



成长优享[®]

京东安联成长优享 2025系列服务手册

适用于成长优享方案、成长优享PLUS方案

目录

- 02 ● 增值服务-医疗服务
- 02 ● 网络医院
- 03 ● 增值服务-家庭医生
- 06 ● 电子保险卡
- 08 ● 电子在线支付
- 09 ● 事先授权
- 10 ● 理赔流程
- 12 ● 疫苗责任



增值服务-医疗服务



协助预约安排疫苗 服务不限次

如被保险人需注射疫苗，可联系健康管理服务平台客服进行协商与安排。服务时间：周一至周五 8:00-21:00（含节假日）



公立医院特需部驻点服务 服务不限次

当被保险人前往复旦大学附属儿科医院国际部特需门诊、上海新华医院镜朗高级专家诊疗部、上海儿童医学中心国际诊疗部就诊时，可申请现场就诊协助服务。



住院垫付 服务不限次

被保险人因疾病或意外伤害需住院治疗时，若面临资金压力，可申请住院期间垫付服务，审核通过后保司指定服务商先行垫付部分治疗费用以缓解就医资金压力。

网络医院

京东安联
2025成长优享PLUS



京东安联
2025成长优享



请在就诊前务必查询就诊私立医院是否在网络医院列表内
如有任何疑问致电：**400-066-9090（7*24小时）**

增值服务-家庭医生

服务内容



在线问诊/开药

儿科医生提供线上医疗咨询服务，并根据病情提供开药服务，送药到家。



专属健康管家

在线提供健康咨询、疾病预防、慢病管理、康复支持等多方位的健康管理服务。



专属健康档案

为儿童建立专属的电子健康档案，记录儿童的基本健康信息、体检报告、就诊记录、疫苗接种情况等。方便家长随时查阅，同时也有助于医疗团队全面了解儿童的健康状况，为后续的健康管理和医疗服务提供参考依据。



生长发育评估

专属儿科健康管家、营养师及运动康复师联合儿科医生通过电话/图文等形式提供生长发育评估，定制个性化膳食营养补充方案。



少儿健康管理

涵盖儿童常见疾病的预防与治疗、生长发育、营养饮食、卫生护理、心理情感等领域，全面呵护儿童健康。



儿童体检项目建议

根据儿童的年龄、性别、家族病史、生活习惯等因素，为其提供个性化的体检项目建议，确保体检项目的针对性和全面性。



预防接种提醒

根据儿童专属健康档案，定期提醒家长注意儿童疫苗接种，提供疫苗接种时间表、接种前后注意事项指导服务。

家庭医生服务流程

01 服务入口



方式一 → “京东安联客户服务”小程序 → 我的保单 → 申请权益 → 立即申请 → 家庭医生1V1咨询

a) 方式一：微信进入“京东安联客户服务”小程序，点击“我的保单” → 进入“保单详情页”点击**申请权益** → 进入权益详情页点击“**立即申请**” → 点击允许进入京东健康小程序 → 点击“**家庭医生1V1咨询**” → 与家庭医生沟通



方式二 → “京东安联客户服务”小程序 → 专属权益 → 家医服务权益 → 家庭医生1V1咨询

b) 方式二：微信进入“京东安联客户服务”小程序，点击“**专属权益**” → “权益列表页” → 找到**家医服务权益**点击“**立即查看**” → 进入权益详情页点击“**立即申请**” → 点击允许进入京东健康小程序 → 点击“**家庭医生1V1咨询**” → 与家庭医生沟通

02 专属健康管家

健康管家会通过三种方式联系投保人：

1  专属热线 “950619”

