

# 国华安心保百万医疗保障计划健康服务手册（关爱包）

尊敬的先生/女士：

感谢您对国华人寿保险股份有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的认可，并选择我们为您的美好生活保驾护航！在您享受我们为您提供的优质保障的同时，还将为您送上重疾绿通、多学科会诊（MDT）、质子重离子、医疗垫付等服务。

附：服务手册中“我司客户”，均是指国华安心保百万医疗保障计划的被保人；该国华安心保百万医疗保障计划健康服务手册（关爱包）仅针对招商银行、东亚银行、中原银行、国华E保渠道客户；服务手册中服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致，重疾范围以我司《国华华瑞国民医疗保险 A 款（安心保）条款》约定为准，等待期为 30 天；客户服务手册解释权归我公司所有；下文中所有服务网络，我们会持续更新和调整，公司有权更新网络，服务网络范围以公司官网公布为准。

## 一、服务内容

### （一）重疾就医绿通

#### 重疾门诊绿通

**1. 服务说明：**客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊后，在提出门诊就医需求的情况下，我司在就医绿通网络范围内为客户提供专家号门诊预约服务，客户可指定医院指定科室指定医生；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊，提供代挂号、取药等服务。

**2. 服务时效：**我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在客户提交完整材料并通过服务资格审核后，对于不指定医生的需求，我司 5 个工作日内安排客户就诊，对于指定医生的需求，不计时效为客户预约直至服务完成。

**3. 服务流程：**客户拨打我司客服热线 95549-7。

**4. 服务对象：**限我司客户本人。

**5. 服务次数：**服务有效期内限 1 次。

#### 6. 注意事项：

（1）专家号门诊包括主任和副主任级别的专家，对于不指定专家的门诊服务，协调时以最终医院端反馈的结果为准，我司客户不可指定级别和医生姓名。

（2）客户如在我司未向其发送预约启动短信通知之前（以我司发送成功短信通知的时间为准）取消预约服务并及时通知我司的，我司不计算该次服务已使用；对于我司发送预约启动

短信通知后接到客户取消预约服务的，客户的取消行为无效，我司视同客户已使用该次服务。

(3) 预约启动前，应明确告知客户，预约一旦启动后不得取消。

### **重疾住院/手术绿通**

**1.服务说明：**客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊，我司为已开具绿通就医网络内的医院住院单的客户提供住院/手术加快服务。

**2.服务时效：**我司在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在客户提交住院单等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排就诊（对于医院/医生要求择期手术或住院、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术或住院情况，须以医生医嘱为准）。

**3.服务流程：**客户拨打我司客服热线 95549-7。

**4.服务对象：**限我司客户本人。

**5.服务次数：**服务有效期内限 1 次。

#### **6.注意事项：**

(1) 客户如在我司未向其发送预约启动短信通知之前（以我司发送成功短信通知的时间为准）取消预约服务并及时通知我司的，我司不计算该次服务已使用；对于我司发送预约启动短信通知后接到客户取消预约服务的，客户的取消行为无效，我司视同客户已使用该次服务。

(2) 住院加快服务除外儿科、所有甲状腺核素治疗相关科室。

(3) 手术加快服务不支持主刀医生的更换。

## **(二) 多学科会诊 (MDT)**

### **1.定义：**

MDT 定义（来自 2015 年中国医师协会外科医师分会多学科综合治疗专业委员会的《MDT 的组织和实施规范（第一版）》）：多学科诊疗团队（Multi-disciplinary team MDT），通常指由来自两个以上相关学科，相对固定的专家组成工作组，针对某一器官或系统疾病，通过定时、定址的会议，提出诊疗意见的临床治疗模式，是有计划地，合理地应用现有治疗手段治疗疾病的组织保障。

### **2.相关要求：**

(1) 客户于服务有效期内且等待期后经二级及二级以上公立医院确诊首次罹患恶性肿瘤，即可申请该服务。

(2) 为确保客户就医体验，充分了解客户病情和需求，并完成 MDT 会诊前资料准备工作，客户需提前 10 个工作日预约服务。

(3) 客户资料准备齐全，避免材料不足，影响 MDT 进程。

### **3.服务说明：**

(1) 客户预约：客户有 MDT 会诊需求时。我们根据客户需求，为客户指派专业一对一服务专员对接。

(2) 事前评估：根据客户实际情况，服务专员和全科医生共同完成客户的事前评估工作，

包括但不限于信息审核、疾病资料收集等，便于后续协调安排合适的 MDT 专家。

(3) 专家协调：服务专员根据客户病情协调专科专家，完成和专家的事前沟通，确认 MDT 的视频方式和时间，并与客户沟通，确认一致（一般情况下 MDT 会诊日期安排在自己客户提交齐全资料且通过审核，确定启动服务起 10 个工作日内）。

