

# 复星联合优越保医疗保险

## 健康增值服务

在本公司投保复星联合优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。

本公司提供的服务内容及服务机构定期更新,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 查询了解最新服务内容、服务覆盖城市及服务机构等。

## 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、重大疾病检查加速服务、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、重大疾病中医专家一对一指导安排服务、重大疾病海外专科医生视频会诊服务、重大疾病心理抚慰服务、出院协助服务、术后家庭照护和护理指导服务、营养膳食处方定制服务、住院押金垫付服务、恶性肿瘤特定药品配送服务十六项服务内容(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、少儿接种意外住院津贴医疗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。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		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。	不限次数
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，提供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。	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	重大疾病检查加速服务	为被保险人提供就诊过程中的检查加急服务，服务项目包括但不限于B超、彩超、CT、核磁、超声心动、胃镜、肠镜、肾脏穿刺、腰椎穿刺。在收到被保险人需求后5个工作日内为被保险人的确定检查时间，10个工作日内为被保险人安排完成检查。特殊检查如涉及造影、麻醉等情况的预约时间需结合被保险人健康状况。	1次/年
5	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
6	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
7	重大疾病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。	1次/年
8	重大疾病多学科会诊安排服务	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。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。	1次/年

9	重大疾病中医专家一对一指导服务	<p>为被保险人安排副主任及以上中医专家提供门诊就医预约安排服务。提供在本公司全国主要城市合作医疗网络内的中医专科医疗机构、或医疗机构的中医科不指定医生和专家的门诊就医预约安排服务。在本公司全国主要城市合作医疗网络内部分指定中医诊所使用重大疾病中医专家一对一指导服务包含门诊就医挂号费。具体指定中医诊所请拨打4006-11-7777 热线咨询。</p> <p>2个工作日内健康顾问将安排中医专家出诊时间，并回复被保险人就诊预约时间，7个工作日内安排就诊。</p>	1次/年
10	重大疾病海外专科医生视频会诊服务	<p>1. 由海外专科医生通过视频方式根据被保险人的国内原诊病例报告、医学影像资料等，做出客观的分析和第二次诊断，并由海外医生签署发出诊断报告和治疗建议。为被保险人提供原诊结果分析会诊后提供参考用的专业意见。被保险人及其主治医生可以根据会诊报告考虑如何进行适当的治疗和护理。</p> <p>2. 帮助被保险人搜集和整理病例资料，翻译后生成符合海外医院格式标准的双语病历。根据被保险人病情推荐适合其病情的海外专科医生后与被保人确认视频会诊时间。协助海外专科医生、医学翻译、被保险人及其国内的主治医生多方远程在线视频会诊。视频会诊服务后3个工作日内为被保险人提供书面总结报告。</p>	1次/年
11	重大疾病心理抚慰服务	通过电话沟通方式帮助被保险人尽快走出患病的阴影，逐步适应因疾病带来的生活变故，以现实积极的心态面对自身疾病，积极配合各种有必要的医学检查和治疗，促进身心早日康复。提前3个工作日预约，咨询时长30分钟。	1次/年
12	出院协助服务	协助被保险人办理出院手续，并进行慰问，讲解出院首日、次日的照护要点。指导被保险人整理递交理赔材料。	不限次数
13	术后家庭照护和护理指导服务	<p>1. 提供专业护士上门家庭照护及护理指导服务，可以减少患者出院后往返医院的次数，促进患者康复。</p> <p>2. 在本公司全国主要城市提供家庭照护和护理指导服务，部分地区暂不提供服务，具体服务覆盖城市请拨打4006-11-7777 热线咨询。</p> <p>3. 术后家庭照护和家庭护理指导服务项目包括：口腔护理、会阴护理、吸痰护理、糖尿病护理、氧气吸入、血糖监测、物理降温。</p>	任意2个术后家庭照护和护理指导服务项目各1次/年
14	营养膳食处方定制服务	根据被保险人疾病及身体情况合理为被保险人定制营养膳食处方，并提供营养师无限次电话营养咨询指导	不限次数
15	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</p>	不限次数

		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。	
16	恶性肿瘤特定药品配送服务	为被保险人提供由指定恶性肿瘤院外特定药品的指定药店药品配送服务。	不限次数

## 2.2 服务使用条件

	服务项目	使用条件
第 1、12、14 项服务	精准就医咨询服务 出院协助 营养膳食处方定制服务	不限一般疾病和重大疾病
第 2-11 项服务	重大疾病专家门诊绿色通道服务 重大疾病门诊陪诊服务 重大疾病检查加速服务 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 重大疾病海外专科医生视频会诊服务 重大疾病中医专家一对一指导 重大疾病心理抚慰服务	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。 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。 3. 疑似重大疾病的情况若确诊后不是重大疾病，则第 4-11 项服务本次申请不再提供。
第 13 项服务	术后家庭照护和护理指导服务	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手术治疗，且被保险人所住医院为本公司指定或认可的医疗机构的，可向本公司申请术后家庭照护和护理指导服务。您可在所有术后家庭照护及护理指导服务项目中选择任意 2 个项目各 1 次，共计 2 个术后家庭照护和家庭护理指导服务项目。 2. 限在出院后 3 个月内使用。
第 15 项服务	住院押金垫付服务	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。 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。 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、必要时提供与此次垫付申请相关的医疗文件包括但不限于门急诊病历、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>4. 您须先行向医院支付保险合同约定的免赔额、保障范围外的自付部分的住院押金。</p> <p>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。</p>
第 16 项服务	恶性肿瘤特定药品配送服务	<p>1. 被保险人在等待期后确诊初次发生保险合同所定义的恶性肿瘤（一种或者多种），可向本公司申请恶性肿瘤特定药品配送服务。</p> <p>2. 申请恶性肿瘤特定药品配送服务时须向本公司提交门诊或住院的就诊记录以及用于治疗恶性肿瘤的药品有效处方。审核通过后由本公司安排本公司认可的药店为您提供药房取药预约或药品寄送。</p> <p>3. 用于治疗恶性肿瘤的药品处方须由本公司指定或认可的医疗机构专科医生开具，是被保险人当前治疗医学必需的药品。</p> <p>4. 处方中所列明的药品须属于保险合同所定义的指定药品清单。每次配送的恶性肿瘤的药品剂量不超过 1 个月。</p> <p>5. 恶性肿瘤特定药品配送服务不包含药品费、运输保价费及药品冷链运输的费用。恶性肿瘤特定药品配送服务的使用与恶性肿瘤院外特定药品费用保险金赔付责任没有关联。</p>

### 2.3 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 9 项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 11 项服务，并且取得确认后，因您的原因未能准时进行就医、在线视频会诊或心理抚慰服务，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、海外专科医生

视频会诊服务预约时间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 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。

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。