

# 理赔服务手册

## 互联网医院药品医疗费用保险金理赔

**1、指定合作平台的互联网医院：**在“老白云诊小程序”上线的互联网医院。

### 2、理赔流程（互联网问诊及直付流程）

关注【华农保险微信公众号】—服务—华农保险自助服务—健康险（找到对应的保单）—查看详情—增值服务—在线问诊（根据病情，医生开具处方）—互联网药店（根据处方购药）—支付（保险公司直付理赔，您只需支付剩余费用）—药品快递至您的手中

### 3、需提交材料

根据互联网医院相关规定，请您务必提交相关就诊人身份信息，实名制就诊。就诊过程中需要提供以下材料：

- A.就诊人身份信息；
- B.就诊症状简述；
- C.既往就诊病历材料。

对于以上信息和资料不完整的，线上问诊过程中医生会根据需要向您搜集。如未能按医生要求提供相应病情信息及相关证明材料，医生可以拒绝为您提供相关诊疗服务。

### 4、互联网医院问诊流程

- A.您根据就诊互联网医院要求实名制就诊并提交问诊材料，互联网医院根据提供的材料进行接待。
- B.系统将根据您的情况分配医生。您可向医生咨询相关的健康问题。
- C.如您的情况需要进行药品治疗，医生将针对您的病情为您开具必需且合理的药品处方。

### 5、药品购买流程及直付理赔

- A.处方经医师和药师审核确认后，您可根据您的需求决定是否购药；
- B.如需问诊购药，需确认药品订单的收货信息；
- C.保险公司根据保险责任进行直付理赔，您仅需支付剩余费用；
- D.互联网药店将药品快递至您的手中。

### 6、其他事项

#### A.使用资格

在您使用互联网在线问诊服务之前，您应确保您具备完全行为能力，若您不具备前述主体资格，则您及您的监护人应承担因此导致的一切后果，保险公司不承担任何责任。

#### B.服务适用性

本产品包含的服务均以有益您的健康为初衷，但由于问诊服务的专业性和个性化特点，服务

不确保对所有客户适用，因此保险公司不对其适用性做任何保证。

#### C.个人信息准确性

**为向您提供保险理赔服务，保险公司将收集您的相关个人信息（包括但不限于问诊信息、购药信息等）。您理解并知悉互联网诊疗、售药服务由第三方服务商提供，为便于您使用第三方服务商的服务，您同意并授权保险公司将您的信息同步给第三方服务商，以便为您提供服务。**

您应确保所提供材料的真实、完整及准确。如有合理理由怀疑您提供的资料错误、不实、过期或不完整的，保险公司有权向你发出询问/或要求改正的通知，由此导致你在使用健康服务过程中产生的任何损失或增加的费用，应由您自行承担。

#### D.免责条款

您应知晓，您使用的问诊购药服务均由第三方服务商提供，不代表保险公司的观点及立场。保险公司会按照国家法律要求对第三方服务商提供的服务进行监督及必要的审查与核实，保险公司对第三方提供的服务不做任何形式的保证。您应自行审慎判断确定申请相关服务的有效性，并自行承担由此产生的责任和损失。第三方服务商及其专家向您做出的任何建议、承诺、声明均由该第三方承担相应责任，与保险公司无关。