(4) MDT 会诊：根据约定的时间和地点，我们将安排 MDT 团队（根据疾病复杂程度及充分沟通客户诉求后，安排 3-8 副主任及以上级别专家，客户不可指定医院）与客户本人或家属视频会诊，由专家对病情进行充分沟通和讨论，服务团队提供全程服务对接协调及保障安排（根据客户病情，MDT 会诊一般为 1 小时内）。

(5) MDT 结论：根据 MDT 专家团队的讨论结果，医务团队整理出具 MDT 专家结论（即 MDT 讨论报告，在 MDT 会诊结束后 5 个工作日内完成）。

(6) 持续管理：MDT 会诊结束后，我们将全程协助会诊结论的客户跟进和落实。

**4. 服务流程：**1) 客户联系我司客服提出服务需求；2) 客户根据客服指导，递交服务申请材料；3) 专家评估客户病史材料，判断是否首次罹患恶性肿瘤；4) 享权资格审核通过后，10 个工作日内组建 MDT 专家组，完成 MDT 服务筹备；5) 客户全程参与 MDT 会诊，客服人员全程陪伴，当场得出会诊结论；6) 5 个工作日内出具完整会诊报告，邮寄至客户指定地址。

**5. 多学科会诊合作医疗网络：**详见 MDT（视频）网络。

**6. 服务对象：**限我司客户本人。

**7. 服务次数：**服务有效期内限 1 次。

### **（三）质子重离子绿通（上海或赴日，二选一）**

#### **质子重离子绿通（上海）**

**1. 服务内容：**我司客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊，我司为已开具上海质子重离子医院住院单的客户提供住院/手术加快服务，直至协助客户办理完住院手续。

**2. 服务流程：**客户提交申请并提供客户本人身份证正反面、上海质子重离子医院出具的有效住院单、门急诊病历、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近 2 年医保报销记录等；医保卡、就诊卡等必要资料。我司通知客户就医相关安排情况，客户如期就诊，服务完成。

**3. 服务范围：**上海质子重离子医院（医院地址：上海市浦东新区康新公路 4365 号）。

**4. 服务对象：**我司客户本人。

**5. 服务时效：**在客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在我司客户提交住院单等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排客户住院（对于医院/医生要求定期手术或住院、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术或住院情况，须以医生医嘱为准、同时病情需符合质子重离子的治疗指征及治疗范围）。

**6. 服务次数：**服务有效期内限 1 次。

**7. 注意事项：**

(1) 我司客户如在我司未向其发送预约启动短信通知之前（以我司发送成功短信通知的时间为准）取消预约服务并及时通知我司的，我司不计算该次服务已使用；对于我司预约启动通知后接到我司客户取消预约服务的，我司客户的取消行为无效，我司视同我司客户已使用该次服务。

(2) 住院加快服务除外儿科、所有甲状腺核素治疗相关科室。

(3) 手术加快不支持主刀医生的更换。

### **质子重离子绿通（赴日）**

**1.服务内容：**对于确认使用质子重离子治疗的客户，可根据患者需要联系日本专家做进一步评估确认，评估通过后，协助预约日本质子重离子治疗中心，并根据签证情况确定完成预约就诊。日本就诊仅提供就诊翻译服务，就诊期间相关医疗费用、交通及住宿等费用需要客户自理。

**2.服务流程：**客户提交申请并提供客户本人身份证件证明、保单影像件、二级及二级以上公立医院出具的重疾诊断证明(须加盖医院有效公章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近2年医保报销记录、以及其他重疾确诊的相关资料等必要资料。我司根据客户病情和需求，协助客户匹配合适专家并策划就诊方案，客户成功就诊，填写服务满意度调查表。