2  专属企业微信

3  短信



电子保险卡

电子保险卡用途

- 1 保险福利查询
- 2 就诊记录查询
- 3 适用医院查询
- 4 在线客服
- 5 事先授权
- 6 在线理赔
- 7 就诊预约
- 8 投诉建议

使用流程

01 注册电子保险卡



绑卡流程 → 扫描二维码 → 关注公众号 → 自助服务 → 权益服务 → 成长优享&绑卡

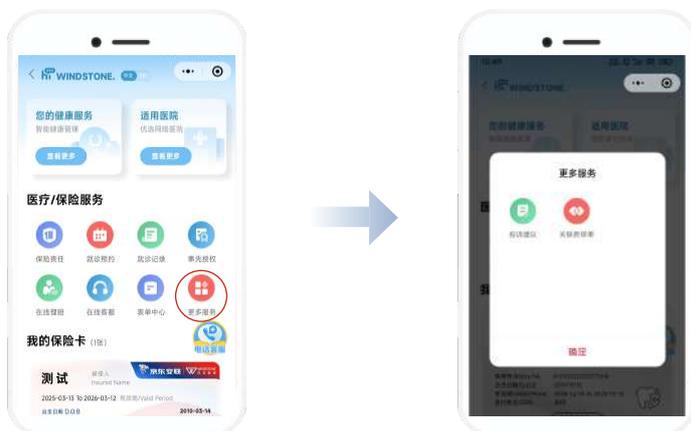
在线成功支付并**投保成功**后，扫码进入我司公众号**京东安联保险**，绑定保单并获得电子保险卡。网络内私立医疗机构就诊，出示电子保险卡，享受直赔直付服务。（线下纸质投保请于保单生效后进行绑卡操作）

02 关联电子保险卡



- ☑ 准确按照投保时填写的信息输入小朋友的姓名
- ☑ 准确按照投保时填写的手机号码进行验证
- ☑ 家人可同时关联电子保险卡，方便就诊
(请在家人手机端输入投保时填写的手机号码完成绑定)
- ☑ 如果无法绑定电子保险卡，
请致电服务热线**400-066-9090 (7*24小时)**

03 支持多张电子保险卡绑定



支持多张保单同时绑定，
点击【更多服务】→【关联新保单】
完成添加新卡

电子保险卡功能介绍



- ➔ 点击**您的健康服务**申请、协助预约安排疫苗、公立医院特需部驻点服务、住院垫付等医疗服务。
- ➔ 点击**适用医院**，查询保单涵盖就诊直付医疗网络。根据网络列表中的城市、科室项目查询对应的直付医院，并进一步查询医院简介、服务时间、地理位置等相关信息。
- ➔ 点击**保险责任**，查询保单的保障额度及剩余额度
- ➔ 点击**就诊预约**，在线提交门诊或住院的预约申请
- ➔ 点击**就诊记录**，查询被保险人的过往就诊信息与赔付情况
- ➔ 点击**事先授权**，在线申请事先授权并递交相关材料
- ➔ 点击**在线理赔**，递交公立医院非直付就诊的事后理赔申请
- ➔ 点击**在线客服**，留下你的问题，客服收到信息后及时回复
- ➔ 点击**表单中心**，下载服务手册、理赔申请表、事先授权申请表等资料
- ➔ 点击**更多服务**，进行投诉建议、绑定新保单等服务



电子在线支付

使用场景

支付门诊全额赔付次数用完后的个人自付部分。（仅适用于公立医院门急诊治疗）

服务流程

- ① 在在线服务平台中的电子保险卡页面点击**就诊记录**。
- ② 点击就诊记录里面的相关医院旁的**支付**。
- ③ 完成支付。

温馨提示

- ☑ 如有问题，您可致电**专属服务热线 400-066-9090**了解情况。
- ☑ 当理赔案件结案后，如您有自付额，服务人员将致电或邮件您，请注意接听和查收。
- ☑ **若您1次未支付费用，您的电子卡会置灰失效，无法享用直付服务。**



事先授权

什么是“事先授权”？

事先授权是客户在接受某些特定的医学治疗之前，获取保险公司书面授权担保函的过程。保险公司会根据客户的福利计划发送担保函给医院。若就诊医院在保险公司的直付医院网络内，那么保险公司会发送担保函至医院，安排直付服务。

关于本产品的事先授权项目

接受下述治疗前，请在预定开始治疗日期前至少**5个工作日**提前联系保险公司授权服务管理商风石健康申请预授权，服务电话：400 066 9090。未获得书面许可回复擅自接受治疗的，或保险人要求被保险人在网络医疗机构接受治疗但被保险人在非网络医疗机构接受治疗的，被保险人将有责任承担额外40%的医疗费用，且保险公司保留不承担保险责任的权利：

