

直付服务指南

声明：

1. 本指南仅供客户了解直付医疗服务及预先授权的申请方法，不作为赔付依据，当本指南与保险合同发生冲突时，请以保险合同约定为准。
2. 受客观因素的影响，理赔个案之间存在差异，故本指南并不涵盖所有特殊案件，请以本公司客户服务中心（消费者权益保护）解释为准。

一、什么是直付医疗服务

当您在提供直付医疗服务的医疗机构就诊时，如果医疗费用在您的保障范围内，则由我们按照保险合同约定与上述医疗机构直接结算相关医疗费用，为您省去事后向我们提交理赔的相关申请手续。

二、可直付理赔的条件

1、《太保互联网个人中高端住院B款医疗保险》满足以下情况可申请直付医疗服务：

- (1) 就诊医院为指定直付网络清单中公立医院特需部/国际部
- (2) 免赔额剩余额度为0
- (3) 特需部计划罹患条款约定重大疾病的住院治疗（床位费限2000元/天）
- (4) 特需部计划住院治疗（床位费限2000元/天）

2、您可登陆我们的官方网站：<http://health.cpic.com.cn> 或拨打保险服务热线95500查询可以提供直付服务的医疗机构名录。

3、您在接受直付医疗服务之前，须向太平洋健康险获取预先授权的决定。

三、直付理赔流程

第一步：预先授权申请

1、预先授权方式

- (1) 保险服务热线：95500
- (2) 移动工具：太平洋保险APP、太平洋健康险小程序、太平洋健康险公众号
- (3) 电子邮件：vipclaim@cpic.com.cn, health-cs@cpic.com.cn

2、预先授权申请

推荐您使用移动工具申请预先授权，可免去《预授权申请表》下载的步骤，根据页面指引申请即可。

热线及邮件申请预先授权时，请您咨询主治医师后填写《预授权申请表》，将其推荐适合的治疗或医疗项目列明，并附上相应的医学报告等证明资料向我们发起预先授权申请。

《预先授权申请表》的获取途径如下：

- (1) 您可至官网客户服务页面>其他服务>单证下载>理赔单证下载。
- (2) 您可至太平洋保险APP>健康保险>服务>自助理赔>右上角理赔资料下载。
- (3) 您可至太平洋健康险小程序、太平洋健康险公众号理赔服务/我要理赔>选择保单>单证下载进行下载。

3、获得预先授权决定函

我们将于收齐预授权资料的2个工作日内做出答复，并反馈至您或医院联系人。如遇紧急情况，请您在接受治疗48小时之内向我们提出申请，我们将尽快予以答复。

第二步：住院治疗

- 1、请携带《预先授权同意函》及有效的身份证件入院治疗，入院时请完整填写《医疗直付理赔申请书》个人信息部分，并在阅读授权与声明后签字确认。
- 2、出院时请您核实医疗项目与费用，并在账单上签字确认，如有部分医疗费用需现场自付，请您配合支付并配合医院留存理赔所需材料。

第三步：理赔结算

我们会与直付医院进行直接结算，并对您的相关医疗费用进行审核：如完全属于保险责任，您无须再支付任何款项；如存在部分或全额医疗费用不属于保险责任，我们将通知您向我们退还相关款项。如未按要求及时返还，将影响您后续使用医疗费用直付服务及享受其他服务。

四、温馨提示：

- 1、预授权的获得并不能保证全额理赔。
- 2、直付网络医疗机构并非我司的执行代表，其现场收取的费用可能与我司实际理赔审核结果不一致，请以我司最终理赔结论为准。
- 3、如发生紧急情况，不及时治疗将导致身故或严重终身伤害的，请您在保险合同约定的医院就诊，并提供完整的理赔材料提交事后理赔申请，参见《理赔服务指南（互联网产品版）》。