

京东安联财险特定恶性肿瘤赴德治疗服务流程



第一步：客户申请

客户致电我司客服热线 400-800-2020 申请赴德治疗服务（工作时间：周一至周五 9:30 至 18:00），客服介绍赴德治疗要求及流程，并在线核实保单信息，如保单有效并登记客户邮箱及联系方式。

第二步：赴德咨询和搜集资料

理赔专员 2 个工作日内与客户联系，了解客户情况，若符合初步要求，并收取客户将国内医生诊断报告、化验单、影像报告等相关资料。病例要求：客户的病历也是越详细越好，例如既往的病史，因为德国的医疗机构医生要判断治疗的风险及费用。

第三步：理赔专员初审

理赔专员收到客户资料后，10 个工作日内完成初审，若符合赴德治疗要求，将病例等资料发给第三方机构。

赴德治疗恶性肿瘤明细如下：

肺癌、恶性间皮瘤、胸腺癌、肛门癌、阑尾癌、胆管癌、肠道类癌、结肠癌、直肠癌、食管癌、胆囊癌、胃癌、胃肠间质瘤（GIST）、胰岛细胞瘤、胰腺神经内分泌肿瘤、成人原发性肝癌、儿童肝癌、胰腺癌、小肠癌、膀胱癌、肾癌、阴茎癌、前列腺癌、肾盂和输尿管癌、睾丸癌、尿道癌、肾母细胞瘤和其他儿童肾脏肿瘤、卵巢癌、子宫癌、输卵管癌、宫颈癌、淋巴癌、阴道癌、外阴癌、甲状腺癌、白血病、淋巴瘤、肌肉骨骼系统癌症、脑癌、皮肤癌、乳腺癌、下咽癌、喉癌、唇癌和口腔癌、鼻咽癌、口咽癌、鼻窦和鼻腔癌、甲状旁腺癌、咽癌、

咽喉癌。

第四步：第三方机构受理、评估、初审

第三方机构收到材料，国内资深临床医生与客户进行病情沟通，对患者的病情进行转诊评估，两周内完成被保险人的申请材料进行评估审核。

第五步：第三方机构翻译病例

审核符合赴德治疗条件的，整理患者的病例资料，由专业临床医生和专业医学翻译团队翻译写海外转诊病例，并发给德国医疗机构。

第六步：治理方案和预估费用

德国医疗机构收到病人外文医学病例后，CMT 整理资料，预约德国医学专家会诊，根据患者的病情，出具个性化的治疗方案，以及在治疗过程产生其他风险（如在做某个肿瘤手术的时候可能会因为客户的其他疾病带来相关的风险，医生也会提前做好准备（药品，器械，人员等），并预估所有的费用，发给保司、客户确认。

第七步：保司确认治疗方案和费用

收到治疗方案和预估费用，保司确认同意治疗方案和预估费用，并向客户明确告知保险责任覆盖的部分，出具保函给第三方机构。

第八步：客户确认治疗方案和费用、签署合同

客户收到治理方案和预估费用，客户确认后，与第三机构签署治疗服务合同，客户要预交部分费用。

第九步：第三方机构预约、办理签证

由第三方机构对接、推荐匹配的医疗机构的病床、医生等，并为客户专业快捷办理海外医疗签证。

第十步：行程安排、赴德治疗

为客户安排海外就诊行程，预订国外酒店、机票等事项，并提供详细的行程指导；由境外的医院资深医学翻译、专职司机、生活翻译陪同，客户在亲人陪同下，在德提供全程就医服务。

第十一步：治疗完成、费用结算

治疗结束后，为客户办理出院手续和回国行程；第三方机构将客户赴德治疗相关资料发我司，我司按照保险责任范围内的费用与第三方机构进行结算。我公司与第三方机构结算需要以下资料：

- 1、提供医疗病历、清单、账单及支付凭证，向我司申请赔款；
- 2、结算时限。如果金额少于 30 万，10 个工作日；等于或超过 30 万，20 个工作日或者一个月。

第十二步：客户回访及康复指导

客户治疗回国后，由经验丰富医生半年内会进行 2 次的回访及康复指导，具体回访时间根据医生的诊断来决定。