- 1、所有住院、留观（病房）和手术治疗；
- 2、需全身麻醉的门诊手术，化学治疗，放射治疗，肿瘤免疫疗法，肿瘤内分泌疗法，质子重离子治疗，血液或者腹膜透析；
- 3、大型检查检验项目，或单价在人民币5000元以上的检查或治疗项目；
- 4、任何单次治疗超过人民币3000元的针剂或药品；
- 5、购买或者租用非一次性耐用医疗设备，包括但不限于雾化器及其配套器械；
- 6、虽不符合上述1至5点医疗项目，但预期保险期间内累计医疗费用超过3万元的任何治疗、检查项目。



直付理赔流程

门诊就医流程（网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构适用）



▶ 提示

1. 保险保障包含部分客户可享直付服务，无需支付(不接受事后理赔)，客户仅需签字确认账单即可；
2. 如产生部分保险保障外费用，客户需现场自行支付。

▶ 部分公立医院直付

1. 享受部分公立医院直付服务需提前预约。
2. 客户可进入微信小程序点击【就诊预约】，根据指引完成预约，**预约完成后会收到预约成功短信**。（预约用于公立医院特需部或国际部的门诊就医服务，暂不接受指定专家的预约）
3. 收到您的服务申请后，服务人员将在2个工作日内为您进行预约安排。
（**如需取消或调整时间**，请至少提前一个工作日16:00点前致电专属热线，若未提前取消预约，可能导致后续就医无法预约并被医院列入黑名单，同时部分医院也可能会仍然收取诊费（诊费将由客户本人全额承担））

住院垫付使用流程



- ① 被保险人服务申请：拨打京东安联服务专线950610申请；
- ② 被保险人提供身份及就医等信息，权益验证通过后一个工作日内会有服务专员电话联系被保险人，了解就医需求和费用情况；
- ③ 被保险人提供垫付所需相应材料（门急诊病历、检查化验报告、诊断证明等）齐全后由服务商5个工作日内完成审核，如审核不通过则服务专员通知被保险人垫付终止；如审核通过，则需要被保险人签署垫付服务委托书等相关法律文件后，安排专员1个工作日内向医院垫付；

- ④ 被保险人出院前（至少提前一天）通知服务专员，服务专员于出院日进行出院结算并收集相关理赔材料（包括但不限于医疗费用发票、诊断证明、出院小结、住院病历、门急诊病历、费用清单等资料）提交保险公司进行理赔。

住院垫付服务注意事项

- ① 若被保险人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，则服务商有权拒绝垫付。有第三方资金介入或诉讼发生，服务商将无法提供垫付服务；
- ② 被保险人须提前通知服务专员出院时间，并同意向服务商提供完整的文件，如果被保险人提供的垫付申请材料不全或本次住院不符合保险责任范围内的情况，服务商将无法提供本次住院垫付服务。若最终垫付金额高于实际理赔核算金额，被保险人须退还服务商相应医疗费差额；
- ③ 本次住院期间的垫付结果并不等同于出院最终理赔结果，最终赔付以实际理赔判责结果为准。
- ④ 异地医保不能实时结算的，不能确认报销比例，被保险人也不能在出院时将理赔材料提交至第三方服务机构，则无法为这部分客户提供此项垫付服务；被保险人可以先自行交费治疗，出院后先去社保中心申请报销，报销后再向保险公司申请理赔。
- ⑤ 住院垫付服务不包含任何门/急诊垫付、住院押金垫付。
- ⑥ 审核阶段如遇特殊情况需要开启查勘，审核时效为7-15个工作日。
- ⑦ 被保险人在直付网络医院清单内优先走直付，在非直付网络清单内可申请住院期间垫付（垫付医院网络以服务商判断为准），若不在服务商网络范围内则先自行交费治疗，事后理赔。

住院就医流程（网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构适用）



► **提示** 住院期间下述情况需要获得事先预授权：

- ☑ 所有住院治疗和需全身麻醉的手术治疗
- ☑ 超过5000元的单项检查、治疗、药品费用
- ☑ 任何重大疾病治疗
- ☑ 任何大型检查和门诊手术
- ☑ 购买或租用非一次性耐用医疗设备