**3.服务范围：**放射线医学综合研究所重粒子医科学中心医院、日本国立癌症研究中心医院。

**4.服务对象：**我司客户本人。

**5.服务时效：**在我司客户提出预约申请后的1个工作日响应，于客户提交完整资料及服务资格经审核后的10-15个工作日内完成病史翻译及日本专家评估工作。

**6.服务次数：**服务有效期内限1次。

### **(四) 医疗垫付**

**1.服务内容：**客户于保单有效期内且等待期后经二级及二级以上公立医院确诊首次罹患约定的重大疾病中的一种或几种，且经我司垫付服务网络内二级及二级以上公立医院诊断必须接受住院医疗，我司在垫付服务网络范围内为客户垫付符合保险责任的住院费用，缓解客户应急资金需要；但垫付服务的实施，不代表相应金额的医疗费用可以得到我司理赔，我司保留向客户针对不符合保险责任的垫付费用的追缴权利，客户出院后，第三方健康服务供应商代客户申请理赔，再通过我司结算的理赔款冲抵垫付金。

**2.服务时效：**收到客户垫付需求后，1个工作日内响应并联系客户进行收集相关资料，我司于客户提交完整资料后的1个工作日内完成垫付责任的审核；对于审核通过的，最快1个工作日内落实垫付。

**3.服务对象：**限我司客户本人。

**4.服务范围：**以公布的垫付服务网络为准。

**5.服务次数：**不限次。

**6.服务流程：**

(1) 提交垫付申请：客户提交申请，我司负责审核客户服务资格，针对经我司认定为可享

受垫付服务的客户，我司负责收集其必要信息（客户必要信息双方以书面形式另行约定）并发送垫付需求。

(2) 客户垫付服务资料收集：收到垫付需求后，1个工作日内响应并联系客户收集客户本人的垫付相关资料，包括但不限于以下材料：

资料类型	序号	资料名称	资料说明
客户信息	1	客户身份证明	原件正反面拍照上传
	2	客户联系方式	手机号码
	3	纸质保单影印件或电子保单及保险条款	原件拍照或电子版上传
	4	医保卡、就诊卡	原件正反面拍照
客户就诊信息	1	目标医院	就医医院
	2	目标科室	就医科室
	3	二级及以上公立医院诊断证明(加盖医院公章有效)、核磁/内镜/病理等重疾确诊相关检查报告、近两年医保报销记录(当地医保可提取或支付宝绑定的当地医保即可查询)	原件拍照上传
	4	住院前门/急诊病例	原件拍照上传
垫付相关资料	1	交费通知书	原件拍照上传
	2	入院形式	入院报销类型
	3	住院证(未住院)	原件拍照上传
	4	病房信息(已住院)	管床医生姓名、办公室电话/护士站电话、客户病床照片(病床卡特别拍照)
	5	本次住院全部押金条	原件拍照上传
	6	已发生每日费用清单	原件拍照上传

(3) 垫付服务责任审核：在客户提交资料齐备清晰的情况下，垫付团队1个工作日内完成垫付责任的审核。对于审核通过的，我司联系客户为其落实垫付；对于审核不通过的，我司于审核当日告知客户其垫付责任审核未能通过，需客户先行自付就医后向我司申请理赔报销。

(4) 住院费用垫付实施：我司最快于客户垫付责任经审核通过后的1个工作日内完成垫付；但对于与客户另行约定垫付日期的，按约定日期实施垫付；客户须在我司为其实施垫付前签署《国内住院垫付授权委托书》、《个人信息授权及隐私协议》对我司获取客户既往就诊信息给予授权，同时明确个人权利义务、《垫付确认书及郑重声明》、《理赔申请书》(模板以书面形式另行约定)，并于我司为其垫付时将所有住院押金条原件配合均交给我司进行保管。

(5) 服务状态查询：若客户希望了解服务进度，客户可联系我司客服，并提供客户本人姓名、保单号、服务申请时间等必要信息，我司反馈案例服务进度。

(6) 出院资料收集: 待客户出院时, 应及时通知我司, 我司与客户约定好出院日期及协助其办理出院手续, 同时按我司理赔资料要求收取客户的住院材料, 包括但不限于住院费用全部发票原件、诊断证明、出院小结、费用总清单、住院病历等资料, 由第三方健康服务供应商代客户提交申请理赔。

(7) 垫付费用结算: 第三方健康服务供应商对客户完成住院垫付且收到客户完整就诊资料后的 3 个工作日内向我司提交客户的理赔材料, 我司于 30 日内对客户理赔资料完成审核并反馈审核结果。

## **二、服务网络 (另见附件关爱包服务网络汇总)**

1. 重疾就医绿通服务网络;
2. 多学科会诊 (MDT) 服务网络;
3. 医疗垫付服务网络;

(关爱包所有服务网络, 我们会持续更新和调整, 公司有权更新网络, 服务网络范围以公司官网公布为准。)