1 本公司可根据实际情况变化调整服务机构或具体服务内容，您可以致电全国统一客服热线 4006-11-7777，了解服务内容、服务流程或查询服务机构最新的医院网络范围等。本公司提供的服务内容 & 医院网络范围定期更新，请致电客服热线查询。
- 4.2 健康增值服务为本公司免费为您提供的服务，本公司可以根据实际情况和业务发展终止本服务。

4.3 本公司提供的健康增值服务仅提供就医协助服务的协调沟通和就医便利，本公司不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守就诊医院的规定。因您就医过程中与医疗机构发生的诊疗纠纷，与本公司无关。

4.4 如您提供虚假投保及报案信息，故意或重大过失未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的，本公司有权拒绝向被保险人提供健康增值服务；

4.5 在使用健康增值服务的过程中有任何问题，如查询门诊就医绿通服务安排进度等均可拨打全国统一客服电话 4006-11-7777 咨询。

4.6 复星联合健康保险股份有限公司仅在您的保险合同生效之日起（等待期除外）至保险期间届满后为止的服务期限内为被保险人提供健康增值服务。