非直付理赔流程

事后理赔流程（公立医疗机构适用）



▶ **提示** 在线事后理赔申请所需资料：

填写完整并有签名的理赔表

- ☑ 相关病例及医学资料
- ☑ 有效的身份证件和电子保险卡
- ☑ 银行卡卡号和开户行信息
- ☑ 账单明细及发票原件
- ☑ 如有出院，需要提供出院小结
- ☑ 如果是未成人申请理赔，还需递交被保险人出生证明及监护人身份证正反面

▶ Tips

- ▶ 若涉及公立医院住院，需请客户快递原件至风石健康理赔部：
上海徐汇区龙华中路596号1201室
理赔部 400-066-9090
- ▶ 住院事后理赔案件在10个工作日内完成理赔

疫苗责任（可选责任）

符合国家标准儿童健康检查-最高不超过8次：

- 1) 为被保险人建立保健册（表、卡），提供定期健康体检或生长监测服务，做到正确评估和指导。
- 2) 为被保险人提供健康检查，包括开展体格发育及健康状况评价，提供婴幼儿喂养咨询和口腔卫生行为指导。

国家批准认证的、非实验性质的疫苗费用及注射费用。

疫苗责任理赔流程

网络医院内直付直赔



▶ 前往网络内私立医疗机构注射:

持被保险人有效证件及电子保卡就医，保障范围内直赔直付，确认账单签字即可，超出保额的费用，由客户自行承担。（直付并不代表理赔审核的最终意见，非保障范围、除外责任的就诊费用仍需被保险人自行承担。）

注：首次就诊选定一个诊所品牌并前往就医后，不得再转至其他品牌，如遇诊所品牌关停，经理赔审核后可转诊至其他保险人指定诊所品牌继续享受剩余保险福利。

可选责任医疗网络



优享计划疫苗福利



优享PLUS计划疫苗福利



私立儿童齿科计划

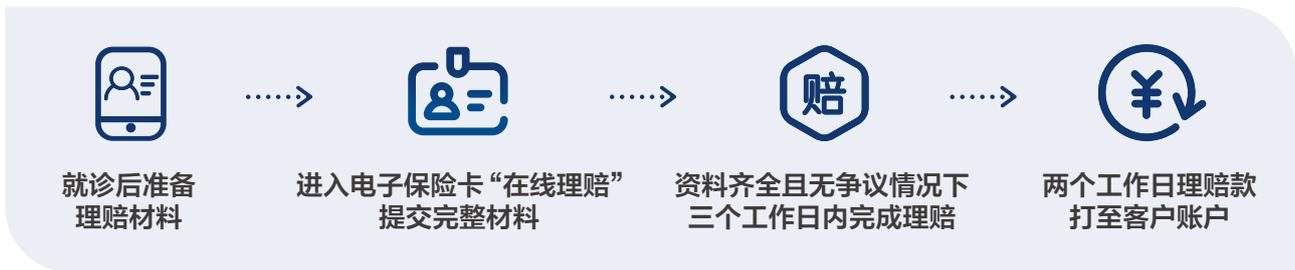


私立儿童眼视力计划



疫苗责任理赔流程

公立医院事后理赔



▶ 前往全国公立医院普通部:

请于就诊完成后打开小程序->点击“在线理赔”递交理赔申请

▶ 提示 在线事后理赔申请所需资料:

填写完整并有签名的理赔表

- ✔ 相关病例及医学资料
- ✔ 有效的身份证件和电子保险卡
- ✔ 银行卡卡号和开户行信息
- ✔ 账单明细及发票原件
- ✔ 如有出院，需要提供出院小结
- ✔ 如果是未成人申请理赔，还需递交被保险人出生证明及监护人身份证正反面

▶ Tips

- ▶ 若涉及公立医院住院，需请客户快递原件至风石健康理赔部:

上海徐汇区龙华中路596号1201室

理赔部 400-066-9090

- ▶ 住院事后理赔案件在10个工作日内完成理赔