

重疾就医绿通服务说明

重疾就医绿通：

符合下列条件，经保险公司审核无争议的客户可以享受重疾就医绿通服务。

- 1、客户经二级或二级以上公立医院诊断罹患保险合同所定义的重大疾病。
- 2、客户申请服务的医院在保险公司提供重疾快速就医服务医院范围内，泰康在线保留增减医院的权利，医院范围详见链接：

<https://healthcare.tk.cn/tk-health/rights/medical-reconstruction/hospital-list?source=website&channelCode=081000000216>

服务内容如下：

1、专家门诊

提供泰康在线网络医院内副主任及以上专家普通/特需门诊的预约服务。

2、专人陪诊

安排专业人员在客户就医过程中陪同，协助完成导诊、检查等就医环节。

3、快速住院

在客户提供泰康在线网络医院开具的住院单的前提下，提供住院加急服务。

4、专家手术

在客户提供泰康在线网络医院开具的手术单的前提下，提供手术加急服务。

5、检查加急

在客户提供泰康在线网络医院开具的检查单的前提下，提供检查加急服务。

6、远程问诊

根据客户需求及主诉，提供泰康在线网络医院内副主任及以上专家电话咨询服务。

7、二次诊疗

根据客户需求及主诉，提供单个科室一位专家的书面诊疗意见。

服务有效期：与所承保的产品保险期间一致，有效期自等待期结束后开始。

服务安排时间：专家门诊/专业陪诊/检查加急 5 个工作日；快速住院/专家手术 10 个工作日；远程问诊 1—5 个工作日；二次诊疗 10 个工作日。

服务流程:

第一步：申请

1、被保险人可通过泰康在线 APP、微信公众号及 95522-3 进行重疾快速就医服务提交及申请:

1) 微信公众号申请流程如下: 添加关注微信公众号“泰康在线保险”——点击右下方“我的服务”——弹出子功能列表中选择“个人中心”——点击“我的服务”——选择“就医绿通”——选择“重疾就医绿通预约申请”, ——选择需要服务。

2) 泰康在线 App 申请流程如下: 泰康在线 App——点击“健康”——选择“就医绿通”——选择“重疾就医绿通预约申请”, ——选择需要服务。

3) 电话申请流程如下: 拨打电话 95522-3 健康专员将为您在线进行相关服务申请与相关指引。

第二步：提交材料

具体材料要求如下:

1. 被保险人个人基本信息(身份证号、姓名和手机号);
2. 被保险人确诊保单约定重大疾病的病历资料, 以下三选一: ①二级或二级以上公立医院确诊或疑似罹患特定疾病的门诊病历; ②二级或二级以上公立医院出院诊断及出院小结; ③具有相应资质的医生出具的对被保险人的疾病诊断证明。同时提供与该疾病诊断相关的病理检查报告/血液检验报告/影像学检查报告或及其他科学方法检验报告。

第三步：审核

保险公司进行服务资格审核, 符合重疾快速就医条件且经保险公司审核无争议的案件, 由保险公司安排重疾就医绿通服务。

第四步：服务

健康专员为客户提供重疾就医绿通服务。

注意事项:

- 1、若涉及带病投保、条款免责事项、在等待期内出险等情况, 将不能享受本服务;
- 2、若诊断证明不符合保险合同约定的重大疾病范围的, 将不能享受重疾就医绿通服务;
- 3、若申请服务的医院未在重疾就医绿通服务覆盖医院列表内, 将不能享受本服务;
- 4、重疾就医绿通服务相关时效与要求须在相关医院规定下协调, 如违反医院规定, 则无法提供相关服务。

- 5、泰康在线仅提供重疾就医绿通服务的协调沟通，不干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。
- 6、泰康在线仅向客户提供重疾就医协调服务，对医疗纠纷、手术失败等不可控风险，泰康在线免责。
- 7、泰康在线向客户提供重疾快速就医服务，并不必然代表客户可获得保险理赔。客户申请理赔，应当按照泰康在线要求履行理赔手续。
- 8、门诊预约为不点名预约，支持您选择医院和科室，专家级别为副主任级别及以上的医生。为了不延误病情，暂不接受点名预约和紧急预约。
- 9、提供服务时间为工作日 9:00-18:00（周六日及国家法定节假日不提供服务）。